পাঠ - ২০

গ্ৰাহকৰ সজাগতা, অধিকাৰ আৰু সুৰক্ষা

4H5ASV

মূল অৰ্হতা ঃ

- গ্ৰাহকৰ অৰ্থ বুজি পোৱা।
- অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থাত গ্ৰাহকৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আভাস পোৱা।
- গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ সম্পৰ্কে বুজি পোৱা আৰু অধিকাৰসমূহৰ বিষয়ে জনা।
- গ্ৰাহক কিদৰে প্ৰতাৰিত হয়, সেই বিষয়ে বুজি পোৱা।
- প্ৰতাৰণা বা প্ৰৱঞ্চনাৰ বিৰুদ্ধে গ্ৰাহক সজাগতাৰ সৃষ্টি কৰা।
- গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থা, গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন আৰু গ্ৰাহক আদালতৰ বিষয়ে অৱগত হোৱা।

আগৰ শ্ৰেণীৰ পাঠত তোমালোকে বজাৰ, ক্ৰয়-বিক্ৰয়, ক্ৰেতা-বিক্ৰেতা, লাভ-লোকচান আদিৰ বিষয়ে জানিব পাৰিছাহক। যিয়ে নিজৰ প্ৰয়োজনীয় দ্ৰব্য বা সামগ্ৰী আৰু সেৱা বজাৰৰ পৰা ক্ৰয় কৰি উপভোগ কৰে তেওঁকেই আমি **ক্ৰেতা বা গ্ৰাহক** বুলি কওঁ। অৰ্থনীতিৰ ভাষাত গ্ৰাহকজনক **উপভোক্তা** বুলি কোৱা হয়। উৎপাদন, উপভোগ, বিনিময়, বিনিয়োগ, বিতৰণ, নিয়োগ আদি বিষয়সমূহ এটা অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থাৰ কিছুমান বিশেষ কাৰ্যাৱলী। এই প্ৰতিটো কাৰ্যই পৰস্পৰ নিৰ্ভৰশীল। উদাহৰণস্বৰূপে উপভোক্তাৰ উপভোগৰ বাবে উৎপাদনৰ প্ৰয়োজন। কিয়নো উৎপাদন নহ'লে ভোগৰ বাবে সামগ্ৰীৰ অভাৱ হয়। আনহাতে যিমানেই ভোগৰ পৰিমাণ বাঢ়ে সিমানেই দ্ৰব্য বা সামগ্ৰীৰ চাহিদা বাঢ়ে আৰু উৎপাদনকাৰীয়ে উৎপাদন বৃদ্ধি কৰিবলৈ প্ৰেৰণা পায়। অৰ্থাৎ ভোগ আৰু উৎপাদন এই দুয়োটা কাৰ্যই এটাই আনটোৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে। ঠিক তেনেদৰে বিভিন্ন কাৰক বা উপাদানসমূহৰ পৰস্পৰ নিৰ্ভৰশীলতাৰ মাজেৰে সমগ্ৰ অৰ্থনৈতিক কাৰ্যাৱলী সাধন হয়।

অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থাত উপভোক্তাৰ অৱদান যথেষ্ট গুৰুত্বপূৰ্ণ। উৎপাদিত দ্ৰব্য আৰু সেৱা উপভোগ কৰি উপভোক্তাই দেশৰ উন্নয়ন প্ৰক্ৰিয়াত অংশগ্ৰহণ কৰে। এইখিনিতে মন কৰিবলগীয়া প্ৰশ্ন হ'ল সকলোধৰণৰ উপভোক্তাই দেশৰ বাবে প্ৰয়োজনীয়নে? কৰ্মী, উদ্যমী আৰু দূৰদৃষ্টিসম্পন্ন উপভোক্তাহে দেশৰ উন্নয়নৰ অংশীদাৰ হ'ব পাৰে। এজন দুৰ্ঘোৰ নিচাসক্ত উপভোক্তা কেতিয়াও সমাজৰ বাবে হিতকাৰী হ'ব নোৱাৰে। তোমালোকে এতিয়াৰ পৰাই যত্নবান হ'বা যাতে ভৱিষ্যতে দেশ আৰু দহৰ কল্যাণ সাধন কৰিব পৰা একো একোজন ব্যক্তি হ'ব পাৰা।

চমু উত্তৰ দিয়া—

- গ্ৰাহক মানে কি?
- গ্ৰাহক বা উপভোক্তা কিদৰে দেশৰ উন্নয়নৰ অংশীদাৰ হ'ব পাৰে?
- অৰ্থনৈতিক কাৰ্যাৱলীসমূহ কেনেদৰে সাধন হয়?
- উপভোক্তাৰ উপভোগৰ বাবে কিহৰ প্ৰয়োজন?

ইমানখিনিলৈ তোমালোকে গ্ৰাহক বা উপভোক্তাৰ বিষয়ে কিছু কথা জানিলা। এতিয়া আমি গ্ৰাহক বা উপভোক্তাৰ লগত জড়িত আন এটা গুৰুত্বপূৰ্ণ বিষয়ৰ ওপৰত আলোকপাত কৰিম।এই বিষয়সমূহ হৈছে গ্ৰাহকসকলৰ সজাগতা, দায়িত্ব, কৰ্তব্য আৰু অধিকাৰ। এটা সুসংহত আৰু নিৰাপদ অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থা তৈয়াৰ কৰিবলৈ এইবোৰ দিশত আমি সকলোৱে সচেতন হ'ব লাগিব।

একবিংশ শতিকাক সমগ্ৰ বিশ্বই জ্ঞান আৰু বিকাশৰ শতিকা বুলি অভিহিত কৰিছে। এয়া মানৱ জাতিৰ বাবে সৌভাগ্যৰ কথা। কিন্তু আমি দেখা পাইছো যে সমাজৰ আৰ্থিকভাৱে পিছপৰা আৰু অশিক্ষিত লোকসকলক এচাম অসাধু মানুহে বিভিন্ন ধৰণে শোষণ আৰু প্ৰৱঞ্চনা কৰি আহিছে। অশিক্ষিত, দুখীয়া লোকসকলে মহাজনৰ লেখীয়া মানুহৰ ওচৰত নিজৰ মাটি, ঘৰ, গহনা, বাচন-বৰ্তন পৰ্যন্ত বন্ধকত তৈ সাময়িক বিপদৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ চেষ্টা কৰে। কিন্তু নিৰ্ধাৰিত সময়ত বন্ধকী মোকলাব নোৱৰাৰ গইনা লৈ মহাজনে সেই সম্পত্তি হস্তগত কৰি লোৱাৰ নানান কৌশল উলিয়ায়। এয়া আমাৰ পুৰণি সমাজৰ প্ৰচলিত শোষণ নীতি। কিন্তু বৰ্তমানৰ আধুনিক, শিক্ষিত সমাজতো প্ৰৱঞ্চনাৰ অলেখ কলা-কৌশল আমি দেখিবলৈ পাওঁ য'ত শিক্ষিত, অশিক্ষিত, ধনী, দুখীয়া নিৰ্বিশেষে সকলোৱে প্ৰতাৰণাৰ চিকাৰ হয়। তলৰ কাহিনীটোৰ পৰা গ্ৰাহকসকলক কিদৰে শোষণ কৰা হয় সেই বিষয়ে বুজ লওঁ আহা—

" দেওবাবে দুপৰীয়া বুগ্দুঙৰ মাকৰ হঠাতে অসহ্য পেটৰ বিষ উঠিল। ইফালে কিবা জৰুৰী কামত দেউতাক ৰাতিপুৱাই গুৱাহাটীলৈ ওলাই গৈছে। মাকৰ কষ্ট দেখি ল'ৰাটোৱে সিহঁতৰ চুবুৰিৰ মূৰত থকা ডাঃ প্ৰণৱ দাসৰ ঘৰলৈ দৌৰি গ'ল। তেখেত চৰকাৰী হস্পিতালৰ অৱসৰপ্ৰাপ্ত চিকিৎসক। বুগ্দুঙে ডাক্তৰক মাকৰ অৱস্থাটো বুজাই দি সিহঁতৰ ঘৰলৈ আহি এবাৰ মাকক চাই দিবলৈ অনুৰোধ কৰিলে। ডাঃ দাস লৰালৰিকৈ সিহঁতৰ ঘৰ পালেহি। তেখেতে মানুহগৰাকীক ভালদৰে চাই-চিতি প্ৰেছ্‌ক্ৰিপ্‌ছন এখনত দুটা ঔষধৰ নাম লিখি দি সেই মুহূৰ্ততে ঔষধকেইটা আনি খুৱাবলৈ ক'লে আৰু কম সময়ৰ ভিতৰতে মাকে ভাল পাব বুলি আশ্বাস দি উভতি গ'ল। অকণো সময় নষ্ট নকৰি বুগ্দুঙে অলপ আঁতৰৰ ফাৰ্মাচী এখনলৈ দৌৰি ওলাই গ'ল। হাতত লৈ যোৱা প্ৰেছক্ৰিপ্‌ছনখন ফাৰ্মাচিষ্টজনলৈ আগবঢ়াই দি সোনকালে দৰৱ দুটা দিবলৈ অনুৰোধ কৰিলে। ফাৰ্মাচিষ্টজনে কাগজখন চাই ৰেকৰ পৰা দুটা বটল উলিয়াই তাৰ হাতত দিলে। দৰৱৰ দাম পৰিশোধ কৰি ৰচিদ নোলোৱাকৈ একে উশাহে আহি বুগ্দুঙ ঘৰ পালেহি আৰু ডাক্তৰে বুজাই দিয়াৰ দৰে মাকক দৰৱ খুৱালে। দৰৱ খুৱাই ল'ৰাটো আশ্বস্ত হ'ল আৰু মাকৰ ওচৰত বহি থাকিল। সময় পাৰ হৈ যাবলৈ ধৰিলে। পিচে, মাকৰ বিষটো কমক চাৰি গধূলিলৈ ক্ৰমাৎ বেছি হৈহে গৈ থাকিল। বুগ্দুঙৰ বৰ চিন্তা হ'ল। ৰাতিলৈ দেউতাক উভতি আহিলত সি গোটেইখিনি কথা বিৰবি কৈ ঔষধৰ বটল দুটাও দেখুৱালে। দেউতাকে ভালকৈ চাই দেখে যে দুয়োটা ঔষধেই ইতিমধ্যে ম্যাদ উকলি যোৱা ঔষধ। বুগ্দুঙৰ দেউতাকৰ বৰ খং উঠিল। ফাৰ্মাচিষ্টজনৰ এনে কাৰ্যৰ প্ৰতিবাদ কৰিবলৈ যাওঁ বুলি ভাবিও পত্নীৰ অৱস্থা সংকটজনক দেখি সেইবোৰ বাদ দি ৰাতিৰ ভিতৰতে মানুহগৰাকীক চহৰৰ হস্পিতাললৈ লৈ গ'ল। দুসপ্তাহৰ মূৰতহে তেওঁ সুস্থ হৈ ঘৰ পালেহি। ম্যাদ উকলি যোৱা ঔষধ খাই মানুহগৰাকীৰ অৱস্থা অতি বেয়াকৈ ঢাল খাইছিল। ফাৰ্মাচিষ্টজনৰ এই অসাধু কাৰ্যৰ বাবে গোটেই পৰিয়ালটো শাৰীৰিক আৰু মানসিকভাৱে যথেষ্ট ভাৰাক্ৰান্ত হ'ব লগাত পৰিল। "

ওপৰৰ ঘটনাটো মন কৰিলানে? ম্যাদ উকলি যোৱা ঔষধ বিক্ৰী কৰি ফাৰ্মাচিষ্টজনে বুগ্দুগুইঁতক প্ৰতাৰণা কৰিলে। এনেদৰে ব্যক্তিগত লাভৰ আশাত বিক্ৰেতাই গ্ৰাহকক ঠগোৱাৰ অনেক সুৰুঙা উলিয়াই লয়।

চমু উত্তৰ দিয়া—

- ফাৰ্মাচিষ্টজনে বুগ্দুগুক ঔষধ বিক্ৰী কৰোতে কি প্ৰতাৰণাৰ আশ্ৰয় লৈছিল?
- ঔষধ খাই বুগ্দুগুৰ মাকৰ বেমাৰ ভাল হ'লনে?
- বুগ্দুগুইঁতৰ পৰিয়ালটো কিয় ভাবাক্ৰান্ত হ'বলগীয়া হৈছিল?
- ফাৰ্মাচিষ্টজনে এনে অসাধু কাৰ্য কৰাৰ কাৰণ কি?
- বুগ্দুগুৱে ঔষধ কিনোতে কি ভুল কৰিছিল?

গ্ৰাহকসকল কিদৰে প্ৰতাৰিত হয় ঃ

বুগ্দুগুইঁতক কৰাৰ দৰে বিক্ৰেতাসকলে গ্ৰাহকসকলক প্ৰতাৰণা কৰিবলৈ আৰু বহু ধৰণৰ কৌশল অৱলম্বন কৰে। উদাহৰণস্বৰূপে—

- বস্তুৰ ওজন সঠিকভাৱে নকৰা।
- ভেজাল বস্তু বিক্ৰী কৰা।
- বস্তু বা সেৱা উপযুক্ত মানবিশিষ্ট নোহোৱা।
- ক্ৰয় কৰা বস্তু বা সেৱাৰ ৰচিদ নিদিয়া বা অশুদ্ধকৈ দিয়া।
- সামগ্ৰী প্ৰস্তুতকৰণৰ প্ৰকৃত তাৰিখ মচি পেলোৱা বা নকল তাৰিখ লগোৱা।
- প্ৰকৃত মূল্যৰ ওপৰত নকল মূল্যৰ লেবেল লগোৱা।
- মানসূচক চিহ্নসমূহ নকল কৰা।
- নামী-দামী কোম্পানীৰ দ্বাৰা উৎপাদিত সামগ্ৰীৰ হুবহু নকল কৰা।
- ডাকসেৱা, টেলিফোন বা ইণ্টাৰনেটযোগে অৰ্ডাৰ কৰা বস্তু সময়মতে আদায় নিদিয়া আদি।

ক্ৰিয়াকলাপ ঃ

- গ্ৰাহকসকল আৰু কি কি ধৰণে প্ৰতাৰিত হ'ব পাৰে, শিক্ষকৰ সহায় লৈ দলত আলোচনা কৰা আৰু ওপৰত দিয়াখিনিৰ লগত সংযোগ কৰা।

আমি জানো যে বিক্ৰেতাই নিজে ক্ৰয় কৰা দামতকৈ অধিক দামত বস্তু বিক্ৰী কৰি লাভ অৰ্জন কৰে। ব্যৱসায়ত লাভ অৰ্জন কৰাটোৱেই হ'ল ব্যৱসায়ীৰ মূল লক্ষ্য। লাভ তেওঁলোকৰ প্ৰাপ্য। আনহাতে লাভ কৰিব নোৱাৰাৰ ফলত ব্যৱসায়ীয়ে ব্যৱসায় বন্ধ কৰিলে ভোগ কৰিবলৈ সামগ্ৰীৰ অভাৱ ঘটিব। লাভৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিয়েই তেওঁলোকে জীৱন নিৰ্বাহ কৰে। গতিকে ব্যৱসায়ত সৰ্বাধিক লাভ অৰ্জন কৰিবলৈ ব্যৱসায়ীয়ে নিশ্চয় চেষ্টা কৰিব। কিন্তু তাকে কৰিবলৈ যাওঁতে ব্যৱসায়ী বা বিক্ৰেতাই অসৎ উপায় অৱলম্বন কৰি গ্ৰাহকক শোষণ কৰাটো অমাৰ্জনীয়। কাৰণ এনে কাৰ্যই সমাজত অনৈতিক কাৰ্য সংঘটিত হোৱাত অৰিহণা যোগায় আৰু সামাজিক কল্যাণ সাধন হোৱাত বাধাৰ সৃষ্টি কৰে। ফলস্বৰূপে সমাজৰ সামূহিক উন্নয়নৰ গতি মন্থৰ হৈ পৰে। সেয়েহে এই প্ৰতাৰণামূলক কাৰ্যবিলাক ৰোধ কৰাৰ

বাবে গ্ৰাহকসকল সজাগ হ'ব লাগিব। আমাৰ চৰকাৰে গ্ৰাহকৰ মাজত সজাগতাৰ সৃষ্টি কৰিবলৈ বিভিন্ন কাৰ্যসূচী হাতত লৈছে। এই বিষয়ে কিছু আলোচনা কৰো আহা—

গ্ৰাহক সজাগতা আৰু গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ ঃ

'জাগো গ্ৰাহক জাগো................'

ওপৰৰ বাক্যটি তোমালোক আটায়ে নিশ্চয় শুনিছা। ৰেডিঅ', টেলিভিচন, বাতৰি কাকত আদি আটাইবোৰ প্ৰচাৰ মাধ্যমত প্ৰায়ে গ্ৰাহকৰ বাবে কিছুমান বিজ্ঞাপন প্ৰচাৰ কৰা হয় য'ত গ্ৰাহকক সচেতন কৰাৰ উদ্দেশ্য নিহিত হৈ থাকে। ওপৰৰ বাক্যটি সেই বিজ্ঞাপনসমূহৰে এটা শীৰ্ষক। চৰকাৰৰ জনসংযোগ বিভাগে এনেবোৰ কামৰ দায়িত্ব লয়। সাধাৰণতে দূৰদৰ্শনৰ ৰাষ্ট্ৰীয় আৰু আঞ্চলিক কাৰ্যসূচীত এনেবিলাক বিজ্ঞাপন বেছিকৈ সম্প্ৰচাৰ কৰা হয়। তোমালোকে অন্য চেনেলতকৈ দূৰদৰ্শনৰ কাৰ্যসূচীবিলাক চাবলৈ যত্ন কৰিবা, কিয়নো দূৰদৰ্শনে জনসাধাৰণৰ হিতৰ কাৰণে বহুতো জ্ঞানবৰ্ধক কাৰ্যসূচী প্ৰস্তুত কৰে।

গ্ৰাহক হিচাপে আমি কেনেকৈ সজাগ হ'ব লাগে ঃ

গ্ৰাহক হিচাপে বস্তু বা সেৱা ক্ৰয় কৰাৰ সময়ত আমি কিছুমান সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব লাগে, নহ'লে চকুৰ পচাৰতে বিক্ৰেতাই প্ৰতাৰণা কৰাৰ সুযোগ পায়। তলত গ্ৰাহকে ল'বলগীয়া কেতবোৰ সাৱধানতাৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰা হ'ল—

- বস্তু বা সেৱা ক্ৰয় কৰোতে তাৰ গুণাগুণ, দাম, ওজন, বিশুদ্ধতা আদি সম্পৰ্কে নিশ্চিত হোৱা।
- বস্তুৰ ওজন বা জোখ লওতে জোখ-মাখৰ আহিলা (যেনে দগা-পাল্লা, মিটাৰ কাঠি আদি) সমূহ সঠিক আৰু বিজ্ঞানসন্মত হয় নে নহয় তাক পৰীক্ষা কৰি চোৱা।
- যিকোনো বস্তু কিনাৰ পিছত বস্তুৰ বিৱৰণ আৰু মূল্য লিখা থকা ৰচিদ বিচৰা।
- বিভিন্ন ক্ষেত্ৰৰ উৎপাদিত সামগ্ৰীসমূহৰ বাবে চৰকাৰে নিৰ্ণয় কৰা মানসূচক চিহ্নসমূহ যেনে এগমাৰ্ক, আই এছ আই মাৰ্ক, হলমাৰ্ক, এফ পি অ' আদি চিহ্ন ক্ৰয় কৰা সামগ্ৰীত আছে নে নাই তাক পৰীক্ষা কৰি চোৱা।
- দীৰ্ঘস্থায়ী সামগ্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত বিক্ৰেতাৰ পৰা গেৰাণ্টি বা ৱাৰেন্টি কাৰ্ড বিচৰা।
- পেকেটযুক্ত বস্তু কিনাৰ ক্ষেত্ৰত উৎপাদনৰ তাৰিখ, ম্যাদ উকলা তাৰিখ, MRP (সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্য) লক্ষ্য কৰা আদি।

জানি থওঁ আহা ঃ

- **MRP** মানে হ'ল উচ্চতম খুচুৰা মূল্য বা সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্য। সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্যৰ ওপৰত গ্ৰাহকে দৰদাম কৰিব পাৰে। কাৰণ সামগ্ৰী সৰবৰাহৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় পৰিবহণ খৰচ **MRP**ত নিহিত হৈ থাকে। মুম্বাইত উৎপাদিত বস্তু এটাৰ ক্ষেত্ৰত মুম্বাইৰ গ্ৰাহকে **MRP**ৰ ওপৰত দৰদাম কৰিব পাৰে। একেদৰে গুৱাহাটী বা শিলঙৰ গ্ৰাহকেও সেই একেটা বস্তুৰ MRP ৰ ওপৰত দৰদাম কৰিব পাৰে। কিয়নো বস্তুটো তাতোধিক দূৰত্বৰ স্থান যেনে অৰুণাচল প্ৰদেশ বা মিজোৰামৰ বিভিন্ন অঞ্চললৈ সৰবৰাহ হয়। ঠিক একেদৰে অসমত উৎপাদিত বস্তুৰ ক্ষেত্ৰত অসমৰ গ্ৰাহকে **MRP**ৰ ওপৰত দৰদাম কৰিবলৈ সুচল হয়।

এনেকুৱা আৰু অনেক সজাগতামুলক কাৰ্য আছে। তোমালোকে শিক্ষক আৰু অন্য জনা লোকৰ লগত আলোচনা কৰি নিজৰ লগতে আনকো সজাগ কৰিবলৈ যত্ন কৰিবা।

ওপৰৰ আলোচনাৰ পৰা আমি জানিব পাৰিলোঁ যে গ্ৰাহক হিচাপে আমাৰ সকলোৰে কিছুমান দায়িত্ব আছে যিবিলাক পালন কৰি আমি বিভিন্ন ধৰণৰ প্ৰতাৰণাৰ পৰা ৰক্ষা পাব পাৰোঁ।

তোমালোকে ইতিমধ্যে জানি আহিছা যে আমাৰ ৰাষ্ট্ৰখন এখন কল্যাণকামী ৰাষ্ট্ৰ। সেই হেতুকে জনসাধাৰণৰ কল্যাণৰ বাবে চৰকাৰে অন্যান্য দিশৰ লগতে গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ দিশটোও গুৰুত্ব সহকাৰে লৈছে। গ্ৰাহকৰ কল্যাণ আৰু সুৰক্ষাৰ হকে আমাৰ চৰকাৰে কিছুমান অধিকাৰ প্ৰদান কৰাৰ লগতে আইনী ব্যৱস্থাও গ্ৰহণ কৰিছে। তলত এই বিষয়ে চমু আলোচনা কৰা হ'ল।

গ্ৰাহকসকলে লাভ কৰা অধিকাৰসমূহ ঃ

- যিকোনো বস্তু কিনোতে বস্তুৰ মূল্য, ওজন, বিশুদ্ধতা, গুণাগুণ আদিৰ বিচাৰ কৰিব পৰা।
- গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ বাবে গ্ৰাহক সুৰক্ষা সমিতি গঠন কৰা।
- গ্ৰাহকৰ অভাৱ-অভিযোগ আদি গ্ৰাহক সুৰক্ষা সমিতি বা গ্ৰাহক আদালতত দাখিল কৰা।
- প্ৰয়োজন সাপেক্ষে গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ সহায় লোৱা।
- প্ৰতাৰণা কৰা বিক্ৰেতাৰ বিৰুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যৱস্থাৰ দাবী কৰা।
- গ্ৰাহক শিক্ষা লাভ কৰাৰ অধিকাৰ আদি।

মনত ৰাখিবা, এই অধিকাৰসমূহ আমাৰ দেশৰ সকলো নাগৰিকৰ ক্ষেত্ৰতে প্ৰযোজ্য। এই অধিকাৰসমূহ ভোগ কৰিবলৈ আমি সকলোৱে আগ্ৰহী আৰু সচেতন হোৱা উচিত। ইয়াক সাব্যস্ত কৰাত আমাক কোনেও বাধা দিব নোৱাৰে। সমগ্ৰ বিশ্বত গ্ৰাহকৰ অধিকাৰৰ বিষয়টোৱে বৰ্তমান এক জনজাগৰণৰ সৃষ্টি কৰিছে। তাৰেই ভিত্তিত ১৫ মাৰ্চ তাৰিখটো বিশ্বজুৰি **গ্ৰাহক অধিকাৰ দিবস** হিচাপে পালন কৰা হয়।

জানি থওঁ আহা ঃ

এগমাৰ্ক (AGMARK) ঃ আমাৰ দেশৰ কৃষিক্ষেত্ৰৰ পৰা উৎপাদিত খাদ্য সামগ্ৰী যেনে — খোৱা তেল, আটা, ময়দা, ডালিয়া, ঘি, মাখন, বিভিন্ন মছলা আদিৰ ক্ষেত্ৰত এগমাৰ্ক চিহ্ন ব্যৱহাৰ হয়।

আই এছ আই (ISI) ঃ ব্যৱহাৰযোগ্য শিল্পজাত সামগ্ৰী যেনে — ব'ড, প্ৰেছাৰ কুকাৰ, ষ্টিলৰ বাচন, বৈদ্যুতিন সামগ্ৰী আদিৰ ক্ষেত্ৰত আই এছ আই চিহ্ন ব্যৱহাৰ হয়।

হলমাৰ্ক (HALL MARK) ঃ মূল্যবান ধাতু যেনে — সোণ, ৰূপ, প্লেটিনাম আৰু এই বোৰৰ দ্বাৰা তৈয়াৰী অলংকাৰৰ ক্ষেত্ৰত হলমাৰ্ক চিহ্ন ব্যৱহাৰ হয়।

এফ পি অ' (FPO MARK) ঃ ফল-মূলৰ পৰা বিশেষ পদ্ধতিৰ দ্বাৰা পৰিবৰ্তন সাধিত খাদ্য (processed food) যেনে— জাম, জেলী, আচাৰ, চৰ্বত আদিৰ ক্ষেত্ৰত এফ পি অ' চিহ্ন থকাটো বাধ্যতামূলক।

ওপৰত উল্লিখিত চিহ্নবোৰ হৈছে চৰকাৰৰ দ্বাৰা নিৰূপিত প্ৰামাণিক চিহ্ন। খাদ্য বস্তু বা আন বস্তুৰ বিশুদ্ধতা, গুণাগুণ, ওজন আদি বিষয়বোৰ নিশ্চিত কৰি এই চিহ্নবোৰ ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ দিয়া হয়। সকলো ধৰণৰ সামগ্ৰীত এই চিহ্নবোৰ উপলব্ধ নহয়।

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন ঃ

১৯৮৫ চনতে ৰাষ্ট্ৰসংঘই গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ বাবে কিছুমান নীতি-নিৰ্দেশনা নিৰ্ণয় কৰি দিছিল। এই নীতি-নিৰ্দেশনাৰ আধাৰত গ্ৰাহকৰ অধিকাৰসমূহ সুনিশ্চিত কৰাৰ বাবে ১৯৮৬ চনৰ ২৪ ডিচেম্বৰত ভাৰতীয় সংসদৰ যুটীয়া সদনে **গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন** গৃহীত কৰিছে। এই আইনৰ অধীনত গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থত তিনিটা পৰ্যায়ত গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থা গঠন কৰা হৈছে। সেইবোৰ হ'ল—

(ক) জিলা পৰ্যায়ত ঃ ***জিলা গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থা***

(খ) ৰাজ্যিক পৰ্যায়ত ঃ ***ৰাজ্যিক গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থা***

(গ) ৰাষ্ট্ৰীয় পৰ্যায়ত ঃ ***ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থা***

এই সংস্থাসমূহে গ্ৰাহকৰ অভাৱ-অভিযোগ পূৰণ, ন্যায় বিচাৰ আৰু সুৰক্ষাৰ বাবে কাম কৰে। অকল ভাৰতেই নহয় সম্প্ৰতি বিশ্বৰ ১০০ খনৰো অধিক ৰাষ্ট্ৰই গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ বাবে আইন প্ৰণয়ন কৰিছে।

গ্ৰাহক বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰাম ঃ

গ্ৰাহকৰ বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণৰ বাবে **'গ্ৰাহক বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণৰ ফ'ৰাম'** গঠন কৰা চৰকাৰৰ এক উল্লেখযোগ্য পদক্ষেপ। ইয়াক গ্ৰাহক আদালত বুলিও কোৱা হয়। ইয়াত সকলো শ্ৰেণীৰ গ্ৰাহকে উপযুক্ত তথ্য প্ৰমাণ দাখিল কৰি অভিযোগৰ সুফল লাভ কৰিব পাৰে। এনে ফ'ৰামসমূহো তিনিটা পৰ্যায়ত গঠিত হয়। যেনে —

(ক) জিলা ভিত্তিত ঃ ***জিলা বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰাম***

(খ) ৰাজ্যিক ভিত্তিত ঃ ***ৰাজ্যিক বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰাম***

(গ) ৰাষ্ট্ৰীয় ভিত্তিত ঃ ***ৰাষ্ট্ৰীয় বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰাম***

এটা ঘটনাৰ বিষয়ে বুজ লওঁ আহা—

নিষ্ঠা অষ্টম শ্ৰেণীৰ ছাত্ৰী। গুৱাহাটীৰ এখন বোৰ্ডিং স্কুলত থাকি পঢ়ে। দেউতাক সমীৰণ বৰুৱা মাৰ্ঘেৰিটাৰ ওচৰৰ চাহবাগিচা এখনৰ পৰিচালক। গৰমৰ বন্ধত নিষ্ঠা ঘৰলৈ গৈছিল। বন্ধ খোলাৰ দুদিন আগতে দেউতাকে বয়বস্তুৰে সৈতে তাইক স্কুলৰ হোষ্টেলত থৈ গ'লহি। হোষ্টেললৈ আহি পিছদিনা বেগবিলাক খুলি বস্তুবিলাক ঠিক-ঠাক কৰি থবলৈ গৈ নিষ্ঠা একেবাৰে নাৰ্ভাচ হৈ পৰিল। কিয়নো বন্ধ খোলাৰ দুসপ্তাহ পিছতে হ'বলগীয়া ৰাজ্যিক পৰ্যায়ৰ বিজ্ঞানৰ প্ৰদৰ্শনী তথা প্ৰতিযোগিতাখনত অংশ লোৱাৰ বাবে বহু কষ্ট কৰি প্ৰস্তুত কৰা মডেলটোৱেই তাই মাৰ্ঘেৰিটাৰ ঘৰত এৰি থৈ আহিল। ইপিনে স্কুলৰ পিনৰ পৰা শিক্ষকসকলে তাইৰ ওপৰত বহুত আশা কৰি আছে। এই কেইদিনৰ ভিতৰতে মডেলটো পুনৰ সাজি উলিওৱাটোও অসম্ভৱ।

ততাতৈয়াকৈ তাই ম'বাইল ফোনেৰে দেউতাকক কথাটো জনালে আৰু 'কোৰিয়াৰ চাৰ্ভিচ'যোগে মডেলটো সেইদিনাই পঠিয়াই দিবলৈ ক'লে।

নিষ্ঠাৰ কথামতেই দেউতাকে চহৰৰ এটা কোৰিয়াৰ চাৰ্ভিচৰ অফিচলৈ গৈ যাৱতীয় কামখিনি কৰি মডেলৰ পাৰ্চেলটো নিষ্ঠালৈ পঠিয়াই দিলে। কোৰিয়াৰ চাৰ্ভিচৰ মতে পাৰ্চেলটো এদিনৰ পাছতে নিষ্ঠাৰ হাতত পৰিব লাগে। তেওঁলোকৰ কথাত আশ্বস্ত হৈ সমীৰণ বৰুৱাই পাৰ্চেল পঠিওৱা খৰচ পৰিশোধ কৰি ৰচিদখন লৈ তাৰপৰা ওলাই আহিল আৰু লগে লগে নিষ্ঠাক ফোনযোগে কথাটো জনালে।

ফোনটো পাই নিষ্ঠাৰ মনটো বৰ পাতল লাগিল আৰু মডেলটো অহালৈ আশাৰে বাট চাই থাকিল।

পিচে পাৰ্চেলটো পিছদিনাতো নাহিলেই তাৰ দুদিন পিছলৈকেও আহি নাপালে। চিন্তাত উদ্গ্ৰীৱ হৈ তাই দেউতাকক পুনৰ ফোন কৰি কথাটো জনালে।

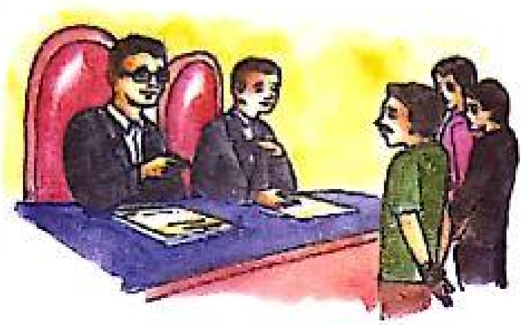
পাৰ্চেলটো তিনিদিনৰ পিছতো গৈ নোপোৱাত সমীৰণ বৰুৱা আচৰিত হ'ল। লৰালৰিকৈ তেওঁ কোৰিয়াৰ চাৰ্ভিচৰ অফিচলৈ গৈ পাৰ্চেলটো তেতিয়ালৈ গৈ নোপোৱাৰ

কাৰণ জানিবলৈ বিচাৰিলে। কোবিয়াৰ বিষয়াগৰাকীয়ে অন্য এক ব্যস্ততা দেখুৱাই দেউতাকক কোনো সদুত্তৰ নিদিলে। পিছদিনা আহি তেওঁৰ লগত কথা পাতিবলৈ কৈ মানুহজন নিজৰ কামত ব্যস্ত হ'ল।

মানুহজনৰ নিৰ্লিপ্ততাত সমীৰণ বৰুৱা ক্ষুণ্ণ হ'ল। সময় নষ্ট নকৰি তেওঁ সেইদিনাই তিনিচুকীয়াত থকা জিলা গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থাৰ কাৰ্যালয়লৈ গৈ কথাখিনি ভালদৰে বিৱৰি ক'লে আৰু তেওঁলোকৰ পৰামৰ্শক্ৰমে কোবিয়াৰ চাৰ্ভিচটোৰ বিৰুদ্ধে তথ্য প্ৰমাণ দি অভিযোগ দাখিল কৰিলে।

নিৰ্দিষ্ট সময়ত সমীকৰণ বৰুৱা জিলা বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰাম (গ্ৰাহক আদালত)লৈ গৈ তেওঁৰ গোচৰটোৰ বিষয়ে যুক্তিভিত্তিক বিৱৰণ দিলে। কোবিয়াৰ চাৰ্ভিচৰ প্ৰতিনিধিয়েও উপায়হীন হৈ নিজৰ বক্তব্য ৰাখিলে।

বিচাৰপতিয়ে দুয়োপক্ষৰ বক্তব্য আৰু নথি-পত্ৰ ভালদৰে পৰীক্ষা কৰি সমীৰণ বৰুৱাৰ সপক্ষে ৰায় দিলে। কোবিয়াৰ চাৰ্ভিচটো দোষী সাব্যস্ত হ'ল আৰু পাৰ্চেলটো দুদিনৰ ভিতৰত যথাস্থানত পোৱাই দিবলৈ আদালতে নিৰ্দেশ দিলে। তদুপৰি গ্ৰাহক (সমীকৰণ বৰুৱা)ৰ হাৰাশাস্তিৰ ক্ষতিপূৰণ হিচাপে কোবিয়াৰ চাৰ্ভিচটোক ৫,০০০ টকা জৰিমনা বিহা হ'ল।



চমু উত্তৰ দিয়া—

- নিষ্ঠাই ঘৰত কি এৰি থৈ আহিছিল?
- তাইৰ বাবে সেইটো কিয় জৰুৰী আছিল?
- সময়মতে বস্তুটো নিষ্ঠাই পাবৰ বাবে দেউতাকে কি ব্যৱস্থা হাতত লৈছিল?
- সেই ব্যৱস্থা ফলপ্ৰসূ হ'লনে?
- তেওঁ অৱশেষত কি কৰিলে?
- সমীৰণ বৰুৱাই ন্যায় পালেনে?
- ন্যায় বিচাৰত কি ৰায় প্ৰদান কৰা হ'ল?

গতিকে আমি দেখিলো যে গ্ৰাহক হিচাপে চৰকাৰে আমাক দিয়া অধিকাৰ আৰু সুৰক্ষাসমূহ সঠিকভাৱে পালন কৰিব পাৰিলে বিভিন্ন প্ৰতাৰণাৰ পৰা হাত সাৰি থাকিব পাৰো। এই ক্ষেত্ৰত দৰকাৰী কথাটো হ'ল অসাধু ব্যৱসায়ীৰ বিৰুদ্ধে উপযুক্ত তথ্য প্ৰমাণ মজুত থাকিব লাগে। সমীৰণ বৰুৱা যথেষ্ট সজাগ আৰু কৰ্মোদ্যমী গ্ৰাহক। সেয়েহে তেওঁ ন্যায়বিচাৰ লাভ কৰিলে। প্ৰদৰ্শনী তথা প্ৰতিযোগিতাখনৰ আগে আগে মডেলটো গৈ হাতত পৰাত নিষ্ঠাও আনন্দিত হ'ল।

চৰকাৰী অনুষ্ঠানসমূহৰ উপৰি গ্ৰাহকসলে নিজাববীয়াকৈও গ্ৰাহক সমিতি গঠন কৰে। এই অনুষ্ঠানবোৰে গ্ৰাহকৰ সজাগতাৰ বাবে সময়ে সময়ে সভা-সমিতি, বিক্ষোভ, ধৰ্ণা, বাটৰ নাট আদিৰ দৰে অনুষ্ঠান অনুষ্ঠিত কৰে। পাইকাৰী আৰু খুচুৰা বজাৰৰ বস্তুৰ মজুত, বস্তুৰ গুণাগুণ, দৰ, বজাৰৰ পৰিৱেশ আদিৰ দৰে বিষয়বোৰ এই সমিতিবোৰে পৰ্যবেক্ষণ কৰে। মুঠৰ ওপৰত এই সমিতিবোৰে বস্তুৰ দৰ, গুণাগুণ আদিৰ ক্ষেত্ৰতে গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থত এটা হেঁচা প্ৰয়োগকাৰী গোট হিচাপে কাম কৰে।

ওপৰৰ আলোচনাৰ পৰা আমি জানিব পাৰিলো যে গ্ৰাহকৰ সজাগতা, অধিকাৰ আৰু সুৰক্ষাই এখন সমাজৰ সামগ্ৰিক পৰিকাঠামো সৱল কৰে। ভাৰতৰ দৰে এখন জনবহুল দেশত সামাজিক উন্নয়নৰ গতি খৰতকীয়া কৰাত গ্ৰাহক বা উপভোক্তাসকলৰ দায়িত্ব অপৰিসীম। আমি আটায়ে এই বিষয়ে এতিয়াৰ পৰাই সজাগ হ'লে দেশৰ ভৱিষ্যত উজ্জ্বল কৰাৰ লগতে এক মানবিশিষ্ট অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থাৰ অংশীদাৰ হ'ব পাৰিম।

মনত ৰাখিবলগীয়া কথা ঃ

- অৰ্থনীতিৰ ভাষাত গ্ৰাহকক উপভোক্তা বুলি কোৱা হয়।
- উৎপাদন, উপভোগ, বিনিময়, বিনিয়োগ, বিতৰণ নিয়োগ আদি অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থাৰ কিছুমান বিশেষ কাৰ্যাৱলী।
- অৰ্থনৈতিক কাৰ্যসমূহ ইটোৰ ওপৰত আনটো নিৰ্ভৰশীল।
- অৰ্থনৈতিক ব্যৱস্থাত উপভোক্তাৰ অৱদান যথেষ্ট গুৰুত্বপূৰ্ণ।
- কৰ্মী, উদ্যমী, দূৰদৃষ্টিসম্পন্ন উপভোক্তাহে দেশৰ উন্নয়নৰ অংশীদাৰ হ'ব পাৰে।
- ব্যক্তিগত লাভৰ আশাত বিক্ৰেতাই গ্ৰাহকক ঠগোৱাৰ অনেক সুৰুঙা উলিয়াই লয়।
- ব্যৱসায়ত লাভ অৰ্জন কৰাটোৱে ব্যৱসায়ীৰ মূল লক্ষ্য।
- লাভ উপাৰ্জনত ব্যৱসায়ীয়ে অসৎ উপায় অৱলম্বন কৰি গ্ৰাহকক শোষণ কৰাটো অমাৰ্জনীয়।
- গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষা আৰু কল্যাণৰ হকে আমাৰ চৰকাৰে কিছুমান অধিকাৰ প্ৰদান কৰিছে।
- গ্ৰাহক হিচাপে বস্তু বা সেৱা ক্ৰয় কৰোতে আমি কিছুমান সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব লাগে।
- ১৫ মাৰ্চ তাৰিখটো বিশ্বজুৰি গ্ৰাহক অধিকাৰ দিৱস হিচাপে পালন কৰা হয়।
- ১৯৮৫ চনত ৰাষ্ট্ৰসংঘই গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ বাবে কিছুমান নীতি-নিৰ্দেশনা নিৰ্ণয় কৰি দিছে।
- ১৯৮৬ চনৰ ২৪ ডিচেম্বৰত ভাৰতীয় সংসদৰ যুটীয়া সদনে গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন গৃহীত কৰে।
- গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত তিনিটা পৰ্যায়ত গ্ৰাহক সুৰক্ষা সংস্থা গঠন কৰা হৈছে।
- সম্প্ৰতি বিশ্বৰ ১০০ খনৰো অধিক ৰাষ্ট্ৰই গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ বাবে আইন প্ৰণয়ন কৰিছে।
- গ্ৰাহকৰ বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণৰ বাবে গ্ৰাহক বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰাম গঠন কৰা হৈছে।
- অসাধু ব্যৱসায়ীৰ বিৰুদ্ধে উপযুক্ত তথ্য প্ৰমাণ মজুত থাকিব লাগে।
- চৰকাৰী অনুষ্ঠানসমূহৰ উপৰি গ্ৰাহকসকলে নিজাববীয়াকৈ গ্ৰাহক সমিতি গঠন কৰে।
- গ্ৰাহকসকলে গঠন কৰা গ্ৰাহক সমিতিবোৰে বস্তুৰ দৰ, গুণাগুণ আদিৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থত এটা হেঁচা প্ৰয়োগকাৰী গোট হিচাপে কাম কৰে।

অনুশীলনী ঃ

১। উত্তৰ লিখা —

(ক) গ্ৰাহক সজাগতাৰ আৱশ্যকতা আছেনে? তোমাৰ উত্তৰৰ সপক্ষে দুটা যুক্তি আগবঢ়োৱা।

(খ) গ্ৰাহকক শোষণ কৰাৰ কৌশলসমূহ কি কি?

(গ) গ্ৰাহক হিচাপে তোমাৰ কৰ্তব্য কি? বজাৰলৈ গৈ বস্তু ক্ৰয় কৰাৰ সময়ত কোনবিলাক কথালৈ মনোযোগ দিয়া উচিত?

(ঘ) গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ মানে কি? কেইটামান এনে অধিকাৰৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(ঙ) চৰকাৰে গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপসমূহৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা।

২। চমু টোকা লিখা —

(ক) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন

(খ) গ্ৰাহক সজাগতা

(গ) গ্ৰাহক প্ৰতাৰণা

(ঘ) গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ

(ঙ) গ্ৰাহক আদালত।

৩। শুদ্ধ/অশুদ্ধ নিৰ্ণয় কৰা—

(ক) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন কেৱল দোকানত ক্ৰয় কৰা বস্তুৰ ক্ষেত্ৰতহে প্ৰযোজ্য।

(খ) গ্ৰাহকৰ সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত ভাৰতেই একমাত্ৰ ৰাষ্ট্ৰ যিখনে আইন প্ৰণয়ন কৰিছে।

(গ) শোষণৰ বলি হোৱা গ্ৰাহকে জিলা বিবাদ নিষ্পত্তিকৰণ ফ'ৰামত গোচৰ তৰিব লাগে।

(ঘ) কেৱল মূল্যবান আৰু দামী বস্তুৰ ক্ষেত্ৰতহে গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন প্ৰযোজ্য।

(ঙ) কৃষিজাত সামগ্ৰীৰ মানবিশিষ্টতাৰ প্ৰমাণ হিচাপে হলমাৰ্ক চিহ্ন ব্যৱহাৰ কৰা হয়।

(চ) বিক্ৰেতাৰ পৰা বস্তু বা সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত লাভ কৰা প্ৰতাৰণাৰ ফলত হোৱা ক্ষতিৰ বাবে গ্ৰাহকে ক্ষতিপূৰণ পোৱাটো আইনগত অধিকাৰ।

৪। প্ৰকল্প—

(ক) গ্ৰাহকৰ মাজত সজাগতাৰ সৃষ্টি কৰাৰ কাৰণে তোমালোকে দলত ভাগ হৈ পাঁচোটাকৈ শ্ল'গান লিখা।

(খ) তোমাৰ ঘৰৰ ওচৰৰ চাৰি/পাঁচজন মানুহক লগ ধৰি তেওঁলোকে লাভ কৰা গ্ৰাহক প্ৰতাৰণাৰ বিৱৰণ লিখি সেই প্ৰতাৰণাৰ বিপৰীতে তেওঁলোকে কি ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিছিল তাৰ বিষয়ে চমুকৈ বৰ্ণনা কৰা।