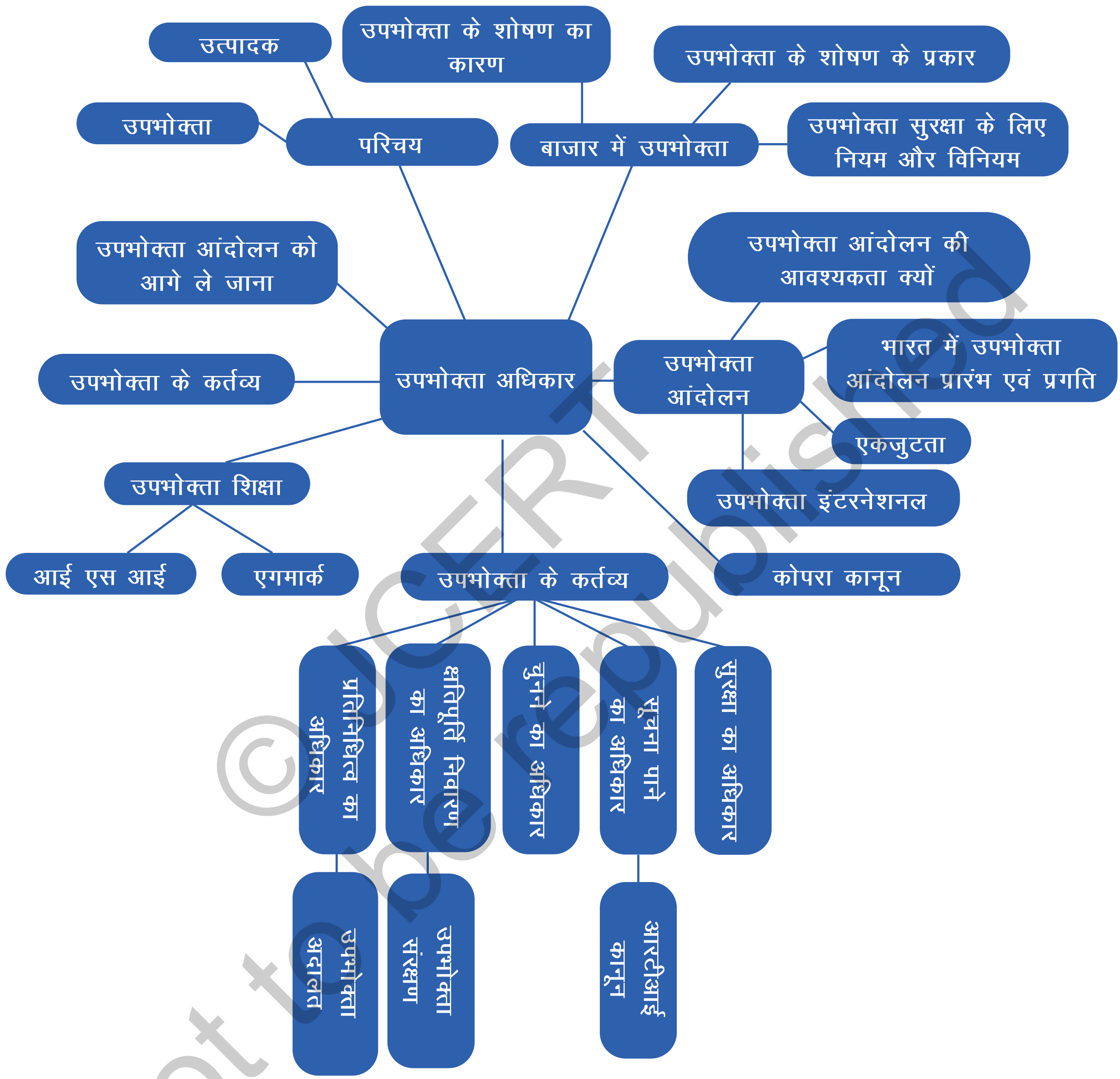
05
अध्याय

उपभोक्ता अधिकार

© JCERT not to be republished

अध्याय की मुख्य बातें



चत्र संख्या 5.1

© JCERT not to be republished

1. परिचय

1.1 उपभोक्ताः उपभोक्ता उन व्यक्तियों को कहा जाता है जो अपनी दैनिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बाजार से वस्तुओं और सेवाओं को खरीदते हैं।

1.2 उत्पादकः जो लोग दैनिक जीवन की आवश्यकता के वस्तुओं का निर्माण करते हैं उत्पादक कहलाते हैं।

1.3 उपभोक्ता का अधिकारः उपभोक्ता का अधिकार अर्थात हमारा अधिकार, क्योंकि हर व्यक्ति एक उपभोक्ता है। लिंग, जाति, आयु, धर्म कुछ भी हो, व्यक्ति सबसे पहले एक उपभोक्ता है। जो अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वस्तुओं और सेवाओं का उपभोग करता है। आज बाजार में उत्पादक और उपभोक्ता दोनों की संख्या बढ़ गई है। उत्पादकों के बीच प्रतियोगिता भी बढ़ गई है। उत्पादक अधिक मुनाफा प्राप्त करने के लिए अधिक से अधिक मात्रा में उत्पादों को बेचना चाहते हैं। मुनाफा कमाने के लिए उत्पादक कई प्रकार से उत्पाद को बेचने का प्रयास करते हैं जिसमें विज्ञापन महत्वपूर्ण है। विज्ञापन में उत्पाद के गुणों को बढ़ा चढ़ाकर प्रस्तुत किया जाता है। कई बार घटिया वस्तुएं उपभोक्ता को बेच दि जाती हैं। उपभोक्ता के साथ धोखा या चिट किया जाता है। उपभोक्ताओं में जानकारी का अभाव है, उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी नहीं है। ऐसे में यदि उपभोक्ता के साथ धोखा होता है, तो उपभोक्ता क्या करें? कहां जाए? किससे शिकायत करें? कौन उसकी बात सुनेगा? उपभोक्ता को न्याय कैसे मिलेगा? इन सभी प्रश्नों के उत्तर को इस अध्याय में समझने का प्रयास करेंगे।

2. बाजार में उपभोक्ता

उपभोक्ता अपनी आवश्यकताओं की संतुष्टि के लिए वस्तुओं और सेवाओं को बाजार से प्राप्त करता है। बाजार में उत्पादक वस्तुओं और सेवाओं की पूर्ति करता है। कई बार उत्पादक द्वारा उपभोक्ता का शोषण भी किया जाता है। एक उपभोक्ता का शोषण तब होता है जब उपभोक्ता द्वारा वस्तुओं और सेवाओं के लिए किए गए भुगतान की तुलना में उसे प्राप्त होने वाला लाभ कम होता है। शोषण कई प्रकार से किया जाता है। उपभोक्ता को शोषण से बचाने और उन्हें उपभोक्ता सुरक्षा प्रदान करने के लिए नियमों और विनियमों की आवश्यकता होती है।

2.1 उपभोक्ता के शोषण का मुख्य कारण निम्न है-

1. उपभोक्ता में अज्ञानता – उपभोक्ता को वस्तु की कीमत, गुणवत्ता, संबंधित सेवा आदि के विषय में जानकारी का अभाव होता है। वह विक्रेता द्वारा बताई गई जानकारी पर विश्वास कर वस्तु की खरीदारी कर लेता है।
2. इंटरनेट से खरीदारी– वर्तमान समय में इंटरनेट से खरीदारी का प्रचलन बढ़ गया है। जिसमें उत्पाद एवं मूल्य आकर्षक दिखाए जाते हैं। कई बार वस्तु की गुणवत्ता सही नहीं होती है। ऐसी वस्तुओं की खरीदारी से उपभोक्ता को हानि होता है।
3. आकर्षक एवं भ्रामक विज्ञापन– वर्तमान समय में विज्ञापन उपभोक्ता को बहुत प्रभावित करती है। नए उत्पादों की जानकारी विज्ञापन से ही प्राप्त होती है। कई बार उत्पादक अपने वस्तुओं के गुणों को बड़े रचनात्मक एवं आकर्षक ढंग से प्रस्तुत करते हैं जो भ्रामक होते

© JCERT not to be republished

हैं। उपभोक्ताओं में वस्तु के गुण के संबंध में भ्रम उत्पन्न करता है और उपभोक्ता वस्तु खरीद लेते हैं।

4. जानकारी का अभाव– उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों की तथा उपभोक्ता अधिनियम की जानकारी नहीं होती है। इन जानकारी के अभाव में उपभोक्ताओं का शोषण अधिक होता है।

2.2 उपभोक्ता शोषण के प्रकार

1. दुकानदार उचित वजन से कम वजन तौलते हैं।
2. व्यापारी उन शुल्कों को भी जोड़ लेते हैं जिनका वर्णन पहले नहीं किया जाता। मिलावटी वस्तुएं बेच देना।
3. विज्ञापन में गलत सूचनाएं देना।
4. निम्न कोटि की घटिया वस्तुओं को बेचना।
5. बड़े शक्तिशाली एवं अधिक पूंजी वाले उत्पादक उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए भ्रामक विज्ञापन का प्रयोग करते हैं।

बाजार में उपभोक्ता सुरक्षा के लिए नियम और विनियमों की आवश्यकता क्यों ?– उपभोक्ता असंगठित और बिखरे हुए होते हैं। जिससे बाजार में शक्तिशाली उत्पादकों द्वारा उपभोक्ताओं का शोषण किया जाता है। अतः उपभोक्ता की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए नियम और विनियमों की आवश्यकता होती है।

जैसे एक कंपनी ने यह दावा करते हुए की माता के दूध से हमारा उत्पाद बेहतर है सर्वाधिक वैज्ञानिक उत्पाद के रूप में शिशुओं के लिए दूध का पाउडर पूरे विश्व में कई वर्षों तक बेचा गया। कई वर्षों के लगातार संघर्ष के बाद कंपनी को यह स्वीकार करना पड़ा कि उसके द्वारा किया गया दावा गलत था। अतः उपभोक्ता की सुरक्षा के लिए नियम और विनियमों की आवश्यकता होती है।

3. उपभोक्ता आंदोलन

3.1 उपभोक्ता आंदोलन की आवश्यकता क्यों? –

उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत उपभोक्ताओं के असंतोष के कारण हुआ, क्योंकि विक्रेता कई प्रकार के अनुचित व्यवसायिक व्यवहारों में शामिल होते थे। बाजार में उपभोक्ताओं को शोषण से बचाने के लिए कोई कानूनी व्यवस्था उपलब्ध नहीं थी। यह मान लिया गया था कि यह उपभोक्ता की जिम्मेदारी है कि वह वस्तु या सेवा को खरीदते वक्त सावधानी बरते।

3.2 भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत एवं प्रगति–

- भारत में सामाजिक बल के रूप में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत उत्पादकों या व्यवसायी के अनैतिक और अनुचित व्यवहार से उपभोक्ता के हितों की रक्षा करने के लिए हुआ।
- उपभोक्ता आंदोलन का उदय 1960 के दशक में व्यवस्थित रूप में हुआ। इस समय अत्यधिक खाद्य कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी, खाद्य पदार्थों एवं खाद्य तेल में मिलावट के कारण व्यवस्थित रूप में उपभोक्ता आंदोलन हुई।
- 1970 के दशक तक उपभोक्ता संगठन बड़े पैमाने पर उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित आलेखों के लेखन और प्रदर्शनी का आयोजन करने लगे।
- इसके बाद के वर्षों में उपभोक्ता दलों की संख्या लगातार बढ़ती गई।
- उपभोक्ता दलों के आंदोलन के फलस्वरुप उपभोक्ता हितों की रक्षा तथा व्यवसायियों के अनुचित व्यवहार को सुधारने के लिए व्यवसायिक कंपनियों और सरकार पर दबाव डालने में सफल हुआ।
- सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण के लिए 1986 में ''उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986'' "कोपरा" जारी किया।
- वर्तमान समय में देश में 2000 से अधिक उपभोक्ता संगठन है, किंतु उनमें से मात्र 50–60 ही पूर्ण संगठित और मान्यता प्राप्त है। हाल के वर्षों में भारत में उपभोक्ता दलों की संख्या में अत्यधिक वृद्धि हुई है।

3.3 उपभोक्ता एकजुटता का प्रदर्शन–

उपभोक्ता कई प्रकार से अपनी एकजुटता का प्रदर्शन कर सकते हैं। उपभोक्ता, एक उपभोक्ता संगठन या दल बनाकर अपने अधिकारों के लिए लड़ सकते हैं। उपभोक्ता पहले से बनी उपभोक्ता संगठन से जुड़ सकते हैं। उपभोक्ता दल या संगठन उपभोक्ताओं को जागरूक करने का काम कर सकते हैं। उपभोक्ता उत्पादकों के अनुचित व्यवहार के खिलाफ एकजुट प्रदर्शन कर सकते हैं।

© JCERT not to be republished

उपभोक्ता इंटरनेशनल

- 1985 में संयुक्त राष्ट्र ने उपभोक्ता सुरक्षा के लिए संयुक्त राष्ट्र के दिशा निर्देशों को अपनाया।
- यह एक वैश्विक महासंघ है जो विश्व के उपभोक्ताओं के समूह से मिलकर बना है।
- इसका उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण के अंतरराष्ट्रीय आधार के रूप में उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा, प्रचार और विकास करना है।
- अंतरराष्ट्रीय स्तर पर यह उपभोक्ता आंदोलन का आधार बना।
- आज उपभोक्ता इंटरनेशनल 100 से भी अधिक देशों के 200 संस्थाओं का एक संरक्षक संस्था बन गया है।

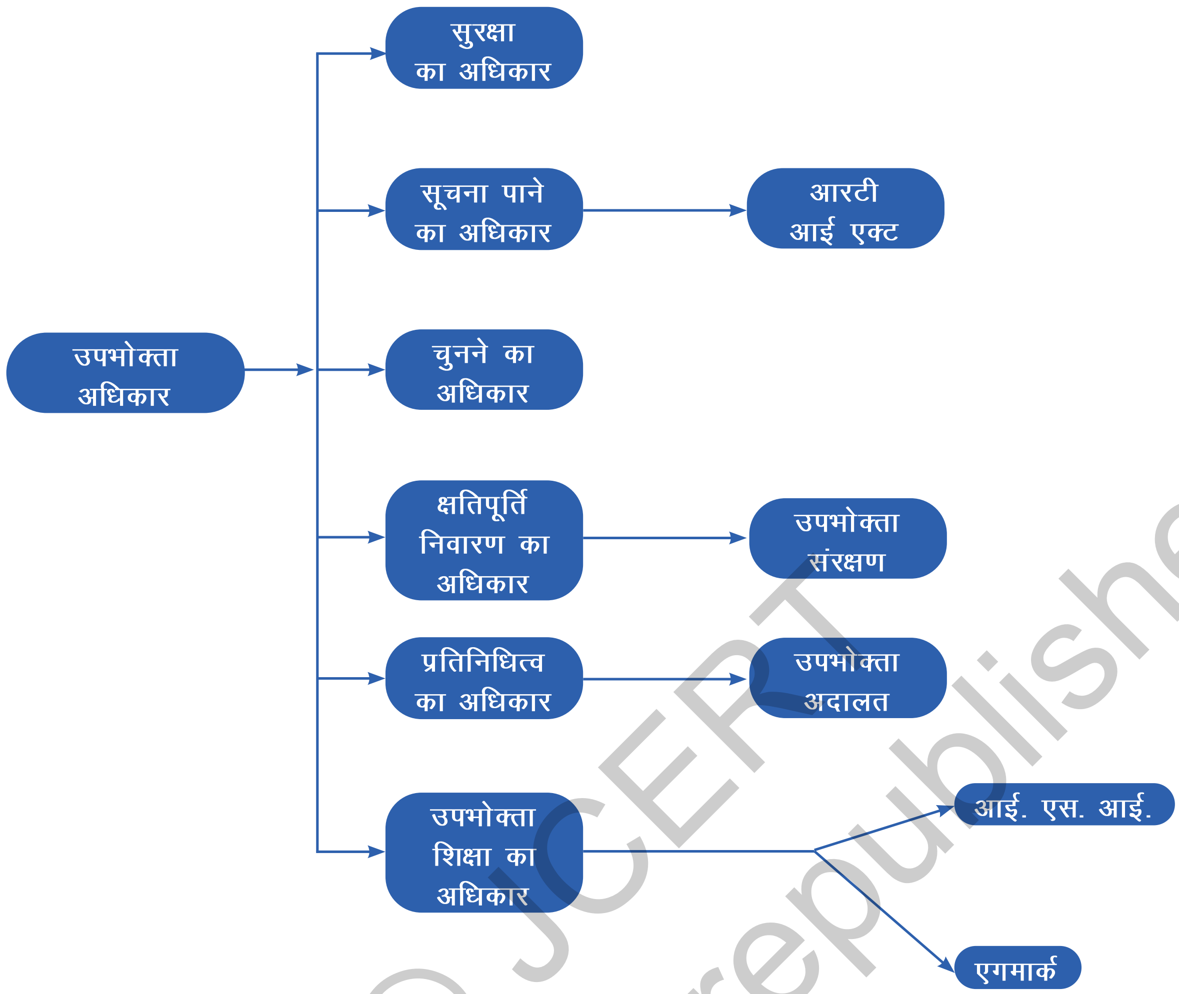
3. उपभोक्ता अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ता को शोषण के खिलाफ सुरक्षा प्रदान करने के लिए संसद में अधिनियम पारित किया गया था। इस अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं को 6 अधिकार दिए गए।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (कोपरा) 1986 –

1. 24 दिसंबर 1986 को संसद में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (कोपरा) 1986 पारित किया गया था।
2. भारत में प्रतिवर्ष 24 दिसंबर को उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है।
3. कोपरा के अंतर्गत उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रिस्तरीय न्ययिक तंत्र स्थपित किया गया।
4. कोपरा 1986 में उपभोक्ताओं को कानूनी तौर पर 6 उपभोक्ता अधिकार प्रदान किए हैं –सुरक्षा का अधिकार, सूचना पाने का अधिकार, चुनने का अधिकार, क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार, प्रतिनिधित्व का अधिकार, उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।
5. उपभोक्ता, उपभोक्ताओं के हितों के अच्छे संरक्षण हेतु उपभोक्ता परिषदों के स्थापना के लिए नियम बनाना।

© JCERT not to be republished



4.1 सुरक्षा का अधिकार –

हमें वस्तुओं के बाजारीकरण और सेवाओं की प्राप्ति के खिलाफ सुरक्षित रहने का अधिकार होता है क्योंकि यह जीवन और संपत्ति के लिए खतरनाक होते हैं। उत्पादकों के लिए यह आवश्यक है कि वह सुरक्षा नियमों और विनियमों का पालन करें।

4.2 सूचना पाने का अधिकार–

उपभोक्ता जिन वस्तुओं और सेवाओं को खरीदता है उसके बारे में उसे सूचना पाने का अधिकार है। उपभोक्ता को वस्तु के अव्यय, मूल्य, निर्माण की तिथि, खराब होने की अंतिम तिथि और वस्तु बनाने वाले का पता के बारे में जानकारी आवश्यक है। ताकि उपभोक्ता वस्तु की किसी भी प्रकार की खराबी होने पर शिकायत कर सकता है। मुआवजा पाने या वस्तु बदलने की मांग कर सकता है।

सूचना पाने का अधिकार (Right To Information RTI) कानून–

भारत सरकार ने अक्टूबर 2005 में एक कानून लागू किया जो आरटीआई (राइट टू इनफार्मेशन) या सूचना

© JCERT not to be republished

पाने का अधिकार के नाम से जाना जाता है, इस कानून की मुख्य बातें निम्न है

1. सरकारी विभागों के कार्यकलापों की सूचनाएं आम नागरिक को प्राप्त करने का अधिकार है।
2. यह अधिकार एक आम नागरिक के पास है जो सरकार के कार्यकलापों में पारदर्शिता लाती है।
3. यह कानून भ्रष्टाचार के खिलाफ एक बड़ा कदम है।
4. लोगों ने इस कानून के द्वारा ऐसी जानकारी प्राप्त की है जिससे उनकी रोजमर्रा की कई समस्याओं का समाधान हुआ है।

4.3 चुनने का अधिकार–

यह अधिकार हमें अपनी पसंद की वस्तु खरीदने का अधिकार देता है। दुकानदार हमें बिना हमारी पसंद की कोई वस्तु खरीदने पर मजबूर नहीं कर सकता। यदि कोई विक्रेता ऐसा करता है तो उपभोक्ता को न्यायालय में रिपोर्ट का अधिकार है।

4.4 क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार–

उपभोक्ताओं को अनुचित सौदेबाजी और शोषण के विरुद्ध क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार है यदि एक उपभोक्ता को कोई क्षति पहुंचाई जाती है तो क्षति की मात्रा के आधार पर उसे क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार होता है।

उपभोक्ता संरक्षण परिषद–

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 या कोपरा के अनुसार केंद्रीय, राज्य तथा जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन किया जाता है। केंद्रीय स्तर पर केंद्र के उपभोक्ता मामलों के मंत्री, राज्य में राज्य के उपभोक्ता मामलों के मंत्री तथा जिला स्तर पर जिला कलेक्टर की अध्यक्षता में उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन किया जाता है। इस परिषद में सरकारी एवं गैर सरकारी दोनों ही सदस्य होते हैं। यह परिषद विभिन्न तरीके से उपभोक्ता के हितों की रक्षा का कार्य करती है।

4.5 प्रतिनिधित्व का अधिकार –

उपभोक्ता के पास उत्पादकों द्वारा शोषित या ठगे जाने के मामले में अपने पक्ष में दावा स्वीकार कराने

JEPC Reference Book for Free Distribution : 2022-23

© JCERT not to be republished

का अधिकार होता है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए सरकार ने उपभोक्ता अदालतें स्थापित की है। उपभोक्ता अदालत या उपभोक्ता संरक्षण परिषद उपभोक्ताओं का मार्गदर्शन करती है कि कैसे उपभोक्ता अदालत में मुकदमा दर्ज कराएं। बहुत से मामले में उपभोक्ता अदालत व्यक्ति विशेष का प्रतिनिधित्व करते हैं।

उपभोक्ता अदालत–

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 या कोपरा के तहत उपभोक्ता विवादों के निपटारे हेतु त्रिस्तरीय न्यायिक तंत्र की स्थापना की गई है जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालत कहा जाता है।

कोपरा के तीन स्तरीय न्यायिक तंत्र

↓

जिला स्तर – उपभोक्ता आयोग – विवाद निवारण केंद्र – 1 करोड़ तक की दावेदारी से संबंधित मामले

↓

राज्य स्तर– राज्य आयोग– 1 करोड़ से 10 करोड़ तक के दावेदारी से संबंधित मामले

↓

राष्ट्रीय स्तर– राष्ट्रीय आयोग– 10 करोड़ से ऊपर के दावेदारी से संबंधित मामले

© JCERT not to be republished

4.6 उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार –

सरकार उपभोक्ता सुरक्षा के लिए बनाए गए कानूनी प्रक्रिया के बारे में नागरिकों को अवगत कराती है। इसके लिए विज्ञापन का सहारा लिया जाता है ऐसे विज्ञापन टेलीविजन चैनलों, आकाशवाणी, न्यूजपेपर जैसे साधनों पर प्रसारित किए जाते हैं। इसका उद्देश्य होता है उपभोक्ताओं को जागरूक बनाना।

आई एस आई (ISI) चिन्ह–

आई एस आई चिन्ह भारतीय प्रमाणीकरण चिन्ह है। यह भारतीय मानक संस्थान (इंडियन स्टैंडर्ड इंस्टीट्यूट) का संक्षिप्त नाम है। यह दिल्ली में स्थित है। भारत में औद्योगिक उत्पादों के प्रमाणीकरण के लिए इस चिन्ह का प्रयोग किया जाता है। यह चिन्ह अच्छी गुणवत्ता सुनिश्चित कराने में मदद करते हैं। ऐसे संगठन जो कि अनुवीक्षण तथा प्रमाण पत्रों को जारी करते हैं उत्पादकों को उनके द्वारा श्रेष्ठ गुणवत्ता पालन करने की स्थिति में शब्द चिन्ह या लोगों को प्रयोग करने की अनुमति देते हैं।

एगमार्क –

एगमार्क एक प्रमाणीकरण चिन्ह है जो भारत में कृषि एवं खाद्य उत्पाद पदार्थों पर लगाया जाता है। जिन उत्पादों पर एगमार्क लगा होता है, उनके बारे में आशा की जाती है कि वे उत्पाद कुछ निर्धारित मानकों पर खरे उतरते हैं। यह मानक भारत सरकार के विपणन तथा निरीक्षण निदेशालय द्वारा अनुमोदित होते हैं। एगमार्क चिन्ह का उपयोग कृषि उत्पाद अधिनियम 1937 द्वारा लागू किया गया है।

5. उपभोक्ताओं के कर्तव्य

उपभोक्ताओं से भी यह आशा की जाती है कि उन्हें जागरूक बनाना चाहिए और शोषण से बचने के लिए निम्न कर्तव्यों का पालन करना चाहिए–

- वस्तु खरीदते समय वस्तु की अच्छी तरह जांच कर लेनी चाहिए।
- वस्तुओं तथा सेवाओं की कीमत, उत्पादन तिथि, उपयोग की अन्तिम तिथि, कंपनी ट्रेडमार्क से संबंधित जानकारी लेनी चाहिए।
- उपभोक्ता को अधिकृत दुकानों से ही सामान खरीदना चाहिए।
- वस्तु क्रय करने के पश्चात् वस्तु प्राप्ति की रसीद अवश्य लेनी चाहिए।
- विक्रेता से विज्ञापन संबंधी सभी जानकारी ले लेनी चाहिए तथा विज्ञापन पर अंकित शर्तों को ध्यान से जान लेना चाहिए।
- वस्तु और सेवा की गारंटी अथवा गारंटी की पूरी जानकारी लेनी चाहिए।

© JCERT not to be republished

- भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत 1960 के दशक में हुई थी।
- वर्तमान समय में उपभोक्ता आंदोलन के संगठित समूह की संख्या में काफी वृद्धि हुई है आज देश में 2000 से अधिक उपभोक्ता संगठन है जिनमें से केवल 50 – 60 ही पूर्ण संगठित और मान्यता प्राप्त हैं।
- उपभोक्ता निवारण प्रक्रिया जटिल खर्चीली और समय साध्य साबित हो रही है।
- कई बार उपभोक्ताओं को वकीलों का सहारा लेना पड़ता है। यह मुकदमा अदालती कार्यवाहियों में शामिल होने और आगे बढ़ने आदि में काफी समय लेते हैं।
- अधिकांश खरीदारियों के समय रसीद नहीं दी जाती है। ऐसी स्थिति में प्रमाण जुटाना आसान नहीं होता।
- उपभोक्ताओं की क्षतिपूर्ति निवारण के मुद्दे पर मौजूदा कानून भी बहुत स्पष्ट नहीं है।
- कोपरा कानून के 30 वर्ष बाद भी भारत में उपभोक्ताओं के बीच जानकारी धीरे–धीरे फैल रही है।
- श्रमिकों के हितों की रक्षा के लिए कानून के लागू होने के बावजूद असंगठित क्षेत्र में यह काफी कमजोर है। बाजार में कार्य करने के लिए नियमों और विनियमों का पालन नहीं होता है।
- उपभोक्ता को अपनी भूमिका और महत्व समझने की जरूरत है। उपभोक्ता की सक्रिय भागीदारी से ही उपभोक्ता आंदोलन प्रभावी हो सकता है।
- इसके लिए स्वैच्छिक प्रयास और सब की साझेदारी जरूरी है।

बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ISO का पूर्ण रूप है–

   a. Internal Security Organisation

   b. International Organisation for Standardization

   c. Internal Security Office

   d. Indian standard organisation

2. एगमार्क किन उत्पादों में लागू होता है?

   a. सोना चांदी उत्पाद   b. खाद्य उत्पाद

   c. धातु उत्पाद   d. कृषि उत्पाद

3. विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस प्रतिवर्ष को मनाया जाता है।

   a. 15 अप्रैल   b. 15 जनवरी   c. 15 मार्च   d. 15 दिसंबर

4. खाद्य पदार्थों के लिए में निम्नांकित में कौन सा प्रमाण उपयोग किया जाता है ?

   a. ISI   b. हॉलमार्क   c. होलोग्राम   d. इनमें से कोई नहीं

© JCERT not to be republished

5. एक उत्पाद पर MRP का अर्थ है?

a. अधिकतम खुदरा मूल्य   b. सुक्ष्म खुदरा मूल्य

c. न्यूनतम खुदरा मूल्य   d. इनमें से कोई नहीं

6. निम्नांकित में से किस दिन हम राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाते हैं?

a. 24 अक्टूबर   b. 04 अक्टूबर

c. 14 दिसंबर   d. 24 दिसंबर

7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम किस वर्ष लागू किया गया था?

a. 1989   b. 1986   c. 1985   d. 1990

8. भारतीय मानक संस्थान का मुख्य कार्यालय कहां है?

a. दिल्ली   b. मुंबई   c. चेन्नई   d. कोलकाता

9. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं को कितने अधिकार उपलब्ध है?

a. 5   b. 6   c. 7   d. 8

10. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम – पर प्रतिबंध लगाने के लिए लागू किया गया है –

a. महंगी वस्तुओं की बिक्री

b. घटिया वस्तुओं की बिक्री

c. विक्रेताओं द्वारा व्यवसाय क्रियाओं के उल्लंघन

d. असंवैधानिक क्रियाओं

11. निम्नांकित में से कौन नियमों और विनियमों के माध्यम से बाजार में संरक्षित है?

a. दुकानदार   b. उपभोक्ता   c. आपूर्तिकर्ता   d. सभी

12. भारत में सूचना के अधिकार (RTI) अधिनियम कब पारित हुआ?

a. अक्टूबर 2005   b. दिसंबर 2005

c. अक्टूबर 2007   d. इनमें से कोई नहीं

13. उपभोक्ता आंदोलन के जन्मदाता कौन है?

a. रैल्फ नाडर   b. एस मैकिनले

c. स्वामीनाथन   d. कोई नहीं

14. वह संगठन जो अंतरराष्ट्रीय स्तर पर उत्पादों के मानक तय करता है उसे कहा जाता है?

a. ISI   इ. ISRO   ब. ISO   d. WCF

1–b, 2–d, 3–c, 4–d, 5–a, 6–d, 7–b, 8–a, 9–b, 10–c, 11–b, 12–a, 13–a, 14–c

© JCERT not to be republished

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए

प्रश्न 1. बाजार में नियमों तथा विनियमों की आवश्यकता क्यों पड़ती है? कुछ उदाहरणों के द्वारा समझाएँ।

उत्तर : बाजार में नागरिक की सुरक्षा के लिए नियम एवं नियंत्रण की आवश्यकता होती है क्योंकि जब उपभोक्ताओं का शोषण होता है तो उपभोक्ता प्रायः स्वयं को कमजोर स्थिति में पाते हैं। खरीदी गई वस्तु या सेवा के बारे में जब भी कोई शिकायत होती है तो विक्रेता सारे उत्तरदायित्व क्रेता पर डालने का प्रयास करता है। विक्रेता कई तरीकों से उपभोक्ता का शोषण कर सकता है। ऐसी स्थिति से उपभोक्ता को बचाने के लिए उपभोक्ता आंदोलन चलाए गए जिससे बाजार में सुरक्षा मिले। बाजार में शोषण कई रूपों में होता है, जैसे– कभी–कभी व्यापारी अनुचित व्यापार करने लग जाते हैं, कम तौलने लगते हैं। या मिलावटी वस्तुएँ बेचने लगते हैं। उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए समय–समय पर मीडिया और अन्य स्रोतों से गलत सूचना देते हैं। अतः उपभोक्ताओं की सुरक्षा निश्चित करने के लिए नियम और नियंत्रण की आवश्यकता होती है।

प्रश्न 2. भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत किन कारणों से हुई? इसके विकास के बारे में पता लगाएँ।

उत्तर : उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत उपभोक्ताओं के असंतोष के कारण हुई क्योंकि विक्रेता कई अनुचित व्यवसायों में शामिल होते थे। बाजार में उपभोक्ता को शोषण से बचाने के लिए कोई कानूनी व्यवस्था उपलब्ध नहीं थी। यह माना जाता था कि एक उपभोक्ता की जिम्मेदारी है कि वह एक वस्तु या सेवा को खरीदते समय सावधानी बरते । संस्थाओं को लोगों में जागरूकता लाने में भारत और पूरे विश्व में कई वर्ष लग गए। इन्होंने वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी विक्रेताओं पर भी डाल दी।

भारत में सामाजिक बल के रूप में उपभोक्ता आंदोलन का जन्म, अनैतिक और अनुचित व्यवसाय कार्यों में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और प्रोत्साहित करने की आवश्यकता के फलस्वरूप हुआ। अत्यधिक खाद्य कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी, खाद्य पदार्थों एवं खाद्य तेल में मिलावट की वजह से 1960 के दशक में व्यवस्थित रूप में उपभोक्ता आंदोलन का उदय हुआ। 1970 तक उपभोक्ता संस्थाएँ बड़े पैमाने पर उपभोक्ता अधिकार से संबंधित आलेखों के लेखन और प्रदर्शन का आयोजन करने लगीं। इसके लिए उपभोक्ता दल बनाए गए। भारत में उपभोक्ता दलों की संख्या में भारी वृद्धि हुई।

इन सभी प्रयासों के परिणामस्वरूप यह आंदोलन वृहत्त स्तर पर उपभोक्ताओं के हितों के खिलाफ और अनुचित व्यवसाय शैली को सुधारने के लिए व्यवसायिक कंपनियों और सरकार दोनों पर दबाव डालने में सफल हुआ।

प्रश्न 3. दो उदाहरण देकर उपभोक्ता जागरूकता की जरूरत का वर्णन करें।

उत्तर : उपभोक्ता जागरूकता की कई कारणों से आवश्यकता है

उपभोक्ता जागरूकता इसलिए आवश्यक है क्योंकि अपने स्वार्थों से प्रेरित होकर दोनों–उत्पादक और व्यापारी कोई भी गलत काम कर सकते हैं। जैसेकृवे खराब वस्तु दे सकते हैं, कम तौल सकते हैं, अपनी सेवाओं के अधिक मूल्य ले सकते हैं, आदि। धन के लालच के कारण ही समय–समय पर जरूरी वस्तुओं के दाम बहुत बढ़ जाते हैं।

JEPC Reference Book for Free Distribution : 2022-23

© JCERT not to be republished

उपभोक्ता जागरूकता की इसलिए भी जरूरत है क्योंकि बेईमान व्यापारी अपने थोड़े से फायदे के लिए जनसाधारण के जीवन से खेलना शुरू कर देते हैं। जैसे विभिन्न खाद्य पदार्थोंकृदूध, घी, तेल, मक्खन, खोया और मसालों आदि में मिलावट करते हैं जिससे आम व्यक्ति के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है। इस कारण उपभोक्ता जागरूकता आवश्यक है जिससे व्यापारी हमारे स्वास्थ्य से खिलवाड़ न कर सकें।

प्रश्न 4. कुछ ऐसे कारकों की चर्चा करें जिनसे उपभोक्ताओं का शोषण होता है।

उत्तर : व्यापारी, दुकानदार और उत्पादक कई तरीकों से उपभोक्ताओं का शोषण करते हैं। इनमें से कुछ प्रमुख तरीके निम्नलिखित हैं

a. **घटिया सामान**– कुछ बेईमान उत्पादक जल्दी धन एकत्र करने के उद्देश्य से घटिया किस्म का माल बाजार में बेचने लगते हैं। दुकानदार भी ग्राहक को घटिया माल दे देता है क्योंकि ऐसा करने से उसे अधिक लाभ होता है।

b. **कम तौलना या मापना**– बहुत से चालाक व लालची दुकानदार ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की चीजें कम तोलकर या कम मापकर उनको ठगने का प्रयत्न करते हैं।

c. **अधिक मूल्य**– जिन चीजों के ऊपर विक्रय मूल्य नहीं लिखा होता, वहाँ कुछ दुकानदारों का यह प्रयत्न होता है कि ऊँचे दामों पर चीजों को बेचकर अपने लाभ को बढ़ा लें।

d. **मिलावट करना**– लालची उत्पादक अपने लाभ को बढ़ाने के लिए खाने–पीने की चीजों, जैसे–घी, तेल, मक्खन, मसालों आदि में मिलावट करने से बाज नहीं आते। ऐसे में उपभोक्ताओं का दोहरा नुकसान होता है। एक तो उन्हें घटिया माल की अधिक कीमत देनी पड़ती है दूसरे उनके स्वास्थ्य को भी नुकसान होता है।

e. **सुरक्षा उपायों की अवहेलना**– कुछ उत्पादक विभिन्न वस्तुओं को बनाते समय सुरक्षा नियमों का पालन नहीं करते। बहुत–सी चीजें हैं जिन्हें सुरक्षा की दृष्टि से खास सावधानी की जरूरत होती है, जैसे प्रेशर कुकर में खराब सेफ्टी वॉल्व के होने से भयंकर दुर्घटना हो सकती है। ऐसे में उत्पादक थोड़े से लालच के कारण जानलेवा उपकरणों को बेचते हैं।

f. **अधूरी या गलत जानकारी**– बहुत से उत्पादक अपने सामान की गुणवत्ता को बढ़ा–चढ़ाकर पैकेट के ऊपर लिख देते हैं जिससे उपभोक्ता धोखा खाते हैं। जब वे ऐसी चीजों का प्रयोग करते हैं तो उल्टा ही पाते हैं और अपने–आप को ठगा हुआ महसूस करते हैं।

g. **असंतोषजनक सेवा**– बहुत–सी वस्तुएँ ऐसी होती हैं जिन्हें खरीदने के बाद एक लंबे समय तक सेवाओं की आवश्यकता होती है, जैसे– कूलर, फ्रिज, वाशिंग मशीन, स्कूटर और कार आदि। परंतु खरीदते समय जो वादे उपभोक्ता से किए जाते हैं, वे खरीदने के बाद पूरे नहीं किए जाते। विक्रेता और उत्पादक एक–दूसरे पर इसकी जिम्मेदारी डालकर उपभोक्ताओं को परेशान करते हैं।

h. **कृत्रिम अभाव**– लालच में आकर विक्रेता बहुत–सी चीजें होने पर भी उन्हें दबा लेते हैं। इसकी वजह से बाजार में वस्तुओं का कृत्रिम अभाव पैदा हो जाता है। बाद में इसी सामान को ऊँचे दामों पर बेचकर दुकानदार लाभ कमाते हैं। इस प्रकार विभिन्न तरीकों द्वारा उत्पादक, विक्रेता और व्यापारी उपभोक्ताओं का शोषण करते हैं।

© JCERT not to be republished

प्रश्न 5. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 के निर्माण की जरूरत क्यों पड़ी?

उत्तर : बाजार में उपभोक्ता को शोषण से बचाने के लिए कोई कानूनी व्यवस्था उपलब्ध नहीं थी। लंबे समय तक उपभोक्ताओं का शोषण उत्पादकों तथा विक्रेताओं के द्वारा किया जाता रहा। इस शोषण से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए सरकार पर उपभोक्ता आंदोलनों के द्वारा दबाव डाला गया। यह वृहत् स्तर पर उपभोक्ताओं के हितों के खिलाफ और अनुचित व्यवसाय शैली को सुधारने के लिए व्यावसायिक कंपनियों और सरकार दोनों पर दबाव डालने में सफल हुआ। 1986 में भारत सरकार द्वारा एक बड़ा कदम उठाया गया। यह उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम 1986 कानून का बनना था, जो कोपरा (COPRA) के नाम से प्रसिद्ध है।

प्रश्न 6. अपने क्षेत्र के बाजार में जाने पर उपभोक्ता के रूप में अपने कुछ कर्तव्यों का वर्णन करें।

उत्तर : एक उपभोक्ता के रूप में यदि हम अपने अधिकारों को सुरक्षित रखना चाहते हैं तो हमें कुछ कर्तव्यों को भी पूरा करना । होगा। ऐसे कुछ मुख्य कर्तव्य निम्नलिखित हैं —

उपभोक्ता के रूप में हमारा यह कर्तव्य है कि बाजार से सामान खरीदते समय उसकी गुणवत्ता अवश्य देखें और गारंटी लेना न भूलें।

हमें वही माल खरीदना चाहिए जिन पर आई०एस०आई० या एगमार्क का निशान लगा हो।

जब भी कोई सामान खरीदें, सामान व सेवा की रसीद अवश्य लें।

एक उपभोक्ता के रूप में हमारा कर्तव्य है कि जब कोई उत्पादक, व्यापारी या दुकानदार किसी भी प्रकार से ठगने की कोशिश करे तो हमें उपभोक्ता अदालत में शिकायत करनी चाहिए।

उपभोक्ताओं को अपने संगठन बनाने चाहिए ताकि एक साथ मिलकर सरकार के सामने उपभोक्ता संरक्षण संबंधी द्य माँगें रख सकें।

उपभोक्ताओं का यह कर्तव्य है कि वे अपने अधिकारों की जानकारी रखें और अवसर आने पर उनको प्रयोग करें। संक्षेप में कहा जा सकता है कि उपभोक्ताओं को बेईमान उत्पादकों अथवा दुकानदारों के शोषण से तभी बचाया जा सकता है, जब उपभोक्ताओं को अधिकारों का ज्ञान हो तथा वे अपने कर्तव्यों का पालन करें।

प्रश्न 7. मान लीजिए, आप शहद की एक बोतल और बिस्किट का एक पैकेट खरीदते हैं। खरीदते समय आप कौन–सा लोगो या शब्द चिह्न देखेंगे और क्यों?

उत्तर : शहद की बोतल और बिस्किट का पैकेट खरीदते समय हमें उस पर एगमार्क का चिह्न देखना होगा। एगमार्क कृषि उत्पादनों का मानक चिह्न है। खाद्य पदार्थों की खरीद के समय इसे देखना जरूरी है क्योंकि ये चिह्न अच्छी गुणवत्ता सुनिश्चित करने में मदद करते हैं। उपभोक्ता संगठनों द्वारा नियंत्रित और जारी किए जानेवाले इन प्रमाण चिह्नों के इस्तेमाल की अनुमति उत्पादकों को तभी दी जाती है जब वे निश्चित गुणवत्ता मानकों का पालन करते हैं।

प्रश्न 8. भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा किन कानूनी मापदंडों को लागू करना चाहिए?

उत्तर : भारत में उपभोक्ताओं को समर्थ बनाने के लिए सरकार द्वारा कानूनी मापदंडों को लागू किया जाना चाहिए। 1986 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण के

© JCERT not to be republished

लिए कई महत्त्वपूर्ण कदम उठाए गए। राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला स्तर पर तीन स्तरीय उपभोक्ता अदालतों का निर्माण किया गया। सरकार के लिए जरूरी है कि वह इन अदालतों में आए मुकदमों की शीघ्र सुनवाई करे और दोषी उत्पादक या व्यापारी के खिलाफ कार्रवाई करे। पीड़ित उपभोक्ता को उचित मुआवजा दिलवाया जाए। उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र निपटारा करवाने के लिए इन कानूनों को सख्ती से लागू किया जाना जरूरी है। सरकार कोशिश करे कि भारत में बननेवाली विभिन्न चीजों की गुणवत्ता की जाँच की जाए और उन्हें आई०एस०आई० या एगमार्क की मोहर लगाकर ही बाजार में बिकने के लिए भेजा जाए। सरकार बाजार में बिकनेवाली विभिन्न चीजों की जाँच करे कि वे सुरक्षा के मापदंड पूरे करती हैं या नहीं। ऐसी चीजों की बिक्री पर रोक लगा दी जाए जो सुरक्षा के मापदंड पूरे न करती हों। सरकार को कानून बनाकर जमाखोरी, कालाबाजारी आदि पर रोक लगाकर उपभोक्ताओं को शोषण से बचाना होगा। गरीब वर्ग के लोगों को कम कीमत पर आवश्यक वस्तुएँ उपलब्ध कराई जानी चाहिए। इन विभिन्न कानूनी मापदंडों का प्रयोग करके सरकार उपभोक्ताओं को अधिकारों को प्राप्त कराने में समर्थ बना सकती है।

प्रश्न 9. उपभोक्ताओं के कुछ अधिकारों को बताएँ और प्रत्येक अधिकार पर कुछ पंक्तियाँ लिखें।

उत्तर : उपभोक्ताओं के अधिकारों का वर्णन 1986 के उपभोक्ता सुरक्षा कानून में तथा 1997 और 1993 के संशोधनों में किया गया है। उपभोक्ताओं के मुख्य अधिकार निम्नलिखित हैं :–

a. सुरक्षा का अधिकार–उपभोक्ताओं को यह अधिकार दिया गया है कि वे ऐसी सभी वस्तुओं की बिक्री से अपना बचाव कर सकें, जो उनके जीवन और संपत्ति के लिए हानिकारक हो सकती हैं।

b. सूचना का अधिकार–उपभोक्ता को यह अधिकार दिया गया है कि वह हर खरीदी जानेवाली वस्तु की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता और मूल्य आदि के विषय में हर सूचना प्राप्त कर सके ताकि वह अपने–आप को शोषण से बचा सके।

c. चुनाव का अधिकार–हर उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह देख–परखकर विभिन्न प्रकार की वस्तुओं में से अपनी इच्छानुसार चीजों का चुनाव कर सकें और सही मूल्य भी चुकाए।

d. क्षतिपूर्ति निवारण का अधिकार–उपभोक्ताओं को अनुचित सौदेबाजी और शोषण के विरुद्ध क्षतिपूर्ति माँगने का अधिकार है। यदि एक उपभोक्ता को कोई क्षति पहुँचाई जाती है तो क्षति की मात्रा के आधार पर उसे क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार होता है। इस कार्य को पूरा करने के लिए सुनवाई का अधिकार सभी उपभोक्ताओं को दिया गया है।

e. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार–हर उपभोक्ता को यह अधिकार है कि उसके अधिकारों के प्रति सजग रखने के लिए सरकार प्रयत्न करती रहे। उसे बाजार में मिलनेवाली विभिन्न वस्तुओं के गुण–दोषों की जानकारी होनी चाहिए जिससे वह वस्तुओं को खरीदने से पहले उस जानकारी का प्रयोग कर सके।

f. प्रतिनिधित्व का अधिकार–हर उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह विभिन्न संस्थाओं एवं संगठनों के सामने अपनी समस्याओं को प्रस्तुत कर सके तथा ये संगठन उसे उसकी समस्याओं के समाधान में मदद कर सकें।

© JCERT not to be republished

प्रश्न 10. उपभोक्ता अपनी एकजुटता का प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं?

उत्तर : उपभोक्ताओं को अपनी एकता को बनाने के लिए तथा उसका प्रदर्शन करने के लिए उपभोक्ताओं के संगठनों के निर्माण को प्रेरित किया गया है जिन्हें सामान्यतः उपभोक्ता अदालत या उपभोक्ता सुरक्षा परिषद के नाम से जाना जाता है। ये संस्थाएँ उपभोक्ताओं को बताती हैं कि कैसे उपभोक्ता अदालत में मुकदमा दर्ज किया जाए। बहुत से अवसरों पर ये उपभोक्ता अदालत में उपभोक्ता का प्रतिनिधित्व भी करती हैं। ये संगठन जागरूकता पैदा करने के लिए सरकार से वित्तीय सहयोग भी प्राप्त करते हैं। भारत में उपभोक्ता आंदोलन ने संगठित समूहों की संख्या और कार्यविधि में तरक्की की है।

प्रश्न 11. भारत में उपभोक्ता आंदोलन की प्रगति की समीक्षा करें।

उत्तर : भारत में उपभोक्ता आंदोलन का जन्म अनैतिक और अनुचित व्यवसाय कार्यों से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और प्रोत्साहित करने की आवश्यकता के फलस्वरूप हुआ। अत्यधिक खाद्य कमी, जमाखोरी, कालाबाजारी, खाद्य पदार्थों एवं खाद्य तेल में मिलावट की वजह से 1960 के दशक में व्यवस्थित रूप में उपभोक्ता आंदोलन का उदय हुआ। 1970 के दशक तक उपभोक्ता संस्थाएँ वृहत् स्तर पर उपभोक्ता अधिकार से संबंधित आलेखों का लेखन और प्रदर्शनियों को आयोजन करने लगी थीं। यह आंदोलन वृहत् स्तर पर उपभोक्ताओं के हितों के खिलाफ और अनुचित व्यवसाय शैली को सुधारने के लिए व्यावसायिक कंपनियों और सरकार दोनों पर दबाव डालने में सफल हुआ।

प्रश्न 12. निम्नलिखित को सुमेलित करें –

खण्ड A		खण्ड B	
1.	एक उत्पाद के घटकों का विवरण	(क)	सुरक्षा का अधिकार
2.	एगमार्क	(ख)	उपभोक्ता मामलों में संबंध
3.	स्कूटर में खराब इंजन के कारण हुई दुर्घटना	(ग)	अनाजों और खाद्य तेलों का प्रमाण
4.	जिला उपभोक्ता अदालत विकसित करने वाली एजेंसी	(घ)	उपभोक्ता कल्याण संगठनों की अंतर्राष्ट्रीय संस्था
5.	उपभोक्ता इंटरनेशनल	(ङ)	सूचना का अधिकार।
6.	भारतीय मानक ब्यूरो	(च)	वस्तुओं और **सेवाओं के लिए मानक**

उत्तर : 1–(ङ), 2–(ग), 3–(क), 4–(ख), 5–(घ), 6–(च) ।

© JCERT not to be republished

प्रश्न 13. सही या गलत बताएँ।

(क) कोपरा केवल सामानों पर लागू होता है।

(ख) भारत विश्व के उन देशों में से एक है, जिसके पास उपभोक्ताओं की समस्याओं के निवारण के लिए विशिष्ट अदालते हैं।

(ग) जब उपभोक्ता को ऐसा लगे कि उसका शोषण हुआ है, तो उसे जिला उपभोक्ता अदालत में निश्चित रूप से मुकदमा दायर करना चाहिए।

(घ) जब अधिक मूल्य का नुकसान हो, तभी उपभोक्ता अदालत में जाना लाभप्रद होता है।

(ङ) हॉलमार्क, आभूषणों की गुणवत्ता बनाए रखनेवाला प्रमाण–पत्र है।

(च) उपभोक्ता समस्याओं के निवारण की प्रक्रिया अत्यंत सरल और शीघ्र होती है।

(छ) उपभोक्ता को मुआवजा पाने का अधिकार है, जो क्षति की मात्रा पर निर्भर करती है।

उत्तर : (क)–गलत, (ख)–सही, (ग)–सही, (घ)–गलत, (ङ)–सही, (च)–सही, (छ)–सही।

अतिरिक्त परियोजना/कार्यकलाप

प्रश्न 1. आपका विद्यालय उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह' का आयोजन करता है। उपभोक्ता जागरूकता फोरम के सचिव के रूप में सभी उपभोक्ता अधिकारों के बिन्दुओं को शामिल करते हुए एक पोस्टर तैयार करें। इसके लिए आप पृष्ठ 84 एवं 85 (NCERT) पर दिए गए विज्ञापन के विचारों और संकेतों का उपयोग कर सकते हैं। ये कार्य अपने शिक्षक के सहयोग से करें।

उत्तर : इस परियोजना कार्य को विद्यार्थी स्वयं करें। इस संदर्भ में वे समाचार–पत्रों, टेलीविजन, इंटरनेट तथा अध्यापकों की सहायता ले सकते हैं।

प्रश्न 2. श्रीमती कृष्णा ने 6 महीने की वारंटी वाला रंगीन टेलीविजन खरीदा। तीन महीने बाद टी०वी० ने काम करना बंद कर दिया। जब उन्होंने उस दुकान पर शिकायत की, जहाँ से टी०वी० खरीदा था तो उसने सही करने के लिए एक इंजीनियर भेजा। टी०वी० बार–बार खराब होता रहा और श्रीमति कृष्णा का दुकानदार से शिकायतों का कोई जवाब नहीं मिला। उन्होंने अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम से शिकायत करने का निर्णय लिया। आप उनके लिए एक पत्र लिखिए। आप लिखने से पहले अपने सहयोगी समूह सदस्यों से चर्चा कर सकते हैं।

उत्तर : इस परियोजना कार्य को विद्यार्थी स्वयं करें।

प्रश्न 3. अपने विद्यालय में उपभोक्ता क्लब स्थापित करें। बनावटी उपभोक्ता जागरूकता कार्यशाला आयोजित करें और उसमें अपने विद्यालय क्षेत्र के पुस्तक केंद्रों, भोजनालयों और दुकानों के नियंत्रण जैसे मुद्दों को शामिल करें।

उत्तर : इस परियोजना कार्य को विद्यार्थी स्वयं करें।

प्रश्न 4. आकर्षक नारों वाले विज्ञापन तैयार करें, जैसे

सतर्क उपभोक्ता ही सुरक्षित उपभोक्ता है।

ग्राहक, सावधान

© JCERT not to be republished

सचेत उपभोक्ता

अपने अधिकारों को पहचानो

उपभोक्ता के रूप में, अपने अधिकारों की रक्षा करें।

उठो, जागो और तब तक मत रुको..................(पूरा करें)।

उत्तर : उठो, जागो और तब तक मत रुको जब तक न्याय न मिले।

कुछ आकर्षक विज्ञापन

ग्राहक सावधान रहो।

ग्राहक अपने अधिकार पहचानो।

जागरूक ग्राहक की जिम्मेदारी निभाओ ।

प्रश्न 5. अपने आसपास के चार–पाँच लोगों का साक्षात्कार लें, कि कैसे वे शोषण का षिकार बने और उनकी प्रतिक्रियाओं एवं विभिन्न अनुभवों को इकट्ठा करें।

उत्तर : इस परियोजना कार्य को विद्यार्थी स्वयं करें ।

प्रश्न 6. निम्नलिखित प्रश्नावली को वितरित कर अपने क्षेत्र का एक सर्वेक्षण करें और जानें कि वे उपभोक्ता के रूप में कितने जागरूक हैं।

प्रत्येक प्रश्न के लिए किसी एक पर निशान लगाए :–	हमेशा (क)	कभी–कभी (ख)	कभी नहीं (ग)
1. जब आपने कोई सामान खरीदा, तो आपने रसीद की माँग की ?	[ ]	[ ]	[ ]
2. क्या आपने रसीद को सुरक्षित रखा ?	[ ]	[ ]	[ ]
3. जब आपको ऐसा लगा कि आप दुकानदार द्वारा ठगे गए हैं, तो आपने उसकी शिकायत की ?	[ ]	[ ]	[ ]
4. क्या आप उसे यह बताने में सफल हुए कि आप छले गए हैं?	[ ]	[ ]	[ ]
5. क्या आप खुद को यह समझा कर संतुष्ट हो जाते हैं कि यह आपका दुर्भाग्य है कि अक्सर आप ठगे जाते हैं और इसमें नया कुछ भी नहीं है ?	[ ]	[ ]	[ ]
6. क्या आप आई. एस. आई. चिन्ह, समाप्ति तिथि आदि की जाँच करते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]
7. अगर समाप्ति तिथि मात्र एक महीना या उसके आपसपास हो तो क्या ताजे पैकेट की माँग करते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]
8. क्या आप नये गैस सिलेंडर या पुराने अखबारों को खरीदने बेचने से पहले खुद वजन की जाँच करते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]
9. जब सब्जी विक्रेता वास्तविक बाट के स्थान पर पत्थरों का उपयोग करता है, तो क्या आप विरोध करते हैं?	[ ]	[ ]	[ ]
10. क्या अत्यधिक चटकीले रंगों वाली सब्जियाँ आपके संदेह को बढ़ाती है ?	[ ]	[ ]	[ ]
11. क्या आप ब्रांड की जानकारी रखते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]
12. क्या आप अधिक कीमत को उच्च गुणवत्ता का मानक मानते हैं। (इससे आपको लगता है कि अंततः आपने बहुत ज्यादा भुगतान नहीं किया) ?	[ ]	[ ]	[ ]
13. क्या आप आकर्षक प्रस्तावों पर बेहिचक प्रतिक्रिया करते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]

© JCERT not to be republished

14.	आपने किसी वस्तु के लिए जो मूल्य दिया, उसकी तुलना दूसरों के द्वारा उसके लिए दिए गए मूल्य से करते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]
15.	क्या आपको पूरा यकीन है कि आपका दुकानदार आप जैसे स्थाई ग्राहकों को कभी नहीं ठगता?	[ ]	[ ]	[ ]
16.	क्या आप उचित भार आदि की किसी शंका के बगैर प्रस्तावित सामान की होम डिलिवरी का समर्थन करते हैं ?	[ ]	[ ]	[ ]
17.	ऑटो से यात्रा करते समय आप 'मीटर' से चलने की माँग करते हैं?	[ ]	[ ]	[ ]

उत्तर :

(क) यदि प्रश्न 5, 12, 13, 15 और 16 के लिए आपका उत्तर 'ग' और शेष के लिए 'क' है तो, आप उपभोक्ता के रूप में पूरी तरह जागरूक हैं।

(ख) अगर प्रश्न 5, 12, 13, 15 और 16 के लिए आपका उत्तर 'क' और शेष के लिए 'ग' है तो, आपको उपभोक्ता के रूप में जागरूक होने की जरूरत हैं।

(ग) यदि सभी प्रश्नों के लिए आपका उत्तर 'ख' है, तो आप आंशिक रूप से जागरूक हैं।

© JCERT not to be republished