



10

ഉപഭോക്താവ്: സംതൃപ്തിയും സംരക്ഷണവും



ചിത്രങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കൂ. നാം വിവിധ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഇത്തരം സ്ഥാപനങ്ങളിൽ പോകാറുണ്ടല്ലോ. ഏത് ആവശ്യത്തിന്റെ സഫലീകരണത്തിനാണ് ഇവയോരോന്നും സന്ദർശിക്കുന്നതെന്ന് ചർച്ചചെയ്ത് എഴുതിനോക്കൂ.

- ആഹാരത്തിനാവശ്യമായ പച്ചക്കറി വാങ്ങുന്നതിന്.
- ചികിത്സ ലഭിക്കുന്നതിന്.
-
-

നമ്മുടെ വിവിധ ആവശ്യങ്ങളുടെ പട്ടിക തയ്യാറാക്കിയാലോ?

ആഹാരം, വസ്ത്രം, പാർപ്പിടം, വിദ്യാഭ്യാസം, ആരോഗ്യം, വിനോദം തുടങ്ങിയ അനേകം ആവശ്യങ്ങൾ ആധുനികമനുഷ്യന് ഉണ്ടെന്ന് വ്യക്തമായല്ലോ. ഇതിനായി സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളുമാണല്ലോ നാം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നത്. നാം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്ന സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഏതെല്ലാമാണെന്ന് കണ്ടെത്തൂ.

നമുക്കാവശ്യമായ എല്ലാ സാധനങ്ങളും വില കൊടുത്താണോ ഉപയോഗിക്കുന്നത്? എല്ലാ സേവനങ്ങൾക്കും പ്രതിഫലം നൽകേണ്ടിവരാറുണ്ടോ? വെള്ളവും വായുവുമടക്കം വില കൊടുത്ത് ഉപയോഗിക്കേണ്ടിവരുന്ന സാഹചര്യമല്ലേ ഇന്നുള്ളത്? അതിന്റെ കാരണങ്ങളെക്കുറിച്ച് ചിന്തിച്ചുനോക്കൂ.

- വിഭവങ്ങളുടെ ലഭ്യതക്കുറവ്.
- ആവശ്യങ്ങളുടെ വർധനവ്.
-
-

ഉപഭോഗം, ഉപഭോക്താവ്

മനുഷ്യന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനായി സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നതിനെയാണ് ഉപഭോഗം എന്നു പറയുന്നത്. വിലകൊടുത്തോ കൊടുക്കാമെന്ന കരാറിലോ ഏതെങ്കിലും സാധനമോ സേവനമോ വാങ്ങി ഉപയോഗിക്കുന്ന ആൾ ഉപഭോക്താവാണ്. നമ്മുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കാൻ മുഖ്യമായും നാം ആശ്രയിക്കുന്നത് വിൽപ്പനകേന്ദ്രങ്ങളെയും സേവനകേന്ദ്രങ്ങളെയുമാണ്. ഉൽപ്പാദനവും വിതരണവും ഉപഭോഗവും പരസ്പരം ബന്ധപ്പെട്ട സാമ്പത്തികപ്രവർത്തനങ്ങളാണ്. എല്ലാ സാമ്പത്തികപ്രവർത്തനങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ടിയാണല്ലോ.

ഉപഭോക്താവിന്റെ സംത്യപ്തി

“നമ്മുടെ പരിസ്ഥിതി സമ്പന്നമാക്കുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ആൾ ഉപഭോക്താവാണ്. അദ്ദേഹം നമ്മെ ആശ്രയിക്കുകയല്ല; നാം അദ്ദേഹത്തെ ആശ്രയിക്കുകയാണ്. അദ്ദേഹം നമ്മുടെ ഷോപ്പിങ്ങ് തടസ്സമല്ല; അതിന്റെ ലക്ഷ്യമാണ്. അദ്ദേഹം നമ്മുടെ ഇടപാടിൽ ഒരു അനുഗമി; അദ്ദേഹം അതിന്റെ ഭാഗമാണ്. അദ്ദേഹത്തിന് സേവനം നൽകുന്നതുവഴി നമ്മൾ ഔദാര്യം ചെയ്തു കൊടുക്കുകയല്ല ചെയ്യുന്നത്, സേവിക്കാനുള്ള അവസരം ഒരുക്കിത്തരുന്നതു വഴി അദ്ദേഹം നമുക്ക് ഒരു ഔദാര്യം ചെയ്തു തരുകയാണ്.”

ഗാന്ധിജി



ഗാസിജിയുടെ വാക്കുകൾ ശ്രദ്ധിച്ചല്ലോ. ഇത്തരത്തിലുള്ള സമീപനമാണോ എല്ലാ വിൽപ്പനകേന്ദ്രങ്ങളിൽനിന്നും സേവനകേന്ദ്രങ്ങളിൽ നിന്നും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്നത്? ചർച്ചചെയ്യൂ.

നാം സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുമ്പോൾ ഒരേ സാധനത്തിന് വിവിധ കടകളിൽ വ്യത്യസ്ത വില നൽകേണ്ടിവരാറുണ്ടല്ലോ. ന്യായമായ വിലയ്ക്ക് സാധനങ്ങൾ ലഭിക്കണമെന്നാണല്ലോ നാം ആഗ്രഹിക്കുന്നത്. സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുമ്പോഴും സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗപ്പെടുത്തുമ്പോഴും മറ്റെന്തെല്ലാമാണ് ഉപഭോക്താവ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നത്?

- ഗുണമേന്മ
- വിശ്വാസ്യത
- വിൽപ്പനാനന്തരസേവനം
-
-

ഈ അനുഭവം വായിക്കൂ.

അനുവും വിനുവും ജൂണിൽ സ്കൂളിൽ എത്തിയത് പുതിയ കൂടകളുമായിട്ടാണ്. രണ്ടുപേരും സൂക്ഷിച്ച് ഉപയോഗിച്ചിട്ടും അനുവിന്റെ കൂട രണ്ടാഴ്ച കഴിഞ്ഞപ്പോഴേക്കും തുറക്കാൻ പറ്റാത്ത വിധം തകരാറായി. വിനു തന്റെ കൂട വർഷാവസാനം വരെ നന്നായി ഉപയോഗിച്ചു.

മുകളിൽ കൊടുത്ത അനുഭവത്തിൽ സംതൃപ്തി ലഭിച്ചത് ഏത് ഉപഭോക്താവിനാണ്? എന്തുകൊണ്ട്?



ഇത്തരം അനുഭവങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ ജീവിതത്തിലും ഉണ്ടാകാറില്ലേ? അവ ക്ലാസിൽ പങ്കുവയ്ക്കുക.

സാധനങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും ഉപഭോഗത്തിന്റെ ഫലമായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ സഫലീകരിക്കുന്നതിനെയാണ് സംതൃപ്തി എന്നു പറയുന്നത്.

കടയിൽനിന്നു വാങ്ങുന്ന ഭക്ഷണസാധനങ്ങൾ കഴിച്ച് അസുഖങ്ങൾ പിടിപെട്ടതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പത്രവാർത്തകൾ കാണാറുണ്ടല്ലോ.

ഉപഭോക്താക്കൾ ചൂഷണം ചെയ്യപ്പെടുകയോ കബളിപ്പിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്ന ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങൾ നിരവധിയാണ്.

- ഗുണമേന്മയില്ലാത്ത സാധനങ്ങൾ വിൽക്കുന്നത്.
- മായം ചേർക്കുന്നത്.

- അമിതവില ഈടാക്കുന്നത്.
- അളവിലും തൂക്കത്തിലും കൃത്രിമം കാണിക്കുന്നത്.
- സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുന്നത്.
-
-

ഉപഭോക്താക്കൾ ചൂഷണത്തിനു വിധേയരാകുന്നത് വിഷയമാക്കി കാർട്ടൂണുകൾ വരച്ചും റിപ്പോർട്ടുകളും ചിത്രങ്ങളും ശേഖരിച്ചും ക്ലാസ് തലത്തിൽ ഒരു പ്രദർശനം സംഘടിപ്പിക്കാം.



വിപണിയിൽ ഇന്ന് ഉപഭോക്താവിന് നേരിടേണ്ടിവരുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ എന്തെല്ലാം?

ഉപഭോഗത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയും സങ്കീർണ്ണതയും വർദ്ധിച്ചപ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് കബളിപ്പിക്കപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളും കൂടുതലായി.

ചൂഷണങ്ങൾക്കു വിധേയരാകാതെ സുഗമമായി ഉപഭോഗം നടത്തുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സാധിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇതിന് നിയമങ്ങൾ, ഭരണപരമായ സംവിധാനങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസം മുതലായവ ആവശ്യമാണ്. ഇന്ത്യയിൽ പ്രാബല്യത്തിലുള്ള ചില നിയമങ്ങൾ നോക്കാം.

1986 ലെ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമം (Consumer Protection Act 1986)

ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ സ്പഷ്ടമായി നിർവചിക്കുകയും ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണത്തിനായി ഇന്ത്യയിൽ പ്രത്യേകം നീതിന്യായ സംവിധാനങ്ങൾ സ്ഥാപിതമാവുകയും ചെയ്തത് 1986 ലെ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമത്തിന്റെ ഫലമായാണ്.

ഈ നിയമം അനുശാസിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളിൽ പ്രധാനപ്പെട്ടവ ഏതെല്ലാമാണെന്ന് നോക്കൂ.

- ജീവനും സ്വത്തിനും ഹാനികരമാകുന്ന സാധനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിൽനിന്ന് സംരക്ഷണം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം.
- സാധനങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും ഗുണമേന്മ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം.
- ന്യായവിലയ്ക്ക് സാധനവും സേവനവും ലഭിക്കാനുള്ള അവകാശം.
- അധികാരികളുടെ മുമ്പിൽ തർക്കങ്ങൾക്കു പരിഹാരം തേടാനുള്ള അവകാശം.

- ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസം ലഭിക്കാനുള്ള അവകാശം.

ഈ നിയമത്തിന്റെ ഫലമായി സ്ഥാപിക്കപ്പെട്ടവയാണ് ഉപഭോക്തൃ കോടതികൾ.

ഉപഭോക്തൃകോടതികൾ

ഉപഭോക്താവിന് ഉൽപ്പാദകരിൽനിന്നോ വിതരണക്കാരിൽനിന്നോ തൃപ്തി കരമല്ലാത്ത അനുഭവങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവിനെ നിയമപരമായി സഹായിക്കാൻ ചുമതലപ്പെട്ട സംവിധാനമാണ് ഉപഭോക്തൃകോടതികൾ. ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങളിലിടപെട്ട് നഷ്ടപരിഹാരമുൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താവിന് നീതി ലഭ്യമാക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്തൃകോടതികൾ നിർണായക പങ്ക് വഹിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളിൽ ആത്മവിശ്വാസം സൃഷ്ടിക്കുകയും ജീവിതത്തിൽ ഗുണപരമായ മാറ്റം വരുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്തൃകോടതികൾക്ക് കഴിയുന്നുണ്ട്.

ഇന്ത്യയിലെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഇന്ന് ത്രിതല ഉപഭോക്തൃകോടതികളുടെ സേവനം ഫലപ്രദമായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തിവരുന്നു.

ജില്ലാ - സംസ്ഥാന - ദേശീയ ഉപഭോക്തൃകോടതികളുടെ ഘടനയും അധികാരങ്ങളും താഴെ ചേർത്തിരിക്കുന്ന പട്ടികയിൽനിന്ന് കണ്ടെത്താം.

ഉപഭോക്തൃ കോടതികൾ	ഘടന	അധികാരം
ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര ഫോറം	<ul style="list-style-type: none"> - ജില്ലാതലത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നു. - പ്രസിഡന്റും രണ്ട് അംഗങ്ങളും. - ഒരംഗമെങ്കിലും വനിത. 	20 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള ഉപഭോക്തൃതർക്കങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി സ്വീകരിച്ച് തെളിവെടുപ്പ് നടത്തി തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നു.
സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര കമ്മീഷൻ	<ul style="list-style-type: none"> - സംസ്ഥാനതലത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നു. - പ്രസിഡന്റും രണ്ട് അംഗങ്ങളും. - ഒരംഗമെങ്കിലും വനിത. - കൂടുതൽ അംഗങ്ങളെ നിയമിക്കാൻ സംസ്ഥാന സർക്കാരിന് അധികാരമുണ്ട്. 	20 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ ഒരു കോടി വരെയുള്ള തർക്കങ്ങളിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നു.
ദേശീയ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ	<ul style="list-style-type: none"> - ദേശീയതലത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നു. - പ്രസിഡന്റും നാലിൽ കുറയാത്ത അംഗങ്ങളും. - കൂടുതൽ അംഗങ്ങളെ നിയമിക്കാൻ കേന്ദ്രസർക്കാരിന് അധികാരം. 	ഒരു കോടി രൂപയ്ക്കുമുകളിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെടുന്ന തർക്കങ്ങളിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നു.

സാധാരണ കോടതി നടപടിക്രമങ്ങളിൽനിന്ന് വ്യത്യസ്തമാണ് ഉപഭോക്തൃകോടതികളുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾ. ഉപഭോക്തൃകോടതികളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

- നടപടിക്രമങ്ങൾ ലളിതമാണ്.
- അതിവേഗം നീതി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- വ്യവഹാരച്ചെലവ് വളരെ കുറവാണ്.

ഉപഭോക്താവിനുണ്ടാവുന്ന കഷ്ടനഷ്ടങ്ങൾ കോടതിയെ ധരിപ്പിക്കുന്നതിന് പരാതി വെള്ളക്കടലാസിൽ ലളിതമായി എഴുതി സമർപ്പിച്ചാൽ മതി. പരാതിക്കാരൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ മൂല്യമനുസരിച്ച് കുറഞ്ഞ ഫീസ് ഈടാക്കുന്നുണ്ട്.

<u>മാതൃക</u>	
<u>ബഹുമാനപ്പെട്ട തിരുവനന്തപുരം ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര</u>	
<u>ഫോറം മുമ്പാകെ</u>	
<u>സി. സി. നമ്പർ :</u>	
1) പരാതിക്കാരൻ	: പരാതിക്കാരന്റെ പേരും മേൽ വിലാസവും പിൻകോഡും മൊബൈൽ നമ്പറും സഹിതം
2) എതിർകക്ഷി	: എതിർകക്ഷികളുടെ പേരും മേൽ വിലാസവും പിൻകോഡ് സഹിതം
3) പരാതി(വിശദമായ വിവരണം)	
4) പരിഹാരങ്ങൾ:-	
5) ഹാജരാക്കുന്ന രേഖകൾ	
1.	
2.	
	ഒപ്പ് പരാതിക്കാരൻ
<p>N.B:- എതിർകക്ഷി ഒന്നാണെങ്കിൽ ഒരു അസൽ പരാതിയും 3 കോപ്പിയും രേഖകളുടെ 3 കോപ്പിയും ഹാജരാക്കേണ്ടതാണ്. എതിർകക്ഷിയുടെ എണ്ണം കൂടുന്നതനുസരിച്ച് പരാതിയുടെയും രേഖകളുടെയും അധികം കോപ്പി (ഓരോന്നു വീതം) ഹാജരാക്കേണ്ടതാണ്. ഒരു ലക്ഷം വരുന്ന പരാതിക്ക് 100/- രൂപയും ഒരു ലക്ഷം മുതൽ 5 ലക്ഷം വരുന്ന പരാതിക്ക് 200/- രൂപയും 5 ലക്ഷം മുതൽ 10 ലക്ഷം വരുന്ന പരാതിക്ക് 400/- രൂപയും 10 ലക്ഷം മുതൽ 20 ലക്ഷം വരുന്ന പരാതിക്ക് 500/- രൂപയും ഡി.ഡിയായി ഹാജരാക്കേണ്ടതാണ്. <u>Nationalized Bank-ൽ</u> നിന്നും എടുത്ത ഡി.ഡി മാത്രമേ സ്വീകരിക്കുകയുള്ളൂ. Phone No. 04712721069 <u>ഡി.ഡി എടുക്കേണ്ട അഡ്രസ്സ്</u> : <u>PRESIDENT, CDRF, Thiruvananthapuram.</u></p>	

പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള മാതൃകാഫോം പരിശോധിച്ച് പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതെന്തെല്ലാമെന്ന് കണ്ടെത്താമല്ലോ.



ഉപഭോക്തൃതർക്കത്തിൽ പരാതി നൽകാവുന്ന സന്ദർഭങ്ങൾ:

- വിലയ്ക്കു വാങ്ങിയ സാധനത്തിന് കേടുപാടുകൾ/പോരായ്മകൾ സംഭവിക്കുക.



- വിവിധ സർക്കാർ/സർക്കാരിതര/സ്വകാര്യസ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച സേവനത്തിന് പോരായ്മകൾ ഉണ്ടാവുക.
- നിയമാനുസൃതം രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതോ നിർണയിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതോ ആയ വിലയേക്കാൾ കൂടുതൽ തുക ഈടാക്കുക.
- മായം ചേർക്കൽ നിരോധനനിയമം ലംഘിക്കുക.
- ജീവന് ഹാനികരമായതോ സുരക്ഷിതമല്ലാത്തതോ ആയ സാധനങ്ങൾ വിൽക്കുക.
- ന്യായരഹിതവും ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വാതന്ത്ര്യത്തെ പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നതുമായ വ്യാപാരനടപടികൾ മൂലം നഷ്ടമുണ്ടാവുക.
- വിൽപ്പന ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനു വേണ്ടി തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ നൽകുക.



‘പരസ്യങ്ങൾ അനുഗ്രഹമോ ശാപമോ’ എന്ന വിഷയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സംവാദം സംഘടിപ്പിക്കുക.

ഒരു യൂണിവേഴ്സിറ്റിയുടെ സ്റ്റഡി സെന്ററിൽ ഒരു വിദ്യാർത്ഥി ചേരുകയും ഫീസടയ്ക്കുകയും ചെയ്തു. എന്നാൽ പഠനസാമഗ്രികൾ യഥാസമയം ലഭിക്കാതിരുന്നപ്പോൾ വിദ്യാർത്ഥി സ്റ്റഡി സെന്ററുമായി ബന്ധപ്പെട്ടു. യൂണിവേഴ്സിറ്റി കോഴ്സ് നിർമ്മാണത്തിനായി സ്റ്റഡിസെന്റർ വിദ്യാർത്ഥിയെ അറിയിച്ചു. അടച്ച ഫീസ് തിരിച്ചു നൽകാൻ സ്റ്റഡിസെന്റർ തയ്യാറായില്ല. ഇതിനെതിരെ ഉപഭോക്തൃകോടതിയിൽ പരാതി ബോധിപ്പിച്ചു. വാങ്ങിയ ഫീസ് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചുനൽകാൻ കോടതി വിധിക്കുകയും വിദ്യാർത്ഥിക്ക് പണം തിരികെ ലഭിക്കുകയും ചെയ്തു.

ഉപഭോക്തൃകോടതിയുടെ പരിഹാരം ലഭിച്ച ഒരനുഭവമാണ് നിങ്ങൾ വായിച്ചത്.

ഉപഭോക്തൃകോടതി വിധികൾ സംബന്ധിച്ച വാർത്തകൾ മാധ്യമങ്ങളിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുക.



ഉപഭോക്തൃകോടതികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിൽ എത്രരേതാളും പര്യാപ്തമാണെന്ന് വിലയിരുത്തുക.

ഉപഭോക്തൃതർക്കങ്ങളിൽ ഉപഭോക്തൃകോടതികൾവഴി ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തവയാണ്.

- പകരം സാധനം നൽകൽ.
- നൽകിയ പണം/അധികമായി ഈടാക്കിയ പണം തിരിച്ചു നൽകൽ.

- നഷ്ടം നികത്തുന്നതിനുള്ള തുക ലഭ്യമാക്കൽ.
- സേവനത്തിലെ കോട്ടങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശം നൽകൽ.
- ദോഷകരമായ വ്യാപാരനടപടികൾ നിർത്തലാക്കൽ.
- ഹാനികരമായ ഭക്ഷ്യവസ്തുക്കളുടെ വിൽപ്പന നിരോധിക്കൽ.
- പരാതിച്ചെലവ് ലഭ്യമാക്കൽ.

1986 ലെ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമപ്രകാരം ഉപഭോക്തൃകോടതികൾക്കു പുറമെ ത്രിതല ഉപദേശകസമിതികൾക്കും രൂപംകൊടുത്തിട്ടുണ്ട്. ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ കൗൺസിൽ, സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ കൗൺസിൽ, ദേശീയ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ കൗൺസിൽ എന്നിവയാണവ. അതതു സർക്കാരുകൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ ഉപദേശം നൽകുക എന്നതാണ് ഈ സമിതികളുടെ ധർമ്മം.

ഒരു നിയമവിദഗ്ദ്ധനുമായി ഉപഭോക്തൃകോടതി നടപടികളെപ്പറ്റി അഭിമുഖം നടത്തി റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുക.



1986 ലെ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമത്തിന് പുറമെ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണത്തിനായി നിലവിലുള്ള പ്രധാനപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾ നോക്കൂ.

സാധന വിൽപ്പന നിയമം 1930

സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു. ഗാരന്റീ, വാറന്റീ, വിൽപ്പനാനന്തരസേവനം എന്നിവയുടെ ലംഘനം ഈ നിയമത്തിന്റെ പരിധിയിൽപ്പെടുന്നു.

കാർഷികോൽപ്പന്ന (ഗ്രേഡിങ് & മാർക്കിങ്) നിയമം, 1937

കാർഷികോൽപ്പന്നങ്ങളുടെ നിലവാരം നിശ്ചയിക്കുന്നത് ഈ നിയമമനുസരിച്ചാണ്.

അവശ്യസാധന നിയമം, 1955

കൊള്ളലാഭം, പൂഴ്ത്തിവയ്പ്, കരിഞ്ചന്ത എന്നിവയിൽനിന്ന് ഈ നിയമം ഉപഭോക്താവിന് സംരക്ഷണം നൽകുന്നു.

അളവ്-തൂക്ക നിലവാര നിയമം, 1976

അളവിലും തൂക്കത്തിലും ഉള്ള കബളിപ്പിക്കലുകൾ തടയുന്നതിന് ഈ നിയമം ഉപകരിക്കുന്നു.

ഭരണതലത്തിലെ സംവിധാനങ്ങൾ

ചെക്ക്പോസ്റ്റുകളിൽ ഭക്ഷ്യ സുരക്ഷാവകുപ്പിന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ പരിശോധന ശക്തമാക്കിയതോടെ വിഷലിപ്തമായ പച്ചക്കറികളുടെ കേരളത്തിലേക്കുള്ള വരവ് ഗണ്യമായി കുറഞ്ഞു.
2015 ആഗസ്റ്റ് 27

ലീഗൽ മെട്രോളജി വകുപ്പ് ജില്ലയിൽ നടത്തിയ ഓണക്കാല മിന്നൽ പരിശോധനയിൽ അളവ്-തൂക്ക വെട്ടിപ്പ് നടത്തിയ 271 പേർക്കെതിരെ കേസെടുത്തു.
2015 ആഗസ്റ്റ് 27

ഈ പത്രവാർത്തകൾ ശ്രദ്ധിക്കൂ. വാർത്തയിൽ ഏതെല്ലാം വകുപ്പുകളാണ് നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്? ഇത്തരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് വിവിധ വകുപ്പുകളും സ്ഥാപനങ്ങളും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. അവയിൽ ചിലത് പരിചയപ്പെടാം.

- ലീഗൽ മെട്രോളജി വകുപ്പ് → അളവ് - തൂക്ക നിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- ഭക്ഷ്യസുരക്ഷാവകുപ്പ് → ഭക്ഷ്യവസ്തുക്കളുടെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- കേന്ദ്ര ഔഷധവില നിയന്ത്രണ കമ്മിറ്റി → മരുന്നുകളുടെ വില നിയന്ത്രിക്കുന്നു.
- ഡ്രഗ്സ് കൺട്രോൾ വകുപ്പ് → മരുന്നുകളുടെ ഗുണമേന്മ, സുരക്ഷിതത്വം എന്നിവ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- ഫുഡ് സേഫ്റ്റി ആന്റ് ന്യൂട്രീഷൻ അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ → ഉൽപ്പാദനം, വിതരണം, സംഭരണം, വിൽപന, ഇറക്കുമതി തുടങ്ങിയ വിവിധ ഘട്ടങ്ങളിൽ ഭക്ഷ്യവസ്തുക്കളുടെ ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പാക്കുന്നു.



ഇത്തരത്തിലുള്ള കൂടുതൽ സ്ഥാപനങ്ങളും വകുപ്പുകളും കണ്ടെത്തി അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പത്രവാർത്തകൾ ശേഖരിക്കുക.

സാധനങ്ങളുടെയും സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും നിലവാരം വിലയിരുത്തി അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ചില ചിഹ്നങ്ങൾ നൽകിവരുന്നുണ്ട്. സാധനങ്ങളുടെയും സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്താൻ ഉപഭോക്താവിനെ ഈ ചിഹ്നങ്ങൾ സഹായിക്കുന്നു. അവയിൽ ചിലത് നോക്കൂ.

	<ul style="list-style-type: none"> ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് (BIS) ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ നിശ്ചിത ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ISI മുദ്ര നൽകുന്നു. വൈദ്യുത ഉപകരണങ്ങൾ, സിമന്റ്, പേപ്പർ, പെയിന്റ്, ഗ്യാസ് സിലിണ്ടർ തുടങ്ങിയ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ഈ ചിഹ്നം കാണാം.
	<ul style="list-style-type: none"> ഇന്റർനാഷണൽ ഓർഗനൈസേഷൻ ഫോർ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷൻ (ISO) ഇന്ത്യയടക്കം നൂറ്റിയിരുപതിലധികം രാഷ്ട്രങ്ങളിലെ സാധനങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും ഗുണമേന്മ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്നു. ആശുപത്രികൾ, ബാങ്കുകൾ, മുതലായ സേവനസ്ഥാപനങ്ങൾക്കും നിരവധി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ഐ. എസ്. ഒ. അംഗീകാരം നൽകുന്നു.
	<ul style="list-style-type: none"> സ്വർണാഭരണങ്ങളുടെ പരിശുദ്ധി സൂചിപ്പിക്കുന്നു.
	<ul style="list-style-type: none"> ഇലക്ട്രോണിക്, ഇലക്ട്രിക്കൽ, ഉപകരണങ്ങളുടെ സുരക്ഷ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഈ ചിഹ്നം അന്തർദ്ദേശീയമായി ഉപയോഗിക്കുന്നു.
	<ul style="list-style-type: none"> കാർഷിക - വന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് അഗ്മാർക്ക് എന്നറിയപ്പെടുന്ന ഈ ചിഹ്നം ഉപയോഗിക്കുന്നു.
	<ul style="list-style-type: none"> സസ്യ-സസ്യേതര ആഹാരവസ്തുക്കൾ തിരിച്ചറിയാൻ ഈ ചിഹ്നങ്ങൾ അടയാളപ്പെടുത്തുന്നു.
	<ul style="list-style-type: none"> പഴവർഗങ്ങളിൽനിന്നും പച്ചക്കറികളിൽനിന്നുമുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ സുരക്ഷിതത്വവും നിലവാരവും സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്നു. ഫുഡ് പ്രൊഡക്റ്റ്സ് ഓർഡർ എന്നതിന്റെ ചുരുക്കരൂപമാണ് എഫ്.പി.ഒ.



ഇത്തരം ചിഹ്നങ്ങൾ കാണപ്പെടുന്ന വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കണ്ടെത്തി പട്ടികപ്പെടുത്തുക.

സമൂഹത്തിന്റെ ഇടപെടൽ

ഔദ്യോഗികസംവിധാനങ്ങളും നിയമങ്ങളുംകൊണ്ടു മാത്രം ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി പൂർണ്ണമായും ഉറപ്പുവരുത്താനാവില്ല. ജാഗ്രതയുള്ള ഒരു സമൂഹത്തിന്റെ ഇടപെടൽ ഇക്കാര്യത്തിൽ അനിവാര്യമാണ്.

ഏതെല്ലാം വിധത്തിലാണ് സാമൂഹിക ഇടപെടലുകൾ സാധ്യമാവുക?

- ഉപഭോക്തൃസംഘടനകളുടെ പ്രവർത്തനം
- ഉപഭോക്തൃബോധവൽക്കരണം
- പൊതുതാൽപ്പര്യ ഹർജികൾ സമർപ്പിക്കൽ
-
-

ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസം

എല്ലാവരും ഉപഭോക്താക്കളാണല്ലോ. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വൈവിധ്യം, വ്യക്തിപരമായ താൽപ്പര്യങ്ങൾ, പെരുകിവരുന്ന ആവശ്യങ്ങൾ, കമ്പോളശക്തികളുടെ സ്വാധീനം എന്നിവയെല്ലാം ഉപഭോഗത്തെ സങ്കീർണ്ണവും വിപുലമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താവ് ശരിയായ ശീലങ്ങൾ ആർജ്ജിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസം അനിവാര്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസത്തിന് ഏതെല്ലാം മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗപ്പെടുത്താം?

- ബോധവൽക്കരണപരിപാടികൾ
- പാഠ്യപദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തൽ



ദേശീയ ഉപഭോക്തൃ ദിനം

ഡിസംബർ 24 ഇന്ത്യയിൽ ദേശീയ ഉപഭോക്തൃദിനമായി ആചരിക്കുന്നു. 1985 ൽ ഐക്യരാഷ്ട്രസഭ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണം സംബന്ധിച്ച മാർഗരേഖകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന പ്രമേയം അംഗീകരിച്ചു. അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഭാരതസർക്കാർ സമഗ്രമായ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണനിയമം പാസാക്കി. ഈ നിയമം നിലവിൽ വന്നത് 1986 ഡിസംബർ 24 നാണ്.

- ദിനാചരണം
-
-

ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസം ഏതെല്ലാം വിധത്തിലാണ് ഉപഭോക്താവിനെ ശാക്തീകരിക്കുന്നത്?

- ആവശ്യങ്ങൾ കൃത്യമായി നിജപ്പെടുത്തി ഉപഭോഗം നടത്താൻ തയ്യാറാവുന്നു.
- ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് അറിവ് നേടാൻ സന്നദ്ധരാവുന്നു.

- ശരിയായ തിരഞ്ഞെടുക്കലിന് പ്രാപ്തി നേടുന്നു.
- അവകാശബോധമുള്ള ഉപഭോക്താവായി മാറുന്നു.
- ഉപഭോക്തൃപ്രശ്നങ്ങളിൽ ഇടപെടാൻ ശേഷി നേടുന്നു.

ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസം നൽകുന്നതിന്റെ ഫലമായി രൂപപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്തൃശീലങ്ങൾ ഏതൊക്കെയാണെന്ന് ശ്രദ്ധിക്കൂ.

- സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുമ്പോൾ ബില്ല് ചോദിച്ച് വാങ്ങുക.
- അളവും തൂക്കവും ശരിയാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെടുക.
- പാക്ക് ചെയ്ത സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുമ്പോൾ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പേര്, പാക്ക് ചെയ്ത തീയതി, കാലാവധി, തൂക്കം, വില, നിർമാതാവിന്റെ/വിതരണക്കാരുടെ മേൽവിലാസം എന്നിവ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- സാധനങ്ങളുടെ നിലവാരം സൂചിപ്പിക്കുന്ന ചിഹ്നങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കുക.
- വാങ്ങുന്ന സാധനങ്ങളുടെ ഉപയോഗക്രമം, പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്ന വിധം എന്നിവ മനസ്സിലാക്കുക.

ശരിയായ ഉപഭോക്തൃശീലങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ച് ഉപഭോക്തൃബോധ വൽക്കരണത്തിനായി ഒരു ചുമർപത്രിക തയ്യാറാക്കുക.



ഉപഭോക്തൃവിദ്യാഭ്യാസത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം വ്യക്തമാക്കി കുറിപ്പു തയ്യാറാക്കുക.

സർക്കാരുകളുടെയും സർക്കാരിതരസംവിധാനങ്ങളുടെയും സമൂഹത്തിന്റെയും കൂട്ടായ ശ്രമങ്ങളിലൂടെ മാത്രമേ സന്തുഷ്ടമായ ഒരു ഉപഭോക്തൃസമൂഹത്തെ സൃഷ്ടിക്കാൻ കഴിയൂ.



വിലയിരുത്താം

- 'ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിയാണ് എല്ലാ സാമ്പത്തികപ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും പ്രധാന ലക്ഷ്യം.' ഈ പ്രസ്താവനയോട് നിങ്ങൾ യോജിക്കുന്നുണ്ടോ? എന്തുകൊണ്ട്?
- ഉപഭോക്താവ് ചൂഷണത്തിനു വിധേയമാകുന്ന സന്ദർഭങ്ങൾ ഏതെല്ലാം?
- ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങൾ ഏതെല്ലാം?
- 'ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശസംരക്ഷണത്തിന്റെ കാവൽക്കാരാണ് ഉപഭോക്തൃകോടതികൾ'. പ്രസ്താവന സമർഥിക്കുക.

- പരസ്യങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുന്നതെങ്ങനെയാണ്? ഉദാഹരണസഹിതം വ്യക്തമാക്കുക.
- ലീഗൽ മെട്രോളജി വകുപ്പ്, ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര ഫോറം എന്നിവയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ താരതമ്യം ചെയ്യുക.
- ലോക ഉപഭോക്തൃദിനത്തോടനുബന്ധിച്ച് സ്കൂളിൽ നടത്തുന്ന സെമിനാർ വിഷയാവതരണത്തിൽ എന്തെല്ലാം കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്താം?
- നിങ്ങളുടെ പ്രദേശത്തെ ഉപഭോക്തൃപ്രശ്നങ്ങളിൽ നിങ്ങൾ ഏതെല്ലാം വിധത്തിൽ ഇടപെടുമെന്ന് വിശദീകരിക്കുക.



തുടർപ്രവർത്തനങ്ങൾ

- ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണം സംബന്ധിച്ച വിവിധ തരം രചനകളും ശേഖരങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു പതിപ്പ് തയ്യാറാക്കുക.
- ഉപഭോക്തൃബോധവൽക്കരണത്തിനുകുന്ന സ്ട്രാറ്റജികൾ തയ്യാറാക്കി പവർ പോയന്റ് പ്രസന്റേഷൻ നടത്തുക.
- ഉപഭോക്തൃകോടതികളുടെയും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിനായുള്ള മറ്റു സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പത്രവാർത്തകൾ ശേഖരിച്ച് ക്ലാസ്തല പ്രദർശനം സംഘടിപ്പിക്കുക.