POSTAL REG.NO. RJ/JPC/M-28/2009-11 (RNI. REG. NO. 39658/83) # ग्रा.ग./2011/अंक 12 कृपया इसे चौराहे पर चिपकाइये

मासिक प्रेषण दि. 8 दिसम्बर, सी.एस.ओ., आरएमएस गाँधी नगर, जयपुर-15

ग्राम गदर

वर्ष 1983 से प्रकाशित

8 दिसम्बर, 2011 मूल्य 50 पैसे

आपके नाम चिट्ठी

जयपुर से जोग लिखी प्रदीप महता का सबको राम-राम/सलाम! हम उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम,1086 की यह 25वीं वर्षगांठ मना रहे हैं।

वर्ष1983 से प्रकाशित 'ग्राम गदर' राजस्थान में उपभोक्ता आन्दोलन का पहला ऐसा ग्रामीण भित्ती पत्र है, जो जमीनी स्तर तक के उपभोक्ताओं से जुड़े मुद्दों को उठाता रहा है।

पिछले दिनों राज्य सरकार ने प्रदेश में लोक सेवाओं के प्रदान करने की गारन्टी अधिनियम-2011 लागू कर एक बहुत अच्छी शुरुआत की है। इससे सरकारी अधिकारियों और कर्मचारियों की जिम्मेदारी व जवाबदेही बढ़ेगी। उनके लिए आमजन से जुड़े कामों को एक तय अवधि में करना जरूरी हो गया है।

मुख्यमंत्री के अनुसार सरकारी कामों में पारदर्शिता और आमजन की सुनवाई के लिए भी जल्द ही कानून बनाने की तैयारी की जा रही है।

यह ही नहीं, केन्द्र सरकार भी संसद के इसी सत्र में 'शिकायत निवारण नागरिक अधिकार विधेयक' लाने की तैयारी में है। बताया जा रहा है कि इस विधेयक के दायरे में पंचायतों से लेकर राज्य और केन्द्र सरकारों के सभी विभागों को सम्मिलित किया जाएगा। हर विभाग में सेवाओं को तय समय के भीतर लोगों तक पहुंचाने के लिए 'नागरिक अधिकार पत्र' बनाया जाएगा।

नागरिक अधिकार पत्रों का जहां तक सवाल है, राजस्थान में कई सरकारी विभागों ने करीब 14-15 साल पहले ही बना लिए थे। लेकिन सरकारी उदासीनता के चलते ये कागजों में सिमट कर रह गए। यहां तक कि अफसरों को भी नहीं पता कि उनके विभाग का नागरिक अधिकार पत्र क्या था और अब कहां है। उसी विफलता से सबक लेते हुए सरकार ने इन्हें सही अमलीजामा पहनाते हुए नया कानून बनाया है।

लोगों का मानना है कि पिछले दिनों हुए जन आन्दोलन के सुखदायक परिणाम सामने आने लगे हैं, लेकिन सिर्फ कानून बनाना ही काफी नहीं होता इसकी सही रूप में पालना कराना भी सरकार का दायित्व है।

मां के पेट से लेकर मृत्यु शय्या तक हम सभी उपभोक्ता हैं

- हम सभी उपभोक्ता हैं। जो व्यक्ति किसी भी वस्तु या सेवा का उपभोग करता है, वह उस वस्तु या सेवा का उपभोक्ता होता है। हर उपभोक्ता को अपने अधिकार प्राप्त हैं। सरकार ने 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया। जिसमें उसके अधिकारों के संरक्षण के लिए उपभोक्ता अदालतों की व्यवस्था की गई है।

- अधिनियम में हर उपभोक्ता को सुरक्षा, जानकारी, चयन, सुनवाई, क्षतिपूर्ति और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार प्राप्त है। इसके अलावा स्वच्छ आबोहवा, रोटी, कपड़ा व मकान, शोषण विहीन अवसर और बहिष्कार के अधिकारों को भी अन्तर्राष्ट्रीय सदन ने तो मान्यता दी है, परंतु ये इस कानून में नहीं हैं।
- जब हम बाजार से कोई वस्तु खरीदते हैं, तो विक्रेता हमें ठगने की कोशिश करता है। कम तौल, घटिया माल तथा अधिक कीमत, मिलावट और सेवा में गड़बड़ी जैसे कई उदाहरण है। यदि कोई ऐसी गड़बड़ी करता है या सही सेवा नहीं देता है तो आप उसके खिलाफ उपभोक्ता अदालत में वाद प्रस्तुत कर सकते हैं।
- इन अदालतों में वकील करने की भी जरूरत नहीं होती। उपभोक्ता स्वयं अपनी पैरवी कर सकता है। अब हर राज्य में राज्य आयोग और हर जिले में उपभोक्ता मंच खुले हैं, जिनमें आप अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। इन सबसे ऊपर राष्ट्रीय आयोग दिल्ली में है जहां अपीलों व बड़े मामलों की सुनवाई होती है।
- हर उपभोक्ता को वस्तु एवं सेवा की खरीद करते समय रसीद अवश्य प्राप्त करना चाहिए।

वीडियोकॉन कम्पनी इनाम में निकला 5 किलो सोना दे

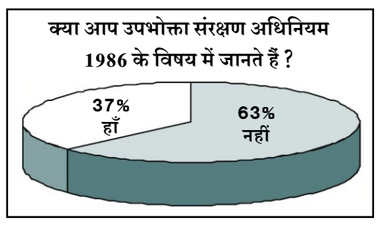
डूंगरपुर जिले के सीमलवाड़ा की रहने वाली नीलम ने वर्ष 2003 में 12 हजार 700 रुपए में वीडियोकॉन कम्पनी का फ्रिज व वाशिंग मशीन खरीदी थी। कम्पनी की इनामी योजना के तहत उसे दो स्क्रेच कार्ड दिए गए। इसमें से एक कार्ड में 5 किलो सोना और दूसरे में अन्य उत्पाद की खरीद पर 50 फीसदी छूट का इनाम निकला। लेकिन कम्पनी ने फर्जी कार्ड बताते हुए ईनाम देने से मना कर दिया। नीलम ने अपने पिता के मार्फत राज्य उपभोक्ता आयोग में परिवाद दायर किया।

सुनवाई पर कम्पनी अपनी दलील में स्केच कार्ड को फर्जी सिद्ध नहीं कर सकी। इस पर आयोग के पीठासीन सदस्य शशि कुमार पारीक व सदस्य लियाकत अली ने कम्पनी को सेवा में कमी का दोषी माना और कहा कि यह अनुचित व्यापार व्यवहार की श्रेणी में आता है। आयोग ने कम्पनी को दो माह में 5 किलो सोना अथवा खरीद की तिथि के बाजार भाव से 36 लाख रुपए 12 फीसदी ब्याज सहित अदा करने के आदेश दिए हैं। फैसले के अनुसार कम्पनी को इसके अलावा नीलम की मानसिक परेशानी के एवज में एक लाख रुपए की क्षतिपूर्ति और परिवाद खर्च के 20 हजार रुपए और देने होंगे।

उपभोक्ता जागरूकता सर्वे

राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति

प्रदेश में उपभोक्ताओं की स्थिति का आंकलन करने के मकसद से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की 25वीं वर्षगांठ पर 'ग्रेनिर्का' परियोजना के तहत कट्स द्वारा एक सर्वेक्षण किया गया। यह परियोजना भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्रालय के सहयोग से चलाई जा रही है।



सर्वेक्षण के प्राप्त परिणामों से यह उभरकर सामने आया कि अभी भी राज्य के 63 प्रतिशत लोग उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के विषय में जानते तक नहीं हैं, जबकि इस कानून को बने 25 वर्ष पूरे होने जा रहे हैं। सर्वे में परियोजना के 12 जिलों के विभिन्न सामाजिक व आर्थिक वर्ग के कुल 2349 उपभोक्ताओं से जानकारी जुटाई गई, जिसमें 62 प्रतिशत उत्तरदाता ग्रामीण क्षेत्रों से सम्बन्धित है तथा उनमें से मात्र 7 प्रतिशत उत्तरदाता ही अशिक्षित हैं।

राज्य सरकार द्वारा चलाया गया 'शुद्ध के लिए युद्ध' के मामलों में 50 प्रतिशत उपभोक्ताओं को जानकारी है, लेकिन 51 प्रतिशत उपभोक्ताओं ने इस अभियान को आंशिक रूप से ही सफल माना है।

यह भी आया सामने

- *53 फीसदी ग्राहक खरीदारी के समय बिलों की मांग करते हैं*
- *57 प्रतिशत उपभोक्ता भ्रामक प्रचार से पीड़ित हैं पर कार्यवाही करने से बचते हैं।*
- *77 प्रतिशत उपभोक्ता खरीदारी से पूर्व वस्तु की जांच परख करते हैं और इनमें से 85 प्रतिशत उपभोक्ता बिना तिथि अंकित वस्तुओं की खरीदारी नहीं करते*
- *मात्र 36 प्रतिशत उपभोक्ता ही उपभोक्ता कल्याण के लिए किये जा रहे कार्यों के लिए सरकारी प्रयासों से प्रसन्न हैं*
- *67 फीसदी उपभोक्ताओं को खाद्य विषयक कानून की जानकारी नहीं हैं*

इसी से सम्बन्धित प्रश्न के उत्तर में उपभोक्ताओं ने बताया कि घी, खाद्य तेल, मसाले, आटा, दूध, दालें और तो और पेट्रोलियम पदार्थ भी शुद्ध नहीं मिलता है। इसके अलावा मिठाई, चीनी, सब्जियां और बोतलबंद पानी की शुद्धता पर भी आशंका बनी रहती है।

50 प्रतिशत उपभोक्ता आटा, खाद्य तेल और घी में सबसे अधिक मिलावट की बात करते हैं। कुछ जिलों में उत्तरदाताओं ने शराब तक में मिलावट की जानकारी दी है।

उपरोक्त परिणामों को अगर हम देखें तो हम इस निष्कर्ष पर पहुंचते हैं कि उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में अभी बहुत कुछ किया जाना बाकी है।

वकील की सेवा लेना अनिवार्य नहीं

सुप्रीम कोर्ट ने कहा है कि उपभोक्ता मंचों में मुकदमा लड़ने के लिए वकील की सेवा लेना अनिवार्य नहीं है। कोई भी व्यक्ति खुद अथवा अपने ऐजेंट के जरिए अपनी बात कह सकता है। जस्टिस दलवीर सिंह भंडारी के नेतृत्व वाली तीन सदस्यीय बेंच ने कहा कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में साफ लिखा है कि अपने मामले के लिए वकील की सेवा लेने के लिए बाध्य करना कानून के खिलाफ होगा।

कोर्ट ने बार काउंसिल ऑफ इंडिया की याचिका को खारिज करते हुए यह फैसला सुनाया। याचिका में कहा गया था कि सिर्फ वकीलों को ही उपभोक्ता मंचों में पेश होने की अनुमति मिलनी चाहिए।

वापस कर सकेंगे बेचा गया माल

प्रदेश में अब कोई भी दुकानदार बिका हुआ माल वापस लेने से इन्कार नहीं कर सकेंगे। इतना ही नहीं वे कैशमीमों व बिलों पर बिका हुआ माल वापस नहीं लेने की शर्त भी प्रिंट नहीं करा सकेंगे। राज्य के खाद्य एवं उपभोक्ता मामले विभाग ने इसे गैरकानूनी माना है। ऐसे मामलों में पीड़ित ग्राहक अब जिला कलेक्टर, उपभोक्ता संरक्षण परिषद और उपभोक्ता मंचों में शिकायत कर सकेंगे।।

विभाग का मानना है कि 'बिका हुआ माल वापस नहीं होगा' शर्त पर सामान खरीदने के बाद सामान खराब निकल जाए तो ग्राहक को इसे बदलवाने में बहुत मुश्किल होती है। दुकानदार इस आड़ में ग्राहकों को परेशान करते हैं, लेकिन अब ऐसा नहीं हो सकेगा।

उत्पादों पर लिखना होगा हानि-लाभ

डिब्बाबंद खाद्य पदार्थों (पैक्ड फूड) के लिए केन्द्र सरकार ने फूड सेफ्टी गाइडलाइन जारी की है। गाइडलाइन के अनुसार डिब्बाबंद खाद्य पदार्थों की लेबलिंग व पैकेजिंग स्टैंडर्ड के अनुसार होनी चाहिए। पैकेट पर स्वास्थ्य से सम्बन्धित पूरी जानकारी देनी होगी।

पैकेट पर खाद्य वस्तु में मिलाए जाने वाले खाद्य पदार्थों के नाम, मात्रा आदि का उल्लेख अनिवार्य है तथा इस्तेमाल किए गए निवारक (प्रिंवेटिव) का नाम, उम्र के अनुसार इस्तेमाल की मात्रा तथा उसे संरक्षित रखने का तरीका भी दर्शाना होगा।

राजस्थान के चिकित्सा राज्य मंत्री डॉ. राजकुमार शर्मा ने कहा है कि केन्द्र सरकार द्वारा जारी फूड सेफ्टी गाइडलाइन राजस्थान में भी लागू की जाएगी।

कहीं नकली तो नहीं जेवर !

प्रदेश में शादियों का सीजन चल रहा है। भारतीय स्टेण्डर्ड नियमों के अनुसार बिना हॉलमार्क वाली ज्वेलरी नकली या खोटी हो सकती है। अतः खरीददारी करने से पहले जेवर पर हॉलमार्किंग का निशान जरूर देंखे।

सोने के जेवरों पर भारतीय मानक ब्यूरो का चिन्ह, शुद्धता का नम्बर जैसे 22 केरेट के लिए 916, शुद्धता केन्द्र का मार्क, जेवर की दुकान का निशान और हॉलमार्किंग का निशान बहुत बारीक अक्षरों में लिखा होता है। दुकानदार से इन निशानों को देखने के लिए मैग्निफाइंग ग्लास मांगे और उक्त पांच निशान देखकर जेवर खरीदने चाहिए। दुकानदार से खरीद की पक्की रसीद लेना न भूलें।

क्यों है उपभोक्ता मंचों में पद खाली?

देश के कई राज्यों में आज भी उपभोक्ता न्यायालय बहुत अधिक सक्रिय नहीं हैं। इससे उपभोक्ताओं को जल्दी न्याय नहीं मिल पाता। विभिन्न राज्यों के उपभोक्ता आयोगों में काफी समय से करीब 42 अध्यक्षों और 238 सदस्यों के पद रिक्त पड़े है। इसी तरह राज्य सरकारों द्वारा जिला उपभोक्ता मंचों में सदस्यों व अध्यक्षों के रिक्त स्थान नहीं भरे जाने के कारण बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं को न्याय के लिए काफी इंतजार करना पड़ रहा है।

केन्द्रीय उपभोक्ता मंत्री के.वी. थामस भी इससे वाकिफ है। उन्होंने राज्य सरकारों से कहा है कि उच्च गुणवत्ता के नागरिकों का चयन कर उपभोक्ता मंचों को पूरी तरह सक्रिय करें। अन्यथा केन्द्र सरकार को इसके लिए हस्तक्षेप करना पड़ सकता है तथा खाली स्थानों को भरने के लिए बाध्य होना पड़गा। इस बाबत उन्होंने मुख्यमंत्रियों को पत्र भी लिखा है।

उपभोक्ता सुरक्षा बना सवालिया निशान

हाल ही संक्रमित ग्लूकोज, दवाइयों व चिकित्सकों की लापरवाही से कई गर्भवती माताएं मौत की ग्रास बन गई। जहरीली शराब से अनेक लोगों ने दम तोड़ दिया। सड़क दुर्घटनाओं में कितने ही लोग जान गंवा बैठते हैं। खाद्य पदार्थों में धडल्ले से हो रही मिलावट भी उपभोक्ताओं के स्वास्थ्य से खिलवाड़ करने में पीछे नहीं है। स्कूली बच्चे नुकसानदेश फास्ट फूड, खाद्य एवं पेय पदार्थों के सेवन को लालायित है। विभिन्न वस्तुओं के विज्ञापन उन्हें भ्रमित करने के लिए जिम्मेदार हैं। इन सब पर नियंत्रण के लिए कानूनों में प्रावधान तो हैं, लेकिन प्रशासनिक विफलता के चलते सब बेमानी साबित हो रहा है।

- जी.के. भारद्वाज, मानसरोवर, जयपुर

मिलावटियों के हौसले बुलन्द

प्रदेश में अगस्त माह से मिलावट के खिलाफ नया कानून खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम लागू हो चुका है। कानून के तहत मिलावट साबित होने पर उम्रकैद तक की सजा और अधिकतम 10 लाख रुपए तक के जुर्माने की सजा का प्रावधान है। लेकिन राज्य सरकार के ढुल-मुल रवैये के चलते पूरे प्रदेश में मिलावटियों के हौसले बुलन्द है।

मुंहमांगे दाम देने के बावजूद बाजार में बिकने वाली वस्तु में क्या मिलावट मिल जाए, कोई नही जान सकता। प्रदेश में चलाया गया 'शुद्ध के लिए युद्ध अभियान' भी मिलावट रोकने में खास कारगर साबित नहीं हो पाया। ऐसे में उपभोक्ता के पास केवल हाथ मलने के अलावा कोई चारा नहीं है। जबकि सम्बन्धित अधिकारी संसाधनों और कर्मचारियों की कमी बता कर पल्ला झाड़ रहे हैं।

भ्रामक विज्ञापन रोकने की कवायद

भारत सरकार की ओर से खाद्य उत्पादों के भ्रामक विज्ञापन रोकने की कवायद की जा रही है। केन्द्रीय उपभोक्ता मामलों के मंत्री के.वी.थामस ने यह जानकारी देते हुए बताया कि हम इसके लिए सबसे पहले एक समिति का गठन करने जा रहे हैं, यह समिति इस बात को सुझाएगी कि भ्रामक विज्ञापनों को कैसे रोका जाए।

उनका कहना है कि रोजाना इस तरह की शिकायतें मिलती है कि खाद्य उत्पादों के उत्पादक या विक्रेता भ्रामक विज्ञापन के जरिये उपभोक्ताओं का नाजायज फायदा उठाते हैं या उन्हें भ्रमित करते हैं। उनका कहना था कि बात केवल खाद्य उत्पादों की ही नहीं बल्कि सभी उत्पादों के उपभोक्ताओं की है, जिसमें रियल एस्टेट, सोना-चांदी, दवाएं, कपड़े आदि उत्पाद भी शामिल हैं।

उपभोक्ताओं की मदद हेतु हैल्पलाइन

भारत सरकार के उपभोक्ता मामलात मंत्रालय ने उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण के लिए 2005 में दिल्ली विश्वविधालय के संयुक्त तत्वावधान में राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन शुरू की थी। जिसका टोल फ्री नंबर 1800114000 है।

राजस्थान सरकार के खाद्य नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग ने भी विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस 15 मार्च 2011 से राज्यस्तरीय उपभोक्ता हैल्प लाइन शुरू कर दी है। जिसका टोल फ्री नंबर 18001806030 है।

आम उपभोक्ता अपनी समस्याओं के निवारण के लिए राजकीय कार्यालय समय में अवकाशों को छोड़कर प्रातः 9.30 बजे से सायं 6.00 बजे इस टोल फ्री नंबर पर सम्पर्क कर इस सुविधा का आसानी से लाभ उठा सकते हैं।

कम्पोजिंग एवं लेआउट राजकुमार त्रिवेदी, 'कट्स' जयपुर

सम्पादक, प्रकाशक एवं मुद्रक स्वत्वाधिकारी प्रदीप एस महता के लिए भालोटिया प्रिन्टर्स, जयपुर से प्रकाशित।

'अक्षत टावर', डी-217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर 302016 फोनः 228 2821 से 23 फैक्सः 0141-228 2485