

ગ્રાહક શિક્ષણ

પ્રશિક્ષક તાલીમ નિયમસંગ્રહ

વોલ્યુમ-૨

ગ્રાહક શોષણ અને ફરિયાદ નિવારણ

અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ
ગુજરાત સરકાર.



સર્વ હક અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકારને અધીન
પ્રકાશક: ગુજરાત સરકાર.

अनुक्रमशिका

प्रस्तावना:

१. ग्राहक शोधण
२. ग्राहक सुरक्षा परिषद
३. ग्राहक तक्रार निवारण अेजन्सीओ
४. ग्राहक मार्गदर्शन अने सलाह
५. प्रोडक्टना धोरणो

પ્રસ્તાવના

કેટલાય વર્ષોથી ગ્રાહક સુરક્ષાની પધ્ધતિ ઘણીબધી રીતે પ્રગટ થઇ છે. વૈશ્વીકરણનો ધ્યેય ધરાવતી સંચાર ટેકનોલોજી અને મુક્ત આર્થિક નીતિઓમાં આવેલી ક્રાંતિકારી ઊંચાઇઓને અનુસરીને ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ના અધિનિયમન બાદ, આપણે આપણી જરૂરિયાતો, જીવનશૈલી, વર્તનવ્યવહાર, ફકો અને જવાબદારીઓ પ્રત્યેની કાળજી અને ગ્રાહક-અભિગમોમાં નાટકીય પરિવર્તન અનુભવ્યું છે. ભારત જેવા દેશમાં આ પ્રશ્નો વધુ જટિલ બન્યા છે. જે ગ્રાહક શોષણના જોખમનો અસરકારક રીતે ઉકેલ લાવવા માટે ઉત્કૃષ્ટ પ્રકારના વૈકલ્પિક ઉકેલો અપનાવવા માટે ખૂબ સારા પ્રમાણમાં ચર્ચાગોષ્ઠિ માગી લે છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬થી રાષ્ટ્રીય, રાજ્ય અને જિલ્લા સ્તરે ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોની રચનાની જોગવાઈ કરી છે. આ પરિષદો એવા સભ્યોથી બનતી હોય છે કે જેઓ પોતે બિનસરકારી સંસ્થાઓ, ઉદ્યોગો, ધંધા, સરકારી તંત્રો સાથે સંકળાયેલા ગ્રાહક કાર્યકરો હોય અને ગ્રાહક જાગૃતિમાં નિષ્ણાત હોય તેમજ ગ્રાહક શિક્ષણના ક્ષેત્રમાં કામ કરતા શિક્ષણવિદ્ હોય.

સાંપ્રત યુગમાં, ગ્રાહકની પસંદગી પર પ્રભાવ અને પ્રલોભનની ઉચ્ચ પ્રકારની કલાનો ઉપયોગ કરતા સમૂહ વિજ્ઞાપનોની વ્યાપક અસર છે. નિરક્ષર, અણસમજ અને ભોળા ગ્રાહકોને કોઈ ચોકકસ પ્રોડક્ટ સલામતી, ગુણવત્તા અને ક્ષમતાના જરૂરી ધોરણો ધરાવે છે કે કેમ તેની જાણકારી કે સૂઝ હોતી નથી અથવા તો પ્રોડક્ટની ખરેખર કિંમતની પણ જાણકારી હોતી નથી. કોઈ ખાદ્ય પ્રોડક્ટ પોતાના શરીરની પોષક જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરે છે કે કેમ તે પણ જાણમાં નથી હોતું. ગ્રાહકના દરજ્જાને ધ્યાનમાં લીધા વગર એવા ગ્રાહકોને તાલીમ કાર્યક્રમો મારફત આવી જાણકારી આપીને સંબંધિત અધિનિયમ અને તેને સંલગ્ન નિયમો હેઠળ જોગવાઈ કરેલા ગ્રાહક સુરક્ષા વ્યવસ્થાતંત્ર વિશે તેમને શિક્ષણ પૂરું પાડવાનો છે. માલના ઉત્પાદકો અને સેવા પૂરી પાડનારાઓ પર કાનૂની પ્રભાવ અને આર્થિક દબાવના પ્રયાસ થકી ગ્રાહકોને પોતાના હિતોની સુરક્ષા માટે સંસ્થાકીય સહાયની જરૂર હોય છે જે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ અને ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોના રૂપમાં ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ યોગ્ય રીતે પૂરી પાડવામાં આવે છે.

ભારતીય અર્થતંત્રે વિકસિત અર્થતંત્રો જેટલી જ વિવિધ પ્રકારની પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પોતાના બજારમાં હાંસલ કરી છે. પેક કરેલા ખાદ્ય અને મીઠાઈઓ, બ્રાન્ડેડ વસ્ત્રો, વીજ અને વીજાણુ ઉપકરણો અને અન્ય FMCG પ્રોડક્ટોએ કરીયાણા અને છૂટક વેપારના પરંપરાગત ધંધાકીય પર્યાવરણમાં સ્થાન જમાવ્યું છે. કોર્પોરેટ બિઝનેસ હાઉસની સ્પર્ધાત્મક ક્ષમતાઓના સંગીનીકરણથી અર્થતંત્ર છેલ્લા કેટલાક વર્ષોથી શ્રેષ્ઠ કામગીરી જાળવી રાખવા માટે સક્ષમ બન્યું છે. માવજત કરેલી વ્યુહાત્મક ક્ષમતાઓ અને પરંપરાગત પેદાશોના આઉટ-સ્માર્ટિંગના કેન્દ્રબિંદુ પર દરેક ધંધાકીય સાહસ ગ્રામીણ અને શહેરી બજારમાં સમાન રીતે ખૂલેલી વર્તમાન બજાર તકો પર

વૃદ્ધિ કરવા માટે ઝડપી રીતે સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરી રહ્યું છે. આવા વિશાળ ધંધાકીય ગૃહો (Business house) ને એવો પણ ખ્યાલ આવ્યો છે કે પોતપોતાના ધંધામાં ગ્રાહકો દ્વારા સાંપડેલો અતૂટ વિશ્વાસ જ દેશમાં FMCG બ્રાન્ડમાં તેમની પ્રોડક્ટોને ટકાવી શકશે. ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોએ અત્યાધુનિક પ્રોડક્ટોને કારણે ગ્રાહકો પરના આવા તનાવને હળવો કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા અદા કરવાની છે. "જાગૃત" અને "પ્રબુદ્ધ" ગ્રાહકોની મદદથી ભારતના પ્રધાનમંત્રીના સ્વપ્ન સમાન "ગ્રામીણ કેન્દ્ર"નું નિર્માણ કરીને આર્થિક ગતિ મક્કમ બનાવવા માટે માલસેવાના દ્વિ-માર્ગી પ્રવાહને આધાર આપવા માટેના ગ્રામીણ આંતરમાળખાના નિર્માણમાં આર્થિક વૃદ્ધિમાં સંકળાયેલા તમામ મધ્યસ્થીઓને ગ્રાહક શિક્ષણ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ. પેકેજ કરેલા ખાદ્યને લગતા ધંધાઓ આટા, મરીમસાલા, રસોઇ માટેની કણક જેવી કૃષિપેદાશો અને પાસ્તા અને બિસ્કીટ જેવી નાસ્તાઓની વાનગીઓ તેમજ ખાવા માટેની તૈયાર વાનગીઓમાં મૂલ્યવૃદ્ધિનો વિશાળ પટ પૂરો પાડી શકે છે. ગ્રાહકો યોગ્ય રીતે પ્રબુદ્ધ, જાગૃત અને શિક્ષિત હોય તો હકિકતમાં આ આયામ માત્ર સ્થાનિક ધોરણો નહિ પરંતુ વૈશ્વિક ધોરણે પણ ખાદ્ય પ્રોડક્ટોનું સૌથી વધુ વિશ્વાસપાત્ર સર્વિસ પ્રોવાઇડર બની શકે તેમ છે. એવી જ રીતે, આધુનિક વસ્ત્રોના છૂટક ધંધાને મલ્ટી-ફાઇબર સહવર્તી ક્ષેત્રનો પ્રસાર કરવા માટે મળતી તકોમાંથી વિકસવા માટે સમતોલ બનાવવામાં આવે છે. સુતરાઉ કાપડનું ચલણ અને તેની લોકપ્રિયતાથી કપાસના વાવેતર, કપાસ લોઢામણ અને વણાટકામના વિકાસ મારફત ગ્રામીણ આજીવિકા ઉપર ઘણી અનુકૂળ અસરો પડી શકે તેમ છે. વિવિધ માનવસર્જિત કાપડની પસંદગીમાં ગ્રાહકની જાણકારી વસ્ત્રોદ્યોગ (apparel industry)ની વૃદ્ધિમાં યોગદાન આપતી હોય છે. આવી જાણકારી પૂરી પાડવી તે જિલ્લા અને તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રોનું મુખ્ય કાર્ય છે.

નાના પાયાના અને કુટિર એકમોએ તૈયાર કરેલી પ્રોડક્ટો FMCG ક્ષેત્રમાં વૃદ્ધિના અનેક વિધ માર્ગ ખોલી શકે તેમ છે. હકિકતમાં, ગ્રામીણ આજીવિકા માટેના સંસાધન આધારના વિસ્તરણથી સ્થાયી વપરાશમાં મહત્વપૂર્ણ સહક્રિયાત્મક લાભ તેનાથી નીપજી શકે તેમ છે. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રોએ મુખ્ય પ્રવૃત્તિ તરીકે આ કાર્ય પ્રથમ શરૂ કરવાની જરૂર છે.

ગ્રાહક જૂથો દ્વારા પ્રયોગશાળાઓ સ્થાપીને અથવા જાહેર ક્ષેત્રની પ્રયોગશાળાઓની સરળ કામગીરીમાં મદદ કરીને પ્રોડક્ટ/સેવાઓના પરીક્ષણને આધાર પૂરો પાડવામાં આવે છે. જેના દ્વારા પરીક્ષણ પરિણામો પ્રસિધ્ધ કરવામાં આવશે. આ માહિતી રાજ્ય/જિલ્લા/તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રો માફરત જરૂરતમંદ ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવશે. આનાથી ગ્રાહકોને પ્રચાર માધ્યમો/ઇન્ટરનેટ મારફત નિયમિત ધોરણે તમામ સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રોડક્ટ/સેવાઓ, તેના ગુણધર્મો-ખાસિયતો, ગુણવત્તા અને સલામતી બાબતે વિશ્વસનીય પરીક્ષણ અહેવાલો સરળતાથી ઉપલબ્ધ થશે. આ તમામ મુદ્દાઓને પાંચ એકમોમાં વિભાજિત કરીને આ વોલ્યુમમાં તેનું વિસ્તૃત વર્ણન કર્યું છે. પ્રથમ એકમ, ગ્રાહકો જેનો ભોગ બનતા હોય છે તેવી જુદી જુદી શોષણખોર વેપારપ્રથાઓને લગતું છે. બાકીના એકમો ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદો, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓ, ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને પદ્ધતિઓ અંગે સલાહ માફરત ગ્રાહકોની સુરક્ષા કરવા માટે

અને તે માટે તેને શિક્ષણ આપવા માટે અપનાવેલી વિવિધ પધ્ધતિઓને લગતા છે. પ્રોડક્ટના ધોરણો તૈયાર કરવામાં અને આવા ધોરણોની પ્રસિધ્ધિ/પ્રકાશનમાં બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ અને અન્ય એજન્સીઓની ભૂમિકા છેલ્લા એકમમાં દર્શાવેલી છે જે પ્રોડક્ટ પસંદ કરવામાં અને તેની ગુણવત્તાની ખાતરી કરવા માટે ગ્રાહકને સહાય કરવા માટે જરૂરી છે.

આ સંક્ષિપ્ત પરંતુ અત્યંત મહત્વપૂર્ણ પુસ્તક આધુનિક સમાજમાં ગ્રાહકોએ અનુભવવી પડતી મુશ્કેલીઓ પર પ્રકાશ ફેંકીને નિષ્ક્રમ વેપારીઓ તેમજ ગેરવાજબી વેપાર પ્રથા દ્વારા થતા શોષણમાંથી જનતાને બચાવવા માટેના શક્ય તમામ ઉકેલો આપવામાં હંમેશા મદદરૂપ થતું રહેશે.

ગુજરાત સરકાર

ગ્રાહકનું શોષણ

આપણામાંની દરેક વ્યક્તિ પારણાથી શરૂ કરીને ચિતા સુધીની દરેક અવસ્થા દરમિયાન કોઈને કોઈ પ્રોડક્ટ અથવા સેવાની ગ્રાહક હોય છે. તમે રમકડું ખરીદો કે ટી.વી., ટોપી ખરીદો કે કાર, દડો ખરીદો કે સાયકલ, ફળ ખરીદો કે ફીજ – તમે ગ્રાહક છો. તમે વિમાન અથવા ટ્રેઇનમાં પ્રવાસ કરો, ફોન અથવા પંખાનો ઉપયોગ કરો, રેસ્ટોરામાં ભોજન કરો કે હોસ્પિટલમાં સારવાર લો, - ત્યારે તમે ગ્રાહક છો. ઉત્પાદકો, વિતરકો, જથ્થાબંધ અથવા છૂટક વેપારીઓ આપણને માલ વેચે છે જ્યારે બેન્કો, ટ્રાન્સપોર્ટરો, દવાખાનાઓ ટેલીફોન કંપનીઓ આપણને સેવા પૂરી પાડે છે.

પરંતુ, કેટલાક સિધ્ધાંતહીન અને ખંધા વેપારીઓ, પોતે પણ કોઈ માલ અથવા સેવાઓના ગ્રાહક છે તે હકિકતને સદંતર અવગણીને માત્રને માત્ર તગડો નફો રળી લેવાના એકમાત્ર ઉદ્દેશથી ગેરવાજબી પ્રથાઓ અપનાવીને ગ્રાહકોનું શોષણ કરતા હોય છે.

કેટલાક વેપારીઓ દ્વારા આચરવામાં આવતી અમુક ગેરરીતિઓ.

- ખામીયુક્ત માલનું વેચાણ
- દવાઓ સહિત ભળતા માલનું વેચાણ
- સેવાઓમાં ઊણપ
- ખોટા તોલમાપનો ઉપયોગ
- ખોરાક સહિત અન્ય બનાવટોમાં ભેળસેળ
- ગેરવાજબી વેપારપ્રથા અપનાવવી
- નિયંત્રિત વેપારપ્રથા અપનાવવી
- એગ્રાઈ અને આઈએસઆઈ જેવા પ્રમાણ ચિહ્નોની નકલ કરવી
- આકરી કિંમત વસૂલવી
- અતિશય જાહેરાતનો મારો ચલાવવો
- બાળકોને લક્ષમાં રાખીને વિજ્ઞાપન દ્વારા તેમના માનસ પર વસ્તુ/સેવા પ્રત્યે પ્રભાવ ઊભો કરવો
- સંગ્રહખોરી

હવે, આપણે વિવિધ પ્રકારની શોષણખોરીને સમજવાનો પ્રયાસ કરીએ. તેની કાનૂની વ્યાખ્યાની હવે પછીના તબક્કે (યુનિટ-૩માં) ચર્ચા કરીશું; પ્રથમ તો આપણે માલ, સેવાઓમાંની ઊણપ, ગેરવાજબી વેપારપ્રથા, નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા જેવા શબ્દોને દ્રષ્ટાંતોથી પરીચિત થઈએ.

૧. માલની ખામી :

- (૧) નવી સાયકલનો ચીપિયો સામાન્ય સવારી દરમિયાન તૂટી જાય છે.
- (૨) ટી.વી.માં દ્રશ્ય દેખાતું નથી.
- (૩) બિયારણ ઉગતું નથી.
- (૪) બોલપેનથી લખાતું નથી.
- (૫) નવા જ કપડાનો રંગ પહેલી ઘોલાઈમાં ઝાંખો પડી જાય છે.
- (૬) પ્રેસરફૂકરનું ઢાંકણ રસોઈ દરમિયાન ઉતરી જાય છે.

૨. સેવાઓમાં ઊણપ :

- (૧) બીલની રકમની ચૂકવણી કરી હોવા છતાં ટેલીફોન અથવા વીજ જોડાણ કપાઈ જવું.
- (૨) ટેલીફોન જોડાણ આપવામાં અથવા સ્થાનફેર કરી આપવામાં વિલંબ.
- (૩) અતિશય બિલ ફટકારવું.
- (૪) બિલની ચૂકવણી કર્યા પછી પણ ટેલીફોન અથવા વીજ જોડાણ પુનઃ સ્થાપિત કરવામાં વિલંબ.

(એ) ગૃહ નિર્માણ :

૧. શહેરી વિકાસ સત્તામંડળની મંજૂરી વગર પ્લોટનું વેચાણ
૨. માલિકી હક વગર પ્લોટ/ફ્લેટ/મકાનનું વેચાણ
૩. બાંધકામમાં અને કબજા સોંપણીમાં વિલંબ
૪. બાંધકામમાં ઉતરતી ગુણવત્તાની સામગ્રીમાં વપરાશ
૫. સોંપણી પહેલા પાયાની સુખાકારીઓ પૂરી ન પાડવી.

(બી) તબીબી :

૧. આવશ્યક લાયકાતો વગર સારવાર હાથ ધરવી.
૨. હોસ્પિટલમાં જરૂરી સાધનસામગ્રી વગર સારવાર હાથ ધરવી.
૩. જરૂરી તપાસણી કર્યા વગર શસ્ત્રક્રિયા કરવી.
૪. શસ્ત્રક્રિયા પછી બેકાળજી
૫. ખોટું બ્લડ-ગ્રુપ ચડાવી દેવું.

(સી) શિક્ષણ :

૧. જરૂરી આંતરમાળખા વગર વિદ્યાર્થીઓને પ્રવેશ આપવો.
૨. શાળાના શૈક્ષણિક સમય દરમિયાન વિદ્યાર્થીઓની સલામતી સાચવવામાં નિષ્ફળતા.

(ડી) રેલવે :

૧. નિશ્ચિત આરક્ષણ ધરાવતા મુસાફરોને બર્થ પૂરું ન પાડવું.
૨. ટોઇલેટમાં પાણી જેવી સુવિધા પૂરી ન પાડવી.
૩. મુસાફરોને પૂરતી સલામતી પૂરી ન પાડવી.

૩. ભળતા માલ અને સેવાઓનું વેચાણ :

જે માલ અથવા સેવાઓ અસલી હોવાનો ખોટો દાવો કરવામાં આવે તેને નકલી અથવા ભળતો માલ કહેવાય. તેને "પાઇરેટેડ" માલ પણ કહેવામાં આવે છે.

૧. ટ્રેડમાર્કના માલિકનો માલ છે તેવું ખોટું નિરૂપણ કરીને જાણીતા ટ્રેડમાર્કની નકલ ધરાવતા માલ અથવા સેવાનું વેચાણ.
૨. છેતરામણીભર્યા સમાન ટ્રેડમાર્ક ધરાવતા માલ અથવા સેવાનું વેચાણ.

૪. ખોટા તોલમાપનો ઉપયોગ :

- (૧) ઓછું વજન ધરાવતા બિસ્કીટના પેકેટ
- (૨) ખોખા પર જણાવેલી હોય તેનાથી ઓછા નંગમાં રંગપેટીઓ મૂકવી.

ઓછા તોલમાપથી શોષણખોરીની સામાન્ય રીતો નીચે મુજબ છે. :

૧. ધોરણ વગરના અથવા પરવાના વગરના તોલમાપનો ઉપયોગ (એટલે કે સરકાર દ્વારા પ્રમાણિત હોય તે સિવાયના તોલમાપનો ઉપયોગ)
૨. ત્રાજવા હેઠળ લોહચુંબક લગાવવું.
૩. ત્રાજવાની દાંડીને લૂચ્યાઇપૂર્વક દબાવવી.
૪. ત્રાજવાની સાંકળને ખોલી શકાય તેવી કડીઓ લગાડવી.
૫. કાટલાના તળીયેથી સીલ દૂર કરવું.
૬. કાપડ માપતી વખતે ચાલાકીપૂર્વક સરકાવવું.

૫. ખાદ્યચીજોની ભેળસેળ :

ગ્રાહકને હાનિ અથવા ઇજા પહોંચાડતા ખાદ્યચીજોમાં ભેળસેળના કેટલાક નમૂના આ પ્રમાણે છે.:-

૧. (૧) દૂધમાં પાણીની મિલાવટ

- (૨) દૂધમાં આટાની મિલાવટ
- (૩) ઘીમાં મિલાવટ
- (૪) કોફીમાં ચીકોરી અથવા શેકેલા આંબીલાના (આમલીના બીજના) ચૂર્ણની મિલાવટ
- (૫) ચામાં રંગની મિલાવટ
- (૬) મરચામાં લાકડાનો વ્હેરની મિલાવટ
- (૭) ચણાદાળમાં કેસરી દાળની મિલાવટ
- (૮) મધમાં ચાસણીની મિલાવટ
- (૯) કાળા મરીમાં પપૈયાના બીજની મિલાવટ

આમ, ખાદ્યચીજોમાં સસ્તા ફલકા દ્રવ્યો ઉમેરવામાં આવતા હોય છે.

૨. ખાદ્યચીજો ઠરાવેલા ધોરણોને અનુરૂપ ન હોય.

૩. ખાદ્યચીજોમાં પ્રતિબંધિત રંગો વાપરેલા હોય.

૬. ગેરવાજબી વેપારપ્રથા :

ગેરવાજબી હોય અથવા છેતરામણી હોય તેવી કોઈ પણ વેપારપ્રથાને ગેરવાજબી વેપારપ્રથા કહેવાય છે.

ઉદાહરણો: (૧) કોઈ માલ ચોકકસ પ્રમાણભૂત ધોરણ, ગુણવત્તા, કક્ષા(ગ્રેડ), બંધારણ, શૈલી અથવા સ્વરૂપનો છે એવું ખોટું નિરૂપણ કરવું.

(૨) કોઈ સેવા ચોકકસ ધોરણ, ગુણવત્તા અથવા કક્ષા(ગ્રેડ)ની છે એવું ખોટું નિરૂપણ કરવું.

(૩) કોઈ માલ અથવા સેવાને પુરસ્કર્તા, મંજૂરી, કામગીરી, વધારાની ખાસિયતો, ઉપયોગો અથવા લાભો ધરાવતો હોવાનું ખોટું નિરૂપણ કરવું.

(૪) કોઈ માલ અથવા સેવાની ઉપયોગિતા અથવા જરૂરિયાત વિશે ખોટી અથવા ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆત કરવી.

(૫) કોઈ પ્રોડક્ટના પૂરતા અથવા યોગ્ય પરિક્ષણનો આધાર ન હોય તેવી કામગીરી, ક્ષમતા અથવા આવરદાની કોઈ વોરંટી અથવા ગેરંટી આપવી.

(૬) મહત્વની રીતે ભ્રામક વોરંટી, ગેરંટી અથવા વચન આપવું.

(૭) વળતર (ડિસ્કાઉન્ટ) પર આપવામાં આવતા માલની નિયમિત કિંમતના સંબંધમાં લોકોને મહત્વપૂર્ણ રીતે ગેરમાર્ગે દોરવા.

(૮) ભાવતાલ કરીને વેચવાની અથવા પૂરી પાડવાની ન હોય તેવી કોઈ સેવા અથવા માલને ભાવતાલ કરીને આપવાની કિંમતે વેચવા અથવા પૂરો પાડવા માટે જાહેરાત કરવી.

(૯) સમગ્ર લેવડદેવડમાં (વ્યવહારમાં) ચાર્જ કરેલી કિંમતોમાં કોઈ ભેટ અથવા ઇનામની કિંમત અંશતઃ અથવા પૂર્ણતઃ આવરી લીધેલી હોય ત્યારે એવી રીતે આપવાના ઉદ્દેશ વગર અથવા કંઈક મફત આપવામાં આવે છે એવી છાપ ઊભી કરીને કોઈ ભેટ અથવા ઇનામ આપવું.

(૧૦) કોઈ પ્રોડક્ટના વેચાણ, વપરાશ અથવા તેને પૂરી પાડવાને ઉત્તેજન આપવાના હેતુથી અથવા ધંધાકીય હિતોને ઉત્તેજન આપવાના હેતુથી કોઈ સ્પર્ધા, લોટરી, તક અથવા કુશળતાની રમતનું આયોજન કરવું.

(૧૧) કોઈ માલની સંગ્રહખોરી અથવા નાશ અથવા એવો માલ લોકોને વેચવાનો ઇન્કાર વધુ કિંમતો પડાવવાના હેતુથી હોય અથવા એવા જ પ્રકારના માલ અથવા સેવાની કિંમતો વધારવાનો હોય તો એવા માલની સંગ્રહખોરી અથવા નાશ અથવા એવા માલનું વેચાણ અથવા સેવા પૂરી પાડવા માટે લોકોને ઇન્કાર કરવો.

(૧૨) ભળતા(નકલી) માલનું ઉત્પાદન અથવા ભળતી સેવાઓ પૂરી પાડવી.

ખોટી, ભ્રામક અને અતિશય જાહેરાત દ્વારા શોષણ :

સવારથી સાંજ સુધી આપણને ઉત્પાદકો અને વેપારીઓ દ્વારા પોતપોતાના માલ અથવા સેવાઓની ઉચ્ચ ગુણવત્તા, ધોરણો અને વિશિષ્ટતાઓ વિશે ઢંઢેરો પીટતી પુષ્કળ જાહેરાતો જોવા મળે છે. તેમાંથી ઘણી બધી જાહેરાતો ગેરમાર્ગે દોરનારી હોય છે. તેમાંની અમુક ખોટી પણ હોય છે. "કન્ઝયુમર ફોર્સ" નામની સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંસ્થા દ્વારા આયોજિત "ભારતીય ઉપભોક્તા-શોષણનો વ્યાપ અને કાનૂની રક્ષણ" પર એક સેમિનારનું ઉદ્ઘાટન કરતી વખતે શ્રી જસ્ટીસ દેવીન્દર ગુપ્તા, નામદાર મુખ્ય ન્યાયમૂર્તિ, ગુજરાત- એ નોંધ્યું છે કે : "ગેરવાજબી વેપાર પ્રથા, ભેળસેળ, નકલી માલ પૂરો પાડવો, ખોટી જાહેરાતોથી છેતરપિંડી, આકરી કિંમતો અને અન્ય ગેરરીતિઓ બજારમાં એટલી ફૂલીફૂલી છે કે જેમાં શંકા ન કરતા ગ્રાહકોનું શોષણ કરવામાં આવે છે." લોકોને લલચાવવા માટે વિવિધ સાધનો અને પ્રયુક્તિઓથી ઉત્પાદકો દ્વારા કરવામાં આવતો પ્રચાર પોતે જ એક મોટા ઉદ્યોગ તરીકે અસ્તિત્વમાં આવ્યો છે. મુદ્રણ અને વીજાણુ માધ્યમોમાં આંખકાનને જકડી રાખતી મોટે પાયે થતો પ્રચાર બેસુમાર માત્રામાં હોય તો ગ્રાહકોને સ્પર્ધાત્મક કિંમતે ધોરણયુક્ત ગુણવત્તાવાળી યોગ્ય પ્રોડક્ટની પસંદગી કરવામાં નુકસાન રહેલું છે. તેમના વધુ અવલોકન મુજબ : " વેપારી ધાલમેલ અને ઉત્પાદન ગેરરીતિઓ ફૂલતીફૂલતી જાય છે અને ગ્રાહક ખરેખર સામા છેડે છે. ગ્રાહકોને રક્ષણ આપવાની તાતી જરૂર છે જેથી ઉત્પાદકો, વિતરકો અને પુરવઠેદારોના વર્ચસ્વથી તેમના અધિકારો ધૂંધળા ન બને."

ઉદાહરણો:

૧. એમબીએના અભ્યાસક્રમ આપવાની જાહેરાત કરવામાં આવે પણ કોઈ યુનિવર્સિટી સાથે તેની સંલગ્નતા જ ન હોય.
૨. કોઈપણ જાતની મંજૂરી વગર "રેમન્ડ માન્ય શો રૂમ" તરીકે જાહેરાત કરવી.
૩. કોઈપણ સમયે રૂ.૫૦૦૦માં તે માલ વેચાતો હોવાના કોઈ પણ પુરાવા વગર "રૂ.૫૦૦૦ની કિંમતનો માલ રૂ.૫૦૦માં" વેચવાની જાહેરાત કરવી.
૪. "વોટર રેજિસ્ટ્રન્ટ" ઘડિયાળને "વોટરપૂફ" ઘડિયાળ તરીકેની ખરીદદારના માનસમાં છાપ ઊભી કરીને જાહેરાત કરવી.
૫. "ઘટાડેલી કિંમતે" એવી જાહેરાત કરીને ઘટાડેલી કિંમતે ગણીગાંઠી ચીજવસ્તુઓ આપતી દુકાન પ્રત્યે લોકોને લલચાવવા.
૬. કિંમતોમાં વધારો કર્યા પછી "વળતર(ડિસ્કાઉન્ટ)" તરીકે જાહેરાત કરવી.

૭. નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા :

૧. ગેસ જોડાણ સાથે ગેસ સ્ટવની ખરીદીની ફરજ પાડવી.
૨. કાર, વાહન વિ.ની કબજા સોંપણીમાં ઇરાદાપૂર્વક વિલંબ કરવો અને તે દરમિયાન ભાવ વધી જાય.

૮. નકલી આઇએસઆઇ માર્ક અને એગમાર્ક વિગેરે.

બ્યુરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ ઉત્પાદનની પ્રક્રિયાની સમગ્ર ચકાસણી કર્યા પછી પોતે નકકી કરેલા ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરતા માલ માટે "ISI - આઇએસઆઇ" પ્રમાણ ચિહ્નનો ઉપયોગ કરવાની અધિકૃતિ આપે છે. (વિગતવાર અભ્યાસ પ્રકરણ-૬માં છે.) કેટલાક ઉત્પાદકો પોતાના માલના ધોરણોને પરિપૂર્ણ કર્યા વગર અથવા કોઈપણ જાતની અધિકૃતિ વગર પોતાનો માલ આવા ધોરણો/માપદંડો પરિપૂર્ણ કરે છે એવું ખરીદદારના માનસમાં ઠસાવવા માટે આઇએસઆઇનું પ્રમાણ ચિહ્ન ખોટી રીતે લગાવે છે. કેટલાક ઉત્પાદકો ભળતું પ્રમાણ ચિહ્ન છેતરામણી રીતે લગાવે છે. અસલી આઇએસઆઇ ચિહ્ન આ રીતે હોય છે.: મથાળા પર માલનો આઇએસઆઇ નંબર હોય છે. **S** અક્ષર **I** ના બન્ને અક્ષરો કરતા મોટો હોય છે. ભળતું ISI પ્રમાણ ચિહ્ન આવું લાગતું હોય છે.:-

"ડિઝાઇન મુજબના એ જ કદ અને ચિહ્ન હોય પરંતુ IS No. જ ન હોય અથવા તો વિગતવર્ણન મુજબના લખાણ વગરનું હોય ત્યારે તે છેતરામણું ચિહ્ન છે. છેતરપિંડીની બીજી એક રીત - ક્યારેક આ રીતે લગાવેલું ચિહ્ન ડબ્બાને સંબંધિત હોય - પ્રોડક્ટને સંબંધિત ન હોય.

એવી જ રીતે AGMARK (એગમાર્ક) ઠરાવેલા ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરતી કૃષિવિષયક બાગાયતી પેદાશોને ખરીદવેચાણ નિયામક દ્વારા અધિકૃતિ આપવામાં આવે છે.

૯. અતિશય કિંમત વસૂલ કરવી.

ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટ વિશે વિજ્ઞાપન દ્વારા પ્રભાવમાં લાવીને તેમને તે ખરીદવા માટે અથવા ભાડે લેવા માટે ઊભા કરવા તે વેચાણ ઉત્તેજનની સ્વીકૃત પદ્ધતિ છે. પરંતુ ઘણીવાર વાચકો અથવા દર્શકોના દિમાગ પર વિજ્ઞાપનનો ભયાનક મારો ચલાવવામાં આવતો હોય છે. ઘણા વેપારીઓ ગ્રાહકના સ્વસ્થ અથવા આરામદાયી જીવન માટે તેમની કોઈ ચોક્કસ પ્રોડક્ટ અત્યંત જરૂરી છે અને તેના વગર ગ્રાહકના જીવનનો કોઈ મતલબ જ નથી અને ગ્રાહક ફલાણી પ્રોડક્ટ કોઈપણ ભોગે ખરીદવી જોઈએ એવી છાપ ઊભી કરાવીને ગ્રાહકોનું માનસ પરિવર્તન કરાવવા માગતા હોય છે. વધુમાં, ગ્રાહકોના હિતને પ્રતિક્ષણ અસર થાય તે રીતે પ્રોડક્ટની કિંમતમાં વિજ્ઞાપનને લીધે વધારો થતો હોય છે.

૧૧. બાળકોને લક્ષમાં રાખીને કરવામાં આવતી જાહેરાતો :

પ્રોડક્ટના વેચાણને ઉત્તેજન આપવા માટે મોડેલિંગના હેતુથી બાળકોનો ઉપયોગ કરીને કુમળા બાળમાનસ સાથે રમત રમીને કરવામાં આવતી જાહેરાતો શોષણની એક સામાન્ય રીતે વાપરવામાં આવતી પદ્ધતિ છે. પ્રોડક્ટ વિશે વાત કરતા બાળકની જાહેરાતને લીધે બીજા બાળકના માનસ પર એવી પ્રોડક્ટની ગુણવત્તાને ધ્યાનમાં લીધા વગર તે વસ્તુ ખરીદવા માટે પોતાના માતા પિતા પર દબાણ ઊભું થાય છે.

૧૨. સંગ્રહખોરી :

વેપારીઓ ભાવવધારો કરાવીને બહોળો નફો રળી લેવાના ઉદ્દેશથી માલનો સંગ્રહ કરીને, નાશ કરીને અથવા માલ વેચવાનો ઇન્કાર કરીને કૃત્રિમ તંગી ઊભી કરતા હોય છે.

શોષણ નાથવાના ઉપાયો :

ગ્રાહકનું શોષણ આ રીતે અટકાવી શકાય.:

ગ્રાહક શિક્ષણ



ગ્રાહક જાગૃતિ (સામૂહિક પગલાં)



ગુનેગારો પર કાનૂની કાર્યવાહી



ફરિયાદો નોંધાવીને વળતર માટે ચુકાદા મેળવવા અને સંબંધિત માલ અથવા સેવાનું વેચાણ અટકાવવા માટે કાનૂની આદેશો.

પ્રબુદ્ધ ગ્રાહક સુરક્ષિત ગ્રાહક હોય છે. કાયદાથી ગ્રાહકને અમુક અધિકારો મળે છે અને તદ્દનુસાર ઉત્પાદકો, વેપારીઓ અને સેવા પૂરી પાડનારાઓ પર કેટલીક કાનૂની જવાબદારીઓ ઊભી થાય છે.

તમારા અધિકારને જાણો અને તે અધિકારનો ઉપયોગ કરો. :

જે ગ્રાહક શોષણની પધ્ધતિઓથી વાકેફ હોય અને આવું શોષણ નાથવા અને અટકાવવાના ઉપાયો વિશે જાણકારી ધરાવતો હોય તે પોતાની જાતે જ આવા શોષણથી જાગૃત રહીને શોષણખોરીનો શિકાર બનતા અટકે છે. તે અન્ય ગ્રાહકોને પણ મદદરૂપ થઈ શકે છે.

ગ્રાહક શિક્ષણ તથા આ સંબંધમાં અત્યંત મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. ગ્રાહકોને નાની ઉંમરથી જ ગ્રાહક શિક્ષણ આપવાની પ્રક્રિયામાં સરકાર શાળાઓમાં ગ્રાહક મંડળોને ઉત્તેજન આપતી હોય છે. જેથી તેઓ પોતાના અધિકારો વિશે જાગૃત બનીને શોષણખોરી અટકાવી શકે. આવા મંડળોના અમુક સભ્યો મોટી ઉંમરે ઉત્પાદક, વિક્રેતા અથવા સર્વિસ પ્રોવાઇડર બનતા હોય છે. પોતાના બંધુઓ પ્રત્યે પોતાની નૈતિક જવાબદારી ઉપરાંત પોતાની કાનૂની જવાબદારીની જાણકારી પોતાને એક સત્યવક્તા વેપારી તરીકે ઝળકી ઉઠવા માટે મદદરૂપ નીવડતી હોય છે.

મહાત્મા ગાંધીએ એક વખત કહેલું : "ગ્રાહક આપણા ઉંબરે આવતો અતિ મહત્વનો મુલાકાતી છે. તે આપણો આશ્રિત નથી. આપણે તેના આશ્રિત છીએ. તે આપણા કામમાં ખલેલરૂપ નથી બનતો. તેના આગમનનો ઉદ્દેશ હોય છે. આપણા ધંધા પર આવતો ગ્રાહક કોઈ અજાણ્યો માણસ નથી. તે આપણો જ એક હિસ્સો છે. વસ્તુ વેચીને આપણે તેની પર કોઈ ઉપકાર નથી કરતા. પરંતુ તે આપણને વસ્તુ વેચવાની તક આપીને આપણી પર ઉપકાર કરે છે." સજાગ ગ્રાહક કોઈ પ્રોડક્ટનું પ્રયોગશાળામાં પરિક્ષણ કરાવી શકે છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ખોરાક ભેળસેળ અધિનિયમ હેઠળની માન્ય પ્રયોગશાળાનો રિપોર્ટને અદાલતમાં પુરાવા તરીકે ઉપયોગમાં લઈ શકાય. જ્યારે અન્ય સ્ત્રોત તરફથી મળેલા રિપોર્ટ આગળની કાર્યવાહી વિશેનો નિર્ણય કરવાના હેતુથી ખામીઓ જાણવા માટે ઉપયોગી બનતો હોય છે.

એક વિદ્યાર્થીએ ૩૫(પાંત્રીસ) પૈસાની મહત્તમ છૂટક કિંમત ધરાવતી વસ્તુ પર વેપારીએ ૫(પાંચ) પૈસા વધુ લીધેલા હોવાની ફરિયાદ કરી. જિલ્લા ફોરમે ૫(પાંચ) પૈસાનું રિફંડ આપવાનો આદેશ કરીને તેની જાગૃતિની પ્રશંસા કરેલી.

ગ્રાહક ચેતના :

ગ્રાહકોના જૂથો દ્વારા લેવાતા સામૂહિક પગલાથી શોષણખોરી અસરકારક રીતે અટકાવવામાં સારા પરિણામો મળે છે. અમુક બ્રાન્ડનો ખામીયુક્ત માલ અથવા ગ્રાહકોનું શોષણ કરતા 'કન્ઝયુમર ઇન્ટરનેશનલ' જેવી ગ્રાહક સંસ્થાઓ દ્વારા ચલાવાતા અભિયાનો વેપારીની વર્તણૂકને ચોકકસ રૂપ આપવામાં મદદરૂપ નીવડે.

ગુનેગારો પર અદાલતી કાર્યવાહી :

ખોરાક ભેળસેળ નિવારણ અધિનિયમ; ઔષધ અને સૌંદર્યપ્રસાધન બનાવટ અધિનિયમ,

આવશ્યક ચીજવસ્તુ અધિનિયમ, તોલમાપ અધિનિયમ જેવા જુદા જુદા કાયદાઓથી ગ્રાહકોના હિતમાં કરેલી જોગવાઈઓના ઉલ્લંઘન બદલની સજાઓ ઠરાવેલી છે. સજાઓથી વ્યક્તિત ગ્રાહકો પ્રત્યે જવાબદારીઓ ઠરાવતી જોગવાઈઓનું ઉલ્લંઘન કરતા અટકે છે. કોઈપણ કાયદાનું ઉલ્લંઘન થતું જણાય ત્યારે ફૂડ ઇન્સ્પેક્ટર, તોલમાપ ઇન્સ્પેક્ટર, નાગરિક પુરવઠા અધિકારીઓ અને ડ્રગ ઇન્સ્પેક્ટરો જેવા સંબંધિત વિભાગીય અધિકારીઓને તરત રિપોર્ટ કરવામાં ગ્રાહકને પોતાની મનમાં ફરજની લાગણી ઉદભવવી જોઈએ.

ગ્રાહક કોર્ટમાંથી આદેશો મેળવવા બાબત :

શોષણગ્રસ્ત ગ્રાહકોને વળતર આપીને પ્રત્યક્ષ દાદ આપવાની જોગવાઈ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમથી કરી છે. ગ્રાહક કોર્ટો જોખમી માલનું ઉત્પાદન અથવા વેચાણ થતું અટકાવવા માટેના આદેશો પણ કાઢી શકે છે અને બજારમાંથી આવો માલ પાછો ખેંચી લેવાના આદેશો પણ ફરમાવી શકે છે. ગ્રાહક કોર્ટો ગેરવાજબી વેપારપ્રથા અટકાવવા માટેના આદેશો પણ બહાર પાડી શકે છે. (વધુ માહિતી એકમ નં.૩માં છે.) ગ્રાહકો આ સૌથી વધુ લાભદાયી સામાજિક કલ્યાણ કાયદા હેઠળના પોતાના અધિકારોને વાજબી ઠેરવવા માટે અચકાશે નહિ.

.....

એકમ-૨

ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદો



પ્રસ્તાવના:

બજાર વ્યવસ્થાની વધુ સારી જાણકારી ધરાવતા ઉત્પાદકો અને વેપારીઓનું એક સુવ્યવસ્થિત માળખું અસ્તિત્વમાં આવ્યું છે. તેનાથી ગ્રાહકના સાર્વભૌમત્વના સિધ્ધાંતોને મહદઅંશે બિનઅમલી બનાવીને વેપારીઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચેના સંબંધોને પ્રતિકૂળ અસર થઈ છે. ટેલીવિઝન, વર્તમાનપત્રો અને સામયિકોમાં માલ અને સેવાના વિજ્ઞાપનથી ગ્રાહકો દ્વારા થતી માંગ પર પ્રભાવ પડે છે, જો કે તેમાં ઉત્પાદકીય ખામી અથવા માલમાં અપૂર્ણતા કે તેમાં શુદ્ધતા, ગુણવત્તા અથવા જથ્થામાં અથવા એવી રીતે પૂરી પાડેલી સેવામાં ઊણપ હોઈ શકે. વળી, ઘણી બધી પેઢીઓ દ્વારા થતા એકજ વસ્તુના ઉત્પાદનથી પસંદગી માટેનો ઓછો સમય ધરાવતા ગ્રાહકોની દ્વિધા વધી છે અને તેઓ સારી વસ્તુ ખરીદી શકે તે પહેલાં જ પસંદગી કરવાની વિચારણામાં ગૂંચવણ ઊભી થાય છે. સમાજના કલ્યાણ માટે બજારમાં ભેગસેળયુક્ત અને ઊતરતી ગુણવત્તાની ચીજવસ્તુઓની રેલમછેલ નિવારવી જોઈએ. ગ્રાહકની સુરક્ષા માટે કરેલી જુદી જુદી જોગવાઈઓ અને વિવિધ અધિનિયમોમાં ભેગસેળયુક્ત અને ઊતરતા ધોરણોવાળી ચીજવસ્તુઓ સામે કડક પગલાની જોગવાઈ હોવા છતાં, ગ્રાહકોને શોષણખોરીમાંથી બચાવવા અને તેમને ખામીયુક્ત, ભેગસેળયુક્ત અને ઊતરતા ધોરણવાળી સેવાઓમાંથી બચાવવા માટે જરૂરી બન્યું છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમથી ગ્રાહક પરિષદોની સ્થાપના કરવા માટેની અને ગ્રાહકોના હકોને ઉત્તેજન અને રક્ષણ આપવા માટેની જોગવાઈઓ અસ્તિત્વમાં આવી.

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ કરેલી જોગવાઈઓ અનુસાર શરૂઆતમાં કેન્દ્ર સ્તરે કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ અને રાજ્ય સ્તરે રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ સ્થાપવામાં આવી. સન ૨૦૦૨માં અધિનિયમમાં કરેલા સુધારાથી જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદો સ્થાપવામાં આવી.

કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ :

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ની જોગવાઈઓ અનુસાર કેન્દ્ર સરકાર, જાહેરનામુ પ્રસિધ્ધ કરીને, "કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ" એ નામે ઓળખાતી એક પરિષદની રચના કરશે.

ઉદ્દેશ :

કેન્દ્રિય પરિષદનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોના અધિકારોને રક્ષણ અને ઉત્તેજન આપવાનો છે.

રચના :

કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ નીચેના ૧૫૦ સભ્યોની બનેલી રહેશે :-

- (ક) કેન્દ્ર સરકારમાં ગ્રાહક બાબતનો હવાલો સંભાળતા મંત્રી - જે કેન્દ્રિય પરિષદના અધ્યક્ષ તરીકે પણ રહેશે.
- (ખ) રાજ્યના મંત્રી(સ્વતંત્ર હવાલો ન ધરાવતા હોય ત્યારે) અથવા નાયબ મંત્રી(કેન્દ્ર સરકારમાં ગ્રાહક બાબતોનો હવાલો ધરાવતા હોય તે) કેન્દ્રિય પરિષદના ઉપાધ્યક્ષ તરીકે રહેશે.
- (ગ) પોતપોતાના રાજ્યોમાં અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા મંત્રી અથવા ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગનો હવાલો ધરાવતા મંત્રી.
- (ઘ) સંસદના આઠ સભ્યો - જેમાંના પાંચ સભ્યો લોકસભામાંથી અને ત્રણ સભ્યો રાજ્યસભામાંથી.
- (ચ) અનુસૂચિત જાતિ અને જનજાતિના રાષ્ટ્રીય આયોગના સચિવ.
- (છ) કેન્દ્ર સરકારના વિભાગના પ્રતિનિધિ અને ગ્રાહક હિતો સાથે સંકળાયેલી સ્વાયત્ત સંસ્થાઓના પ્રતિનિધિઓ - જેમની સંખ્યા વીસથી વધુ હોવી જોઈશે નહિ.
- (જ) ગ્રાહકોના સ્વૈચ્છિક સંગઠનોના પ્રતિનિધિઓ અથવા ગ્રાહકો - જેમની સંખ્યા ૩૫થી ઓછી હોવી જોઈશે નહિ.
- (ઝ) ઓછામાં ઓછી ૧૦ મહિલા પ્રતિનિધિઓ.
- (ટ) ખેડૂતો, વેપાર અને ઉદ્યોગોના વીસ (૨૦)થી વધુ ન હોય તેટલા પ્રતિનિધિઓ.
- (ઠ) ગ્રાહક હિતોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી ઉપર ન જણાવેલી હોય તેવી ૧૫થી વધુ ન હોય તેટલી વ્યક્તિઓ; અને
- (ડ) નાગરિક પુરવઠા વિભાગના સચિવ કેન્દ્રિય પરિષદના સભ્ય - સચિવ ગણાશે.

પરિષદની ઉપર મુજબની રચનાને ધ્યાનમાં લેતા જણાશે કે પરિષદ વિશાળ પાયો અને તમામ વર્ગોનું પ્રતિનિધિત્વ ધરાવે છે. આ પરિષદ માત્ર ગ્રાહકોના પ્રતિનિધિઓથી નહિ પરંતુ વેપાર અને ઉદ્યોગોના પ્રતિનિધિઓથી પણ બનેલી છે. મહિલાઓ તેમજ અનુસૂચિત જાતિ અને અનુસૂચિત જનજાતિ જેવા નબળા વર્ગોને પણ પૂરતું પ્રતિનિધિત્વ આપવામાં આવ્યું છે. આયોગ ગ્રાહક જાગૃતિ નિર્માણ કરવામાં અને દેશમાં સ્વસ્થ ગ્રાહક ચેતનાની વૃદ્ધિમાં યોગદાન આપવામાં મહત્વનો ભાગ ભજવશે એવી અપેક્ષા છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા નિયમો, ૧૯૮૭ અનુસાર કેન્દ્રિય પરિષદની મુદત ત્રણ વર્ષની રહેશે.

કોઇપણ સભ્ય કેન્દ્રિય પરિષદના અધ્યક્ષને લેખિતમાં સંબોધીને પરિષદમાંથી રાજીનામું મૂકી શકશે. એવી રીતે અથવા અન્યથા ખાલી પડેલી જગાઓ કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા એ જ વર્ગ કે પ્રકારની વ્યક્તિથી ભરવામાં આવશે અને આવી વ્યક્તિ, જો તે જગા ખાલી ન પડી હોત તો જેના બદલે તેને મૂકવામાં આવે છે તે સભ્ય જેટલો સમય હોદ્દો ધરાવતો હોત તેટલો સમય અથવા તેટલી મુદત સુધી હોદ્દો ધરાવશે. કેન્દ્રિય પરિષદે કરેલી ભલામણોના અમલીકરણના દેખરેખ નિયમનના હેતુ માટે અને પરિષદની કાર્યપદ્ધતિ સૂચવવા માટે કેન્દ્ર સરકાર પરિષદના સભ્યોમાંથી પરિષદના સભ્ય સચિવની અધ્યક્ષતા હેઠળ એક સ્થાયી કાર્યકારી જૂથની રચના કરી શકશે. સ્થાયી કાર્યકારી જૂથ ૩૦(ત્રીસ)થી વધુ ન હોય તેટલા સભ્યોથી બનેલી હશે અને કેન્દ્ર સરકારને જરૂર જણાય તેમ અને ત્યારે તેની બેઠક મળશે.

બેઠકો :

- (ક) કેન્દ્રિય કાઉન્સિલની બેઠક જરૂર જણાય તેમ અને ત્યારે મળશે પરંતુ દર વર્ષે પરિષદની ઓછામાં ઓછી એક બેઠક મળવી જોઈશે.
- (ખ) કેન્દ્રિય પરિષદની બેઠક અધ્યક્ષ ઉચિત ગણે તેવા સમયે અને સ્થળે મળશે અને તેમાં પોતાના કામકાજના સંચાલનના સંબંધમાં ઠરાવવામાં આવે તેવી કાર્યરીતિનું તે પાલન કરશે.

પરિષદની કાર્યવાહી :

કેન્દ્રિય કાઉન્સિલ પોતાના કામકાજના સંચાલનના સંબંધમાં નીચેની કાર્યરીતિ અનુસરશે:-

- (૧) કેન્દ્રિય પરિષદની બેઠકના પ્રમુખસ્થાને અધ્યક્ષ રહેશે. અધ્યક્ષની ગેરહાજરીમાં ઉપાધ્યક્ષ કેન્દ્રિય પરિષદની બેઠકનું અધ્યક્ષસ્થાન લેશે. અધ્યક્ષ અને ઉપાધ્યક્ષની ગેરહાજરીમાં કેન્દ્રિય પરિષદ પરિષદની બેઠકનું પ્રમુખસ્થાન લેવા માટે સભ્યો પોતાનામાંથી કોઈ એક સભ્યની અધ્યક્ષ તરીકે ચૂંટણી કરશે.
- (૨) કેન્દ્રિય પરિષદની દરેક બેઠક નોટિસ કાઢવાની તારીખથી દસ દિવસથી ઓછા ન હોય તેટલા સમયમાં દરેક સભ્યને લેખિતમાં જાણ કરીને બોલાવવાની રહેશે.
- (૩) કેન્દ્રિય પરિષદની બેઠકની દરેક નોટિસમાં બેઠકનું સ્થળ, દિવસ અને સમય નિર્દિષ્ટ કરવાનો રહેશે અને તે નોટિસમાં પરિષદના કામકાજનું નિવેદન હોવું જોઈશે.
- (૪) કેન્દ્રિય પરિષદની કોઇપણ કાર્યવાહી, પરિષદમાં કોઈ જગા ખાલી હોવાના કારણમાત્રથી અથવા પરિષદની રચનામાં કોઈ ખામી હોવાના કારણમાત્રથી અમાન્ય ઠરશે નહિ.

- (૫) અધિનિયમ હેઠળના પોતાના કાર્યો અદા કરવાના હેતુથી, કેન્દ્રિય પરિષદ પોતાના સભ્યોમાંથી પોતે જરૂરી ગણે તેટલા કાર્યકારીજૂથોની રચના કરી શકશે અને આવી રીતે રચાયેલું દરેક કાર્યકારીજૂથ કેન્દ્રિય પરિષદ દ્વારા પોતાને સોંપવામાં આવે તેવા કાર્યો અદા કરશે. આવા કાર્યકારી જૂથોના તારણો કેન્દ્રિય પરિષદની વિચારણાના હેતુસર પરિષદની સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.
- (૬) કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ અથવા તેના કોઈ કાર્યકારી જૂથની બેઠકમાં હાજર રહેવા માટે બિન-સરકારી સભ્યોએ કરેલી મુસાફરી (જતા-આવતા બંનેની)ના સંબંધમાં, સભ્યો તમામ ટ્રેનો(રાજધાની એક્સપ્રેસ સહિત) દ્વારા રેલવે સવલતના પ્રથમ વર્ગ અથવા ટૂ-ટાચર વાતાનુકૂલિત વર્ગમાં મુસાફરી કરવાને અને મુસાફરીની ખરેખર રીતનું એવું ભાડું અથવા ખર્ચ – તે બેમાંથી જે ઓછું હોય તે મેળવવાને હકદાર રહેશે. દ્વિપ રાજ્યક્ષેત્રોમાંના બિન-સરકારી સભ્યો આવા ટાપુથી સૌથી નજીકના ભૂમિસ્થિત હવાઇમથક સુધીની ઘરઆંગણાની એરલાઇન્સમાં હવાઇ મુસાફરી (ઇકોનોમી ક્લાસમાં) જતા-આવતાની બંને મુસાફરી કરવાને અને ત્યારબાદ મળવાપાત્ર વર્ગમાં રેલવે ભાડાને હકદાર ગણાશે. વરિષ્ઠ નાગરિક (સિનિયર સિટિઝન્સ) હોય તેવા બિનસરકારી સભ્યો મુસાફરીનું અંતર ૧,૦૦૦ (એક હજાર કિલોમીટર) અથવા તેથી વધુ હોય તો તેમની મુસાફરી માટે વરિષ્ઠ નાગરિકને રાહત દરે મળવાપાત્ર વિમાન ભાડે ઘરઆંગણાની એરલાઇન્સમાં જતા-આવતાની હવાઇ મુસાફરી કરવાને હકદાર ગણાશે. બિનસરકારી સભ્યો પોતાના દૈનિક ભથ્થા, ભોજન ખર્ચ, પોતાના નિવાસથી રેલવે સ્ટેશન/હવાઇમથક અને સ્ટેશન/હવાઇમથકની બેઠકના સ્થળ સુધી અને એવી રીતે ઉલટા ક્રમમાં કરેલી સ્થાનિક મુસાફરીના હેતુથી થયેલા ખર્ચને આવરી લેવા માટે આનુષંગિક ચાર્જ પેટે દિવસ દીઠ રૂ.૧,૦૦૦ની રકમને હકદાર ગણાશે. આ પેટાનિયમ હેઠળ કરેલી દરેક માંગણી એવા પ્રમાણપત્રને અધીન રહેશે કે સભ્ય કેન્દ્રિય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ અથવા તેના કોઈપણ કાર્યકારી જૂથની બેઠકમાં હાજર રહેવા માટેની પોતાની મુલાકાત દરમિયાન કેન્દ્ર સરકારના બીજા કોઈ મંત્રાલય, વિભાગ અથવા સંસ્થા તરફથી આ જ લાભ મેળવવાની માંગણી મૂકશે નહિ. બેઠકના સ્થળના શહેરમાં જ વસવાટ કરતા સ્થાનિક બિનસરકારી સભ્યોને શહેરના વર્ગીકરણને ધ્યાનમાં લીધા વગર દિવસ દીઠ રૂ.૨૦૦ જેટલા દૈનિક ભથ્થાને આવરી લેવા માટે એકત્રિત મુસાફરી ખર્ચ, ભાડા-ચાર્જ અને આનુષંગિક ચાર્જ ચૂકવવામાં આવશે, પરિષદ અથવા તેના કોઈ કાર્યકારી જૂથની બેઠકમાં હાજર રહેતા સાંસદો પોતાને મળવાપાત્ર હોય તેટલા દરોએ મુસાફરી અને દૈનિક ભથ્થાને હકદાર ગણાશે.
- (૭) કેન્દ્રિય પરિષદે પસાર કરેલો ઠરાવ ભલામણના સ્વરૂપમાં હશે.

રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ :

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ની જોગવાઈઓ મુજબ, રાજ્ય સરકાર, જાહેરનામુ પ્રસિધ્ધ કરીને, "રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ" તરીકે ઓળખાતી એક પરિષદની સ્થાપના કરશે.

ઉદ્દેશ :

રાજ્ય પરિષદનો ઉદ્દેશ રાજ્યમાં ગ્રાહકોના અધિકારોને ઉત્તેજન આપવાનો અને અધિકારોની સુરક્ષા કરવાનો છે. રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ ગ્રાહકોની અધિકારોની સુરક્ષા કરીને તેમને નીચેની બાબતોની ખાતરી આપશે:-

૧. સંબંધિત વિભાગ દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્ટેમ્પ કરેલા ખરા તોલમાપના આધારે માલની સોંપણી.
૨. વેચવામાં આવતા ખાદ્યાન્ન/ખાદ્ય તેલની ગુણવત્તા.
૩. સાર્વજનિક પરિવહનની પર્યાપ્તતા, તેના માટે લેવાતા ચાર્જ, નિર્દિષ્ટ સ્થાને વાહન થોભે અથવા વિનંતી કર્યે વાહન થોભે તેવી વ્યવસ્થા.
૪. બિલોની પતાવટ, ક્ષતિ દુરસ્તી અને વિનંતી કર્યે ટેલીફોનનું સ્થાનાંતર સહિત ટેલીકોમ વિભાગ/સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા.
૫. તમામ ગ્રાહકોને વેપારીઓ/સેવા પૂરી પાડનારાઓ દ્વારા બિલ મળે તેવી વ્યવસ્થા.
૬. સ્વચ્છતા, રસ્તાના નિભાવ અને પીવાના સુરક્ષિત પાણીના પુરવઠાના સંદર્ભમાં નગરપાલિકા દ્વારા સંતોષકારક સેવાઓ.
૭. વીજ વિતરણ કંપનીઓના સંબંધમાં સમયસર મીટર વાચન, સાચા બિલો આપવા અને તેને લગતી ફરીયાદોનું નિવારણ.
૮. સાર્વજનિક ઉપયોગિતાઓ વિ. દ્વારા લોકફરિયાદ નિવારણ.

રચના :

- (૧) અધિનિયમની કલમ ૭ મુજબ રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ નીચેના ૮૦ સભ્યોથી બનશે:-
- (ક) રાજ્ય સરકારમાં ગ્રાહકોની બાબતોનો હવાલો ધરાવતા મંત્રી તેના અધ્યક્ષ તરીકે રહેશે.
- (ખ) રાજ્ય સરકારમાં ગ્રાહકોની બાબતોના સરકારના અગ્ર સચિવ/સચિવ હોદ્દાની રૂએ તેના ઉપાધ્યક્ષ તરીકે રહેશે.
- (ગ) રાજ્ય સરકાર દ્વારા નામનિયુક્ત કરવામાં આવે તેવા બીજા સરકારી અથવા બિન-સરકારી સભ્યો, રાજ્ય સરકાર, રાજ્ય જાહેર ઉપયોગિતાઓ અને જાહેર ક્ષેત્રના પ્રતિનિધિઓ.
- (ઘ) કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા નામનિયુક્ત કરવામાં આવે તેવા, ૬૫(૧૦)થી વધુ નહિ તેટલા બીજા સરકારી અથવા બિન-સરકારી સભ્યો, અને
- (ચ) રાજ્ય સરકારમાં ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગના સરકારના અધિક સચિવ – જે પરિષદના સભ્યસચિવ તરીકે રહેશે.

બેઠક :

- (૧) રાજ્ય પરિષદની મુદત ત્રણ વર્ષની રહેશે.
- (૨) રાજ્ય પરિષદની બેઠક જરૂરી જણાય તેમ અને ત્યારે મળશે પણ દર વર્ષે ઓછામાં ઓછી બે બેઠક યોજવી જોઈશે.
- (૩) રાજ્ય પરિષદની બેઠક અધ્યક્ષ યોગ્ય ગણે તેવા સમયે અને સ્થળે રાજ્યની અંદર મળશે અને આવી બેઠકમાં પોતાના કામકાજના સંચાલનના સંબંધમાં રાજ્ય સરકાર દ્વારા ઠરાવવામાં આવે તેવી અથવા અધ્યક્ષ દ્વારા અપનાવવામાં આવે ત્યાં સુધી તેવી કાર્યરીતિનું પાલન કરવામાં આવશે.
- (૪) બેઠક બોલાવનાર સભ્ય સરકારને બેઠકની કાર્યનોંધ મોકલશે અને રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદના ઠરાવો પર અનુવર્તી કાર્યવાહી કરશે.

રાજ્ય પરિષદની કાર્યરીતિ:

રાજ્ય પરિષદ પોતાના કામકાજના સંચાલનના સંબંધમાં નીચેની કાર્યરીતિ અનુસરશે.

- (૧) રાજ્ય પરિષદની બેઠક દર ત્રણ મહિને ઓછામાં ઓછી એક વખત મળશે.
- (૨) રાજ્ય પરિષદની બેઠકનું પ્રમુખસ્થાન અધ્યક્ષ લેશે. અધ્યક્ષની ગેરહાજરીમાં, બેઠકનું અધ્યક્ષસ્થાન ઉપાધ્યક્ષ લેશે. અધ્યક્ષ અને ઉપાધ્યક્ષની ગેરહાજરીમાં રાજ્ય પરિષદ બેઠકનું અધ્યક્ષસ્થાન લેવા માટે પોતાનામાંથી એક સભ્યને અધ્યક્ષ તરીકે ચૂંટશે.
- (૩) રાજ્ય પરિષદની દરેક બેઠક દરેક સભ્યને નોટિસ કાઢવાની તારીખથી ઓછામાં ઓછા દસ (૧૦) દિવસનો સમય આપીને બોલાવવાની રહેશે.
- (૪) રાજ્ય પરિષદની બેઠકની દરેક નોટિસમાં બેઠકનું સ્થળ, દિવસ અને સમય નિર્દિષ્ટ કરવો જોઈશે. આવી નોટિસમાં સંચાલન કરવાના કામકાજનું નિવેદન હોવું જોઈશે.
- (૫) રાજ્ય પરિષદની કોઇપણ કાર્યવાહી પરિષદમાં કોઇ જગા ખાલી હોવાના કારણમાત્રથી અથવા પરિષદની રચનામાં કોઇ ખામી હોવાના કારણમાત્રથી અમાન્ય ઠરશે નહિ.
- (૬) અધિનિયમ હેઠળના પોતાના કાર્યો અદા કરવાના હેતુ માટે રાજ્ય પરિષદ પોતાના સભ્યોમાંથી પોતે જરૂરી ગણે તેટલા કાર્યકારી જૂથ રાજ્ય પરિષદ પોતાની વિચારણા માટે સોંપવામાં અને તેવા કાર્યો અદા કરશે.
- (૭) બિનસરકારી સભ્યો સરકારી હુકમ પ્રકિર્ણ નંબર, નાણા અને આયોજન (નાણા શાખા મુસાફરી ભથ્થું) વિભાગ, તારીખસરકારી હુકમ ક્રમાંકનાણા અને આયોજન (નાણા શાખા-મુસાફરી ભથ્થું) વિભાગ તા.....ને વંચાણે લેતા સરકારી હુકમ પ્રકિર્ણ નંબર-....., નાણા અને આયોજન (નાણા શાખા મુસાફરી ભથ્થું) વિભાગ, તારીખમાં બહાર પાડેલ હુકમો મુજબ મુસાફરી ભથ્થું અને મોંઘવારી ભથ્થું મેળવવાને હકદાર થશે.
- (૮) રાજ્ય પરિષદે પસાર કરેલા ઠરાવો ભલામણના સ્વરૂપમાં હશે.

(૯) કોઈ બિન-સરકારી સભ્ય કોઈ વાજબી કારણ ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદની સતત ત્રણ બેઠકોમાં ગેરહાજર રહે તો તે સભ્ય તરીકે રહેશે નહીં. પરિષદના અધ્યક્ષ તેને ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદના સભ્યપદેથી દૂર કરશે.

ઉપર્યુક્ત નિયમોથી રાજ્ય પરિષદોની રચના અને કાર્યરીતિનું પૂરતું વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે. અન્ય રાજ્યો પણ પોતપોતાની રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોએ અનુસરવા માટે ઓછેવત્તે અંશે આવા જ નિયમો બનાવી શકે છે.

જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ :

ગ્રાહક સુરક્ષા (સુધારા) અધિનિયમ-૨૦૦૨ (સન ૨૦૦૨નો અધિનિયમ ક્રમાંક ૬૨)ની જોગવાઈઓ મુજબ રાજ્ય સરકાર, જાહેરનામુ બહાર પાડીને તેમાં નિર્દિષ્ટ કરેલી તારીખથી અમલમાં આવે તે રીતે દરેક જિલ્લા માટે જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ તરીકે ઓળખાતી પરિષદની રચના કરી શકશે. ગુજરાત રાજ્ય સરકારે આવી જ રીતે રાજ્યના તમામ જિલ્લાઓમાં જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદની રચના કરેલી છે. (જુઓ સરકારી હુકમ, પ્રકિર્ણ નંબર, સીએ, એફ એન્ડ સીએસ(સીએસ-.....) વિભાગ તા.....)

ઉદ્દેશ :

જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદનો ઉદ્દેશ જિલ્લામાં ગ્રાહકોના અધિકારોને ઉત્તેજન આપવાનો અને રક્ષણ આપવાનો છે.

રચના :

- (૧) જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ, અધિનિયમની કલમ ૮-ક અનુસાર નીચેના ૨૦ સભ્યોથી બનેલી હશે :
- (ક) જિલ્લા કલેક્ટર, જે પરિષદના અધ્યક્ષ તરીકે રહેશે.
- (ખ) જિલ્લામાંના કલેક્ટર (નાગરિક પુરવઠા) જે પરિષદના ઉપાધ્યક્ષ તરીકે રહેશે.
- (ગ) ગ્રાહકો હિતોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા, રાજ્ય સરકાર દ્વારા ઠરાવવામાં આવે તેટલી સંખ્યામાં બીજા સરકારી અથવા બિનસરકારી સભ્યો.
- (ઘ) જિલ્લામાંના જિલ્લા પુરવઠા અને ગ્રાહક સુરક્ષા અધિકારી, જે પરિષદના સભ્ય-સચિવ તરીકે રહેશે.
- (૨) ગ્રાહક સુરક્ષા નિયમો, ૧૯૮૭ના નિયમ ૩(૨) મુજબ, જિલ્લા પરિષદની મુદત ત્રણ વર્ષની રહેશે.
- (૩) બેઠકના સંયોજક સભ્ય યોજેલી બેઠકની કાર્યનોંધ સરકારને મોકલશે અને જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદના ઠરાવ પર અનુવર્તી પગલા લેશે.

બેઠક :

૧. જિલ્લા પરિષદની બેઠક જરૂર જણાય તેમ અને ત્યારે મળશે પરંતુ દર વર્ષે ઓછામાં ઓછી બે બેઠકો યોજવી જોઈશે.

૨. જિલ્લા પરિષદની બેઠક અધ્યક્ષ યોગ્ય ગણે તેવા સમયે અને સ્થળે જિલ્લાની અંદર મળશે અને પોતાના કામકાજના સંચાલનના સંબંધમાં રાજ્ય સરકાર દ્વારા ઠરાવવામાં આવે તેવી અથવા અધ્યક્ષ દ્વારા અપનાવવામાં આવે ત્યાં સુધી તેવી કાર્યરીતિને અનુસરશે.

.....



પ્રસ્તાવના :

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમનો મૂળ હેતુ વિશાળ સંખ્યામાંના ગ્રાહકોને બિનખર્ચાળ, કાર્યસાધક અને ઝડપી ન્યાય પૂરો પાડવાનો છે. આ અધિનિયમથી ત્રિ-સ્તરીય અર્ધ - ન્યાયિક તકરાર નિવારણ તંત્ર એટલે કે

(૧) જિલ્લા ફોરમ; (૨) રાજ્ય આયોગ; અને (૩) રાષ્ટ્રીય આયોગ સ્થાપવાની સંકલ્પના કરી છે. નારાજ થયેલા ગ્રાહકોને આ વિકેન્દ્રિત ફોરમથી યોગ્ય ફોરમનો સંપર્ક કરવામાં મદદરૂપ થશે. આ અર્ધ - ન્યાયિક સંસ્થાઓ કુદરતી ન્યાયના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે અને તેમને વિશિષ્ટ પ્રકારની દાદ આપવાની અને ઉચિત જણાય ત્યારે વળતર અપાવવાની સત્તા આપવામાં આવી છે. અર્ધ - ન્યાયિક સંસ્થાઓએ આપેલા હુકમોના અપાલન માટે દંડની પણ જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. આ ગ્રાહક મંચની સેવાઓ તમામ સાર્વજનિક અને ખાનગી ધંધાઓ અને સેવા ક્ષેત્રોની આવરી લે છે. આવા સેવા ક્ષેત્રોમાં બેન્કિંગ, નાણા, વીમા, પરિવહન, વીજ, દૂરસંચાર, મનોરંજન અને એવા બીજા ક્ષેત્રોનો સમાવેશ થાય છે. આ મંચોની હક્કમત ગ્રાહકોના શ્રેષ્ઠ હિતમાં વિસ્તારવામાં આવી છે.

: જિલ્લા ફોરમ :

રાજ્ય સરકારને દરેક જિલ્લામાં જિલ્લા ફોરમ તરીકે ઓળખાતા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ સ્થાપવાની સત્તા આપવામાં આવી છે. રાજ્ય સરકાર કોઈ એક જિલ્લામાં એવી જરૂર જણાય તો એકથી વધુ ફોરમ સ્થાપી શકે છે. જિલ્લા ફોરમ એ ત્રિ-સ્તરીય અર્ધ ન્યાયિક તંત્રનું સૌથી નીચેનું તંત્ર છે. અધિનિયમના સન૧૯૯૩ના સુધારા પહેલા, રાજ્ય સરકારને કેન્દ્ર સરકારની મંજૂરીથી જ જિલ્લા ફોરમ સ્થાપવાની સત્તા આપવામાં આવેલી તેમ છતાં, તે આવશ્યકતા સન ૧૯૯૩ના સુધારામાં કમી કરવામાં આવી. પરિણામસ્વરૂપ, રાજ્ય સરકારને કેન્દ્ર સરકારના હસ્તક્ષેપ વગર પોતાની જાતે જ જિલ્લા ફોરમ સ્થાપવા માટેની અધિકૃતિ મળી.

રચના :

દરેક જિલ્લા ફોરમ એક પ્રમુખ અને બીજા બે સભ્યોથી બનેલું હોય છે. પ્રમુખ જિલ્લા ન્યાયાધીશ બનવાની લાયકાત ધરાવતો હોવો જોઈએ અથવા જિલ્લા ન્યાયાધીશ તરીકે રહી ચૂકેલો

હોવો જોઈએ. બીજા બે સભ્યો ક્ષમતા, પ્રમાણિકતા અને સેવાકાર્ય માટે સજ્જતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ હોવી જોઈએ. તેઓ અર્થશાસ્ત્ર, કાનૂન, વાણિજ્ય, હિસાબ, ઉદ્યોગ, જાહેર બાબતો અથવા વહીવટને લગતી સમસ્યાઓની તજવીજ કરવામાં પૂરતી જાણકારી અથવા અનુભવ અને ક્ષમતા ધરાવતા હોવા જોઈએ. તેમાંની એક સભ્ય મહિલા હોવો જોઈએ. જિલ્લા ફોરમના સભ્યો માટેની કેટલીક લાયકાતો અથવા ગેરલાયકાતો હોય છે. લાયકાતોમાં એવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે કે સભ્યની ઉંમર ઓછામાં ઓછી ૩૫ વર્ષની હોવી જોઈએ. સભ્ય તરીકેની ગેરલાયકાતોમાં – (૧) સાબિત થયેલો કોઈ ગુનો હોય અને નૈતિક અધઃપતન સંડોવતા કોઈ ગુના બદલ કેદની સજા થઈ હોય (૨) દેવા મુક્ત ન થયેલ નાદાર હોય (૩) સક્ષમ અદાલતે જાહેર કર્યા મુજબ અસ્થિર મગજનો હોય (૪) સરકારની સેવામાંથી દૂર કરેલ હોય અથવા બરતરફ કરેલ હોય; અથવા (૫) સભ્ય તરીકેના પોતાના કાર્યો અદા કરવામાં પ્રતિફળ અસર થવાનો સંભવ હોય તેવા કોઈ નાણાકીય અથવા એવા બીજા હોઈ હિત ધરાવતો હોય તો તે વ્યક્તિ સભ્ય તરીકે ગેરલાયક ઠરે. તાજેતરના સુધારાથી, હવેથી સભ્ય ફેરનિમણૂકને પાત્ર બનશે.

નિયુક્તિ :

જિલ્લા ફોરમના પ્રમુખ અથવા સભ્યની દરેક નિમણૂક પસંદગી સમિતિની ભલામણ પરથી રાજ્ય સરકારે કરવાની હોય છે. પસંદગી સમિતિ હોદ્દાની રૂએ હોય તેવા ત્રણ સભ્યોથી બનેલી હોય છે જેમાં :

- (૧) રાજ્ય આયોગના પ્રમુખ અધ્યક્ષ
 (૨) રાજ્યના કાયદા વિભાગના સચિવ સભ્ય
 (૩) રાજ્યમાં ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગનો હવાલો ધરાવતા સચિવ સભ્ય
- તરીકે હોય છે.

હોદ્દાની મુદત :

જિલ્લા ફોરમનો દરેક સભ્ય ૫ (પાંચ) વર્ષની મુદત સુધી અથવા પોતે ૬૫ વર્ષની ઉંમર સુધી – પહોંચે તે બેમાંથી જે વહેલું હોય ત્યાં સુધી પોતાનો હોદ્દો ધરાવશે. પરંતુ સભ્ય બીજી પાંચ વર્ષની મુદત માટે અથવા ૬૫ (પાંસઠ) વર્ષની ઉંમર સુધી – તે બેમાંથી જે વહેલું હોય ત્યાં સુધી એ શરતને અધીન રહીને ફેરનિમણૂક માટે પાત્ર ગણાશે કે તે/તેણી નિમણૂક માટેની લાયકાતો અને બીજી શરતો પરિપૂર્ણ કરતી હોય.

સેવાની શરતો :

જિલ્લા ફોરમના પ્રમુખ અને સભ્યોના પગાર અને સેવાની બીજી શરતો રાજ્ય સરકાર દ્વારા જરૂરી નિયમો બનાવીને ઠરાવવામાં આવશે.

જિલ્લા ફોરમની હક્કમત :

- (૧) "જિલ્લા ફોરમ"ને જેમાં માલ, સેવાઓ અને માગેલા વળતરનું મૂલ્ય રૂ.૨૦ લાખથી વધુ ન હોય તેવી ફરિયાદો હાથ ધરવાની સત્તા છે.
- (૨) સામેનો પક્ષકાર અથવા પક્ષકારો ફરિયાદની સૂચના સમયે જે જિલ્લા ફોરમની પ્રાદેશિક હક્કમતમાં ખરેખર અને સ્વૈચ્છિક રીતે રહેતો/તા હોય, ધંધો ચલાવતો/તા હોય, બ્રાન્ય ઓફિસ ધરાવતો/તા હોય અથવા મળતર માટે અંગત રીતે કામ કરતો/તા હોય તે જિલ્લા ફોરમમાં ફરિયાદ કરી શકાશે.
- (૩) વિરુદ્ધના પક્ષકારો પૈકીનો કોઈ પક્ષકાર જિલ્લા ફોરમની પ્રાદેશિક હક્કમતમાં સ્વૈચ્છિક રીતે રહેતો ન હોય, ધંધો ચલાવતો ન હોય, બ્રાન્ય ઓફિસ ધરાવતો ન હોય અથવા મળતર માટે અંગત રીતે કામ ન કરતો હોય તો જિલ્લા ફોરમને આવો દાવો માંડવા માટે કબૂલાત આપવી જોઈશે.
- (૪) જે જિલ્લા ફોરમની હક્કમતમાં દાવાનું કારણ અંશતઃ અથવા પૂર્ણતઃ ઉપસ્થિત થયું હોય તે જિલ્લા ફોરમની સમક્ષ પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય.

ફરિયાદ કરવાની ક્ષમતા :

જેને કોઈ માલ વેચવામાં આવ્યો હોય અથવા પહોંચાડવામાં આવ્યો હોય અથવા સોંપણી કરવા માટે અથવા વેચવા માટેની કબૂલાત કરવામાં આવી હોય અથવા કોઈ સેવા પૂરી પાડેલી હોય અથવા પૂરી પાડવા માટેની કબૂલાત કરવામાં આવી હોય તે "ગ્રાહક" દ્વારા ફરિયાદ નોંધી શકાશે. સામાન્ય રીતે, "ગ્રાહક" એટલે એવી વ્યક્તિ કે જે અવેજ બદલ માલની ખરીદદાર હોય અથવા અવેજથી સેવાઓને ભાડે લીધેલી હોય. ફરિયાદ દાખલ કરવાના હેતુ માટે એવું જરૂરી નથી કે ગ્રાહકે તે માલ ખરેખર ખરીદેલો હોય અથવા તેણે માલની સોંપણી ખરેખર સ્વીકારેલી હોય અથવા તેણે સેવાઓ ખરેખર લીધેલી હોય, કોઈ માલ ખરીદવા માટેની અથવા માલની સોંપણી સ્વીકારવા માટે અથવા કોઈ સેવા લેવા માટે કબૂલાત કરેલી હોય તો ફરિયાદ માંડવા માટે તેટલું પૂરતું ગણાય.

અધિનિયમમાં એવો કોઈ મજફૂર નથી કે દાદ મેળવવા માટે ગ્રાહકની તકરાર ફાઇલ કરવા માટે ગ્રાહકના કાનૂની પ્રતિનિધિને અટકાવી શકાય. મરહૂમ ગ્રાહકના કાનૂની પ્રતિનિધિને પણ વળતર માટેનો દાવો લડવાનો હક હોય છે. સેવાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈ ઊણપ બદલ કોઈ ગ્રાહકનું મૃત્યુ નીપજે તો તેની/તેણીની મિલકતને હકદાર હોય તેવા વારસદારો અધિનિયમ હેઠળ ફરિયાદ ફાઇલ કરી શકે છે.

જેને માલ વેચેલો હોય અથવા પહોંચાડેલો હોય અથવા વેચવા કે સોંપણી કરવાની કબૂલાત થઈ હોય અથવા સેવા પૂરી પાડેલી હોય અથવા પૂરી પાડવાની કબૂલાત થઈ હોય તે ગ્રાહક કોઈ

માન્ય ગ્રાહક સંગઠનનો સભ્ય હોય કે ન હોય તો પણ આવા માન્ય ગ્રાહક સંગઠન પણ ફરિયાદ ફાઇલ કરાવી શકશે. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક, સંસાધનના અભાવને લીધે અથવા જાણકારીના અભાવે ગ્રાહક ફોરમનો સંપર્ક ન કરી શકે તેવી સ્થિતિમાં હોય, ત્યારે, માન્ય ગ્રાહક સંગઠન આવા તમામ ગ્રાહકો વતી ફરિયાદ ફાઇલ કરાવી શકશે. આવા ગ્રાહકો સંગઠનના સભ્યો હોય તેવું જરૂરી નથી. "માન્ય ગ્રાહક સંગઠન" એટલે કંપની અધિનિયમ, ૧૯૫૬ હેઠળ અથવા તત્સમયે અમલમાં હોય તેવા બીજા કોઈપણ કાયદા હેઠળ રજિસ્ટર થયેલું કોઈપણ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન. જ્યારે દાવાનું કારણ એક જ કૃત્ય અથવા એક જ વ્યવહારમાંથી અથવા કૃત્યો અથવા વ્યવહારોની શ્રંખલામાંથી અથવા એ જ પ્રતિવાદીઓ વિરૂધ્ધમાં ઉપસ્થિત થતું હોય ત્યારે સમાન પરિસ્થિતિ ધરાવતી વ્યક્તિઓને આવરી લેતી એક જ ફરિયાદ માંડવા માટે સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને પરવાનગી આપવામાં આવે તો ગ્રાહકો અને વિશાળ સંખ્યામાં લોકોના હિતોને વધુ સારી રીતે સુરક્ષિત કરી શકાય. રજિસ્ટર ન થયેલું હોય તેવું ગ્રાહક સંગઠન ફરિયાદ ફાઇલ કરી શકતું નથી.

સન ૧૯૯૩ના સુધારા પહેલા અધિનિયમમાં "સામૂહિક કાર્યવાહી" માટે કોઈ જ જોગવાઈ ન હતી. ગરીબીને લીધે, સંસાધન અથવા જાણકારીને અભાવે કોઈ ઉત્પાદક, પુરવઠેદાર, અથવા વિકેતાના હાથે નુકસાની સહન કરતા વિશાળ સંખ્યામાંના ગ્રાહકોની જરૂરિયાતને પહોંચી વળવા માટે "સામૂહિક કાર્યવાહી"ની જોગવાઈ કરવી જરૂરી બની. આવા કિસ્સામાં વ્યક્તિગત કાર્યવાહીનો આગ્રહ રાખવામાં આવે તો વિશાળ સંખ્યા ધરાવતા આવા ગ્રાહકો ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદાઓના લાભ લેવામાંથી વંચિત રહી જાય. આ બાબતને સુધારી લેવા માટે "સામૂહિક કાર્યવાહી" માટે જોગવાઈના હેતુથી અધિનિયમમાં સન ૧૯૯૩ના સુધારાથી સમાન હિત ધરાવતા ગ્રાહકો વિશાળ સંખ્યામાં હોય ત્યારે એક અથવા તેથી વધુ ગ્રાહકો આવી રીતે હિત ધરાવતા તમામ ગ્રાહકો વતી અથવા તેમના લાભ માટે ગ્રાહક ફોરમની પરવાનગીથી "સામૂહિક કાર્યવાહી"ની ફરિયાદ ફાઇલ કરી શકે છે.

નારાજ ગ્રાહક અથવા સાચા અર્થમાં હિત ધરાવતું ગ્રાહક સંગઠન જ જિલ્લા ફોરમ સમક્ષ ફરિયાદ ફાઇલ કરી શકે એવું નથી. કેન્દ્ર સરકાર અથવા રાજ્ય સરકાર પણ યોગ્ય ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ફરિયાદની વિષયવસ્તુ :

સામાન્ય રીતે ગ્રાહક ફોરમમાં નોંધાવેલી ફરિયાદમાં માલમાં કથિત ખામી અથવા સેવામાં કથિત ઊણપ હોવા બાબતની તમામ સંબંધિત વિગતો હોવી જોઈએ.

- (૧) ફરિયાદીનું નામ, સરનામું અને અન્ય વિગતો;
- (૨) વિરૂધ્ધના પક્ષકાર અથવા પ્રતિવાદીનું સુનિશ્ચિત કરી શકાય તે રીતે નામ, વર્ણન અને સરનામું
- (૩) ખામી અથવા ઊણપનો પ્રકાર સ્થળ, સમય સહિત ફરિયાદને લગતી વિગતો;
- (૪) ફરિયાદી માગતો હોય તે દાદ

દરેક ફરિયાદની સાથે તેમાંના આક્ષેપોના સર્મથનમાં દસ્તાવેજો જોડેલા હોવા જોઈશે. અમુક રાજ્યોમાં ગ્રાહક ફોરમો દ્વારા મુખ્ય ફરિયાદની સાથે સોગંદનામુ ફાઇલ કરાવવાનો આગ્રહ રાખવામાં આવતો હોય છે.

ફરિયાદ નોંધાવવાની પદ્ધતિ

ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે અનુસરવાની કાર્યરીતિ ઘણી અનૌપચારિક હોય છે. આવી ફરિયાદ ફરિયાદી પોતે નોંધાવી શકે છે અથવા પોતાના અધિકૃત એજન્ટ દ્વારા રૂબરૂ અથવા ટપાલ દ્વારા નોંધાવી શકાય છે. ફરિયાદમાં તેની પોતાની અથવા પોતાના અધિકૃત એજન્ટની સહી હોવી જોઈએ. સન ૨૦૦૨ના સુધારા પહેલા કોઈ જ કોર્ટ ફી ચૂકવવાની જોગવાઈ ન હતી. તેમ છતાં, સન ૨૦૦૨ના સુધારાથી એવી જોગવાઈ કરી છે કે દરેક ફરિયાદ સાથે ફી ચૂકવવા માટે ઠરાવેલી રકમ જોડેલી હોવી જોઈશે.

સન ૨૦૦૨થી દાખલ કરેલો એક મહત્વનો ફેરફાર એ છે કે ફરિયાદ દાખલ કરવાની માટેની ગ્રાહ્યતા આવી ફરિયાદ મળ્યાની તારીખ ૨૧ દિવસની અંદર નક્કી કરવી જોઈએ. ફરિયાદ માંડવા માટે કાનૂની વ્યવસાયી રોકવો પડે એવી કોઈ જ આદેશાત્મક જોગવાઈ નથી. આ બાબત ગ્રાહકોને પક્ષે મરજિયાત છે. ગ્રાહક પોતે પોતાના કેસમાં હાજર રહીને કાર્યવાહી કરી શકે છે.

ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની મર્યાદાઓ :

જિલ્લા ફોરમ, રાજ્ય આયોગ અથવા રાષ્ટ્રીય આયોગ સમક્ષ ફરિયાદ ફાઇલ કરવાની મર્યાદા મુદત દાવાનું કારણ ઉપસ્થિત થયું હોય તે તારીખથી બે વર્ષની છે. તેમ છતાં, ફરિયાદી જિલ્લા ફોરમ અથવા અન્ય આયોગને એવી ખાતરી કરાવી આપે કે ફરિયાદીને નિયત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદ દાખલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું તો સદરહુ મુદત મર્યાદા વીત્યા પછી પણ યોગ્ય ફોરમ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકશે.

ગ્રાહકોને મળવાપાત્ર ઉપાયો :

જિલ્લા ફોરમ આપી શકે તેવી દાદમાં સન ૨૦૦૨ના સુધારા અધિનિયમથી વધારો કરવામાં આવ્યો છે. હવે, જિલ્લા ફોરમને દંડાત્મક નુકસાન, જોખમી માલના ઉત્પાદન અને જોખમી હોય તેવી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટેનું બંધ કરવા માટે પ્રતિવાદીને આદેશો આપવાની સત્તા મળી છે. સરળતાપૂર્વક નક્કી કરી ન શકાય તેટલી વિશાળ સંખ્યાના ગ્રાહકોએ નુકસાન અથવા ઇજા ભોગવેલ હોય તેવા કિસ્સામાં ખામીયુક્ત માલ અથવા પૂરી પાડેલી સેવાના મૂલ્યના ૫(પાંચ) ટકાથી ઓછી ન હોય તેટલી રકમ ફોરમ પ્રતિવાદીઓએ ચૂકવી આપવી એવું પણ ફરમાવી શકશે. જો જિલ્લા ફોરમને એવી ખાતરી થાય કે માલમાં કોઈ ખામી અથવા સેવામાં કોઈ ઊણપ છે, તો,

નીચેની એક અથવા તેથી વધુ બાબતો હાથ પર લેવા માટે પ્રતિવાદીને ફરમાવતો હુકમ પણ કરી શકશે :

(૧) ખામીઓ દૂર કરવી :- ફોરમ પ્રતિવાદીઓ ફરિયાદી ગ્રાહકને પૂરા પાડેલા અથવા વેચેલા માલની ખામીઓ દૂર કરી આપવા માટે પ્રતિવાદીને ફરમાવી શકશે. માલની ખામી નક્કી કરવા માટે કોઈ પૃથક્કરણ અથવા પરિક્ષણ કરાવવું પડે તેવા કિસ્સામાં, ફોરમ, યોગ્ય પ્રયોગશાળાને આવો માલ પરિક્ષણ માટે મોકલી આપવાનો હુકમ કરી શકશે. જો યોગ્ય પ્રયોગશાળા માલમાં આવી ખામી શોધી જણાવે તો, જિલ્લા ફોરમ પ્રસ્તુત માલમાંથી આવી ખામી દૂર કરવા માટે પ્રતિવાદીને હુકમ કરી શકશે. તેમ છતાં, ફરિયાદી કોઈ પૃથક્કરણ અથવા પરિક્ષણથી ન થઈ શકે તેવી ખામી માલમાં હોવાનો આક્ષેપ કરે ત્યારે, ફોરમે, સંબંધિત પક્ષકારોએ રજૂ કરેલા પુરાવાના આધારે ફરિયાદ નક્કી કરીને યોગ્ય હુકમ કરવો જોઈએ.

(૨) માલ બદલી આપવા બાબત :- કથિત ખામી દૂર કરી આપવી શક્ય ન હોય ત્યારે ફોરમ માલ બદલી આપવા માટે પ્રતિવાદીને હુકમ કરી શકશે.

(૩) કિંમત પરત આપવા બાબત :- જ્યારે એવું સાબિત થાય કે માલની ગુણવત્તા ઉતરતા ધોરણો વાળી છે. અને આવો માલ વિકેતા અથવા પુરવઠેદારને પરત આપવાપાત્ર છે તો, ફોરમ, ફરિયાદી ગ્રાહકે ચૂકવેલી કિંમત પ્રતિવાદીએ પરત કરવી એવું ફરમાવી શકશે. એવી જ રીતે સેવામાં ઊણપના કિસ્સામાં, ફોરમ પ્રતિવાદીને એવું ફરમાવી શકશે કે ફરિયાદી ગ્રાહકને સર્વિસચાર્જ પરત ચૂકવવો.

(૪) વળતર :- ગ્રાહક તકરાર સામાન્ય રીતે અપકૃત્યના પ્રકારની હોય છે. અને ફરિયાદી દ્વારા માગણી મૂકવામાં આવતી સૌથી વધુ સામાન્ય દાદ વળતર માટેની હોય છે. પ્રતિવાદીની બેદરકારી અને ફરિયાદીને કોઈ ચોકકસ હાનિ અથવા ઇજા સાબિત થાય એવા કિસ્સામાં ફોરમ વળતરનો ચૂકાદો આપે છે.

(૫) બેદરકારી :- એવા કોઈ કૃત્યની ચૂક કે જેની વાજબી માણસ દ્વારા કરવાની અપેક્ષા ન હોય અથવા વાજબી માણસ ન કરે એવું કોઈ કૃત્ય થાય તે બેદરકારી છે. – ઉદાહરણ તરીકે ડોક્ટરના પક્ષે થયેલી તબીબી બેદરકારી, જો ડોક્ટર રોગનું નિદાન કરવામાં નિષ્ફળ જાય અને યોગ્ય સારવાર ન આપે તો તે ડોક્ટરની બેદરકારી છે. ડોક્ટરના પક્ષે બેદરકારી સાબિત થાય અને દર્દી(ગ્રાહક) એ કોઈ હાનિ અથવા ઇજા સહન કરેલી હોય તો ડોક્ટરને જવાબદાર ઠેરવવામાં આવશે.

(૬) પ્રોડક્ટની જવાબદારી અને બેદરકારી :- વાજબી કાળજી લેવા માટે ઉત્પાદકના પક્ષે બેદરકારી સાબિત થાય અને પરિણામે ગ્રાહકે કોઈ નુકસાન અથવા ઇજા વેઠેલી હોય તો ઉત્પાદકને

જવાબદાર ઠરાવવામાં આવશે. – ઉદાહરણ તરીકે ક અને ખ નામના બે મિત્રો ઠંડા પીણાની દુકાને જાય છે. 'ક' ઠંડુ પીણું લઇને 'ખ'ને આપે છે. 'ખ' તે ઠંડુ પીણું પીધા બાદ 'ક' બોટલમાં વઘેલ પીણામાં વંદાના શરીરના છૂટા ભાગ જોઇને ફેંકી દે છે. 'ખ' આ પરિસ્થિતિથી આઘાત અને પેટના રોગથી પીડાય છે. 'ખ' નામનો પીણાનો ગ્રાહક પોતે ખરીદદાર ન હોવા છતાં, આખરી ગ્રાહક સુધી કાળજી લેવાની ફરજ ઉત્પાદકની બને છે એવા આધાર પર અદાલત ઉત્પાદકને જવાબદાર ઠેરવી શકે છે.

(૭) વળતર :- વળતરને નુકસાન અથવા હાલાકીની ફેરભરપાઇ સમકક્ષ અથવા ફેરભરપાઇ તરીકે ગણવામાં આવે છે. સામાન્ય રીતે, અધિનિયમ હેઠળ નિર્દિષ્ટ કરેલી અન્ય દાદ ફરિયાદી ગ્રાહકની ફરિયાદની પતાવટ કરવા માટે અસરકારક અથવા પૂરતી ન હોય ત્યારે નારાજ પક્ષકારને વળતર ચૂકવી આપવાનો ચુકાદો ફોરમ દ્વારા આપવામાં આવતો હોય છે. ગ્રાહક તકરારમાં, માનસિક પીડા, હાલાકી, પરેશાની, ત્રાસ બદલ અને એવા બીજા કારણસર વળતર માગવામાં આવતું હોય છે. આવું નુકસાન ખાસ પ્રકારનું અને ખરેખર તેમ જ દેખીતી ઇજા અથવા હાનિ બદલ થયેલ ખરેખર નુકસાન ઉપરાંતનું હોય છે. ગ્રાહક ફોરમોને ખાસ પ્રકારના નુકસાનનું વળતર અપાવવા માટેની કોઇ ખાસ અથવા વિશિષ્ટ સત્તા નિહિત ન કરેલી હોવા છતાં પણ એવું સામાન્ય રીતે સમજવામાં આવે છે કે નુકસાન ભરપાઇ કરાવી અપાવવાની સત્તા ખાસ પ્રકારના વળતર અપાવવા જેટલી જ વ્યાપક હોય છે. લખનૌ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી વિ. એમ.કે. ગુપ્તાના કેસમાં, નામદાર સુપ્રીમ કોર્ટે નિરપવાદપણે એવું ઠરાવ્યું કે આયોગ અથવા ફોરમ માલ અથવા સેવાઓનું મૂલ્ય અપાવવા પૂરતા નહિ પરંતુ ગ્રાહકે ભોગવેલા અન્યાય માટે તેને વળતર અપાવવાનો પણ અધિકાર છે. આનો ગર્ભિતાર્થ એવો થાય કે નારાજ ગ્રાહકે વેઠેલી યાતના, પીડા અને માનસિક તનાવ બદલ અધિનિયમ હેઠળના ફોરમો ખાસ નુકસાન ભરપાઇ કરાવી શકે છે.

(૮) ખામીઓ અથવા ઊણપો દૂર કરવા બાબત :- પ્રસ્તુત સેવાઓમાં ખામીઓ અથવા ઊણપ દૂર કરવા માટે પ્રતિવાદીને આદેશ આપવા માટે જિલ્લા ફોરમને સત્તા આપવામાં આવેલી છે.

(૯) વેપારપ્રથા બંધ કરવા અથવા અટકાવવાનો હુકમ :- જ્યારે પ્રતિવાદી કોઇ ગેરવાજબી અથવા નિયંત્રિત વેપારપ્રથામાં "પ્રથમ દર્શનીય" રીતે દોષિત જણાય ત્યારે ફોરમ તેની વેપારપ્રથા અટકાવવાનો અથવા તે ફરીથી ચાલુ ન કરવાનો આદેશ આપી શકશે. આવો હુકમ કેસની હકિકતો અને સંજોગોને આધારે કામચલાઉ અથવા આખરી પ્રકારનો હોઇ શકે.

(૧૦) જોખમી માલ વેચાણ માટે ન મૂકવા બાબત :- અધિનિયમ હેઠળ "જોખમી માલ" એ શબ્દની વ્યાખ્યા કરેલી નથી. ગ્રાહકો માટે પ્રત્યક્ષ રીતે જોખમી અને હાનિકારક હોય તેવા માલ અથવા તેવી ચીજવસ્તુને જોખમી માલ તરીકે ગણવામાં આવે છે. આવા માલથી વિશાળ

સંખ્યામાંના ગ્રાહકોના જાનમાલ અથવા આરોગ્ય જોખમમાં મૂકાઈ શકે છે. જોખમી માલ વેચાણ માટે ન મૂકવા માટે પ્રતિવાદીને હુકમ કરવા અથવા ફરમાવવા માટે જિલ્લા ફોરમને સન ૧૯૯૩ના સુધારા અધિનિયમથી સત્તા આપવામાં આવેલી છે. જિલ્લા ફોરમને જોખમી માલ વેચાણ માટે ન મૂકવાના હેતુથી પ્રતિવાદીને માત્ર હુકમ કરવાની જ નહિ પરંતુ વેચાણ માટે મૂકેલા આવા જોખમી માલ પાછો ખેંચાવવાની પણ સત્તા છે.

(૧૧) પક્ષકારોને પૂરતું ખર્ચ અપાવવાની જોગવાઈ કરવા બાબત :- જિલ્લા ફોરમને ફરિયાદીઓને યોગ્ય કેસમાં ખર્ચ અપાવવાની સત્તા છે. ફોરમને એવી ખાતરી થાય કે ફરિયાદી ખર્ચ મેળવવાને પાત્ર છે તેવા કિસ્સામાં ખર્ચ અપાવી શકાય. કોઈ ફરિયાદી પ્રતિવાદીને કેવળ પરેશાન કરવાના ઉદ્દેશમાત્રથી અથવા તેની વિરૂધ્ધ ક્ષુલ્લક અથવા ત્રાસદાયી ફરિયાદ કરે તો ફોરમ ફરિયાદીની વિરૂધ્ધ પણ ખર્ચ નાખી શકે છે. અધિનિયમ હેઠળ આવી સત્તા વિશિષ્ટ રીતે આપવામાં આવી છે.

જિલ્લા ફોરમે પસાર કરેલો હુકમ આખરી નથી હોતો. જિલ્લા ફોરમે કરેલા હુકમથી નારાજ થયેલો કોઈ પક્ષકાર આવો હુકમ થયાની તારીખથી ૩૦(ત્રીસ) દિવસની મુદતની અંદર રાજ્ય આયોગ સમક્ષ આવા હુકમની વિરૂધ્ધ અપીલ કરી શકે છે.

સન ૨૦૦૨ના સુધારા અધિનિયમની પહેલા, જિલ્લા ફોરમ વિરૂધ્ધ અપીલ કરવા માગતી વ્યક્તિએ સામેના પક્ષકારને પોતાના દ્વારા ચૂકવવાની રકમનો અમુક ભાગ ભરવો પડશે એવી કોઈ જ આવશ્યકતા ન હતી. તેમ છતાં, હવે એવી ખાસ જોગવાઈ કરી છે કે જિલ્લા ફોરમના હુકમના અનુસંધાનમાં કોઈ રકમ ભરવા જેને ફરમાવ્યું હોય તેવી વ્યક્તિ ૫૦% રકમ અથવા રૂ.૨૫,૦૦૦/- એ બેમાંથી જે ઓછી હોય તે રકમ જમા ન કરાવે ત્યાં સુધી એવી અપીલ હાથ ધરી શકાશે નહિ.

: રાજ્ય આયોગ :

”રાજ્ય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગ”ના નામે ઓળખાતું રાજ્ય આયોગ અધિનિયમ હેઠળ સ્થપાયેલી ત્રિ-સ્તરીય અર્ધ-ન્યાયિક તંત્રની શ્રેણીમાં દ્વિતીય સ્થાન ધરાવે છે. દરેક રાજ્ય સરકારે રાજપત્રમાં જાહેરનામું પ્રસિધ્ધ કરીને રાજ્ય આયોગની સ્થાપના કરવાની છે. રાજ્ય આયોગને અસલ તેમ જ અપીલીય હક્કમતો પણ છે.

રચના:

દરેક રાજ્ય આયોગ એક પ્રમુખ અને બીજા બે સભ્યોથી બનશે. પ્રમુખ એવી વ્યક્તિ હોવી જોઈશે જે હાઇકોર્ટની ન્યાયાધીશ હોય અથવા તે તરીકે રહી ચૂકેલી હોય. આયોગના બીજા બે સભ્યો ક્ષમતા, પ્રામાણિકતા અને સેવાકાર્યમાં સજ્જતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ હોવી જોઈશે. તેઓ અર્થશાસ્ત્ર,

કાનૂન, વાણિજ્ય, હિસાબ, ઉદ્યોગ, જાહેર બાબતો અથવા વહીવટ સંબંધી સમસ્યાઓની તજવીજ કરવામાં પૂરતી જાણકારી અથવા ક્ષમતા ધરાવતા હોવા જોઈશે. ઓછામાં ઓછો એક સભ્ય મહિલા હોવો જોઈએ. સન ૨૦૦૨ના સુધારા અધિનિયમથી રાજ્ય આયોગના સભ્યની લાયકાતો અને ગેરલાયકાતો પણ દાખલ કરી છે જે જિલ્લા ફોરમના સંબંધમાં કરેલા ફેરફારોની જેમ જ છે. વધુમાં આ સુધારા અધિનિયમથી ગ્રાહક તરફારની વિશાળ સંખ્યા ધરાવતા રાજ્ય આયોગોમાં કેસોના વધુ ઝડપી નિકાલને સરળ બનાવવા માટે રાજ્ય આયોગની બેન્યો(ખંડપીઠ)ની રચના માટે પ્રથમ વખત જોગવાઈ કરી છે.

નિમણૂકો :

હાઇકોર્ટના મુખ્ય ન્યાયમૂર્તિ સાથે વિચારવિનિમય કર્યા સિવાય રાજ્ય આયોગના પ્રમુખ તરીકે કોઈ નિમણૂક કરી શકાશે નહિ. તેથી, રાજ્ય આયોગના પ્રમુખની નિમણૂક કરતા પહેલા રાજ્યની હાઇકોર્ટના મુખ્ય ન્યાયમૂર્તિ સાથે પરામર્શ કરવો રાજ્ય સરકાર માટે ફરજિયાત છે.

સેવાની શરતો :

રાજ્ય આયોગોના સભ્યોની સેવાની બોલીઓ અને શરતોને સંબંધિત રાજ્ય સરકારોએ ઘડેલા નિયમો લાગુ પડે છે.

હોદ્દાની મુદત :

રાજ્ય આયોગનો દરેક સભ્ય ૫(પાંચ) વર્ષની મુદત અથવા તે ૬૫(પાંસઠ) વર્ષની ઉમરે પહોંચે - તે બેમાંથી જે વહેલું હોય ત્યાં સુધી પોતાનો હોદ્દો ધરાવશે.

પ્રમુખ અથવા સભ્યને હોદ્દા પરથી દૂર કરવા બાબત :

પ્રમુખ અથવા સભ્ય :-

- (૧) દેવાની માંડવાળ થયેલો નાદાર ઠરે; અથવા,
- (૨) નૈતિક અધઃપતનને સંડોવતા ગુના બદલ દોષિત જાહેર થાય; અથવા,
- (૩) સભ્ય તરીકેની પોતાની ફરજો બજાવવામાં શારીરિક અથવા માનસિક રીતે અસમર્થ બને; અથવા,
- (૪) સભ્ય તરીકે પોતાની કામગીરીને વિપરિત અસર કરે તેવા નાણાકીય હિત ધરાવતો થાય; અથવા,
- (૫) પોતાના હોદ્દાનો દુરુપયોગ કરે ત્યારે રાજ્ય સરકાર, તેને તેના હોદ્દા પરથી દૂર કરી શકશે.

રાજ્ય આયોગની હક્કમત :

અધિનિયમની બીજી જોગવાઈઓને અધીન રહીને રાજ્ય આયોગ દાવો કરેલા કોઈ માલ અથવા સેવા અને વળતરનું મૂલ્ય રૂ.૨૦(વીસ) લાખથી વધુ હોય પરંતુ રૂ.૧(એક) કરોડથી ઓછું હોય તેવા કિસ્સામાં ફરિયાદો હાથ ધરવાની હક્કમત ધરાવશે. અધિનિયમ હેઠળ એવી કોઈ સીધી જોગવાઈ નથી કે જે રાજ્ય આયોગની પ્રાદેશિક હક્કમત સાથે સંબંધ ધરાવતી હોય. રાજ્ય આયોગ માત્ર રાજ્યની અંદર જ ઉદ્ભવતી તકરારોના સંબંધમાં પોતાની અસલ અપીલીય અથવા પ્રાદેશિક હક્કમત વાપરી શકે છે.

રાજ્ય આયોગને રાજ્યની અંદરના જિલ્લા ફોરમના કોઈ હુકમની સામેની અપીલો હાથ ધરવાની સત્તા આપેલી છે. નારાજ થયેલો કોઈ પક્ષકાર જિલ્લા ફોરમના કોઈ હુકમની સામે એવા હુકમની તારીખના ૩૦ દિવસની અંદર રાજ્ય આયોગને અપીલ કરી શકશે. રાજ્ય આયોગને જિલ્લા ફોરમે પસાર કરેલા હુકમોમાં ફેરફાર કરવાની સત્તા છે. જિલ્લા ફોરમે પસાર કરેલા કોઈ હુકમને માત્ર રાજ્ય આયોગની સમક્ષ થયેલી અપીલમાં જ પડકારી શકાશે. એવી જ રીતે, રાજ્ય આયોગે પસાર કરેલા હુકમની વિરૂધ્ધ માત્ર રાષ્ટ્રીય આયોગમાં જ અપીલ કરી શકાશે.

બેઠકનું સ્થળ અને અન્ય બાબતો :

- (૧) રાજ્ય આયોગનું કાર્યાલય સંબંધિત રાજ્યની રાજધાની ખાતે રહેશે.
- (૨) રાજ્ય આયોગની કામગીરી અને કામકાજના કલાકો રાજ્ય સરકારમાં હોય છે તે જ રીતે રહેશે.
- (૩) રાજ્ય આયોગની કચેરીનું સીલ અને મુદ્રા રાજ્ય સરકાર નિર્દિષ્ટ કરે તેવા રહેશે.
- (૪) રાજ્ય આયોગની બેઠકો જરૂરી જણાય તેમ અને ત્યારે પ્રમુખ દ્વારા બોલાવવામાં આવશે.
- (૫) રાજ્ય આયોગનું કોઈપણ કૃત્ય અથવા કાર્યવાહી આયોગમાં કોઈ સભ્યની જગા ખાલી હોવાના કારણમાત્રથી અથવા તેની રચનામાં ખામી હોવાના કારણમાત્રથી અમાન્ય ઠરશે નહિ.
- (૬) રાજ્ય સરકાર, રાજ્ય આયોગને પોતાની કામગીરીમાં અથવા આ નિયમો હેઠળ જોગવાઈ કરવામાં આવે તેવા બીજા કાર્યોમાં અથવા પ્રમુખ દ્વારા તેને સોંપવામાં આવે તેવા કાર્યોમાં મદદ કરવા માટે જરૂરી જણાય તેટલી સંખ્યામાં કર્મચારીઓની નિમણૂક કરશે. આવા કર્મચારીગણને ચૂકવવાના પગારનો ખર્ચ રાજ્ય સરકારના એકત્રિત ફંડમાંથી આપવામાં આવશે.
- (૭) જ્યારે પ્રતિવાદી ફરિયાદમાં થયેલા આક્ષેપો કબૂલ કરે ત્યારે રાજ્ય આયોગ કેસના ગુણદોષ અને પોતાની સમક્ષ રજૂ થયેલા દસ્તાવેજોના આધારે ફરિયાદનો ફેસલો કરશે.
- (૮) હાથ ધરેલી કાર્યવાહી દરમિયાન જો રાજ્ય સરકાર પક્ષકારોની સુનાવણી માટેની તારીખ નક્કી કરે તો સુનાવણીની તારીખે અથવા સુનાવણી જે તારીખ પર મુલતવી રાખવામાં આવે તેવી બીજી કોઈ તારીખે ફરિયાદી અને પ્રતિવાદી અથવા તેમના અધિકૃત એજન્ટે રાજ્ય

આયોગ સમક્ષ હાજર ન રહે તો, રાજ્ય આયોગ, આવી કસૂર બદલ પોતાની વિવેકબુદ્ધિ અનુસાર ફરિયાદ કાઢી નાખી શકશે અથવા ફરિયાદના ગુણદોષના આધારે તેનો ફેંસલો કરશે. જ્યારે પ્રતિવાદી પક્ષ અથવા તેનો અધિકૃત એજન્ટ સુનાવણીના દિવસે હાજર ન રહે તો રાજ્ય આયોગ આવી ફરિયાદનો એકતરફી ફેંસલો આપી શકશે.

- (૯) રાજ્ય આયોગને ઉચિત જણાય તો ફરિયાદની સુનાવણી કોઇપણ તબક્કે મુલતવી રાખી શકશે પણ સામાન્ય રીતે આવી સુનાવણી એકથી વધુ વખત મુલતવી રાખી શકશે નહિ અને આવી ફરિયાદમાં માલના પૃથક્કરણ અથવા પરીક્ષણની જરૂર ન હોય તો નેવુ દિવસની અંદર અને માલના પૃથક્કરણ અથવા પરીક્ષણની જરૂર જણાય તો ૧૫૦ દિવસની અંદર ફરિયાદનો નિર્ણય કરવો પડશે.
- (૧૦) રાજ્ય આયોગના હુકમોમાં ખંડપીઠ(બેનચ) જેનાથી બનતી હોય તે સભ્યોએ સહી કરીને તારીખ નાખેલી હોવી જોઈશે અને આવો હુકમ પક્ષકારોને કોઇ પણ ખર્ચ લીધા વગર પૂરો પાડવો જોઈશે.

અપીલ :

રાજ્ય આયોગે પોતાને મળેલી સત્તા વાપરતા કરેલા કોઇ હુકમથી નારાજ થયેલી કોઇ વ્યક્તિ આવો હુકમ થયાની તારીખથી ૩૦(ત્રીસ) દિવસની મુદતની અંદર રાષ્ટ્રીય આયોગ સમક્ષ કરાવવામાં આવે તેવા નમૂનામાં અને તેવી રીતે અપીલ કરી શકશે.

રાષ્ટ્રીય આયોગને એવી ખાતરી થાય કે સદરહુ મુદતની અંદર અપીલ ફાઇલ ન કરી શકવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો, તે સદરહુ ૩૦(ત્રીસ) દિવસની મુદત વિત્યા પછી પણ અપીલ હાથ ધરી શકશે.

અપીલની સુનાવણી :

રાજ્ય આયોગ અથવા રાષ્ટ્રીય આયોગની સમક્ષ ફાઇલ થયેલી અપીલની સુનાવણી શક્ય તેટલી ઝડપે કરવામાં આવશે અને અપીલ દાખલ થયાની તારીખથી ૯૦(નેવુ) દિવસની મુદતની અંદર અપીલનો આખરી નિકાલ કરવાના પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

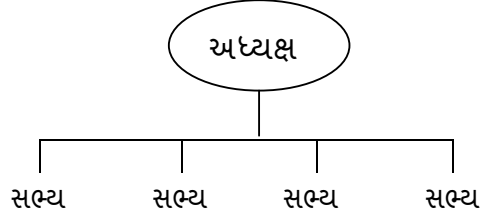
: રાષ્ટ્રીય આયોગ :

સ્થાપના :

આ અધિનિયમથી, કેન્દ્ર સરકારે જાહેરનામુ પ્રસિધ્ધ કરીને રાષ્ટ્રીય આયોગની સ્થાપના કરવાની જોગવાઈ કરી છે. રાષ્ટ્રીય આયોગ એ અધિનિયમ હેઠળ સ્થાપાયેલી ત્રિ-સ્તરીય શ્રેણીમાંનું સર્વોચ્ચ ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ છે.

રચના :

રાષ્ટ્રીય આયોગ કેન્દ્ર સરકારે નીમેલા અધ્યક્ષ અને ચાર સભ્યથી બનશે.



અધ્યક્ષ સુપ્રીમકોર્ટ નો નિવૃત્ત અથવા ફરજ બજાવતો ન્યાયાધીશ હોવો જોઈશે અને તેની નિમણૂક ભારતના મુખ્ય ન્યાયમૂર્તિ સાથે વિચારવિનિમય કરીને કરવી જોઈશે.

બીજા ચાર સભ્યો ક્ષમતા, પ્રામાણિકતા અને સેવાકાર્યમાં સજ્જતા ધરાવતી હોય એવી વ્યક્તિઓ હોવા જોઈએ અને તેઓ અર્થશાસ્ત્ર, કાનૂન, વાણિજ્ય, હિસાબ, ઉદ્યોગ, જાહેર વહીવટ અથવા વહીવટ સંબંધી સમસ્યાઓની પૂરતી જાણકારી અથવા અનુભવ ધરાવતા હોવા જોઈશે. ચાર પૈકીનો એક સભ્ય મહિલા હોવો જોઈશે. સન ૨૦૦૨ના સુધારા અધિનિયમથી સભ્યો પુનઃ નિમણૂકને પાત્ર બને તેવી જોગવાઈ ઉપરાંત તેમની અમુક લાયકાતો અને ગેરલાયકાતો નક્કી કરી છે તેનાથી ચારથી વધુ સભ્યોની નિમણૂક માટે અને રાષ્ટ્રીય આયોગની ખંડપીઠો(બેન્ચ)ની રચના માટે પણ જોગવાઈ કરી છે. ભારત વિશાળ દેશ હોવાથી રાષ્ટ્રીય આયોગની ખંડપીઠો(બેન્ચ)ની રચનાથી ગ્રાહકોને સરળતાથી ગ્રાહક ન્યાય અપાવી શકાશે. સભ્યોની નિમણૂક નીચેની વ્યક્તિઓથી બનેલી પસંદગી સમિતિની ભલામણ પરથી કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા કરવામાં આવશે :

- ૧) ભારતના મુખ્ય ન્યાયમૂર્તિએ નામ નિયુક્ત કરવાના સુપ્રીમ કોર્ટના ન્યાયાધીશ અધ્યક્ષ
- ૨) કાયદા વિભાગના સચિવ સભ્ય
- ૩) કેન્દ્ર સરકારમાં ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગના સચિવ સભ્ય

સેવાની બોલીઓ અને શરતો :

રાષ્ટ્રીય આયોગનો દરેક સભ્ય પાંચ વર્ષની મુદત સુધી અથવા તેની ઉંમર ૭૦(સિત્તેર) વર્ષની થાય - તે બે માંથી જે વહેલું હોય ત્યાં સુધી હોદ્દો ધરાવશે અને તે ફેરનિમણૂકને પાત્ર ગણાશે નહિ

રાષ્ટ્રીય આયોગની સ્વાયત્તતા :

ઉપરના નિયમો અને જોગવાઈઓના સઘન અભ્યાસથી સ્પષ્ટ થાય છે કે રાષ્ટ્ર સરકારે આયોગની સ્વાયત્તતા સુનિશ્ચિત કરવા ધાર્યું છે. રાષ્ટ્રીય આયોગના સભ્યે પોતાનો હોદ્દો ધારણ કરતા પહેલા એવી બાંધકારી આપવી પડશે કે પોતે સભ્ય તરીકેના પોતાના કાર્યને પ્રતિફળ અસર કરે તેવા કોઈ નાણાકીય અથવા બીજા કોઈ પણ હિત ધરાવતા નથી અને ધરાવશે નહિ. એક બાબત અત્યંત નોંધનીય છે કે અધ્યક્ષ અથવા કોઈપણ સભ્ય રાષ્ટ્રીય આયોગમાં સભ્ય તરીકેના

પોતાના કાર્યકાળ દરમિયાન એટલે કે સભ્ય તરીકેની પાંચ વર્ષની મુદત દરમિયાન અન્ય કોઇપણ સંસ્થામાં હોદ્દો ધરાવી શકશે નહિ. આ અધિનિયમની આ જોગવાઈનો ઉલ્લંઘન કરતી કોઇપણ વ્યક્તિ આ અધિનિયમ હેઠળ ગુનો કરતી હોવાનું ગણાશે.

અધ્યક્ષ અથવા સભ્ય :

- (૧) દેવાની માંડવાળ થયેલો નાદાર ઠરે; અથવા,
- (૨) નૈતિક અધઃપતનને સંડોવતા ગુના બદલ દોષિત જાહેર થાય; અથવા,
- (૩) અધ્યક્ષ સભ્ય તરીકેની પોતાની ફરજો બજાવવામાં શારીરિક અથવા માનસિક રીતે અસમર્થ બને; અથવા,
- (૪) અધ્યક્ષ સભ્ય તરીકેની પોતાની કામગીરીને વિપરીત અસર કરે તેવા નાણાકીય હિત ધરાવતો થાય; અથવા,
- (૫) પોતાના હોદ્દાનો એવી રીતે દુરુપયોગ કર્યો હોય કે તેને તેના હોદ્દા પર ચાલુ રાખવો જાહેર હિતમાં બાધક હોય ત્યારે,
કેન્દ્ર સરકાર, તેને હોદ્દા પરથી દૂર કરી શકશે.

રાષ્ટ્રીય આયોગની હક્કમત :

આ અધિનિયમની બીજી જોગવાઈઓને અધીન રહીને રાષ્ટ્રીય આયોગ –

- (ક)(૧) માલ અથવા સેવા અને જો કોઈ વળતરનો દાવો કર્યો હોય તો તેનું મૂલ્ય રૂપિયા ૧(એક) કરોડથી વધુ હોય તેવી ફરિયાદો; અને
- (૨) કોઈ રાજ્ય આયોગના હુકમોની વિરૂધ્ધની અપીલો હાથ ધરવાની સત્તા રહેશે; અને

(ખ) જ્યારે રાષ્ટ્રીય આયોગને એમ જણાય કે કોઈ રાજ્ય આયોગે પોતાને કાયદાથી નિહિત ન થયેલી સત્તા વાપરી છે અથવા એવી રીતે નિહિત થયેલી સત્તા વાપરી નથી અથવા પોતાની હક્કમત ગેરકાયદેસર વાપરીને અથવા મહત્વની અનિયમિતતાથી કોઈ કૃત્ય કરેલ છે તેવા કિસ્સામાં રાજ્ય આયોગ સમક્ષની કોઈ અનિર્ણિત અથવા નિર્ણય થઈ ગયો હોય તેવી ગ્રાહક તકરારનું રેકર્ડ મંગાવવાની અને તેમાં યોગ્ય હુકમ કરવાની સત્તા રહેશે.

રાષ્ટ્રીય આયોગે અનુસરવાની કાર્યરીતિ :

૧. ફરિયાદીએ નીચેની વિગતો ધરાવતી પોતાની ફરિયાદ રાષ્ટ્રીય આયોગને રૂબરૂમાં અથવા પોતાના એજન્ટ મારફત અથવા રાષ્ટ્રીય આયોગના સરનામે રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ દ્વારા રજૂ કરવી જોઈશે:
- (ક) ફરિયાદીનું નામ, વિગતો અને સરનામું ;
- (ખ) વિરૂધ્ધના પક્ષકાર અથવા યથાપ્રસંગ, પક્ષકારો નક્કી થઈ શકે તેટલે સુધી તેમના નામ, વિગત અને સરનામું;

- (ગ) ફરિયાદ કયાં અને ક્યારે ઉદભવી તેને લગતી હકિકતો;
 (ઘ) ફરિયાદમાંના આક્ષેપોના સમર્થનમાં દસ્તાવેજો;
 (ચ) ફરિયાદી માગતો હોય તે દાદ

૨. રાષ્ટ્રીય આયોગ, પોતાની સમક્ષની કોઈ ફરિયાદના નિકાલમાં જિલ્લા ફોરમને મળેલી ફરિયાદના સંબંધમાં ઠરાવેલી કાર્યરીતિ શક્ય હોય તેટલે સુધી અનુસરશે.

૩. સુનાવણીની તારીખે અથવા સુનાવણી મુલતવી રાખવામાં આવે તેવી કોઈ તારીખે પક્ષકારોએ અથવા તેમના એજન્ટોએ રાષ્ટ્રીય કમિશન સમક્ષ હાજર રહેવું ફરજિયાત છે. સુનાવણીની આવી કોઈ તારીખે ફરિયાદી અથવા તેનો એજન્ટ રાષ્ટ્રીય કમિશન સમક્ષ હાજર ન રહે તો રાષ્ટ્રીય કમિશન પોતાની વિવેકબુદ્ધિ અનુસાર આવી કસૂર બદલ ફરિયાદ કાઢી નાખી શકશે અથવા કેસદોષના ગુણદોષ પર તેનો ફેસલો કરશે. વિરૂધ્ધનો પક્ષકાર અથવા તેનો એજન્ટ સુનાવણીની તારીખે હાજર ન રહે તો રાષ્ટ્રીય આયોગ આવી ફરિયાદનો એકતરફી ચુકાદો આપી શકશે.

૪. રાષ્ટ્રીય આયોગ પોતે યોગ્ય ગણે તેવી શરતે અને કાર્યવાહીના કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદની સુનાવણી મુલતવી રાખી શકશે પરંતુ આવી ફરિયાદમાં ચીજવસ્તુના પૃથક્કરણ અથવા પરિક્ષણની જરૂર ન હોય તો પ્રતિવાદીને મળેલી નોટીસની તારીખથી ત્રણ મહિનાની મુદતની અંદર શક્ય હોય ત્યાં સુધી નિર્ણય કરવો જોઈશે.

૫. જ્યારે કોઈ અપીલ જ ન થયેલી હોય અથવા રાષ્ટ્રીય આયોગના હુકમને તે કલમ સર્વોચ્ચ અદાલતે બહાલી આપેલી હોય ત્યારે રાષ્ટ્રીય આયોગને એવું ફરમાવવાની પણ સત્તા રહેશે કે પોતે પસાર કરેલા હુકમને રાજપત્રમાં અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી પ્રસિધ્ધ કરવો અને આવી પ્રસિધ્ધિ બદલ રાષ્ટ્રીય આયોગ વિરૂધ્ધ કોઈ જ કાનૂની કાર્યવાહી કરી શકાશે નહીં.

રાષ્ટ્રીય આયોગે આપેલી દાદ :

જિલ્લા ફોરમો, રાજ્ય આયોગો અને રાષ્ટ્રીય આયોગ એક જ પ્રકારની દાદ અપાવવાની સત્તા ધરાવે છે.

કેસોની તબદીલી :

રાષ્ટ્રીય આયોગ ફરિયાદની અરજી મળ્યે અથવા આપમેળે એક રાજ્યના જિલ્લા ફોરમ સમક્ષની નિકાલ બાકી કોઈ ફરિયાદ બીજા રાજ્યના જિલ્લા ફોરમને અથવા એક રાજ્ય આયોગ સમક્ષની નિકાલબાકી ફરિયાદ બીજા કોઈ રાજ્ય આયોગને કાર્યવાહીના કોઈપણ તબક્કે ન્યાયના હિતમાં તબદીલ કરી શકશે.

ફરતી ખંડપીઠ (સરકિટ બેન્ચ) યોજવા બાબત :

સન ૨૦૦૨માં સુધારા અધિનિયમથી ઉમેરેલી આ જોગવાઈ હેઠળ રાષ્ટ્રીય આયોગને જુદા જુદા સમયે દેશના જુદા જુદા ભાગોમાં બેઠકો યોજવાની સત્તા છે. આનાથી ગ્રાહકોને રાષ્ટ્રીય આયોગનો સંપર્ક કરવામાં ખૂબ સરળતા રહેશે.

અપીલ :

રાષ્ટ્રીય આયોગે પોતાની સત્તા વાપરતા પસાર કરેલા કોઈ હુકમથી નારાજ થયેલી કોઈ વ્યક્તિ આવા હુકમની તારીખથી ત્રીસ દિવસની મુદતની અંદર આવા હુકમની વિરુદ્ધ સુપ્રીમકોર્ટને અપીલ કરી શકશે. ;

પરંતુ સુપ્રીમ કોર્ટને એવી ખાતરી થાય કે નિયમ સમયમર્યાદાની અંદર અપીલ ફાઇલ કરી ન શકવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે, સદરહુ ત્રીસ(૩૦) દિવસની મુદત વીત્યા પછી પણ અપીલ હાથ ધરી શકશે.

.....

એકમ-૪

ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને સલાહ



સામાન્યતઃ માર્ગદર્શન એ કોઈપણ ઉમરની વ્યક્તિને તેના પોતાના દ્રષ્ટિકોણથી તેને મદદ કરવા માટે, તેને નિર્ણયો લેવામાં મદદ કરવા માટે અને પોતાની કામગીરીનો બોજ વહન કરવામાં લાયક અને તાલીમબદ્ધ વ્યક્તિઓ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી સહાય છે. ગ્રાહકના સંદર્ભમાં, માર્ગદર્શન એટલે ગ્રાહકોને પોતાની જરૂરિયાતો અને હિતોને યોગ્ય હોય તેવા માલ અને સેવાઓની પસંદગી કરવામાં, સંસાધનો અને સવલતોનો મહત્તમ લાભ મેળવવામાં, શક્યતમ સંતોષ મેળવવામાં, ખરીદીની યોગ્ય ટેવો કેળવવામાં અને ગ્રાહક પ્રવૃત્તિઓ સંતોષકારક રીતે સહભાગી બનાવવામાં મદદ કરવી.

પરામર્શ સામાજિક પર્યાવરણમાં હાથ ધરવામાં આવતી એવી શિક્ષણલક્ષી પ્રક્રિયા છે જેમાં વ્યાવસાયિક રીતે સક્ષમ સલાહકારો સલાહ મેળવવા માગતી વ્યક્તિને સમગ્ર વ્યક્તિ વિકાસ માટેના વાસ્તવિક અને હેતુપૂર્ણ ધ્યેયોની રચના કરવા માટે વ્યક્તિને સંતુષ્ટ કરીને સમાજના ઉત્પાદક સભ્ય બનાવવા માટેની યોગ્ય કાર્યપ્રણાલીઓનો ઉપયોગ કરીને તેને મદદ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. પરામર્શ એ વિનંતી કર્યો આપવામાં આવતી માહિતી અથવા સલાહસૂચન કે ભલામણ માત્ર જ નથી પરંતુ, -

- પ્રત્યક્ષ સમજ માટે ગ્રાહકમાં ઇચ્છિત ફેરફારો લાવવાની ઘટના છે
- અંતરંગ/ઘનિષ્ઠ વ્યક્તિગત સંબંધોથી સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે ગ્રાહકોને મદદ પૂરી પાડવાની વ્યવસ્થા છે.

માર્ગદર્શન અને પરામર્શનો ઉદ્દેશ વ્યક્તિને તેની સંભવિત શક્તિનું જ્ઞાન કરાવીને સમાજના વિકાસમાં તેનું મહત્તમ યોગદાન મળે તેવી મદદ કરવાનો છે. તેઓ ગ્રાહકોને ખરીદીઓ માટે તેમના પોતાના આયોજનો ઘડવામાં અને આયોજનનું અમલીકરણ કરવામાં યોગ્ય નિર્ણયો સુધી પહોંચવામાં અને સમસ્યાઓના ઉકેલ શોધવામાં મદદ કરે છે. માર્ગદર્શન અને પરામર્શથી ગ્રાહકને પોતાની સમસ્યાઓ ઉકેલવામાં અને યોગ્ય પસંદગી અને અનુકૂળન કરવામાં મદદ મળે છે.

સિધ્ધાંતો :

ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને પરામર્શ નીચે જણાવેલા સર્વસ્વીકૃત સિધ્ધાંતો આધારિત વ્યાવસાયિક પ્રવૃત્તિ છે. માર્ગદર્શન અને પરામર્શ એ -

- વ્યક્તિ દીઠ વિશિષ્ટ હોય છે.
- "સમગ્ર વ્યક્તિ" સાથે સંબંધિત હોય છે.
- વ્યાવસાયિક પ્રવૃત્તિ છે.
- ગ્રાહક માનસશાસ્ત્ર, ગ્રાહકની ખરીદી વર્તણૂકની સમગ્ર જાણકારી પર આધારિત હોવા જોઈએ.
- નિરંતર પ્રક્રિયા છે.
- વિશ્વસનીય વિગતો આધારિત હોવા જોઈએ.
- સ્થિતિસ્થાપક અભિગમના રૂપમાં હોવા જોઈએ.

માળખું અને નિયમીકરણ :

પરામર્શ પ્રક્રિયામાં માળખાને લાક્ષણિકતાઓ, સ્થિતિઓ, કાર્યપ્રણાલીઓ અને પરામર્શની પારમિતિઓના સંદર્ભમાં પરામર્શી અને અસીલ વચ્ચેની સહિયારી સમજ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે. નિયમીકરણ એવી પારસ્પરિક પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં હોય છે જેનાથી પરામર્શી અને ગ્રાહક સાથે મળીને પરામર્શી પ્રક્રિયાનું નિયમન કરતી માર્ગદર્શિકાઓની વ્યાખ્યા કરે છે. માળખું પરામર્શના સંદર્ભમાં પાયાગત હોવા છતાં નિયમીકરણ અમુકવાર પરામર્શ પ્રક્રિયાનું ઉપેક્ષિત પરિમાણ બને છે. પ્રત્યેક પરામર્શ સ્પર્ધાને તેની પારમિતિઓ, કાર્યપ્રણાલીઓ, પરિસ્થિતિઓ અને લાક્ષણિકતાઓથી વર્ણવી શકાય. માળખાને અવગણી ન શકાય, પણ તેનું નિર્માણ અથવા તેનો વિકાસ કરવાનો રહે. તેનાથી મહત્વના ત્રણ કાર્યો થાય છે:-

- તે પરામર્શ પ્રક્રિયાના સંચાલનના સુમેળમાં રહીને કામ કરે છે.
- તે પોતે જ ઉપચારસંબંધી છે.
- તે અસીલ અને પરામર્શી બન્ને માટે અમુક અંશે રક્ષણ પૂરૂ પાડે છે.

વિશ્વાસ : પરામર્શ પ્રક્રિયામાં શક્તિશાળી પરિબલ :

બ્રેમર(૧૯૭૩) પરામર્શને આંતરવ્યક્તિ પ્રક્રિયાની શૃંખલા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે. તે સમાવેશ તરીકે પરામર્શતા સમાલોચનાત્મક પરિમાણો – અંતર, દ્વિધા-સ્પષ્ટતા, અને વિશ્વાસ – અવિશ્વાસનું વર્ણન કરે છે. વિશ્વાસ એ પરામર્શપ્રક્રિયાના પ્રથમ તબક્કામાં મહત્વનો મુદ્દો છે. વિશ્વાસ એ ગ્રાહકની એવો ખ્યાલ અને માન્યતા છે કે પરામર્શી/સલાહકાર તેના ગ્રાહકને કોઈપણ રીતે ગેરમાર્ગે દોરશે નહિ અથવા હાનિ પહોંચાડશે નહિ. સ્ટ્રોન્ગ (૧૯૬૮) એવું જણાવે છે કે પરામર્શી/સલાહકારોએ –

- પ્રમાણિકતા બદલ ખ્યાતિ મેળવેલી હોય;
- વિશ્વાસ સાથે સંકળાયેલી હોય તેવી સામાજિક ભૂમિકા હોય;
- નિષ્ઠા અને નિખાલસતા દર્શાવેલી હોય; અને
- પરામર્શની પ્રાથમિક પ્રેરણા તરીકે અંગત લાભનો કોઈ પુરાવો ન હોય તો વિશ્વાસપાત્ર તરીકે સમજવામાં આવે છે.

વિશ્વાસ જગાવવા માટે, ગ્રાહકને વિશ્વસનીયતાના દ્રષ્ટાંતો પૂરા પાડવા જોઈએ. અસીલો સમયાંતરે વિશ્વસનીયતાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આ જરૂરિયાતની કઈ રીતે વ્યવસ્થા કરતા હોય છે તે સાવધ અને અસાવધ પરિક્ષણો ઘડશે. જ્યારે સલાહકાર/પરામર્શી ગ્રાહકની કસોટી વિશ્વાસ માટે નક્કી કરે છે અને કુશળતાપૂર્વક તેમની સાથે વ્યવહાર કરે છે ત્યારે પરામર્શી સંબંધ સરળતાથી ત્વરાથી વિકસે છે અને અસીલ પરામર્શ/સલાહના કાર્યકારી તબક્કામાં દાખલ થાય છે.

સમસ્યા ઓળખવા બાબત :

ગ્રાહકોની સમસ્યાઓને ઉકેલવામાં ગ્રાહકોને મદદ કરવાના હેતુસર થતા કોઈપણ પ્રયાસમાં સર્વપ્રથમ અને મહત્વનું પગલું એ છે કે ગ્રાહકોને વાસ્તવિક સમસ્યાઓથી વાકેફ કરવા. સમસ્યા ઓળખવા માટેની સૌથી ઉપયોગી પદ્ધતિઓમાંથી એક પદ્ધતિ અવલોકનની છે. તીવ્ર નિરીક્ષણ શક્તિ ધરાવતા પરામર્શી/સલાહકારો બીજા સલાહકારો કરતા વધુ સરળતાપૂર્વક સમસ્યાઓને પહોંચી વળશે. અવલોકન રોજ-બ-રોજની કામગીરી છે અને દરેક વ્યક્તિ ઘટનાઓ અથવા પરિસ્થિતિઓના અવલોકન સાથે સંકળાયેલી હોય છે.

સમસ્યા ઉકેલનો અભિગમ :

સાંપ્રત સમસ્યાને અવલોકનથી નક્કી કરવામાં આવે તેટલું પૂરતું નથી. સૌથી વધુ મહત્વની પ્રક્રિયા ગ્રાહકને તેની સમસ્યામાંથી શક્ય તેટલું જલદી બહાર લાવીને આવી સમસ્યા ફરીથી ન થાય તે જોવા માટેના સુધારાત્મક પગલા લેવાને લગતી છે. સમસ્યાના ઉકેલનો અભિગમ સામાન્ય બૌદ્ધિક અભિગમનો હોવા કરતા સુવ્યવસ્થિત અને વૈજ્ઞાનિક અભિગમ આધારિત હોવો જોઈએ. સમસ્યા ઉકેલમાં અનુસરવાના પગલાં નીચે મુજબ છે :

- સમસ્યા નક્કી કરવી.
- ઉપલબ્ધ વિગતો એકત્ર કરવી.
- સમસ્યાના સંભવિત કારણોનું અનુમાન.
- જરૂરી વિગતો નક્કી કરીને તેનું એકત્રીકરણ.
- વાસ્તવિક કારણો સુધી પહોંચવું.
- ઉકેલ માટેના વ્યૂહનું અમલીકરણ.
- અનુવર્તી કાર્યવાહી (follow-up action) શરૂ કરવી.

સમસ્યા ઓળખવાની સૌથી મહત્વની પધ્ધતિ અવલોકન છે. સમસ્યા પોતે જ જ્યાંથી શરૂ થઇ હોય તે સમગ્ર પરિસ્થિતિનો અભ્યાસ કરીને સમસ્યાના મૂળ સુધી પહોંચી શકાય છે. બીજું પગલું સમસ્યાની પરિસ્થિતિનું ઝીણવટપૂર્વક વિશ્લેષણ કરવાનું છે. જેથી તમામ ઉપલબ્ધ માહિતીને એકત્ર કરી શકાય. આવી માહિતી સમસ્યા માટેના કારણોનું અનુમાન કરવાની આંતરસૂઝ પૂરી પાડી શકે, કારણોનું અનુમાન સમસ્યાના ઉકેલ માટેની યોગ્ય વ્યુહરચનાઓ ઘડવામાં મદદ કરતું હોવાથી તે ખૂબ અગત્યનું પગલું છે. પરામર્શી/સલાહકારનો અનુભવ અને અન્ય સાથે કરેલી ચર્ચાથી પરામર્શી/સલાહકાર સંભવિત કારણો વિશે વ્યવહારુ અનુમાન કરી શકશે. હેતુલક્ષી રીતે એકત્ર કરેલી વિગતોના આધારે નક્કી કરેલા કારણો ચકાસીને આ પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. યોગ્ય સાધનોનો ઉપયોગ કરીને વિગતો મેળવવામાં આવે છે. સમસ્યાના વાસ્તવિક કારણો સુધી પહોંચવા માટે ઉપલબ્ધ વિગતોનું વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ. મળેલા કારણોને આધારે પરામર્શી/સલાહકારે સમસ્યાનું કારણરૂપ બનતા પરિબળોની અસર નાબૂદ થાય તે જોવું જોઈએ, આવી રીતે તેની અસર નાબૂદી સમસ્યાના ઉકેલમાં મદદરૂપ થાય છે. સલાહકારે વિવિધ વ્યુહરચનાનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર પડે છે. માર્ગદર્શનના વિવિધ ક્ષેત્રોમાં ચોકકસ પ્રકારની સમસ્યાઓમાંથી પહોંચી વળવા માટે ગ્રાહકોને મદદ કરવા માટે વિવિધ અભિગમોનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર પડે છે.

અભિગમ :

પરામર્શ/સલાહમાં વ્યાપક રીતે ઉપયોગમાં આવતા ચાર અભિગમ છે:-

- નિદેશાત્મક પરામર્શ
- અનિદેશાત્મક પરામર્શ
- અસરકારક પરામર્શ
- જૂથ પરામર્શ

નિદેશાત્મક પરામર્શ એવો અભિગમ છે કે જેમાં પરામર્શી પોતાની સલાહ લેનારની સમસ્યાઓના યોગ્ય ઉકેલ સૂચવવા માટેની વિવિધ પ્રકારની ટેકનિકોનો ઉપયોગ કરે છે. આ અભિગમમાં, પરામર્શી અગ્રીમ ભૂમિકા ભજવે છે. અનિદેશાત્મક અભિગમ પરામર્શીકેન્દ્રી અભિગમ હોય છે જેમાં સમસ્યા ઉકેલવા માટે સલાહ લેતી વ્યક્તિના પોતાના આંતરિક સંસાધનોનો ઉપયોગ કરવા માટે તેને માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે. આ અભિગમમાં, સલાહ લેતી વ્યક્તિ પોતે મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. પરામર્શ પસંદ કરવામાં શીખવા માગતી વ્યક્તિની વર્તણૂકની જાણકારી અને નિદેશાત્મક, અનિદેશાત્મક અને અન્ય અભિગમોના સંયોજનમાંથી વ્યૂહો ઉત્પન્ન થાય છે. જૂથ પરામર્શ એવી ધારણા પર આધારિત હોય છે કે વ્યક્તિનું જૂથ સભ્યપદ પોતાને માટે વિશાળ મનોવૈજ્ઞાનિક મહત્વ ધરાવે છે. જૂથ તેને સામાજિક વાસ્તવિકતાના સંદર્ભમાં સમસ્યાઓને સમજીને તેનો ઉકેલ લાવવામાં મદદ કરે છે.

.....



પ્રસ્તાવના:

વર્તમાન ભારતીય બજાર વિવિધ ખાસિયતો, વિવિધ બ્રાન્ડ નામ અને વિવિધ કિંમતો ધરાવતી સમાન પ્રોડક્ટથી ઉભરાઈ રહ્યું છે. વ્યાપક પ્રચાર આકર્ષક જાહેરાતો, આકર્ષક ઓફરો અને વેચાણયુક્તિઓથી ગ્રાહક દ્વિધામાં મૂકાયો છે. મોટાભાગે ગ્રાહકો પ્રોડક્ટ ખરીદતા પહેલા કયા પરિબલોને વિચારણામાં લેવા તે બાબતથી અજાણ છે. લાંબા ગાળે પોતાને સંતોષ આપે તેવી ગુણવત્તાયુક્ત પ્રોડક્ટ પસંદ કરવા માટે ગ્રાહકની સામે એક પડકાર ઊભો થયો છે. ઉત્પાદકો અને વેપારીઓમાં સ્પર્ધાને લીધે વિવિધ પ્રકારના માલનો ગંજ બજારમાં ખડકાયો છે. જ્યારે બીજી બાજુ, ઉત્પાદકો અને વેપારીઓનું એક ક્ષેત્ર માલની ગુણવત્તામાં ચાલાકીપૂર્વક ભેળસેળ કરીને બજારમાં ઉતરતા ધોરણોવાળો, નકલી માલ બજારમાં મૂકે છે. આવા માલમાં નકલખોરી એવી હોય છે કે સામાન્ય અસલી અને નકલી માલનો ભેદ જ ન પારખી શકે. ઉતરતી કક્ષાના ધોરણોવાળી પ્રોડક્ટથી આરોગ્ય જોખમો, સલામતીની તેમ જ એવી ઘણી બધી સમસ્યાઓ ઊભી કરે છે.

આ સંજોગો હેઠળ, પ્રોડક્ટની પસંદગીમાં મદદ કરવા માટે, ગ્રાહકોના હિતોને રક્ષણ આપવા માટે અને ગુણવત્તાયુક્ત પ્રોડક્ટની ખાતરી આપવા માટે વિવિધ દેશોમાં માન્ય ધોરણ સંસ્થાઓ પ્રોડક્ટના ધોરણો તૈયાર કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. ભારતમાં બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ (BIS) ધોરણો ઘડવાની કામગીરી કરે છે.


બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ :

પ્રમાણભૂત ઔદ્યોગિક વિકાસ અને ગ્રાહક સુરક્ષાની ભૂમિકાના મહત્વને પારખીને ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ ઇન્સ્ટીટ્યુટ (ISI)ની સ્થાપના તા.૦૬/૧/૧૯૪૭ના રોજ કરવામાં આવી. સમયાંતરે ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ ઇન્સ્ટીટ્યુટને તા.૧/૪/૧૯૮૭ના રોજ વૈધાનિક સંસ્થામાં રૂપાંતરિત કરવામાં આવી, અને બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ તરીકે તેનું પુનઃ નામાભિધાન કરવામાં આવ્યું.

બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ (BIS)ની પ્રવૃત્તિઓ :

બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડની મુખ્ય પ્રવૃત્તિઓ નીચે મુજબ છે :

- (૧) વિવિધ પ્રોડક્ટો માટેના પ્રમાણભૂત ધોરણો ઘડવા;
- (૨) સુરક્ષા અને ગુણવત્તાની પ્રતિક તરીકે આઇએસઆઇ ચિહ્નને ઉત્તેજન આપવું;

કોઈ ઉત્પાદકને  ચિહ્ન વાપરવા દેતા પહેલા, બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ એવું

સુનિશ્ચિત કરે છે કે ઉત્પાદક આવી પ્રોડક્ટનું ઉત્પાદન કરવા માટે સંપૂર્ણ આંતરમાળખું ધરાવે છે અને સંબંધિત ભારતીય ધોરણો અનુસાર પ્રોડક્ટની ચકાસણી કરે છે.

પ્રોડક્ટ પ્રમાણભૂત ધોરણો પરિપૂર્ણ કરે છે કે કેમ તે ચકાસવા માટે પ્રોડક્ટની ચકાસણી કરવામાં આવે છે.

(૩) પ્રયોગશાળાઓ ચલાવવી.

(૪) પ્રમાણભૂત ધોરણોના અમલીકરણમાં ઉત્પાદકોને પ્રોત્સાહન આપવું

(૫) પ્રમાણભૂત ધોરણોની તપાસણી કરવી

(૬) પ્રમાણીકરણ/ધોરણનિર્ધારણમાં તાલીમ આપવી

(૭) બજારમાંથી નમૂના મેળવીને તેનું મૂલ્યાંકન કરવું

(૮) કારખાનાઓની અચાનક મુલાકાત લેવી

(૯) ગ્રાહકો તરફથી પ્રતિભાવ મેળવવા



(૧૦) ઉત્પાદકો બ્યૂરો દ્વારા ઇચ્છિત નીચે મુજબની પરિક્ષણ અને નિરીક્ષણ યોજનાઓને અનુસરે છે કે કેમ તેની તપાસણી કરવી :

પ્રમાણીરણ માટેની બે યોજનાઓ છે :


(૧) આદેશાત્મક (ફરજિયાત) પ્રમાણીકરણ

(૨) સ્વૈચ્છિક પ્રમાણીકરણ

ગ્રાહકોના આરોગ્ય અને તેમની સલામતીને યોગ્ય મહત્વ આપીને, બહુમતી ગ્રાહકો દ્વારા વપરાશમાં લેવાતી ચીજવસ્તુઓને કેટલાક અધિનિયમો અને સરકારી હુકમોથી ફરજિયાત પ્રમાણીકરણના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ લાવવામાં આવી છે. સુરક્ષા આવશ્યકતા માટે સૌ પ્રથમ પ્રમાણિત ચીજવસ્તુ એલપીજી સિલિન્ડર હતું. કેટલીક ખાદ્યપેદાશોને ફરજિયાત પ્રમાણીકરણના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ લાવવામાં આવી છે.

સ્વૈચ્છિક પ્રમાણ યોજનામાં એવા ઉદ્યોગોને આવરી લેવામાં આવ્યા છે કે જે પોતાની પ્રોડક્ટ પર  ચિહ્ન ધરાવવાથી થતા લાભના મહત્વને ઓળખીને  ચિહ્ન કાયદાનુસાર જરૂરી ન હોવા છતાં બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડનો સંપર્ક કરે છે.

 ચિહ્નના નિર્દેશ :

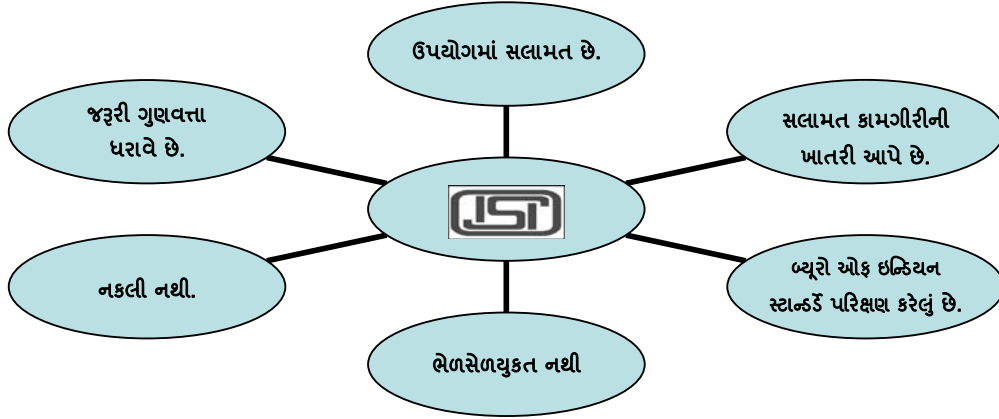
કોઈ પ્રોડક્ટ પર લાગેલું  ચિહ્ન એવી ખાતરી આપે છે કે પ્રોડક્ટ -

(૧) જરૂરી ગુણવત્તા ધરાવે છે.


(૨) ઉપયોગમાં સલામત છે.

(૩) પોતાની સલામત કામગીરીમાં સુનિશ્ચિત છે.

- (૪) નકલી નથી.
 (૫) ભેળસેળયુક્ત નથી.
 (૬) બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ તેનું પરિક્ષણ કરેલું છે.












બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ અને ગ્રાહકની કાળજી :

ગ્રાહકની ફરિયાદનો ઉકેલ બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ પ્રમાણીકરણ યોજનાનું એક મહત્વનું પાસુ છે. જો કોઈ ગ્રાહક  ચિહ્ન ધરાવતી પ્રોડક્ટથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે/તેણી પોતાની ફરિયાદ સાથે બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સની પ્રાદેશિક શાખા અથવા કચેરીઓ સંપર્ક સાધી શકે છે. ફરિયાદમાં ગ્રાહકે પ્રોડક્ટનું નામ, પ્રકાર, ઉત્પાદકનું નામ, પ્રોડક્ટનો સિરિયલ નંબર અથવા બેચ નંબર, ફરિયાદનો પ્રકાર અને ખરીદીની વિગતો આપવાની હોય છે. ફરિયાદ મળ્યા પછી, બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ ફરિયાદની તપાસ કરીને ફરિયાદ હેઠળની પ્રોડક્ટ નિર્દિષ્ટ આવશ્યકતાઓનું પાલન કરે છે કે નહિ તેનું વિશ્લેષણ કરે છે. જો એવું સાબિત થાય કે પ્રોડક્ટ ઉતરતા ધોરણોની ગુણવત્તાવાળી છે, તો, બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ ઉત્પાદક આવી ખામીયુક્ત પ્રોડક્ટ કોઈપણ ખર્ચ લીધા વગર બદલી આપે એવું સુનિશ્ચિત કરે છે. આ ઉપરાંત, બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ એવું પણ સુનિશ્ચિત કરે છે કે આવા પ્રકારની ખામીઓ માટેના કારણોનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવે અને સુધારાત્મક ઉપાયો અનુસરવા માટે ઉત્પાદકોને સુધારાત્મક ઉપાયો અનુસરવા માટે સલાહ આપવામાં આવે છે. જેથી ભવિષ્યમાં આ પ્રકારની ખામીઓ નિવારી શકાય.

પ્રમાણ ચિહ્નો :

પ્રોડક્ટ પરનું પ્રમાણ ચિહ્ન પ્રોડક્ટના વપરાશમાં સુરક્ષાની ખાતરીનો નિર્દેશ છે. પ્રમાણ ચિહ્ન એવો નિર્દેશ કરે છે કે પ્રોડક્ટનું પરિક્ષણ કરેલું છે, અને સલામત સાબિત થયેલી છે. પ્રમાણ ચિહ્નો ઘણાબધા છે, તેમાંના અમુક નીચે દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

પ્રમાણન ચિહ્ન	આકૃતિ	પ્રોડક્ટ
બ્યુરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ		ઇલેક્ટ્રીકલ, ઇલેક્ટ્રોનિક, કાપડ, રસાયણ, જંતુનાશક, સિમેન્ટ અને કોન્ક્રિટ પ્રોડક્ટ, ચશ્માને લગતા ઉપકરણો, વાહનના ભાગ, પીણા, ખોરાક વિ.
FPO –ફૂટ પ્રોડક્ટ ઓર્ડર		જામ, ફળના રસ, સ્કવોશ, બોટલમાં અને કેનમાં પેક કરેલા ફળ અને શાકભાજી, અથાણા, સૂપ, સૂકવેલા શાકભાજી
AGMark		વનસ્પતિ તેલ, ઘી, મલાઇ, માખણ, ચોખા, ગોળ, મગફળી, ફળો, કઠોળ, મરીમસાલા, વન્યપેદાશો
ECO-Mark (ECO-labelling Scheme)		સાબુ અને ડિટરજન્ટ, કાગળ, લૂબ્રિકેટીંગ તેલ, પેકેજીંગ સામગ્રી, રંગ અને પાવડર, બેટરી, સૌંદર્ય પ્રસાધન, ફૂડ એડિટિવ, વૂડ સબસ્ટ્રીટ્યુટ, કાપડ, અગ્નિશામકો, ચામડા અને પ્લાસ્ટિક માલ
MPO (Meat Product Order)		માંસ, બકરાનું માંસ, કેનમાં પેક કરેલા સોસ, હેમ વિ.
Wool Mark		ઉની કાપડ અને ઉની વસ્ત્રો
Hall Mark		સોના-ચાંદીના ઘરેણા અને તેને લગતી પેદાશો
HACCP (Haazard Analysis & Critical Control Point)		પ્રક્રિયા કરેલી ખાદ્ય પેદાશો
ISO (International Organization for Standardization)		ગુણવત્તાયુક્ત વ્યવસ્થાપન તંત્ર માટે ISO-9000 શ્રેણી પર્યાવરણ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિ માટે ISO 14000

.....