अध्याय 11

सहकारिता एवं उपभोक्ता सशक्तीकरण

अनोपुरा के अधिकांश किसानों के पास छोटे–छोटे खेत हैं। वहाँ के कुछ किसानों ने ट्रेक्टर व खेती के नये औजार खरीदने चाहे। कई किसान अपनी जमीनों का सुधार करवा कर सिंचाई की सुविधाएँ भी बढ़ाना चाहते थे। परन्तु कम आमदनी के कारण कोई भी किसान ऐसा नहीं कर पाया। एक दिन घासीलाल नामक किसान ने चौपाल में अन्य किसानों से कहा–"इस गाँव के हम किसान लोग क्यों न सहकारी खेती को अपना लें ? यदि हम सभी किसान अपने छोटे–छोटे खेतों को मिलाकर एक कर लें और सभी अपने पास उपलब्ध थोड़े–थोड़े धन को मिलाकर इकट्ठा कर लें तो खेतों को सुधरवा सकते हैं, ट्रेक्टर और अन्य औजार भी खरीद सकते हैं। हम में से कोई भी किसान इन बड़े खर्च वाले कार्यों को अकेला नहीं करवा सकता है। "यह सुनकर गोपाल ने घासीलाल से पूछा – "आखिर मुझे इस कार्य से क्या मिल जाएगा ? क्या तुम मेरा खेत छीनना चाहते हो ? " घासीलाल ने सब को समझाते हुए कहा–"नहीं, ऐसी बात नहीं है। मिलकर काम करने से हमारी अनेक समस्याएँ दूर हो जाएँगी। इससे सभी को लाभ होगा। हमारे खेतों पर सामूहिक प्रयास से उत्पादन में वृद्धि होगी, हमारा थोड़ा–थोड़ा धन एक बड़ी धन राशि बन जाएगी, जिससे हम महँगे औजार भी खरीद पाएँगे। खेतों को मिलाने पर खेत की जोत बड़ी हो जाएगी। यदि ऐसा होता है तो हमारे खेतों की पैदावार कई गुना बढ़ जाएगी और हमारी आमदनी भी बढ़ जाएगी। सबको उसके हिस्से के अनुपात में आमदनी का हिस्सा मिल जाएगा। मेरे ननिहाल के किसान तो बहुत पहले से ही ऐसा कर चुके हैं।"

चौपाल पर चर्चा करते किसान

अब सभी किसान घासीलाल की बात से सहमत हो गए। उन्होंने आगे सामूहिक रूप से खेती प्रारम्भ कर दी। उनके खेतों की उपज कई गुना बढ़ गई। अनोपुरा के किसानों का जीवन ही बदल गया।

इस तरह मिल जुल कर कार्य करना सहकारिता का आधार है।

बच्चों ! मिलजुल कर बड़े से बड़ा काम भी आसानी से किया जा सकता है। सबकी प्रगति तभी हो सकती है जब हम अपने लाभ को छोड़ कर सबके लाभ के लिये कार्य करें। यह सहयोग की भावना से ही संभव है।

सहकारिता का अर्थ एवं महत्व

साधारण शब्दों में संगठित रूप से व्यक्ति आपसी सहयोग के साथ जो कार्य करते हैं, उसे हम सहकारिता कहते हैं। अकेले व्यक्ति के पास इतने साधन नहीं होते कि वह अपना आर्थिक विकास स्वयं कर सके। यदि लोग आपस में संगठित होकर किसी कार्य को करते हैं, तो बड़े और मुश्किल काम भी संभव हो जाते हैं। इस प्रकार लोग आपस में मिलकर अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने व विकास का प्रयास करते हैं। सहकारिता में समाज के निर्धनतम एवं कमजोर व्यक्ति का हित भी निहित होता है।

सहकारिता का मंत्र

सहकारिता के मूल तत्व

1. सहकारिता में सदस्यता स्वैच्छिक होती है।
2. इसका संचालन एवं प्रबन्ध सभी सदस्यों की सहमति से होता है।
3. सभी सदस्यों को एक जैसे अधिकार एवं अवसर प्राप्त होते हैं।
4. इसमें आर्थिक उद्देश्य के साथ–साथ नैतिक एवं सामाजिक उद्देश्यों को भी शामिल किया जाता है।

सहकारिता के मूलमंत्र हैं – ''एक सब के लिए, सब एक के लिए'' और '' सबके हित में ही हमारा हित है।''

सहकारी समिति का गठन

किन्हीं समान आर्थिक या सामाजिक हित वाले क्रिया–कलापों के उद्देश्यों से कम से कम 15 व्यक्ति मिलकर एक प्राथमिक सहकारी समिति का गठन कर सकते हैं। वे उस कार्य के लिए अपने साधन या पूँजी समिति में लगाते हैं। समिति का पंजीकरण सहकारिता विभाग से करवाया जाता है। इसका संचालन सदस्यों में से ही चुने हुए प्रतिनिधियों द्वारा होता है। समिति के लिए सभी मिलकर कार्य करते हैं। समिति के आय–व्यय का उचित तरीके से हिसाब–किताब रखा जाता है। समिति अन्य स्थानों से भी ऋण और सहायता प्राप्त कर सकती है। लाभ–हानि में सभी सदस्य सामूहिक रूप से उत्तरदायी होते हैं।

अपने उद्देश्यों के अनुसार सहकारी समितियाँ निम्नलिखित प्रकार से हो सकती हैं–

1. कृषि सहकारी समिति
2. दुग्ध सहकारी समिति
3. उपभोक्ता सहकारी समिति
4. गृह–निर्माण सहकारी समिति
5. सहकारी साख एवं बचत समिति
6. क्रय–विक्रय सहकारी समिति

गतिविधि–

अपने क्षेत्र में चल रही दुग्ध या अन्य सहकारी समिति का भ्रमण कर उसकी कार्यप्रणाली को समझें तथा उस पर एक लेख लिखिए।

हमें दैनिक उपयोग के लिए कई तरह का सामान खरीदना पड़ता है। कई बार व्यापारियों द्वारा हमें नकली या घटिया सामग्री दे दी जाती है । जानकारी के अभाव में हमें इस प्रकार आर्थिक नुकसान उठाना पड़ता है। अगर हमें उपभोक्ता के हित संबंधी कानूनी प्रावधानों की जानकरी हो तो हम कई समस्याओं और आर्थिक हानि से बच सकते हैं। आइए, अब हम उपभोक्ता सशक्तीकरण के बारे में चर्चा करें–

उपभोक्ता सशक्तीकरण

गणेश कक्षा 5 उत्तीर्ण कर के कक्षा 6 में आया। उसने अपनी शिक्षिका के कहने पर पुस्तक विक्रेता से कहानियों की एक पुस्तक खरीदी। परंतु ये क्या! पुस्तक में तो पृष्ठ संख्या 13 से 20 तक के पृष्ठ थे ही नहीं। गणेश ने पुस्तक शिक्षिका को दिखायी। शिक्षिका ने उससे कहा, ''इस पुस्तक को विक्रेता को लौटा कर बदलवा लो।'' वह शाम को अपनी माँ के साथ विक्रेता के पास गया, किन्तु विक्रेता ने पुस्तक वापस लेने से साफ मना कर दिया। बहुत देर तक बहस करने के बाद भी उन्हें वैसे ही वापस लौटना पड़ा। घर पर दादाजी उनका इन्तजार कर रहे थे। गणेश ने दादाजी को सारी बात बताई।

दादाजी बोले–"यह विक्रेता का गलत व्यवहार है।'' उपभोक्ताओं को इस प्रकार के शोषण से बचाने के लिए सरकार ने 'उपभोक्ता संरक्षण कानून– 1986' बनाया है। इस कानून के अनुसार कोई भी ग्राहक उपभोक्ता अदालत में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। अदालत उस उपभोक्ता को राहत प्रदान करेगी। कल मैं खुद उस विक्रेता से बात करता हूँ।"

दादाजी आगे बोले–"हम अपनी खरी कमाई का खरा पैसा देकर खोटी चीज क्यों खरीदें ? घटिया चीज क्यों खरीदें ? मिलावट क्यों बर्दाश्त करें ? भला कोई नकली माल क्यों लेवें ? इसी तरह की ठगी से बचने के लिए बना है–'उपभोक्ता संरक्षण कानून'।"

अगले दिन जब दादाजी के समझाने का विक्रेता पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा, तो उन्होंने जिला उपभोक्ता मंच में विक्रेता की शिकायत की। मंच ने गणेश को सही पुस्तक ही नहीं दिलवाई, बल्कि पाँच हजार रूपये हर्जाना और खर्चा भी विक्रेता से दिलवाया।

उपभोक्ता कौन ?

जब कोई व्यक्ति अपने उपयोग के लिए कोई वस्तु अथवा सेवा खरीदता है, तो वह उपभोक्ता कहलाता है। वह वस्तु एवं सेवा का प्रत्यक्ष एवं अन्तिम उपभोग करने वाला व्यक्ति होता है। जैसे– आप चॉकलेट खरीद कर खाते हैं, तो आप एक उपभोक्ता कहलाएँगे। इसी प्रकार आप एक टेक्सी किराये पर लेकर विद्यालय पहुँचते हैं, तो भी आप एक उपभोक्ता कहलाएँगे। रामू अपने बच्चों के लिए बाजार से मिठाई

खरीदता है, सोनू अपने बीमार भाई का निजी चिकित्सालय में इलाज करवाता है, तो रामू और सोनू भी उपभोक्ता की श्रेणी में आते हैं।

उपभोक्ता का शोषण

उपभोक्ता का शोषण कई प्रकार से किया जाता है। खराब या घटिया वस्तु देना, मात्रा या तौल में वस्तु कम देना, अवधि पार वस्तु देना, निर्धारित ब्राण्ड की वस्तु के स्थान पर अन्य ब्राण्ड की वस्तु या नकली वस्तु देना, विक्रेता द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक राशि वसूलना, वस्तु का बताए गए मानकों पर खरा नहीं उतरना, गारंटी की अवधि में वस्तु के खराब हो जाने पर गारंटी की शर्तों के अनुसार उसे नहीं बदलना अथवा वारंटी की अवधि में उसमें सुधार नहीं करना, घटिया सेवा देना, समय पर सेवा नहीं देना या भुगतान प्राप्त करने के बावजूद सेवा नहीं देना आदि तरीकों से उपभोक्ताओं का शोषण किये जाने की घटनाएँ होती रहती हैं।

खरीददारी के समय रखी जाने वाली सावधानियाँ

उपभोक्ता का दायित्व है कि शोषण से बचने के लिए वह खरीददारी करते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें :–

1. खरीदे हुए माल या वांछित सेवा के भुगतान का बिल अथवा रसीद और गारण्टी/वारण्टी कार्ड अवश्य लेना चाहिये। शिकायत दर्ज कराते समय यह रसीद व कार्ड प्रस्तुत करना आवश्यक होता है।
2. सामान पर उसका नाम, मात्रा, बैच नम्बर, उत्पादन एवं अवधि समाप्ति की तिथि, कीमत कर सहित/रहित तथा निर्माता का पूरा नाम व पता अच्छी तरह जाँच कर खरीदना चाहिए।
3. वस्तु की गुणवत्ता को प्रमाणित करने वाले आई.एस.आई., एगमार्क, एफ.पी.ओ. आदि मानक–चिह्नों को देख कर खरीदना चाहिए।

मानक–चिह्न

4. सावधानी रखनी चाहिये कि नापने अथवा तोलने के लिये प्रमाणीकृत बाट या माप का ही उपयोग किया गया है।
5. वस्तु की पैकिंग का वजन वस्तु के वजन में शामिल नहीं होना चाहिए।

6. आजकल विक्रेता आकर्षक विज्ञापनों के माध्यम से अपनी वस्तुओं के गुणों को बढ़ा–चढ़ा कर दिखाते हैं। उपभोक्ता इन से भ्रमित होता है तथा कम गुणवत्ता वाली वस्तु भी खरीद लेता है। अतः उपभोक्ता को विज्ञापनों से भ्रमित नहीं होना चाहिये। बहुत अच्छी तरह देख–परख कर वस्तु खरीदनी चाहिए।

गतिविधि :

विभिन्न वस्तुओं की पैकिंग पर बने गुणवत्ता चिन्हों को एकत्रित करें और चार्ट पर चिपका कर उन पर शिक्षक की सहायता से कक्षा में चर्चा कीजिए।

उपभोक्ता शिकायत कहाँ करे ?

उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा एवं उनको शोषण से बचाने के लिए सरकार द्वारा 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम–1986' बनाया गया है। इस कानून के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों की सुनवाई के लिए उपभोक्ता न्यायालयों का गठन किया गया है। बीस लाख रुपये तक की शिकायत जिला उपभोक्ता मंच में, बीस लाख से अधिक और एक करोड़ रुपये तक की राशि से संबंधित विवाद राज्य उपभोक्ता आयोग में और एक करोड़ रुपये से अधिक राशि से संबंधित शिकायत राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग में की जा सकती है। इस राशि की सीमा में समय–समय पर परिवर्तन हो सकता है। उपभोक्ता प्रत्येक स्तर पर 30 दिन की अवधि में न्याय के लिए ऊपरी न्यायालय में अपील कर सकता है।

सभी सावधानियों के उपरान्त भी यदि उपभोक्ता द्वारा खरीदी हुई वस्तु या सेवा में दोष पाया जाता है और समझाने के बाद भी विक्रेता अथवा सेवा प्रदाता गलती नहीं सुधारता है, तो 'उपभोक्ता न्यायालय' में शिकायत अवश्य करनी चाहिये। सभी जिला मुख्यालयों पर जिला उपभोक्ता मंच स्थापित किए गए हैं, अतः हमें जागरूक रह कर उनका लाभ उठाना चाहिए।

उपभोक्ता शिकायत कैसे करें ?

उपभोक्ता सादे कागज पर 4–5 प्रतियों में शिकायत लिखकर डाक से, किसी प्रतिनिधि द्वारा या स्वयं उपभोक्ता न्यायालय में प्रस्तुत होकर अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है। इसका कोई शुल्क नहीं होता है और न ही वकील की आवश्यकता होती है। वस्तु या सेवा में दोष होने पर दो वर्ष की अवधि में शिकायत दर्ज कराना जरूरी होता है। शिकायत में उपभोक्ता का नाम, पता, विक्रेता–पक्ष का नाम व पता, शिकायत का विवरण एवं शिकायत कर्त्ता जो कुछ चाहता है, उसका पूरा विवरण होना चाहिए। साथ ही बिल/रसीद आदि भी साथ होने चाहिए।

उपभोक्ता को उपलब्ध राहत

शिकायत कर्त्ता को न्यायालय अथवा आयोग जो राहत दिलवा सकता है, उनमें से प्रमुख निम्नलिखित हैं–

1. विवादास्पद सामान में सुधार करवाना।
2. उस सामान के स्थान पर वैसा ही नया सामान दिलवाना।
3. उपभोक्ता को होने वाली हानि या क्षति की क्षतिपूर्ति दिलवाना।
4. उपभोक्ता को हर्जाना / खर्चा दिलवाना।

गतिविधि :

माना कि आपने एक मोबाइल खरीदा है, परन्तु वह दोषपूर्ण है। विक्रेता उसको बदलने या ठीक करने के लिए तैयार नहीं है। उसकी शिकायत करते हुए जिला उपभोक्ता मंच को एक प्रार्थना–पत्र लिखिए।

शब्दावली

सहकारिता	:	सहयोग करने व साथ मिलकर काम करने का भाव।
आर्थिक	:	धन या रुपये–पैसे सम्बन्धी।
शोषण	:	दूसरे की मेहनत का अनुचित लाभ उठाना।
गारण्टी	:	क्रय की गई वस्तु में एक निश्चित् अवधि में दोष आने पर विक्रेता द्वारा बदले में वैसी ही दूसरी वस्तु देने की सुविधा।
वारण्टी	:	क्रय की गई वस्तु में एक निश्चित् अवधि में दोष आने पर विक्रेता द्वारा उसकी निःशुल्क मरम्मत करने की सुविधा।

अभ्यास प्रश्न

1. सही विकल्प को चुनिए –

(i) सहकारी समिति का पंजीकरण कराया जाता है –

(अ) कलक्ट्रेट में (ब) तहसील में

(स) सहकारिता विभाग में (द)गृह विभाग में ( )

(ii) निम्नलिखित में से कौनसा मानक चिन्ह है –

(अ) आई.एस.आई. (ब) एगमार्क

(स) एफ.पी.ओ. (द) उपर्युक्त तीनों ही ( )

2. निम्नलिखित वाक्यों में रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए –

   (i) आप कोई वस्तु, उत्पाद या सेवा खरीदते हैं, तो आप एक..... कहलाएँगे।

   (ii) उपभोक्ता द्वारा बीस लाख रुपये से अधिक एवं एक करोड़ रुपये तक की राशि से संबधित विवाद की शिकायत.....में की जा सकती है।

   (iii) प्राथमिक सहकारी समिति के गठन के लिए न्यूनतम सदस्यों की संख्या.....होनी चाहिए।

3. सहकारिता के मूलमन्त्र क्या हैं ?

4. किन्हीं तीन प्रकार की सहकारी समितियों के नाम लिखिए।

5. दादाजी ने विक्रेता की शिकायत कहाँ पर की ?

6. उपभोक्ता के शोषण के तीन उदाहरण दीजिए।

7. खरीददारी करते समय रखी जाने वाली कम से कम तीन सावधानियों के बारे में लिखिए।