**पाठ-12**

# जागो, उपभोक्ता जागो

**– संकलित**

**आइए सीखें**

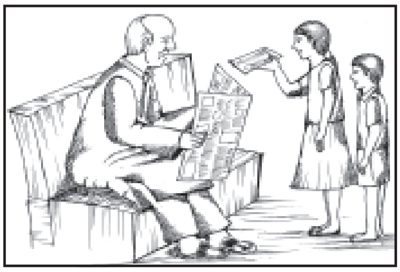
**■ उपभोक्ता के अधिकार और कर्त्तव्य ■ काल ■ विशेषण, तत्सम, तद्भव एवं विलोम शब्द।**

**रेखा** : दादाजी! दादाजी! देखिए आज अखबार के साथ यह एक पीला कागज भी आया है। जरूर कुछ विशेष बात है।

**दादाजी** : देखो तो सही कागज में क्या लिखा है?

**रेखा** : इसमें तो 'जागो उपभोक्ता जागो' लिखा है! इसका क्या आशय है, दादाजी?

**दादाजी** : अच्छा! अच्छा! याद आया आज उपभोक्ता दिवस है और जिला प्रशासन ने ही यह परचे छपवाकर बाँटे हैं। इसमें उपभोक्ताओं को संदेश दिया गया है 'जागो, उपभोक्ता जागो।' इसका अर्थ यह है कि उपभोक्ता सामान खरीदते समय सचेत रहें। समझदारी से काम लें।



**रंजन** : ये उपभोक्ता कौन होते हैं दादाजी?

**दादाजी** : हम-तुम सभी उपभोक्ता हैं। किसी वस्तु का या सेवा का उपयोग करने वाला उपभोक्ता कहलाता है जैसे हम बिजली विभाग से बिजली, जल प्रदाय विभाग से जल, दूरसंचार से टेलीफोन, मोबाइल की सुविधाएँ लेते हैं, रेलवे से रिजर्वेशन (आरक्षण) का टिकिट लेते हैं। बाजार से जरूरत का सामान खरीदते हैं। इन सेवाओं के बदले हम बिल की राशि जमा कर रसीद प्राप्त करते हैं। हम उस सामान का या सेवा का उपयोग करते हैं तो हम उपभोक्ता हुए। समझे।

**रेखा** : हाँ, दादाजी, अब समझ में आया, तो फिर जिला प्रशासन हमें इन परचों के द्वारा सावधान क्यों कर रहा है?

**शिक्षण संकेत**

**▸ विद्यार्थियों को उपभोक्ता-फोरम के बारे में समझाएँ ▸ बाजार से वस्तुएँ खरीदते समय कौन-कौन सी सावधानियाँ रखनी चाहिए? इस बारे में समझाएँ ▸ छात्रों को किसी स्थानीय दुकान पर ले जाकर प्रामाणिक वस्तुओं के बारे में बताएँ।**

**दादाजी** : इसलिए कि दुकानदार कई बार हमें घटिया या नकली सामान देता है। कई बार ऐसा होता है कि लोग टी.वी., फ्रिज, वाशिंग मशीन आदि उपकरण खरीदते हैं और गारण्टी एवं वारण्टी के पहले ही ये खराब हो जाते हैं।

**रंजन** : तभी तो माँ कहती है कि सामान देखकर लाया करो और सामान का बिल जरूर लिया करो। कई बार निष्प्रभ तिथि (एक्सपायरी डेट) का सामान दुकानदार दे देता है।

**दादाजी** : हाँ बेटा, कुछ लोग अधिक लाभ कमाने के लिए ऐसा करते हैं। कुछ दुकानदार वस्तु पर छपी कीमत से ज्यादा मूल्य ले लेते हैं, कम तौलते हैं, ये अच्छी बातें नहीं हैं। इससे उपभोक्ताओं को हानि होती है।

**रंजन** : तो फिर ऐसा करने वालों के साथ हमें क्या करना चाहिए?

**दादाजी** : जिला उपभोक्ता फोरम ने, जो यह परचे बाँटे हैं, उसमें लिखा है कि यदि किसी व्यापारी ने सामान की कीमत ज्यादा ली है, नकली सामान दिया है अथवा वारण्टी, गारण्टी अवधि के पहले सामान खराब हो गया है तो उपभोक्ता जिला उपभोक्ता फोरम में शिकायत कर सकते हैं।

**रेखा** : दादाजी, उपभोक्ता फोरम में शिकायत कैसे की जाती है?

**दादाजी** : शिकायत एक सादे कागज पर की जा सकती है, जिसमें खरीदी हुई वस्तु का बिल, वस्तु की खराबी आदि की जानकारी के साथ उपभोक्ता के हस्ताक्षर होते हैं। अब प्रशासन ने इसके लिए आवेदन-पत्र का एक प्रारूप बना दिया है।

**रंजन** : शिकायत करने से क्या लाभ होगा?

**दादाजी** : जिला उपभोक्ता फोरम आपके आवेदन-पत्र के अनुसार दोनों पक्षों की बात सुनेगा। इसमें सामान को बदला भी जा सकता है और आपको क्षतिपूर्ति की राशि मय-ब्याज के मिल सकती है। उपभोक्ता फोरम में न्यायाधीश के समकक्ष अधिकारी होता है, उसका फैसला मान्य होता है।

**रंजन** : यदि हम जिला मुख्यालय में नहीं रहते हैं तो क्या करना होगा?

**दादाजी** : तब हम अपनी शिकायत डाक द्वारा भेज सकते हैं परन्तु उसके साथ वस्तु को खरीदने का बिल तथा प्रमाण लगाना जरूरी है।

**रेखा** : क्यों दादाजी! क्या छोटे-बड़े सभी मामलों की सुनवाई जिला उपभोक्ता फोरम में होती है?

**दादाजी** : तुमने ठीक प्रश्न किया बेटी! आजकल सेवा में लाखों-करोड़ों का लेन-देन होता है इसलिए प्रशासन ने नियम बनाया है कि बीस लाख रुपये तक के मामले जिला उपभोक्ता फोरम में सुने जाएँगे। बीस लाख रुपये से एक करोड़ रुपये तक के प्रकरण राज्य उपभोक्ता आयोग में सुने जाते हैं तथा एक करोड़ से ऊपर के मामलों की सुनवाई राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग में होती है।

**रंजन** : दादाजी, आपने हमें बहुत अच्छी और उपयोगी जानकारी दी है। क्या हम जिला उपभोक्ता फोरम में जाकर कुछ और जानकारी प्राप्त कर सकते हैं?

**दादाजी** : क्यों नहीं? आज बाजार का विस्तार हो रहा है, और जनसंख्या वृद्धि के साथ उपभोक्ता वस्तुओं की संख्या बढ़ रही है। प्रसन्नता की बात यह है कि आज उपभोक्ता फोरम के निर्णयों से अनेक उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति मिली है, बदले में नई वस्तुएँ भी मिली हैं। अब आवश्यकता है कि हम अपने परिवार के सदस्यों और आस-पास के उपभोक्ताओं को जागरूक करते रहें। इसीलिए इस पर्चे पर लिखा है, 'जागो, उपभोक्ता जागो।' एक अन्तिम बात जो मैं कहना चाहता हूँ, वह यह है कि सरकार द्वारा प्रमाणित आई.एस.आई. या एगमार्क अंकित वस्तुओं को ही खरीदें। इनमें धोखे या ठगी की कोई गुंजाइश नहीं रहती।

**रंजन** : दादाजी, आपने आज उपभोक्ता दिवस के दिन हमें बहुत सारी जानकारी दी। अब हम कोई भी वस्तु खरीदते समय इन बातों का ध्यान केवल आज ही के दिन नहीं बल्कि हर-समय रखेंगे।

**रेखा** : देखिए, इस पर एक संदेश भी लिखा है-
''अच्छी वस्तु, उचित दाम।
उपभोक्ता संरक्षण का पैगाम॥''

**शब्दार्थ**

**समकक्ष**=समान या बराबर। **प्रकरण**=मामला। **क्षतिपूर्ति**=नुकसान की भरपाई, नुकसान के बदले मिलने वाली राशि। **प्रमाणित**=प्रमाण द्वारा सिद्ध। **न्यायाधीश**=न्यायकर्ता, फैसला करने वाला।

**टिप्पणी** : गारण्टी शब्द का अर्थ वस्तु को खरीदते समय अवधि विशेष में, वस्तु खराब हो जाने पर, बदलने का लिखित वायदा है। इसके विपरीत वारण्टी का आशय अवधि विशेष के लिए सुधार कर देना है।

## अनुभव विस्तार

### वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. **( क ) सही जोड़ी बनाइए—**

- रेल टिकिट - शुद्धता का प्रमाण
- टेलीफोन - उपभोक्ता
- एगमार्क - बिल
- क्षतिपूर्ति - रिजर्वेशन (आरक्षण)

**( ख ) दिए गए शब्दों में से उपयुक्त शब्द चुनकर रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए—**

- वस्तु का उपभोग करने वालों को ......... कहते हैं। (विक्रेता/उपभोक्ता)

- राज्य उपभोक्ता आयोग में ....... के मामले सुने जाएँगे। (बीस लाख रुपये तक/बीस लाख रुपये से अधिक)
- आई.एस.आई. मार्क लगी वस्तु सरकार द्वारा प्रमाणित........ (होती हैं/नहीं होती हैं।)

## अति लघु उत्तरीय प्रश्न

**2. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर एक-एक वाक्य में दीजिए—**

(क) उपभोक्ता-फोरम में अपनी लिखित शिकायत के साथ क्या संलग्न करना जरूरी है?

(ख) गारण्टी किसे कहते हैं?

(ग) राष्ट्रीय उपभोक्ता-आयोग में कौन-सी शिकायत सुनी जाती है?

(घ) 'एगमार्क' अंकित वस्तु का अर्थ क्या है?

(ङ) उपभोक्ता वस्तुओं की संख्या बढ़ रही है, क्यों?

## लघु उत्तरीय प्रश्न

**3. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर तीन-से-पाँच वाक्यों में दीजिए—**

(क) 'जागो, उपभोक्ता जागो' का आशय समझाइए।

(ख) सेवा के अन्तर्गत आने वाले चार क्षेत्रों के नाम बताइए।

(ग) जिला उपभोक्ता फोरम के प्रमुख कार्य कौन-कौन-से हैं?

(घ) तीन स्तरीय उपभोक्ता फोरम के नाम बताइए।

(ङ) आई.एस.आई. अथवा एगमार्क अंकित वस्तुएँ ही क्यों खरीदी जानी चाहिए?

## भाषा की बात

**4. शुद्ध उच्चारण कीजिए—**

उपभोक्ता, जागरूक, प्रकरण, शिकायत, मान्य

**5. वर्तनी शुद्ध कीजिए—**

क्रमश, पमाणित, सदेश, पर्शासन, प्रसनता

**6. निम्नलिखित शब्दों में अंग्रेजी, उर्दू और हिन्दी के शब्द छाँटकर लिखिए—**

अवधि, टेलीफोन, पैगाम, मोबाइल, रिजर्वेशन, प्रारूप, पक्ष, शिकायत, खराब, गारण्टी, न्यायाधीश, गुंजाइश, एगमार्क, क्षतिपूर्ति, अखबार

**7. 'प्र', 'उप' तथा 'अप' उपसर्गों से दो-दो नए शब्द बनाइए।**

**8. निम्नलिखित गद्यांश को पढ़िए एवं उपयुक्त विराम चिह्नों का यथास्थान प्रयोग कीजिए—**

समुद्र बाँधा जा रहा था तब गिलहरी भी अपनी पूँछ में थोड़ी रेत भरकर लाती और समुद्र में पटक जाती उसका यह श्रम देखकर किसी बंदर ने पूछा गिलहरी तेरे बालों में रत्ती भर भी रेत नहीं आती फिर परिश्रम से क्या लाभ गिलहरी बोली असुरता को मिटाने में यदि मैं भी थोड़ा सा सहयोग कर सकती हूँ तो उससे पीछे क्यों हटूँ समुद्र कुछ तो पुरेगा यह संवाद सुनकर अतिशय प्रसन्न हुए राम

ने गिलहरी की पीठ पर हाथ फेरते हुए कहा अनीति के विरुद्ध जहाँ तुम्हारी जैसी निष्ठा होगी वहाँ असुरता कभी ठहर न सकेगी

**निम्नलिखित वाक्यों को पढ़िए—**

- उपभोक्ताओं को संदेश दिया जा रहा है।
- उपभोक्ताओं को संदेश दिया गया था।
- उपभोक्ताओं को संदेश दिया जाएगा।

उपरोक्त वाक्यों से क्रमश: संदेश देने के समय का ज्ञान हो रहा है। प्रथम वाक्य में संदेश वर्तमान समय में दिया जा रहा है। दूसरे वाक्य में संदेश पहले दिया जा चुका है और तीसरे वाक्य में संदेश आगे दिया जाएगा। इन वाक्यों में क्रमश: — 'है', 'था' और 'जाएगा' कालसूचक शब्द हैं।

**क्रिया के जिस रूप से कार्य किए जाने या होने के समय का ज्ञान होता है, उसे 'काल' कहते हैं।**

## और भी जानिए

- क्रिया के जिस रूप से बीते हुए समय में कार्य होने का बोध हो, उसे 'भूतकाल' कहते हैं। जैसे-''उसने मुझे पुस्तक दी''।
- क्रिया के जिस रूप से वर्तमान समय में कार्य सम्पन्न होने का बोध हो उसे 'वर्तमान काल' कहते हैं। जैसे-''सौरभ खेल रहा है''।
- क्रिया के जिस रूप से आने वाले समय में कार्य सम्पन्न होने का बोध हो उसे 'भविष्यकाल' कहते हैं। जैसे-''वह कल अवश्य आएगा''।

**9. निम्नलिखित वाक्यों में प्रयुक्त कालों को उनके सम्मुख दिए गए कोष्ठक में लिखिए—**

(क) उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति मिल रही है। (............)

(ख) मैंने उपभोक्ता फोरम में शिकायत की थी। (............)

(ग) जिला प्रशासन परचे बाँट रहा है। (............)

(घ) जनसंख्या वृद्धि के साथ उपभोक्ता वस्तुओं की संख्या बढ़ेगी। (............)

(ङ) वस्तु खरीदते समय बिल लेना जरूरी था। (............)

## *अब करने की बारी*

- जिला उपभोक्ता-फोरम में जाकर उसकी कार्यविधि समझें।
- अपनी आवश्यकता की क्रय-योग्य वस्तुओं की सूची बनाएँ।
- जब आप कोई वस्तु क्रय करने जाएँ तब उसका बिल प्राप्त कर, उसके प्रारूप को समझें।