33. उपभोक्ता संरक्षण एवं सहायता

उपभोक्ता शिक्षा- उपभोक्ताओं को आजकल बहुत सारी परेशानियों का सामना करना पड़ता है, विक्रेता, व्यापारी, निर्माता, उत्पादक उसे विभिन्न तरीकों से ठगते हैं। उसे ज्यादा कीमत में घटिया वस्तुएं उपलब्ध करायी जाती है। उपभोक्ता के साथ अशिष्ट व्यवहार होता है। उपभोक्ता समस्याओं/शोषण का मुख्य कारण है- उपभोक्ता का संगठित नहीं होना, अशिक्षा, कानून की जानकारी नहीं होना इत्यादि। उपभोक्ता अपनी समस्याओं से तभी निबट सकता है जब वह सचेत एवं जागरूक होगा। अत: उपभोक्ता अपने हितों की रक्षा जिन तरीकों से कर सकता है, उसे ही 'उपभोक्ता संरक्षण' कहते हैं। उपभोक्ता संरक्षण के लिये अनेक कानून एवं अधिनियम बनाये गये हैं। उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करने से पहले उपभोक्ता शिक्षा का ज्ञान होना आवश्यक है।

उपभोक्ता शिक्षा से अभिप्राय है किसी भी वस्तु या सेवा के बारे में सम्पूर्ण जानकारी होना ताकि वस्तु का सही चयन कर उसका उपभोग कर सके। उपभोक्ता शिक्षा का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करना है, उपभोक्ता को जागरूक बनाना है। अर्थात् जनता का रहन-सहन का स्तर ऊंचा उठाना है। यह तभी सम्भव होगा जब वह सावधानीपूर्वक, सोच-समझकर, विवेकपूर्ण निर्णय लेकर खरीदारी करे। उसे बाजार में उपलब्ध वस्तुओं की जानकारी होनी चाहिये, मूल्य, माप-तौल, गुणवत्ता आदि के बारे में पर्याप्त जानकारी होनी चाहिये। तभी वह निर्माता की धोखाधड़ी से बचकर उच्च गुणवत्ता की वस्तुएं खरीद सकेगा। सारांश में उपभोक्ता शिक्षा से उपभोक्ता बुद्धिमान क्रेता बन सकता है।

उपभोक्ता शिक्षा द्वारा उपभोक्ता को निम्न जानकारी मिलती है :-

(1) क्या खरीदें - उपभोक्ता को अपनी समस्त आवश्यकताओं की सूची बना लेनी चाहिये। उनमें से आवश्यक वस्तुओं की पूर्ति पहले करनी चाहिये। उसे पारिवारिक बजट, मूल्य, स्तर के अनुरूप निश्चय करना चाहिये कि कौन-सी वस्तु खरीदे। यदि सम्भव हो तो उच्च गुणवत्ता वाली वस्तु ही खरीदे। इसके लिये विभिन्न दुकानों पर जाकर वस्तु का मूल्य, गुणवत्ता, मात्रा, उपयोगिता, टिकाऊपन इत्यादि का तुलनात्मक अध्ययन करने के पश्चात् ही निर्णय करना चाहिये कि वस्तु कहां से खरीदे। उपभोक्ता को बाजार से प्रमाणीकृत वस्तुएं ही खरीदनी चाहिये जो कि सुरक्षित रहती है। वस्तु को खरीदने से पहले उपभोक्ता के मस्तिष्क में यह स्पष्ट होना चाहिये कि वह क्यों खरीद रहा है, उसकी क्या उपयोगिता है?

(2) कहाँ से खरीदें- किसी भी वस्तु को खरीदने का निश्चय करने के बाद उपभोक्ता यह निश्चित करता है कि उसे कहाँ से खरीदे? एक सावधान एवं जागरूक उपभोक्ता को यह पता होता है कि किस बाजार में, किस दुकान पर वस्तु उचित दाम में मिलेगी, जिससे समय, शक्ति व्यर्थ नहीं होती है।

अत: उपभोक्ता को बाजार का पूरा ज्ञान होना चाहिये। बाजार का चयन करने के बाद उसे दुकान का चयन करना चाहिये जहां से वस्तु खरीदनी है। प्राय: उपभोक्ता को उसी दुकान से सामान खरीदना चाहिये जो पंजीकृत हो एवं लाइसेंसधारी हो। सम्भव हो तो थोक व्यापारी या सहकारी उपभोक्ता भण्डार से वस्तुएं खरीदनी चाहिये। साथ में यह भी देख लेना चाहिये कि क्या विक्रेता वस्तु देने के बाद आवश्यकता पड़ने पर उस वस्तु को बदल देगा। सर्विस देगा या नहीं। कई शहरों में एक वस्तु का एक पूरा बाजार होता है, जैसे-बर्तन बाजार, कपडा बाजार आदि, अगर हो सके तो विशिष्ट बाजार से ही सामान खरीदना चाहिये, इससे चुनाव आसानी से हो सकता है।

(3) कब खरीदें- वैसे तो वस्तुएं आवश्यकतानुसार खरीदी जाती है, परन्तु हर वस्तु खरीदने का एक उत्तम समय, मौसम अथवा वर्ष होता है। परन्तु कब खरीदी जाये यह इस पर निर्भर करता है कि वस्तु की प्रकृति कैसी है? कुछ वस्तुएं ऐसी होती है जो विशेष मौसम में ही उपलब्ध होती है। साथ ही यह उत्तम किस्म की व सस्ती मिलती है। जैसे-अप्रेल में गेहूँ, दिसम्बर में मूँगफली का तेल, आदि। कुछ वस्तुएं मौसम के अनुसार महंगी व सस्ती भी हो जाती है, जैसे-गर्मी में एसी., कूलर, फ्रीज, पंखे महंगे व गीजर, हीटर सस्ते हो जाते हैं। कभी-कभी त्योहार व विभिन्न अवसरों पर भी व्यापारी अधिक बिक्री के लिये माल सस्ता बेचते हैं। अत:

उपभोक्ता को समय, मौसम, पर्व इत्यादि को देखकर वस्तुएं खरीदनी चाहिये, जिससे अच्छी गुणवत्ता वाली वस्तु सस्ते दामों में मिल जाये।

(4) कितना खरीदें- वस्तु कितनी मात्रा में खरीदे यह बहुत तत्त्वों पर निर्भर करता है- परिवार में सदस्यों की संख्या, आवश्यकता, बजट, संग्रह करने की क्षमता, वस्तु की प्रकृति इत्यादि। कुछ वस्तुएं वर्ष भर के लिये इकट्ठी खरीदी जा सकती है, जैसे-दालें, गेहूँ, चावल, शक्कर इत्यादि। ये मौसम में सस्ती भी मिल जाती हैं। साथ ही खराब भी नहीं होती है। परन्तु कुछ वस्तुएं ऐसी होती है जो जल्दी खराब हो जाती है। इन्हें लम्बे समय के लिये नहीं खरीदना चाहिये। जैसे-फल, सब्जियाँ, चीज, क्रीम इत्यादि। इन्हें आवश्यकतानुसार उसी समय खरीदना चाहिये। आवश्यकता से अधिक खरीदने से वस्तु खराब हो जाती है व धन का अपव्यय होता है।

(5) कितना खर्च करे- किस वस्तु पर कितना खर्च करना चाहिये यह पारिवारिक आय, आदत, जीवन स्तर तथा मानसिकता पर निर्भर होता है। उसे योजना बनाकर ही क्रय करना चाहिये। उपभोक्ता को धन की बचत के साथ-साथ समय एवं शक्ति की बचत भी करनी चाहिये। आजकल उपभोक्तावाद को बढ़ाने के लिये व्यापारियों ने कई विक्रय प्रणालियां अपनाई है जहां धन के अभाव में भी उपभोक्ता को आसानी से किश्तों पर वस्तुएं उपलब्ध कराई जाती है।

संक्षेप में उपभोक्ता को वस्तु क्रय करने से पहले सभी जानकारी होनी चाहिये जिससे व्यापारी उसे ठग न सके। उपभोक्ता शिक्षा के लिये कोई औपचारिक संस्था नहीं है, बल्कि स्वयं के ज्ञान, बुद्धि, पत्र-पत्रिकाएं, दूसरों के अनुभव, प्रचार माध्यम का उपयोग कर हम उत्तम वस्तुएं क्रय कर सकते हैं। एक शिक्षित उपभोक्ता उन्हीं चीजों को क्रय करता है जिससे उसे अधिकतम सुख, आनन्द व सन्तुष्टि मिलती हो। उपभोक्ता शिक्षा द्वारा उपभोक्ता को अपने अधिकारों व दायित्वों का बोध होता है, जिससे अगर वह कभी ठगी का शिकार भी बनता है तो वह उपभोक्ता मंच में जाकर विक्रेता से क्षतिपूर्ति ले सकता है।

उपभोक्ता शिक्षा का महत्त्व समझते हुए आजकल कई निजी, सरकारी व गैर सरकारी संस्थाओं द्वारा उपभोक्ता शिक्षा पर कार्यशाला, संगोष्ठी आयोजित की जाती है, जिससे उपभोक्ता उसका लाभ लेकर जागरूक बन सके व अपने उत्तरदायित्वों एवं अधिकारों का प्रयोग करने में सक्षम बने।

शिक्षित उपभोक्ता के गुण :

(i) वस्तु का दाम, उसके गुण, आवश्यकतानुसार ही सामान को क्रय करेगा। किसी भी वस्तु को खरीदने से पूर्व वस्तु की सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त करके वस्तु को खरीदेगा।

(ii) वस्तु को खरीदते समय भ्रामक विज्ञापन, वस्तु की आकर्षक पैकिंग व दुकान वाले का प्रोत्साहन आदि से वह प्रभावित नहीं होगा। अपनी बुद्धि का उपयोग करके वस्तु खरीदने का निर्णय करेगा।

(iii) वस्तु को क्रय करते समय लेबल, ब्राण्ड, वजन, मूल्य, उपयोग तिथि आदि पर विशेष ध्यान देगा।

(iv) वस्तु खरीदते समय गारंटी वाली वस्तुओं को प्राथमिकता देते हुए गारंटी-वारंटी कार्ड को विक्रेता से भरवाकर अपने पास संभालकर रखेगा।

(v) वस्तु खरीदने के बाद प्रत्येक वस्तु का दुकानदार से बिल अवश्य लेगा, जिससे जरूरत पड़ने पर बिल का प्रयोग दस्तावेज के रूप में कर सके।

(vi) वह अपने अधिकार एवं उत्तरदायित्वों के प्रति सजग रहेगा। नुकसान होने पर क्षतिपूर्ति के लिये उपभोक्ता मंच की मदद लेगा।

उपभोक्ता के अधिकार

विक्रेता, व्यापारी, निर्माता उपभोक्ता का शोषण इसलिये करते हैं कि उनको अपने अधिकारों की जानकारी नहीं रहती है। कभी-कभी उपभोक्ता समय के अभाव में भी उपभोक्ता मंच तक नहीं जाता है। इन सबका लाभ विक्रेता उठाता है तथा उपभोक्ता का शोषण करता है।

यदि उपभोक्ता जागरूक होगा तो अपना संरक्षण वह खुद कर सकेगा। इसके लिये उपभोक्ता को अपने अधिकारों की सम्पूर्ण जानकारी होनी चाहिये।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986के तहत उपभोक्ताओं को निम्न अधिकार दिये गये हैं-

(1) चयन का अधिकार - उपभोक्ता को सही मूल्य पर सही वस्तु चयन करने का अधिकार है। निम्न स्तर की होने पर वह लौटा सकता है या शिकायत कर सकता है।

(2) सुरक्षा का अधिकार - खाद्य पदार्थों में मिलावट आम बात है। इससे उपभोक्ता को कई स्वास्थ्य सम्बन्धी गम्भीर समस्याएं उत्पन्न हो जाती है। अत: जीवन एवं सम्पत्ति के लिये हानिकारक वस्तुओं के क्रय-विक्रय के विरुद्ध संरक्षण प्राप्त करने का अधिकार है।

(3) सूचित किये जाने का अधिकार - किसी भी वस्तु की सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त करना उसका अधिकार है। सन्देह होने पर इसकी सूचना रसद अधिकारी को दे सकता है।

(4) क्षतिपूर्ति का अधिकार - यदि विक्रेता उपभोक्ता को किसी भी प्रकार से धोखा देता है। जैसे-अधिक मूल्य लेकर कम तोलना, मिलावटी सामान देना, असली मूल्य लेकर नकली माल देना, तो उपभोक्ता को यह अधिकार होता है कि वह निर्माता/विक्रेता से उपभोक्ता मंच द्वारा क्षतिपूर्ति प्राप्त करे।

(5) सुनवाई का अधिकार- उपभोक्ता को यह अधिकार है कि अपनी समस्याओं को वह न्यायालय या उपभोक्ता मंच में पहुंचाए और वहां उसकी सुनवाई हो।

(6) स्वस्थ एवं सुरक्षित वातावरण का अधिकार - प्रत्येक व्यक्ति को यह अधिकार है कि वह स्वच्छ वातावरण में रहे जिससे उसकी कार्यक्षमता

बढ़े व सुखी एवं आनन्दमय जीवन व्यतीत कर सके। यदि किसी व्यक्ति के पास कोई ऐसा व्यवसाय/धंधा चल रहा है जिससे वातावरण दूषित होता हो, स्वास्थ्य पर प्रभाव पड़ता हो तो उसे पूरा अधिकार है कि उस व्यक्ति के विरुद्ध उपभोक्ता मंच में शिकायत कर सके।

(7) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार– उपभोक्ता को उपभोक्ता शिक्षा प्राप्त करने का अधिकार है। उसे उपभोक्ता बने रहने के लिये वस्तु के बारे में पूरा ज्ञान एवं क्षमता प्राप्त करने का अधिकार है।

इन सब अधिकारों की जानकारी प्राप्त करके उपभोक्ता स्वयं अपना संरक्षण कर सकता है तथा धोखा देने वाले विक्रेता को सबक भी सिखा सकता है। परन्तु उपभोक्ता न ही इतना सजग है और न ही अपने अधिकारों का प्रयोग करना चाहता है। इसी कारण विक्रेता उन्हें बेवकूफ बना कर घटिया किस्म की वस्तुएं एवं सेवाएं देकर अच्छा-खासा मुनाफा वसूलते हैं।

महत्त्वपूर्ण बिन्दु :

(1) उपभोक्ता द्वारा विभिन्न वस्तुओं की जानकारी प्राप्त करना उपभोक्ता शिक्षा कहलाता है।

(2) उपभोक्ता शिक्षा से उपभोक्ता को यह पता चलता है कि कौन सी वस्तु कब, कहाँ, कैसे और कितनी खरीदनी चाहिये।

(3) शिक्षित उपभोक्ता सोच-समझ कर उत्तम गुणवत्ता वाली वस्तु उचित दाम की दुकान से खरीदेगा।

(4) शिक्षित उपभोक्ता वस्तु खरीदने के बाद रसीद अवश्य लेगा।

(5) शिक्षित उपभोक्ता का शोषण अशिक्षित की अपेक्षाकृत कम होता है।

(6) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत उपभोक्ताओं को कई अधिकार प्राप्त हैं। जिसके तहत वह उपभोक्ता मंच, न्यायालय में जाकर आवश्यकता पड़ने पर क्षतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।

(7) उपभोक्ताओं को संगठित एवं जागरूक होना चाहिये साथ ही क्रय करने से पूर्व सम्पूर्ण जानकारी होनी चाहिये जिससे विक्रेता व निर्माता उन्हें धोखा न द सके।

अभ्यासार्थ प्रश्न :

(1) निम्न प्रश्नों के सही उत्तर चुनें :

(i) उपभोक्ता शिक्षा का मुख्य उद्देश्य है :

(अ) सस्ती वस्तु उपलब्ध कराना

(ब) बाजार में वस्तु उपलब्ध कराना

(स) उपभोक्ता को संरक्षण देना

(द) कोई नहीं

(ii) उपभोक्ता को वस्तु कहाँ से खरीदनी चाहिये :

(अ) राशन की दुकान से (ब) सुपर मार्केट से

(स) पंजीकृत व अधिकृत दुकान से (द) उपरोक्त सभी

(iii) उपभोक्ता शिक्षा अर्जित की जा सकती है :

(अ) पड़ोसी से (ब) पत्र-पत्रिकाओं से

(स) टीवी. से (द) उपरोक्त सभी

(iv) निम्न में से कौन सा उपभोक्ता अधिकार नहीं है :

(अ) सुनवाई का (ब) सजा का

(स) चयन का (द) सूचना का

(v) ग्राहक के साथ धोखाधड़ी का मुख्य कारण है :

(अ) औद्योगिकीकरण (ब) आय में कमी

(स) वस्तुओं में कमी (द) अज्ञानता

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये :

(I) उपभोक्ता अपने हितों की रक्षा करता है उसे ..... कहते हैं।

(ii) त्योहारों और पर्वों पर व्यापारी अधिक बिक्री हेतु ..... लगाते हैं।

(iii) बाजार का चयन करने के पश्चात् उपभोक्ता को ..... चयन करनी चाहिये।

(iv) खाद्य पदार्थों में मिलावट जानने का अधिकार का नाम ..... है।

(v) ..... की कमी से उपभोक्ता का शोषण होता आ रहा है।

3. निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखो :

(अ) उपभोक्ता शिक्षा का महत्त्व

(ब) चयन का अधिकार

(स) कब खरीदें

(द) उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ

4. कोई भी दो उपभोक्ता के अधिकारों के बारे में संक्षेप में लिखिये।

5. उपभोक्ता को वस्तु खरीदते समय क्या-क्या बातें ध्यान में रखनी चाहिये।

6. उपभोक्ता को जागरूक व संगठित कैसे बनाना चाहिये।

उत्तरमाला :

(i) स (ii) द (iii) द (iv) ब (v) द

(i) उपभोक्ता संरक्षण (ii) सेल (iii) दुकान (iv) सुरक्षा का अधिकार (v) उपभोक्ता शिक्षा