

## ગ્રાહક શિક્ષણ

તાલીમ – શિક્ષકોની તાલીમનો

નિયમસંગ્રહ

પુસ્તક-૧

ગ્રાહક સુરક્ષા

: લેખક :

ડૉ. નીરજા તેલાપ્રોલુ

: સહ-પ્રાધ્યાપક :

સંસાધન, વ્યવસ્થાપન અને ગ્રાહક વિજ્ઞાન વિભાગ

આચાર્ય એન.જી.રંગા કૃષિ કૃષિ યુનિવર્સિટી

રાજેન્દ્રનગર, હૈદરાબાદ

: સંપાદક :

શ્રી ભંવરલાલ, આઇ.એ.એસ.

સચિવ, ગ્રાહકોની બાબતો,

અન્ન,નાગરિક પુરવઠા વિભાગ, આંધ્રપ્રદેશ અને

અધ્યક્ષ, ગ્રાહક ક્લબ રાષ્ટ્રીય સમિતિ



ગ્રાહકનો બાબતોના વિભાગ  
અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા આંધ્રપ્રદેશ સરકાર



ગ્રાહક શિક્ષણ

તાલીમ શિક્ષકોની તાલીમ નો નિયમસંગ્રહ

પુસ્તક-૧

ગ્રાહક સુરક્ષા

ગ્રાહક શિક્ષણમાં તાલીમ-શિક્ષકોને તાલીમ આપવાના તાલીમ નિયમસંગ્રહ પ્રગટ કરવાનું કાર્ય સોંપવા માટે શ્રી ભંવરલાલ, આઇ.એ.એસ., સચિવ, ગ્રાહકોની બાબતો વિભાગ, આંધ્રપ્રદેશ અને અધ્યક્ષ ગ્રાહક ક્લબ રાષ્ટ્રીય સમિતિનો હું ખુબ ઋણી છું. સંબંધિત વિગતોનો સમાવેશ કરવામાં એમની રચનાત્મક ટીકા-ટીપ્પણ તથા અમૂલ્ય સુચનોએ સહાય કરી છે. એમના સમક્ષ માર્ગદર્શન હેઠળ કામ કરવું તે આનંદદાયક અનુભવ છે. જે માટે હું એમનો ઋણી છું તમામ શક્ય રીતે સહાય કરવા માટે હું મારા સાથી શ્રી એલ.એન.વી. પ્રસાદ, અધીક્ષક, ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠાનો હાર્દિક આભર માનું છું.

- ડૉ. ટી.નીરજા

આવૃત્તિ-૨૦૦૬

કોપીરાઇટ(C)

ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠો

સરકાર આંધ્રપ્રદેશ સરકાર

પ્રકાશક

કમિશનર

ગ્રાહકોની બાબતો અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા.

આંધ્રપ્રદેશ સરકાર

વિષય-સૂચિ

પ્રસ્તાવના

૧. ગ્રાહક ચળવળ
૨. ગ્રાહક સુરક્ષા માટે ગ્રાહક કાયદાઓ
૩. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬
૪. ગ્રાહક સુરક્ષા વિનિયમો, ૨૦૦૫
૫. ગ્રાહક અધિકાર અને જવાબદારીઓનો પરિચય

## પ્રસ્તાવના

ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વિવિધતાથી ગ્રાહકો મૂંઝાઈ ગયા છે. આ વપરાશની સામગ્રીઓ પસંદ કરવાનો અને નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયા જટિલતા ઉત્પન્ન કરે છે, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી જાહેરખબરો, ખોટી પેકીંગ સામગ્રી, ખામીયુક્ત ઉત્પાદન અને સેવાઓ, ઓછું વજન/માપ, અને કરારની એકતરફી અનુચિત શરતોને લીધે તેઓ ઘણુંજ ગુમાવે છે.

ગરીબો અને સામાન્ય લોકોની આર્થિક સ્થિતિ સુધારવા માટેની સરકારની અભિનવ યોજનાઓની વિશાળ વિવિધતાઓનો શોષણકારી અને અનુચિત વેપાર-પ્રથાને લીધે તેનો લાભ ગ્રાહકોને મળતો નથી. સ્વતંત્રતાના છ દાયકા દરમિયાન લોકોની આર્થિક સ્થિતિમાં સારો એવો સુધારો થયો છે ત્યારે પણ સમાજના ઘણા વિભાગોનું જીવનધોરણ તેને અનુરૂપ સુધર્યું નથી આવી વિરોધીભાસી પરિસ્થિતિ માટેનાં જુદાં જુદાં કારણોમાં, એક તો ચોક્કસ, લોકો જે નાણાં ખંતપૂર્વક કમાય છે એને બુદ્ધિપૂર્વક ખર્ચવા સમજદાર ગ્રાહક બનવા લોકોને પક્ષે જાગૃતતા અને જાણકારીનો અભાવ છે.

એ કહેવું સ્વયંસિદ્ધ નથી કે સમાજમાંની દરેક વ્યક્તિ ગ્રાહક છે. ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે શિક્ષિત અને પ્રબુદ્ધ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તેઓ સમજદાર ખરીદનાર બની શકે નહિ અને એમના મુશ્કેલીથી કમાયેલાં નાણાંથી સારું જીવન ધોરણ પ્રાપ્ત કરી શકે નહીં. દેશના ભાવિ નાગરિકો માટે જીવનની વધુ સારી ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહક શિક્ષણની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહક શિક્ષણ એ રોજરોજની ગ્રાહક સમસ્યાઓનો સામનો કરવા જાતિ અને વર્ગને ધ્યાનમાં લીધા વિના, સમાજમાંના દરેક વ્યક્તિની જીવન રક્ષક દવા છે.

ગ્રાહક શિક્ષણે શાસનનો ભાગ બનવો પડશે. ૧૮૮૫માં બહાર પાડેલ માર્ગદર્શક સુચનાઓમાં સંયુક્ત રાષ્ટ્રોએ સ્પષ્ટ રીતે જણાવ્યું છે કે સરકારે, સંબંધિત લોકોની સાંસ્કૃતિક પરંપરાઓને ધ્યાનમાં રાખીને સામાન્ય ગ્રાહક શિક્ષણ તથા માહિતી કાર્યક્રમો વિકસાવવા જોઈએ. અથવા વિકાસને

પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ. માલ અને સેવાઓની માહિતગાર પસંદગી કરવા સક્ષમ અને પોતાના અધિકારો અને જવાબદારીઓ પ્રત્યે સભાન હોય એવા વિવેકી ગ્રાહક તરીકે વર્તવા સરકાર પ્રોત્સાહિત કરે એવું સંયુક્ત રાષ્ટ્રોએ પણ ઇચ્છ્યું તાજેતરમાં નવી દિલ્હી ખાતે મળેલી સર્વ શિક્ષણ શિખર પરિષદે, લોકોના ઘરમાં, સમુદાયમાં, કાર્ય-સ્થળ, અથવા સમગ્ર સમાજમાં એમની ગુણવત્તા સુધારવા માટે જરૂરી મૂળભૂત જ્ઞાન અને જીવન કૌશલ લોકોને પૂરાં પાડી શકે એવા શિક્ષણ માટેની તાતી જરૂરિયાત વ્યક્ત કરી હતી. એની ઉપર, જોખમકારક ઉત્પાદનો, હાનિકારક બનનાર પ્રથાઓ અને અનુચિત વેપાર યુક્તિઓને ખૂબ સહેલાઈથી વશ થઈ જનાર બધાં જૂથો સુધી ગ્રાહક શિક્ષણ પહોંચવું જોઈએ.

બજાર સ્થાનોમાં પોતાની ભૂમિકા અસરકારક રીતે ભજવવા ગ્રાહકને મદદ કરે તેવાં જીવંત કૌશલો અને નિર્ણાયક જાગૃતતાનો વિકાસ કરવાના હેતુ થી શિક્ષક સંદર્ભ પુસ્તક અને શિક્ષક માર્ગદર્શક માટે તાલીમ નિયમસંગ્રહ ઉપરાંત ગ્રાહક શિક્ષણનાં ચાર પુસ્તકો તૈયાર કરવા પહેલ કરી છે. જટિલ તથા હંમેશા બદલાતા પ્રૌદ્યોગિકી વિષયક સમાજમાં જવાબદાર ગ્રાહક તરીકે કાર્ય કરવા આવશ્યક માહિતી, જ્ઞાન અને કૌશલથી લોકોને સુસજ્જ કરવાનું એકંદર ધ્યેય છે. સમુદાય, અર્થતંત્ર અને પર્યાવરણ વિશે ગ્રાહક નિર્ણયની એકંદર અસરને ધ્યાનમાં લઈને, ગ્રાહકો સંગીન નિર્ણય લેવાની કાર્યરીતિઓ વિકસાવે અને એમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ ઓળખી શકે તે હેતુ છે. ગ્રાહક શિક્ષણમાં તાલીમ શિક્ષકોને તાલીમ આપવા માટે સર્વગ્રાહી નિયમસંગ્રહ પુરો પાડવાનો હેતુ છે. તેઓ પોતે, તેજ બજાર પરિસ્થિતિમાં ગભરાઈ ગયેલા લોકોને જીવનની તમામ પરિસ્થિતિઓમાં તાલીમ આપવા વિષયના સંપૂર્ણ જ્ઞાન, કાબેલીયત તથા યોગ્ય અભિગમ સાથે પથદર્શક બને.

ગ્રાહક શિક્ષણનાં ચાર પુસ્તકો પૈકી પ્રથમ પુસ્તક, હાલનું પુસ્તક પરિચયાત્મક છે, જે વિષયને સમજવા માટે જરૂરી ભૂમિકા પુરી પાડે છે. તે પુર્વભૂમિકાના અભ્યાસનાં પાંચ પાસાં-ગ્રાહક ચળવળ, ગ્રાહક સુરક્ષા માટેના

સામાન્ય કાયદાઓ, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬, ગ્રાહક સુરક્ષા વિનિયમો, ૨૦૦૫, ગ્રાહકના અધિકારો અને જવાબદારીઓ એનાથી તાલીમાર્થ-શિક્ષકો, ગ્રાહક શિક્ષણના ઊમરામાં ડોકીયું કરી શકશે.

પ્રથમ એકમ, વિશ્વ ગ્રાહક ચળવળને ઐતિહાસિક પરિપ્રેક્ષ્ય આપે છે. અમેરિકામાં ગ્રાહક ચળવળની વૃદ્ધિ અને વિકાસને ત્રણ અલગ તબક્કાઓમાં વિભાજિત કરતાં તે ભારતના ખાસ ઉલ્લેખ સાથે યુરોપ અને એશિયામાં ગ્રાહક ચળવળનો સંક્ષિપ્ત ચિતાર આપે છે.

બીજો એકમ, ગ્રાહકોની સુરક્ષા માટે જુદા જુદા અધિનિયમો મારફત ૧૯૬૦ થી વખતો વખત વિવિધ કાયદાઓ હેઠળ કરવામાં આવેલ જોગવાઈઓનું વિગતગાર વર્ણન કરે છે. પછીની ઘટના તરીકે શોષણકારી અને અનુચિત વેપાર-પ્રથાઓમાંથી ગ્રાહકોને બચાવવાના હેતુ થી અને બિન ખર્ચાળ અને ઝડપી ઇલાજની જોગવાઈ કરવાના હેતુથી, ભારતમાં ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ અમલમાં આવ્યો તે ત્રીજો એકમ દર્શાવેલ છે. સાતત્ય તરીકે ચોથો એકમ, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ ની કલમ ૩૦૯ થી મળેલ સત્તાની રૂએ “રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગ” દ્વારા બનાવેલા વિવિધ વિનિયમોની વિગત દર્શાવે છે.

અંતિમ એકમ પોતે, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬માં રહેલ ગ્રાહકના અધિકારો અને જવાબદારી ને લગતો છે. ગ્રાહકના અધિકારમાં સલામતીનો અધિકાર, માહિતગાર રહેવાનો અધિકાર, પસંદગીનો અધિકાર, સાંભળવાનો અધિકાર, નિવારણનો અધિકાર, ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર, મૂળભૂત જરૂરિયાતો સંતોષવાનો અને આરોગ્યમય પર્યાવરણના હકનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રાહકની જવાબદારીમાં વપરાશ પ્રથા નિયંત્રણમાં એમની સામાન્ય માન્યતા પર્યાવરણ અનુકૂળતા મુજબ શૈલીનો વિકાસ, એમની કાર્યવાહીઓ અને ખરીદી નિર્ણયોની જવાબદારી, સમસ્યઓ, પ્રતિ તાર્કિક અભિગમ, ઉદ્યોગ અને વ્યવસાયની પ્રવૃત્તિઓ પર દેખરેખ અને બધાથી ઉપર ઉત્પાદનનાં ધોરણો અને ગુણવત્તાની માગનો સમાવેશ થાય છે.

આમ, પ્રથમ પુસ્તક અપેક્ષા પ્રમાણે ગ્રાહક શિક્ષણનાં તમામ

રંગબેરંગી પાસાંમાં ગ્રાહક શિક્ષણ પ્રત્યે ઠીકઠીક સારી પુર્વભૂમિકા પૂરી પાડે છે.

હું અંગ્રેજી વિભાગના ભુતપુર્વ વડા તથા શ્રી કૃષ્ણદેવરાય યુનિવર્સિટી અનંતપુરના આચાર્ય, પ્રો.કે.વેંકટ રેડીનો ખુબ ઋણી છું, આપણે અભ્યાસક્રમની સામગ્રીની ગુણવત્તા સુધારવામાં કશી કચાશ રાખી નથી.

સામગ્રી એકત્ર કરવા, પ્રકરણો લખવા, સંપાદન પછી સંપૂર્ણ સુધારા કરવા તથા કઈ-શાળા, સેમિનાર તથા આ હેતુ માટે યોજાયેલ બેઠકો અન્ય પરામર્શની કાર્યનોંધ લખવાની તીવ્ર અભિરૂચિ અને પ્રમાણિક પ્રયાસો માટે, સહપ્રાધ્યાપક, સંશોધન વ્યવસ્થા અને ગ્રાહક વિજ્ઞાન, ગૃહ વિજ્ઞાન કોલેજ, અને હાલમાં નાયબ નિયામક, ગ્રાહક સુરક્ષા તરીકે કાર્યરત ડૉ.ટી.નીરજાનો હાર્દિક આભાર માનું છે. ઉપયોગ કરનારની અનુકુળ રીતે સામગ્રીની રજૂઆત એ એમની લખવાની અપૂર્વ શૈલી છે.

ભંવરલાલ

સચિવ, ગાહકોની બાબતો

અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગ,

આધ્રપ્રદેશ

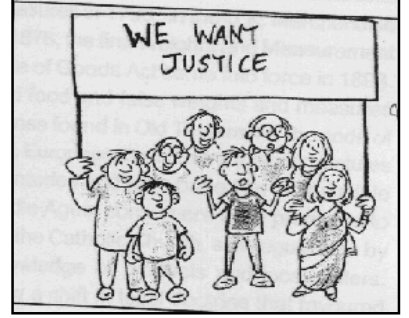
અને અધ્યક્ષ, રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક ક્લબ

## તાલીમ-શિક્ષકોની તાલીમનો નિયમસંગ્રહ

### એકમ-૧

#### ગ્રાહક ચળવળ

અમારે ન્યાય જોઈએ  
છે.



### ઇતિહાસ

ગ્રાહકોને સંગઠિત કરવા અને અનુચિત વેપાર-પ્રથાનાં વિરોધ કરવો તે નવી ઘટના નથી. ૧૯મી સદીના મધ્યકાળમાં ઇંગ્લેંડમાં ગ્રાહકોનો એક વિભાગ કાપડ ઉદ્યોગ દ્વારા શ્રમિકોનાં શોષણ સામે સંગઠિત થયો અને આવી કસુર કરનાર કંપનીઓએ ઉત્પાદન કરેલ કાપડનો બહિષ્કાર કરવાની એમણે હાકલ કરી બાળકો અને સ્ત્રી શ્રમિકોને કામે રાખવા તથા ગુલામી સામે બીજા વિભાગ દ્વારા આવી જ ચળવળો થઈ હતી. ૧૯ મી સદીના અંત સુધીમાં વચેટીયા અને નફાખોરી ને દુર કરવા માટે ખરીદનારની ક્લબોની રચના કરવા અમેરિકા, બ્રિટન અને યુરોપમાં ગ્રાહકો દ્વારા છૂટા છવાયા પ્રયાસો થયા હતા. ખરીદનારાઓની ક્લબો, અનૌપચારિક ગ્રાહક સહકારી મંડળીઓ જેવી હતી. જ્યાં ગુણવત્તાની ખાતરી કરવા, ભેળસેળ અટકાવવા અને વ્યાજબી ભાવ સુનિશ્ચિત કરવા, માલ સીધેસીધો ઉત્પાદક પાસેથી ખરીદવામાં આવતો હતો અને ગ્રાહકોને પૂરો પાડવામાં આવતો હતો.

ગ્રાહકોની સુરક્ષા માટેના કાયદા આધુનિક સમય પૂરતા મર્યાદિત ન હતા. ઇ.સ.પૂર્વે ૨૦૦ માં ખોરાકમાં ભેળસેળ સામે ભારતમાં કાયદા હતા. કેટલીક સદીઓ જુના કાયદાઓ, સામે ભારતમાં કાયદા હતા કેટલીક સદીઓ જૂના કાયદાઓ, અપ્રામાણિક વેપારીઓને આપવાની શિક્ષાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે. ગ્રીકો પાસે પણ ખોરાકમાં ભેળસેળની મનાઈ કરતા કાયદા હતા. પ્રાચીન ઇજિપ્તમાં માંસની હેરફેર તથા સરકારના અન્ન નિરીક્ષકો દ્વારા



તપાસના કાયદા હતા. પ્રથમ ગ્રાહક કાયદો ૧૭૮૪ માં મેસાચ્યુસેટ્સમાં ઘડવામાં આવ્યો હતો. પછી ૧૭૯૦માં તોલમાપ કાયદો આવ્યો હતો. બ્રિટન માં ૧૮૫૨માં વેપારી માલ માર્ક અધિનિયમ પસાર કરવામાં આવ્યો હતો. સુવિખ્યાત માલ વેચાણ અધિનિયમ ૧૮૯૩ માં અમલમાં આવ્યો ભેળસેળવાળા ખોરાક તથા ખોટાં તોલમાપ સામેના પ્રતિબંધો હજારો વર્ષ જૂનાં છે, જેવાં કે જૂના કરાર, હમુરાબી સંહિતા અને ભારતના પ્રાચીન કાયદા, યુરોપના ગ્રાહક સુરક્ષા કાનૂન ૧૫ મી અને ૧૬મી સદીમાં દેખાવા શરૂ થયા અને તે નિવારણના સિદ્ધાંત પર આધારિત હતા. મોટા ભાગના મધ્ય યુગ દરમ્યાન, કેથોલિક ચર્ચની નૈતિક સખત ટીકા, કામગીરી સંઘો દ્વારા સ્વયંવિનિયમન અને ઉત્પાદનની ગ્રાહકોની પોતાની જાણકારી તથા સ્થાનિક વિકેતાઓ દ્વારા કેટલેક અંશે ગ્રાહકોની સુરક્ષા કરવામાં આવી હતી. ધીમે ધીમે યુરોપના રાજાઓએ વેપાર બુદ્ધિને પ્રોત્સાહન આપવાના પોતાના પ્રચારની તરફેણ કરનાર કાનૂની સિદ્ધાંત ના પરિવર્તનની દેખરેખ રાખી બજાર સ્થળનો પ્રબળ નિયમ “ખરીદનાર સાવધ રહે” અથવા “ખરીદનાર ચેતતા રહે” બની ગયો “ખરીદનાર સાવધાન રહે” સિદ્ધાંતમાં રહેલ પુરવઠો અને માગ તથા ગ્રાહકો વતી સરકારના મર્યાદિત હસ્તક્ષેપે ૧૯ મી સદીના પાછળના દાયકાઓમાં ઝડપથી પરિવર્તન કર્યું.

### ગ્રાહક ચળવળનો પ્રથમ યુગ:-

અમેરીકન જીવનના ઉદ્યોગીકરણે ઘણા લાભો આપ્યા પરંતુ એમાં એની કાળી બાજુ પણ હતી. અમેરિકામાં ગ્રાહક ચળવળમાં પ્રથમ મોજાને ખાસ કરીને બે પાસાંઓએ યોગદાન આપ્યું. પ્રથમ સમસ્યા વિવિધ બજારો માં સ્પર્ધાનું યોગ્ય પ્રમાણ સિદ્ધ કરવાનું હતું બીજી સ્પર્ધા સ્થાનિક બજાર કરતાં રાષ્ટ્રીય બજારમાં વેચાઈ રહેલ નવી બ્રાન્ડવાળા માલની સલામતી અને ગુણવત્તા હતી જોકે બ્રાન્ડવાળા માલના મોટા ભાગના નિર્માતાઓ, ઉચ્ચગુણવત્તા સાથે પોતાનાં નામ જોડવા માટે સંવેદનશીલ રહ્યા હતા, કેટલાકે ગ્રાહક કલ્યાણની અવગણના કરી,

સ્ત્રી અને બાળ શ્રમિકોની સુરક્ષા માટે ટેરિફ સુધારણા તથા ખૂબ

અગત્યની બાબત ગ્રાહકના અધિકારોના રક્ષણ માટે ટ્રસ્ટોની રચના પહેલ અને લોકમત હતો ૧૮૮૭ માં, રેલ માર્ગ ઉદ્યોગ વિનિયમ કરવા સ્વતંત્ર નિયમનકારી એજન્સીઓ માટે પૂર્વ નિર્ણય સ્થાપિત કરવા વાણિજ્ય આયોગની સ્થાપના કરવામાં આવી અને ઉત્પાદનોને વિનિયમિત કરવા ૧૮૯૪માં ફેડરલ ફેડ કમીશનની સ્થાપના કરવામાં આવી. ૧૮૬૫માં, રોગી પશુઓ અને ડુક્કરોની આયાત ગેરકાયદે જાહેર કરવા સંઘીય કાયદો પસાર કરવામાં આવ્યો. ૧૯૪૮માં અમેરિકામાં વેચાઈ રહેલ બનાવરી દૂષિત, હલકી અને બગડી ગયેલી રહેલ બનાવટી, દૂષિત, હલકી અને બગડી ગયેલી દવાઓ અંગે કામગીરી કરવા આયાત ઔષધ અધિનિયમ પસાર કરવામાં આવ્યો.

શુદ્ધ ખોરાક અને ઔષધ અધિનિયમ તથા માસ તપાસ અધિનિયમ પસાર થતાં ૧૯૦૬માં ભેળસેળ વિરોધી ચળવળ ચરમ સીમાએ પહોંચી આ બધા કાયદા, એક વ્યક્તિ ડો. હાર્વેલી . ડબલ્યુ. વિલીના પ્રયાસો ને લીધે અસ્તિત્વમાં છે. તેઓ ૧૮૮૩માં રસાયણવિજ્ઞાનના કૃષિ પ્રભાગના વિભાગના વડા બન્યાં રસાયણવિજ્ઞાનીઓના તારણો પર આધાર રાખીને અમેરિકન ખોરાક પુરવઠામાંના જોખમોનો પ્રચાર કરવાનો એમણે પ્રયાસ કર્યો. ૧૯૦૩માં એમણે યુવાન સ્વંયંસેવકોનું જૂથ "વિષ ટુકડી" સ્થાપના કરી વિલીના પ્રયાસોની અનેક નાગરિક જુથો એ ખાસ કરીને મહીલાઓના બનેલા જૂથે પૂર્તિ કરી એમાંની એક રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક લીગ હતી અસલમાં પસંદગી લક્ષી બહિષ્કાર દ્વારા સ્ત્રીઓ અને બાળકોની કામ કરવાની સ્થિતિ સુધારવા સ્થાપવામાં આવી હતી અમેરિકન મેડિકલ એસોસિએશન પણ લડતમાં જોડાયું આમ, અમેરિકામાં ગ્રાહક સક્રિયતા, વ્યાપક પ્રગતિશીલ ચળવળોના ભાગ હતી.

### ગ્રાહક ચળવળનો બીજો યુગ

ગ્રાહક ચળવળનો પ્રથમ યુગ ૧૯૧૦માં પૂરો થયો તે ઔદ્યોગિક ક્રાંતિના આરંભના તબક્કા દ્વારા ઉત્પન્ન થયેલ ભારે પરિવર્તનોથી નીપજેલું પરિણામ હતું ૧૯૨૦ અને ૧૯૩૦નો સમયગાળો ગ્રાહક ચળવળનો બીજો યુગ છે. અને

ઉદ્યોગીકરણ ક્રાંતિની વ્યાપક અસરના પ્રત્યુત્તર તરીકે એને કલ્પી શકાય તે કારખાનાં અને પરિવહન વ્યવસ્થાઓની પેલી પાર જાય છે. જેમની પાસે વપરાશનું ખુદનું ક્ષેત્ર છે.

રાજ્યોની નાણાકીય સહાયથી "ગ્રાહક સંશોધન" કહેવાતા નવા સંગઠનની રચના કરવામાં આવી અને એણે ઉત્પાદન ચકાસણી અને માહિતી પ્રસાર શરૂ કર્યો.

અમેરિકામાં ગ્રાહક ચળવળના બીજા યુગમાં, ગ્રાહક સંઘોની સ્થાપના એક પરિવર્તનની ઘટના બને છે. સાથોસાથ બનેલી બીજી સીમચિહ્નરૂપ ઘટનામાં સંઘ સરકારમાં ગ્રાહકનું પ્રતિનિધિત્વ પુરૂ પાડવાનો પ્રયાસ છે કૃષિ વિભાગની અંદરની ગ્રાહક કાઉન્સિલે ગ્રાહક પ્રતિનિધિત્વ માટે આવી તક પૂરી પાડી. બે વિશ્વયુદ્ધોની વચ્ચે, ખોરાક અને ઔષધ યુગમાં કાયદાઓની હારમાળા હતી. સંઘ ખોરાક અને ઔષધ તથા પ્રસાધન અધિનિયમ, ૧૩૩૮ને સ્થાને ખોરાક અને ઔષધ અધિનિયમ, ૧૯૦૬ આવ્યો, ૧૯૩૮માં સંઘ વેપાર આયોગ અધિનિયમ, ૧૯૦૬ આવ્યો, ૧૯૩૮માં સંઘ વેપાર આયોગ અધિનિયમ, ૧૯૧૪માં મહત્વનો સુધારો કરવામાં આવ્યો અનુચિત પ્રથાઓ ઉપરાંત, ભ્રામક પ્રથાઓને વિનિયમિત કરવા સંઘીય વેપાર આયોગને સત્તાઓ આપવામાં આવી. છેતરામણી જાહેરખબરો સહિત હાનિકારક વ્યવસાય પ્રથાઓની વિશાળ શ્રેણી પર સંઘીય વેપાર આયોગને હક્કમત આપવાની આ અસરો હતી.

## ગ્રાહક ચળવળનો ત્રીજો યુગ

બીજા વિશ્વયુદ્ધ પછીનો યુગ ગ્રાહક ચળવળ સહિત સામાજિક વિરોધના કોઇપણ સ્વરૂપ નો સ્વાગત કરવા તૈયાર ન હતો આમ છતાં, ૧૯૪૬ થી ૧૯૫૬ વચ્ચે કુગાવાને લીધે ગ્રાહક ભાવમાં વધારાઓ નવાં અને પ્રૌદ્યોગિકીય જટિલ ઉત્પાદનોમાં ગ્રાહકોને મુશ્કેલ પસંદગી માં મૂકી દીધા રાલ્ફ નાડર અમેરિકન ગ્રાહક ચળવળનો નિર્વિરોધ નેતા બની ગયો એનું નામ લગભગ એનો પર્યાય બની ગયું

સંમેલનમાં બોલીને ખાતરી કરાવવાની રાલ્ફ નાડરને તક મળી અને પછીથી જનરલ મોટર પર નાડરની જાસુસીની વાત બહાર આવી ત્યાંસુધી ઓટો સલામતીનો મુદ્દો નબળો પડી ગયો હતો જોકે નાડરે બતાવ્યું કે લાગતો વળગતો એક નાગરિક વિશ્વના સૌથી મોટા કોર્પોરેશનોમાંના એક સામે જીત મેળવી શક્યો પ્રતિક્રિયાશીલ કાયદાના અભ્યાસ માટે કેન્દ્ર સ્થાપીને તે પોતાની ગોરીલા કામગીરી તરફ વળ્યો. કેન્દ્ર નાડરના છાપામારો માટે રંગમંચ વિસ્તારનું કાર્ય કર્યું. એમાંય વિશિષ્ટ રીતે આદર્શવાદી વિદ્યાર્થીઓ માટે જેમણે પોતાના ઉનાળા વોશિંગટન ડી.સી.માં ગાળ્યા. છાપામારો સમવાયી એજન્સીઓ પર તૂટી પડતા જેમકે સામવાયી વેપાર આયોગ આંતરાજ્ય વાણિજ્ય આયોગ અને ખોરાક તથા ઔષધ વહીવટી તંત્ર તેમનું મીશન આ નિયમનકારી પ્રહરીઓ કામ પર કેટલા પ્રમાણ માં ઉંઘી ગયા છે, અથવા જેને નિયમિત કરવાની એમની પાસે અપેક્ષા છે. તે હિતોનાં કેટલે અંશે ખરાબ સાધન બની ગયા છે. એનો દસ્તાવેજ કરવાનું હતું નિરાશામાંથી નિશાન તાકતા વિરોધ પક્ષનું ધ્યાન ખેંચતા નાડર અને એમના સાથીઓ વધુ મધ્યમ માર્ગી ગ્રાહકવાદીઓ છે, ખાસ કરીને સંમેલનના અનેક ગ્રાહકલક્ષી વલણવાળા સભ્યો, ગ્રાહક કાયદાના મોટા ભાગની શ્રેણીઓ પસાર કરવામાં સફળ થયા

સંમેલનને પ્રમુખ જહોન કેનેડીનો "ગ્રાહક સંદેશ , સંયુક્ત રાષ્ટ્રોમાં ગ્રાહક ચળવળ નાં ત્રીજા યુગ માટેના અનુકૂળ આરંભબિંદુની ગરજ સારે છે. ગ્રાહક સુરક્ષાના વિષય અંગે પ્રમુખ દ્વારા પ્રથમ સંદેશ તા. ૧૫ મી

૧૯૬૨ના રોજ આપવામાં આવ્યો હતો. એમાં (૧) સલામતી (૨) માહિતી (૩) સ્પર્ધાત્મક ભાવે ઉત્પાદન તથા સેવાઓની વિવિધતામાંથી પસંદગી, અને (૪) ગ્રાહક નીતિ ધડવામાં સરકાર દ્વારા ન્યાયી સુનાવણી.

### કન્ઝયુમર ઇન્ટરનેશનલનો ઉદભવ

ગ્રાહક ચળવળે સ્વરૂપ ધારણ કરવાની સાથે યુ.કે અમેરિકા, નેધરલેન્ડ, ઓસ્ટ્રેલિયા ફ્રાન્સ, આઇસલેન્ડ, સ્વિડન, ન્યુઝીલેન્ડ, ડેનમાર્ક અને નોર્વેમાંનું ગ્રાહક જુથ ગ્રાહક સંઘોના આંતરરાષ્ટ્રી સંગઠન તરીકે ઓળખતો નવી "સામાજિક સંસ્થા"ની રચના કરવા એપ્રિલ ૧૯૬૦માં હેગમાં મળ્યું. ૧૯૯૫માં એનું નામ બદલીને "કન્ઝયુમર્સ ઇન્ટરનેશનલ"(આઇસી) રાખવામાં આવ્યું.

### ભારતમાં ગ્રાહક ચળવળ

ભારતનો ઇતિહાસ એ પ્રકાર છે કે બ્રિટીશ શાસન પૂર્વ જુદા જુદા કાળ અને વિવિધ રાજાઓ અને રાજવંશોના શાસનમાં અપ્રમાણિક અને અન્યાયી વેપારીઓ અને ઉત્પાદકોને શિક્ષા કરવા કાયદાઓ હતા. મનુ અને ચાણક્ય ના અર્થશાસ્ત્ર ના કાયદ અપ્રમાણિક વેપારીઓને કરવાની શિક્ષાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે બ્રિટીશરો ઇંગ્લેન્ડમાં પાળવામાં આવતા કાયદા જેવા કે માલ વેચાણ અધિનિયમ તોલમાપ અધિનિયમ, ભારતમાં દાખલ કર્યા. દક્ષિણ ભારતમાં નામાંકિત સ્વાતંત્ર્ય સેનાનીઓ જેવા કે શ્રી તંગુતુરી પ્રકાસમ અને શ્રી.સી રાજગોપાલાચારી (રાજાજી) એ વચગાળાની વ્યકિતઓથી ગ્રાહકોને બચાવવા કેટલાક સંગઠિત પ્રયાસ કર્યા છૂટક આવશ્યક ચીજવસ્તુઓ માટે એમણે ગ્રાહક સહકારી ભંડાર શરૂ કર્યા. તે સામાજિક ચળવળ બની અને ગ્રાહક સહકારી મંડળીઓનો ખ્યાલ દેશના જુદા જુદા ભાગોમાં ફેલાયો મુંબઇમાં મુંબઇ ગ્રાહક પંચાયત જેવી ગ્રાહક સંસ્થાઓ આવશ્યક વસ્તુઓની પ્રાપ્તિ અને પોતાના સભ્યોમાં વિતરણ કરીને ગ્રાહક કલ્યાણનો આ અભિગમ ચાલુ રાખી રહી છે.



ભારતમાં ગ્રાહક ચળવળના ઉદભવ અને વિકાસને બીજે ક્રમાંકના વિકાસ સાથે ઘણી સમાનતાઓ છે.માલ અને સેવાઓની ગુણવત્તા વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવા તથા શિક્ષણ આપવા અને રોજિંદા વપરાશના માલની સાદી ચકાસણી કરવા ભારત ગ્રાહક માર્ગદર્શન મંડળી (મુંબઇ) જેવી સંસ્થાની ૧૯૬૦ માં રચના કરવામાં આવી આવશ્યક ચીજવસ્તુઓની તંગી તથા જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થાની અસંતોષકારક કામગીરીને પરિણામે ચળવળકારોએ સંબંધિત સત્તાધિકારીઓને પોતાની ફરિયાદો જણાવવા પોતાના શહેરો અને મહોલ્લાઓમાં ગ્રાહક સંગઠનોની રચના કરી.૧૯૭૦-૧૯૮૦ માં રચવામાં આવેલી કેટલીક આવી સંસ્થાઓ પ્રાથમિક રીતે કુગાવા, ખોરાકમાં ભેળસેળ અને જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા સાથે સંબંધિત હતી.આ સંસ્થાઓએ બજારના સ્થળમાં સ્વૈચ્છિક તકેદારી જૂથો તરીકે ખૂબ ઉપયોગી હેતુ પરિપૂર્ણ કર્યો.

૧૯૮૧ થી ૧૯૯૦ સુધીના સમયગાળાને આવરી લેતો વિકાસનો ત્રીજો તબક્કો ભારતમાં ગ્રાહક ચળવળનું વિસ્તરણ દૃઢિકરણ સૂચિત કરે છે.ખાસ કરીને ૧૯૮૬ પછી.ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ,૧૯૮૬ ઘડાતાંની સાથે,દેશમાં નવી સંસ્થાઓની સંખ્યામાં જુવાળ આવ્યો.

આપણે ચોક્કસ કહી શકીએ કે ભારતમાં ગ્રાહક ચળવળ પુખ્ત બની ગઇ છે.૧૯૬૫માં ૧૦થી ઓછી સંસ્થાઓથી શરૂ કરીને,૧૯૯૬ સુધીમાં,સમગ્ર દેશમાં ૯૦૦ ઉપરાંત ગ્રાહક સંસ્થાઓ આપણી પાસે હતી.વિશ્વમાં કોઇ પણ દેશમાં ગ્રાહક સંસ્થાઓની આ સૌથી મોટી સંખ્યા છે.

યુરોપ અને એશિયામાં ગ્રાહક ચળવળ

યુરોપ

ઇંગ્લેંડમાં ગ્રાહક ચળવળ ખરાં અર્થમાં બીજા વિશ્વયુદ્ધ પછી શરૂ થઇ. આ ક્રમક વેચાણ,કપર અને વચન ભંગ સામે સામાન્ય કાયદાઓ ગ્રાહકોનું રક્ષણ કર્યું હતું જ.યુ.કે.માં બ્રિટીશ રાષ્ટ્રીય માનક સંસ્થાઓ, ગ્રાહકો ના હિતને જગાડવા ૧૯૨૫માં મહત્વની ભૂમિકા ભજવી.ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા ઘણાં ગ્રાહક સામયિકો તથા ખરીદનારાઓની માર્ગદર્શિકાઓ પ્રસિધ્ધ

કરવામાં આવ્યાં.અનિચ્છનીય તથા ખામીયુક્ત બનાવટોને ખુલ્લી પાડવા ગ્રાહક સંઘો અસ્તિત્વમાં આવ્યા.ધીમેધીમે ગ્રાહક સંગઠનોએ બીજા દેશોમાં આકાર લેવાનું શરૂ કર્યું.૧૯૬૦ પહેલાં,યુરોપમાં ત્રણ મોટા સંગઠનનોની રચના થઈ નેધરલેંડમાં "કન્ઝયુમેન રેહન્ટ" બેલ્જીયમમાં,"યુનિયન બેલ્ગે ડેસ કન્ઝયુમરેટર્સ" (હવે એસોસિએશન ડેસ કન્ઝયુમરેટર્સ) અને ફ્રાન્સમાં યુનિયન ફેડરેટ ડીલા કોન્સોમેશન બધાંએ, એમણે ચકાસણી કરેલ બનાવટો વિશેના અહેવાલ સહિત ગ્રાહકો માટે અને ગ્રાહકો વિશેની માહિતી પ્રસિધ્ધ કરવાનું શરૂ કર્યું.

આવાજ પ્રકારની ગ્રાહક જાગૃતિ ૧૯૨૬માં નેધરલેંડમાં દેખાઈ ૧૯૪૭ અને ૧૯૫૭ વચ્ચે,ડેન્માર્ક, જર્મનીના સમવાસી પ્રજાસત્તાકમાં,સ્વીઝરલેંડ, જાપાન કેન્યા,ફ્રાન્સ,હંગેરી, ઇટાલી,કેનેડા અને બેલ્જીયમમાં ગ્રાહક ક્રાંતિ હતી આ દેશોમાં અખબારોએ તરફેણમાં આદેશોમાં અભિયાન ચલાવ્યું ગ્રાહકવાદનો ખ્યાલ ઉભો કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવી આ દેશોમાં મહિલા સંગઠનો ગ્રાહક ચળવળનું મુખ્ય બળ રહ્યું. પોલેન્ડ સ્વતંત્ર ગ્રાહક સંગઠનો હોવા અંગે પૂર્વ યુરોપમાં પ્રથમ દેશ હતો.

યુરોપમાં ગ્રાહક સુરક્ષા સ્વરૂપ અમેરિકનના અનુભવ સાથે નોંધપાત્ર સમાનતા ધરાવે છે.બન્ને ખંડોમાં ઔદ્યોગીકરણ પામેલા રાષ્ટ્રોએ વ્યાપક બ્રાન્ડ નામ જાહેરાત ઉત્પન્ન કરી અને એમણે પેકેજ કરવાની અને ખોરાક તથા ઔષધની શુદ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવાની અનેક એવી જ સમસ્યાઓનો સામનો કર્યો બ્રાન્ડનામ દ્વારા બનાવટની ચકાસણીના પરિણામો સાથે ગ્રાહકને સહાય કરવાનો ખ્યાલ,બીજા વિશ્વયુદ્ધ પછી એટલાંટિક પાર કરી ગયો ગ્રેવ બ્રિટનથી શરૂઆત કરતાં નેધરલેન્ડ અને બેલ્જીયમ તે પછી સ્કેન્ડિનેવિયન દેશો,ઓસ્ટ્રિયા, પશ્ચિમ જર્મની તથા ફ્રાન્સ અને પછી ઓસ્ટ્રેલિયા,જાપાન અને ઇઝરાયેલ સુધી ફેલાયો.

સંયુક્ત રાજ્યો, કેનેડા અને ઓસ્ટ્રેલિયામાં બિન-સરકારી ગ્રાહક જૂથો છે અને યુરોપના લગભગ તમામ દેશોમાં પાયાની સામાજિક ચળવળ તરીકે ગ્રાહકવાદ અસ્તિત્વ ધરાવે છે.ત્યારે ગ્રાહક પ્રતિનિધિત્વ, સારી એવી

સરકારી સહાય ધરાવે છે. સ્વિડન,નોર્વે,ડેનમાર્ક અને ફિન્લેન્ડમાં જણાતા ગ્રાહક લોકપાલ,કદાચ ફરિયાદોના નિરાકરણમાં ઉચ્ચસ્તરીય સરકારી સંસ્થાકીયકરણના અત્યંત સુસ્પષ્ટ દ્રષ્ટાંતો છે તે સામાન્ય રીતે સરકારી અધિકારી હોય છે. બ્રિટનમાં,રાષ્ટ્રીય કાઉન્સિલ પોતાની સ્થિતિના દબાવ માટે પ્રચાર અને સંશોધનના સંયોજનનો ઉપયોગ કરીને રાષ્ટ્રીય સરકારની અંદર ગ્રાહકના વકીલ તરીકેની કામગીરી કરે છે. નેધરલેન્ડમાં ખાનગી ગ્રાહક સંગઠનો સાથે સરકાર પરામર્શ કરે અથવા રાષ્ટ્રીય કે આંતરરાષ્ટ્રીય સમિતિઓમાં ભાગ લેવા એમને જણાવવામાં આવે ત્યારે એમને વળતર આપવામાં આવે છે. કેટલાંક ગ્રાહક અને સમુદાય જૂથોની પ્રવૃત્તિઓ સંકલિત કરવા માટે ગ્રાહક સંગઠનોનું ઓસ્ટ્રેલિયન ફેડરેશન ઉભું કરવા માટે ઓસ્ટ્રેલિયાની સરકારે મદદ કરી હતી. એના અંગભૂત ભાગોનાં સંગઠનોના દષ્ટિકોણ રજૂ કરવા ઉપરાંત ગ્રાહક સંગઠનોનું ઓસ્ટ્રેલિયન ફેડરેશન ગ્રાહકોની બાબતોની કામગીરી કરતા સરકારી અને ખાનગી સંગઠનોમાં નિમણૂક મેળવનારા માટે સ્ત્રોત તરીકે કાર્ય કરે છે.(ગ્રાહક નીતિ વિશે સમિતિ ૧૯૮૩)

### એશિયા

એશિયામાં ગ્રાહક ઉત્પાદકોની કામગીરીની આગેવાની જાપાનને ફાળે જાય છે. જાપાન ગ્રાહક મંડળ જાપાન ગૃહિણી મંડળ તથા જાપાન ગ્રાહક સંઘ વચ્ચે સ્પર્ધા હતી કોરિયા ટિલિપાઇન્સ મલેશિયા અને ભારતમાં અનેક પ્રારંભિક ચળવળોની રચના કરવામાં આવી હતી.

અમેરિકાથી જુદી રીતે જાપાનમાંથી ગ્રાહક ચળવળે મહિલાઓની આગેવાની હેઠળ પોતાની આરંભિક પ્રગતિ કરી વળી, અમેરિકામાં નેતાઓની ગ્રાહક અંગે ચિંતા ઓટોમોબાઇલની સલામતી અંગે હતી જાપાનમાં તે રોજિંદા જીવનની પાયાની સમસ્યાઓ અંગે હતી.

૧૯૪૫માં યુધ્ધના અંત પછી તરત જાપાનમાં ગૃહિણીઓની કનસાઇ લીગની રચના કરવામાં આવી હલકા પ્રકારની દીવાસળીઓ સામે ટોકિયોમાં વિરોધ રેલીના પ્રસંગે ૧૯૪૮માં આને વધુ સંગઠિત કરવામાં

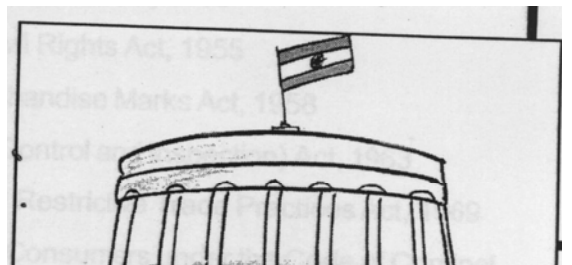


આવી લીગના કાર્યાલયે દૈનિક વપરાશની વસ્તુઓની ચકાસણી કરી અને ઉતરતી કક્ષાના અને ખામીયુક્ત માલને ખુલ્લો પાડ્યો વ્હેલ અને ઘોડાના માંસને બદલે ડબ્બામાં ભરેલ ગોમાંસ માલૂમ પડ્યુ કે ખોટા લેબલ લગાડવાનો તથા ખોટી વધુ કિંમત રોકવાનો કાયદો ફેર ટ્રેડ કમીશને ઘડ્યો હતા પરંતુ લીગ પાસે સંગઠનાત્મક પાયાનો અભાવ હતો અને ચળવળ કંઈક નબળી હતી ૧૯૫૬માં ગ્રાહક ચળવળને પુરૂષોએ સમર્થન આપ્યુ અને ૧૯૬૧માં જાપાન ગ્રાહક મંડળ અસ્તિત્વમાં આવ્યું હજી પણ જાપાનની ગ્રાહક ચળવળે,માત્ર સ્ત્રીઓની જ નેતાગીરીથી,મુખ્યત્વે સ્ત્રીઓની દોરવણીથી, મહિલાઓના પ્રયાસો દ્વારા મોટી પ્રગતિ કરવાની હતી. ૧૯૬૪માં તે એક સ્વૈચ્છિક અને વિકેન્દ્રિકૃત સ્થાનિક "આજીવિકા શાળા ચળવળ" કે પહેલાની જેમ કેન્દ્રિય પ્રવૃત્તિ ન હતી એનું ઉદઘાટન કરવામાં આવ્યું દરેક પ્રારંભિક શાળામાં ૫૦ થી ૧૦૦ ગૃહિણીઓના જૂથ,બેઠકો અને સમસ્યાઓની ચર્ચા કરવા તથા ઉત્પાદકો, અધિકારીઓ અને વિદ્વાનોને આમત્રણ આપવા " આજીવિકા શાળાઓ" ની રચના કરી આને ગ્રાહક ચળવળ અંગે જાગૃતતા ઉભી કરી અને ગ્રાહકોની બાબતોના કાર્યાલય સ્થાપવા સ્થાનિક સરકારોને રજૂઆત કરી.

જાપાનમાં ગ્રાહક ચળવળની યુગપ્રવર્તક ઘટના,બેવડા ભાવની પ્રથા સામે તથા રંગીન ટેલિવિઝનના બહિષ્કાર સામે આંદોલનની હતી. આ સપ્ટેમ્બર ૧૯૭૦માં હતુ ભાવ પર ફટેકા પડ્યો એમાં આ આંદોલનની સફળતા જોવા મળી આ " આજીવિકા શાળાઓ" તથા શુધ્ધ ગ્રાહક ગણતી મહિલાઓ તથા દૈનિક જીવનની શુધ્ધ આવશ્યકતાઓ માટેની એમની ચળવળને કારણે હતું. પરંતુ પુરૂષોનો સહયોગ આવશ્યક બનાવતું યોગ્ય સંગઠન તત્કાલ ઉભું કરવામાં અનુભવ અને જાગૃતિના અભાવે અડચણ ઉભી કરી ચળવળના પ્રસાર માટે એને આવશ્યક ગણવામાં આવ્યું.

આજે, ગ્રાહક ચળવળ દેશમાં સક્રિય છે. સરકારે આપેલ ઉત્તેજન અને ગ્રાહક સ્વૈચ્છિક સંગઠનોની ભાગીદારોએ ચળવળને જીવંત બનાવી છે.

### એકમ-૨



## ગ્રાહક સુરક્ષા માટેના કાયદાઓ

(૨) ગ્રાહક સુરક્ષા માટે સામાન્ય કાયદાઓ

ગ્રાહક સુરક્ષા માટે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ,૧૯૮૬ સિવાય વિવિધ કાયદાઓ હેઠળ ઘણી જોગવાઈઓ કરવામાં આવી છે.

આ અંગે કેટલાક મહત્વના કાયદા નીચે મુજબ છે.

- ❖ ભારતીય ફોજદારી કાયદો,૧૮૬૦
- ❖ ભારતીય કરારનો કાયદો,૧૮૭૨
- ❖ ફોજદારી કાર્યરીતિ સંહિતા હેઠળ ગ્રાહકોની સુરક્ષાનો કાયદો,૧૯૦૮
- ❖ અતિ વ્યાજથી અપાયેલ ઉધાર અધિનિયમ,૧૯૧૮
- ❖ માલ વેચાણ અધિનિયમ,૧૯૩૦
- ❖ કૃષિ ઉત્પાદન (શ્રેણીકરણ અને બજાર-વ્યવસ્થા) અધિનિયમ,૧૯૩૭
- ❖ ઔષધ અને સૌધ્યપ્રસાધન અધિનિયમ,૧૯૪૦
- ❖ ઔષધ અને જાદુઈ ઇલાજ (વાંધાજનક જાહેર ખબર) અધિનિયમ,૧૯૫૪
- ❖ ખોરાકમાં ભેળસેળ નિવારણ અધિનિયમ,૧૯૫૪
- ❖ આવશ્યક ચીજવસ્તુ અધિનિયમ,૧૯૫૫
- ❖ નાગરિક હક સંરક્ષણ અધિનિયમ,૧૯૫૫
- ❖ વેપાર અને વેચાણ માલમાર્ક અધિનિયમ,૧૯૫૮
- ❖ નિકાસ (ગુણવત્તા નિયંત્રણ અને તપાસ) અધિનિયમ,૧૯૬૩
- ❖ ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા અધિનિયમ,૧૯૬૮
- ❖ ફોજદારી કાર્યરીતિ સંહિતા ૧૯૭૩ હેઠળ ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદો
- ❖ પાણી (પ્રદૂષણ નિવારણ અને નિયંત્રણ) અધિનિયમ,૧૯૭૮

- ❖ તોલમાપ ધોરણ અધિનિયમ,૧૯૭૬
- ❖ કાળાબજાર નિવારણ અને આવશ્યક ચીજવસ્તુના પુરવઠાની જાળવણી અધિનિયમ,૧૯૮૦
- ❖ હવા (પ્રદૂષણ નિવારણ અને નિયંત્રણ) અધિનિયમ,૧૯૮૧
- ❖ ભારતીય માનક બ્યુરો અધિનિયમ,૧૯૮૬
- ❖ પર્યાવરણ (સુરક્ષા) અધિનિયમ,૧૯૮૬
- ❖ બેંકિંગ વિનિયમન અધિનિયમ,૧૯૪૯
- ❖ વ્યાજ અધિનિયમ,૧૯૧૮
- ❖ વટાવખત અધિનિયમ,૧૮૮૧
- ❖ ભારત યુનિટ ટ્રસ્ટ અધિનિયમ,૧૯૬૩
- ❖ રેલવે અધિનિયમ,૧૯૮૫
- ❖ રેલવે અકસ્માત (વળતર) નિયમો, ૧૯૯૦
- ❖ રેલવે હક-દાવા ટ્રિબ્યુનલ અધિનિયમ,૧૯૮૭
- ❖ વેપારી વહાણવટા અધિનિયમ, ૧૯૮૮
- ❖ મોટર વાહન અધિનિયમ,૧૯૮૮
- ❖ વીમા અધિનિયમ,૧૯૩૮
- ❖ જીવન વીમા અધિનિયમ,૧૯૬૩
- ❖ જાહેર જવાબદારી વીમા અધિનિયમ,૧૯૯૧
- ❖ વીજળી (પુરવઠા) અધિનિયમ,૧૯૪૮
- ❖ કોપીરાઇટ અધિનિયમ,૧૯૫૭
- ❖ પેટન્ટ અધિનિયમ,૧૯૭૦
- ❖ વેપાર અને વેચાણ માલ માર્ક અધિનિયમ,૧૯૭૫
- ❖ ભારતીય મેડિકલ સેન્ટ્રલ કાઉન્સિલ અધિનિયમ,૧૯૭૦
- ❖ હોમીયોથી કેન્દ્રિય કાઉન્સિલ અધિનિયમ,૧૯૭૩
- ❖ ફાર્મસી અધિનિયમ,૧૯૪૮
- ❖ ડેન્ટીસ્ટ અધિનિયમ,૧૯૪૮

ભારતીય માનક બ્યુરો અધિનિયમ,૧૯૮૬



માનકીકરણની પ્રવૃત્તિઓના સુસંવાદી વિકાસ માટે,માલના માર્કિંગ અને ગુણવત્તા પ્રમાણ માટે, સંસદે ભારતીય માનક બ્યુરો અધિનિયમ,૧૯૦૬ ઘડ્યો હતો. અધિનિયમની કલમ-૧૦,

અધિનિયમ હેઠળ સમાવિષ્ટ બ્યુરોના કાર્ય નિયત કરે છે. એમાં એવી જોગવાઈ છે કે બ્યુરો, અધિનિયમ ધ્વારા અથવા આ અધિનિયમ હેઠળ આપવામાં આવેલ સત્તાઓ અને ફરજો બજાવશે ખાસ કરીને આવી સત્તામાં નીચેની સત્તાનો સમાવેશ થાય છે.

(ક) નિયત કરવામાં આવે તે પ્રમાણેની રીતે કોઈ વસ્તુ કે પ્રક્રિયાના સંબંધમાં ભારતીય માનકની સ્થાપના કરવાની પ્રસિધ્ધ કરવાની અને ઉત્તેજન આપવાની.

(ખ) નિયત કરવામાં આવે તે રીતે ભારતમાં કે ગમે ત્યાં કોઈ વસ્તુ કે પ્રક્રિયાના સંબંધમાં કોઈ અન્ય સંસ્થાએ સ્થાપિત કરેલા કોઈ ધોરણને ભારતીય માનક તરીકે માન્ય કરવાની.

(ગ) ભારતીય માનક પ્રમાણન માર્ક કહેવાતો માનક મારકેટ નિર્દિષ્ટ કરશે તે એવી ડિઝાઇનનો હશે અને અમુક ભારતીય માનક દર્શાવવા નિયત કરવામાં આવેલ વિગતોનો સમાવેશ કરવાની.

(ઘ) જેના સંબંધમાં માનક મારકાનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હોય તે કોઈ વસ્તુ કે પ્રક્રિયા, ભારતીય માનકને અનુરૂપ છે કે કેમ અથવા કોઈ વસ્તુ અથવા પ્રક્રિયાના સંબંધમાં પરવાના સાથે કે વિના માનક મારકાનો યોગ્ય રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે કે કેમ.

(ચ) માનકીકરણ અને ગુણવત્તા નિયંત્રણના હેતુ માટે અને નિયત કરવામાં આવે તે બધા હેતુઓ માટે પ્રયોગશાળાઓ સ્થાપવાની નિભાવવાની અને માન્ય કરવાની.

(છ) ગ્રાહકો અને ઉત્પાદકોના હિતમાં ભારતીય માનક ઘડવા માટે સંશોધન હાથ ધરવાની.

(જ) કોઇપણ વસ્તુ કે પ્રક્રિયાના માનકીકરણમાં અથવા કોઇ વસ્તુ અથવા પ્રક્રિયાના સુધારણામાં રોકાયેલ ભારતની અંદરની કે બહારની કોઇ સંસ્થાને માન્ય કરવાની.

(ઝ) વસ્તુઓની અથવા પ્રક્રિયા પર ઉત્પાદકો અને ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પાડવાની.

(ટ) તપાસ ચકાસણી અને નિયત કરવામાં આવે તેવા અન્ય હેતુ માટે ભારત કે ભારત બહાર એજન્ટો નીમવાની.

(ઠ) જેના સંબંધમાં માનક માર્કો વપરાયો હોય અથવા આ અધિનિયમ કે અન્ય કોઇ કાયદા હેઠળ ભારતીય માનકને અનુકુળ થવાનું ફરજિયાત હોય, નિયત કરવામાં આવેલ હોય તેવા સમયે અને સ્થળે આવી વસ્તુ ભારત બહારના સ્થળેથી ભારતમાં લાવવામાં આવેલ હોય કે લાવવાનો ઇરાદો હોય એને ધ્યાનમાં લીધા વિના કોઇ વસ્તુ કે પ્રક્રિયાની તપાસ કરવાની.

(ડ) કોઇ નિર્માતા અથવા એસોસિએશન મારકાની પ્રવૃત્તિઓનું સંકલન કરવાની, એમાં એવી જોગવાઈ છે કે કોઇ વસ્તુ કે પ્રક્રિયાના સંબંધમાં અથવા કોઇ નામમાં કે પેટન્ટમાં અથવા કોઇ ટ્રેડમાર્કમાં ઉપયોગ અથવા માનક મારકાની ડિઝાઇનમાં અને એના આભાસી અનુકરણમાં કોઇ વ્યક્તિ ઉપયોગ કરી શકશે નહિ, સિવાય કે આવી વસ્તુ કે પ્રક્રિયા ભારતીય માનકને અનુરૂપ હોય.

અધિનિયમની કલમ-૧૧, માનક મારકાના અયોગ્ય ઉપયોગની મનાઇ કરે છે. કે લાઇસન્સ હેઠળ હોય તે સિવાય કોઇપણ વ્યક્તિ, કોઇ વસ્તુ કે પ્રક્રિયાના સંબંધમાં અથવા કોઇ નામમાં કે પેટન્ટમાં અથવા કોઇ ટ્રેડ

માર્કમાં અથવા માનક મારકાની ડિઝાઇનમાં અને એના આભાસી અનુકરણમાં ઉપયોગ કરી શકશે નહીં એવી જોગવાઈ કરે છે.

કલમ-૧૪ જોગવાઈ કરે છે કે બ્યુરો સાથે પરામર્શ કર્યા પછી કેન્દ્ર સરકારનો એવો અભિપ્રાય હોય કે લોકોના હિતમાં એમ કરવું જરૂરી અને પ્રસંગોચિત છે તો હુકમથી તે સત્તાવાર રાજ્યમાં નીચે મુજબ પ્રસિધ્ધ કરશે.

(ક) ભારતીય માનક સાથે અનુરૂપ થાય તેવા કોઈ અનુચિત ઉદ્યોગની વસ્તુ કે પ્રક્રિયાને નિર્દિષ્ટ કરશે અને

(ખ) આવી વસ્તુ કે પ્રક્રિયા પર લાઇસન્સ હેઠળ માનક મારકાની સૂચના આપશે.

"અનુચિત ઉદ્યોગો" એ શબ્દ પ્રયોગેન, ઉદ્યોગ વિકાસ અને વિનિયમન અધિનિયમ, ૧૯૫૧માં આપવામાં આવેલો અર્થ રહેશે.

કલમ ૩૩માં, માનક મારકાના અયોગ્ય ઉપયોગની શિક્ષાની જોગવાઈ છે. અધિનિયમ હેઠળના ગુનાની ફરિયાદ, સરકાર કે બ્યુરોની સત્તાધિકૃતિ અથવા કેન્દ્ર કે રાજ્ય સરકાર દ્વારા આ અંગે નીમવામાં આવેલ કોઈ અધિકારીને કરી શકશે આમ, અદાલતો દ્વારા ગુનાની વિચારણાના અધિકાર માટે ફરિયાદ કરવા માન્ય ગ્રાહક એસોસિએશનનોને હસ્તક્ષેપ કરવાનો અધિકાર છે.

### ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા બાબતનો અધિનિયમ, ૧૯૫૪



ખાદ્યપદાર્થોની ભેળસેળ અટકાવવા અને ખાદ્ય વસ્તુઓ સાથે સંકળાયેલ વિવિધ પ્રકારની હીન પ્રવૃત્તિઓ પર અંકુશ મુકવા સર્વગ્રાહી કાયદાની જોગવાઈ કરવા

સંસદે ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા બાબતનો અધિનિયમ, ૧૯૫૪ પસાર

કર્ચો હતો આ કાયદા પૂર્વે ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા માટે જુદા જુદા રાજ્યો પાસે પોતાના કાયદા હતા. આ કાયદા પુરતા ન હોઇ સંસદે "ખાદ્યપદાર્થ અને અન્ય માલ અધિનિયમ" પસાર કર્યો કાયદાની કામગીરી માટે કાયદામાં કેટલાક પરિવર્તન થયા છે અને કાયદાનો ભંગ કરનાર માટે કડક શિક્ષાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. તે ખોરાકના ધોરણો માટે કેન્દ્રિય સમિતિ તથા કેન્દ્રિય ખોરાક પ્રમાણે શિક્ષાની પણ જોગવાઈ કરે છે. કેટલીક ખાદ્ય ચીજોની આયાત પર પ્રતિબંધ મુકવામાં આવ્યો છે અને આયાત થઈ રહેલ પ્રતિબંધિત ખાદ્યવસ્તુ જપ્ત કરવા માટે સીમાશુલ્ક અધિકારીઓને સત્તા આપવામાં આવી છે. કેટલીક ખાદ્યવસ્તુઓના ઉત્પાદનની મનાઈ કરવામાં આવી છે. ભેળસેળ થયેલ ખોરાકનું પૃથ્થકરણ જાહેર પૃથ્થકરણ દ્વારા કરવામાં આવે છે. અને કાયદાનો અમલ કરવા માટે ખાદ્ય નિરીક્ષકોની નિમણૂક કરવામાં આવી છે. ખાદ્ય વસ્તુઓ ઉત્પાદન કરનારાઓ, વિતરણ કરનારાઓ અને વેપારીઓએ ખોરાકની સારી ગુણવત્તા અને ખોરાકમાંની વસ્તુઓની વોરંટી આપવી જરૂરી છે. મૂળમાં જેની પાસેથી ખોરાકી વસ્તુઓ ખરીદવામાં આવી હોય તે વ્યક્તિનું નામ વેચાણ કરનાર જાહેર કરવું પડે છે. ખોરાક ઝેરી થઈ જવાના બનાવોની જાણ દાકતરે રાજ્ય સરકારે અધિકૃત કરેલ અધિકારીને કરવાની હોય છે. કાયદાના ભંગ માટે કડક શિક્ષાઓની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. દોષિત માલુમ પડે એને શિક્ષા કરવા, એમની મિલકત જપ્ત કરવા અને વધુ શિક્ષા કરવા અદાલતોને સત્તા આપવામાં આવી છે. અધિનિયમની જોગવાઈઓ લાગુ પાડી શકાય તે માટે ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા બાબતના નિયમો પણ ઘડવામાં આવ્યા છે. આ નિયમો, ખોરાકની ગુણવત્તાનું ધોરણ, જાહેર પૃથ્થકરણની ફરજો તથા ખાદ્ય નિરીક્ષકોની ફરજો, સેમ્પલ સીલ કરવાની અને રવાના કરવાની કાર્યરીતિ ખોરાકમાં રંગીન સામગ્રીનો ઉપયોગ, ખોરાકનું પેકિંગ અને લેબલ લગાડવાનું, વેચાણ લાઇસન્સોનું વિનિયમન પરિક્ષકોનો ઉપયોગ, ઝેરી ધાતુ પ્રદૂષકોની મનાઈ, લોટ કરનાર એજન્સીઓ જીવાત નાશકો અને જંતુનાશકો ખોરાકનું કિરણન વગેરે વિશે વિગતો આપે છે.

મહત્વના શબ્દો અને વાક્યાંશોની વ્યાખ્યા

ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા બાબતનો અધિનિયમ, ૧૯૫૪ સમગ્ર ભારતને લાગુ પડે છે. અને તા. ૧ લી જુન ૧૯૫૫ થી અમલમાં આવ્યો છે. અધિનિયમમાં વ્યાખ્યા કરેલા નીચેના શબ્દોથી પરિચિત થવું જરૂરી છે. ખોરાક એટલે ઔષધ અને પાણી સિવાય માનવ ઉપયોગ માટે ખોરાક અને પેટા તરીકે વપરાયેલ કોઈપણ વસ્તુ અને એના નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે.

ક) ઔષધ અને પાણી સિવાય, બનાવટમાં દાખલ થાય અથવા ઉપયોગ કરવામાં આવતી હોય એવી કોઈ વસ્તુ.

ખ) સુંગધ આપનાર કોઈ બાબત કે મસાલા, અને

ગ) આ અધિનિયમના હેતુ અંગે, સ્થાનિક વિસ્તાર તરીકે હોવા બાબત, કેન્દ્ર સરકાર, સત્તાવાર રાજ્યપત્રમાં, જાહેરનામા દ્વારા એના ઉપયોગ પ્રકાર પદાર્થ અથવા ગુણવત્તાને ધ્યાનમાં લઈને જાહેર કરે તે કોઈ વસ્તુ.

ખોરાક (આરોગ્ય) સત્તાધિકારી એટલે તબીબી અને આરોગ્ય સેવા

નિયામક અથવા રાજ્યમાં આરોગ્યના વહીવટનો હવાલો ધરાવતા મુખ્ય અધિકારીઓ, જાહેરનામામાં નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણેના એવા સ્થાનિક વિસ્તારોની બાબતમાં આ અધિનિયમ હેઠળ ખોરાક (આરોગ્ય) સત્તાધિકારી તરીકેની સત્તાઓ અને ફરજો બજાવવા માટે, સરકારી રાજ્યપત્રમાં કેન્દ્ર સરકાર અથવા રાજ્ય સરકારે સત્તા આપેલા કોઈપણ અધિકારીનો સમાવેશ થાય છે.

સ્થાનિક વિસ્તાર એટલે આ અધિનિયમના હેતુ માટે સ્થાનિક વિસ્તાર થવા માટે, સત્તાવાર રાજ્યપત્રમાં કેન્દ્ર સરકાર કે રાજ્ય સરકાર દ્વારા શહેરી કે ગ્રામીણ વિસ્તાર તરીકે જાહેર કરેલ કોઈપણ વિસ્તાર.

સ્થાનિક સત્તાતંત્ર એટલે

૧) એવા સ્થાનિક વિસ્તારની બાબતમાં કે જે

ક) નગરપાલિકા, નગરપાલિકા બોર્ડ અને નગર નિગમ



- ખ) કેન્ટોનમેન્ટ,કોન્ટોમેન્ટ સત્તાતંત્ર  
ગ) નિર્દિષ્ટ વિસ્તાર, નિર્દિષ્ટ વિસ્તાર સમિતિ  
ર) કોઈ અન્ય સ્થાનિક વિસ્તાર, આ અધિનિયમ હેઠળ કેન્દ્ર સરકાર અથવા રાજ્ય સરકાર દ્વારા નિયત કરવામાં આવે તેવું સત્તાતંત્ર.

### સ્થાનિક (આરોગ્ય) સત્તાધિકારી

સ્થાનિક વિસ્તારના સંબંધમાં એનો અર્થ નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવે તેવા વિસ્તારમાં, એવા હોદા સાથે આરોગ્ય વહીવટના હવાલામાં રહેતા સત્તાવાર રાજ્યપત્રમાં જાહેરનામા દ્વારા કેન્દ્ર સરકાર કે રાજ્ય સરકારે નીમેલા અધિકારી

"ઉત્પાદન"માં ખાધ વસ્તુને પાસંગિક કે આનુષંગિક પ્રક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે.

"ખોટી બ્રાન્ડ આપેલ" ખાધવસ્તુ નીચેની બાબતોમાં ખોટી બ્રાન્ડ આપેલ ગણવામાં આવશે

(ક) જે નામે વેચાઈ હોય તેવી અન્ય ખાધવસ્તુનું તે અનુકરણ હોય અથવા એની અવેજી અથવા ભળતી રીતે છેતરાવાનો સંભવ હોય અને એને એનું સાચું લક્ષણ દર્શાવે તે રીતે સ્પષ્ટ અને દેખી શકાય એવું લેબલ લગાડવામાં આવ્યું ન હોય તો.

(ખ) કોઈ સ્થળ કે દેશનું ઉત્પાદન હોવાનું ખોટી રીતે જણાવવામાં આવ્યું હોય તો.

(ગ) બીજી ખાધવસ્તુના નામે તે વેચવામાં આવેલ હોય તો.

(ઘ) એના પર એવી રીતે રંગ લગાડવામાં આવેલ હોય, સુવાસિત કરાયેલ હોય અથવા પડ ચઢાવેલ હોય, ભૂકો કરવામાં આવેલ હોય, અથવા પોલીશ કરવામાં આવેલ હોય તે નુકશાન પામેલ હોય, સંતાડવામાં આવેલ અથવા તે ખરેખર હોય એના કરતા વસ્તુને વધુ સારી દેખાય એવી બનાવવામાં આવી હોય અથવા વધુ મૂલ્યની બનાવવામાં આવી હોય તો.

(ચ) એના લેબલ પર અથવા અન્યથા જુઠા દાવા કરવામાં આવ્યા હોય તો.

(છ) નિર્માતા કે ઉત્પાદકના કહેવાથી જેને સીલ કરવામાં અથવા તૈયાર કરવામાં આવી હોય તેવા પેકેજમાં તે વેચવામાં આવે ત્યારે અને જેના પર એનું નામ અને સરનામું હોય દરેક પેકેજની અંદરની વસ્તુઓને આ અધિનિયમ હેઠળ નિયત કરેલ પરિવર્તનશીલતાની મર્યાદાની અંદર એની બહારની બાજુએ દેખાય તે રીતે તથા સાચી રીતે જણાવવામાં આવેલ ન હોય તો.

(જ) જેમાં તે રહેલ છે તે પેકેજની અંદર અથવા પેકેજ પરના લેબલમાં એમાં રહેલ તત્વો કે પદાર્થો અંગે કોઈ કથન ડિઝાઇન કે યુક્તિ હોય જે ખાસ સામગ્રીમાં જૂઠા હોય અથવા ગેરમાર્ગે દોરતા હોય અથવા પેકેજ એમાની વસ્તુઓની બાબતમાં અન્યથા ભ્રામક હોય તો.

(ઝ) જેમાં તે રહેલ છે તે પેકેજ અથવા પેકેજ પરના લેબલ પર વસ્તુના નિર્માતા કે ઉત્પાદક તરીકે બનાવટી વ્યક્તિ કે કંપનીનું નામ હોય તો.

(ટ) આવા ઉપયોગો માટે એના મૂલ્ય અંગે એના ખરીદનારને પુરતી રીતે જાણ કરવા માટે એના વિટામીન ખનિજ કે અન્ય આહાર ગુણો સબંધી નિયત કરવામાં આવે તેવી માહિતી એના લેબલ પર હોય તે સિવાય તે હોવાનું અભિપ્રેરિત હોય અથવા ખાસ આહાર વિષયક ઉપયોગો માટે હોવાનું તે અભિપ્રેરિત હોય અથવા તેવું દર્શાવતું હોય તો

(ઠ) તેમાં કૃત્રિમ સુવાસ,કૃત્રિમ રંગ અથવા રસાયણ પરિરક્ષક હોય અને આ હકીકત જણાવતા જાહેરાત કરતા લેબલ વિના હોય અથવા આ અધિનિયમ કે તે હેઠળ બનાવેલા નિયમોની જરૂરિયાતના ઉલ્લંઘનમાં હોય તો.

(ડ) આ અધિનિયમ અથવા તે હેઠળ બનાવેલા નિયમોની જરૂરિયાતો અનુસાર એના પર લેબલ લગાડવામાં આવેલ ન હોય તો

"પેકેજ" એટલે જેમાં ખાધવસ્તુ મુકવામાં કે પેક કરવામાં આવેલ હોય તે પેટી,બાટલી, કાસ્કેટ,ડબો,બેરલ,કેસપાત્ર કોથળો,થેલી,રેપર અથવા બીજી વસ્તુ

"પ્રાથમિક ખોરાક" એટલે કોઈ ખાધવસ્તુ એના કુદરતી સ્વરૂપમાં કૃષિ કે બાગાયતનું ઉત્પાદન હોય.

ભેળસેળ કરેલ ખાધવસ્તુ ભેળસેળ કરેલી ગણવામાં આવશે જે

(ક) વેચનારે વેચેલી વસ્તુ ખરીદનારે માગેલ પ્રકાર,પદાર્થ અથવા ગુણવત્તાની ન હોય અને એની પૂર્વધારણાએ અથવા તે અભિપ્રેત હોય અથવા તે હોવાનું દર્શાવવામાં આવેલ હોય એવા પ્રકાર,પદાર્થ અથવા ગુણવત્તાની ન હોય તો.

(ખ) એમાની વસ્તુમાં બીજો કોઈ પદાર્થ હોય જે અસરકરતો હોય અથવા વસ્તુ પર એવી પ્રક્રિયા કરવામાં આવી હોય કે જે એના પ્રકાર,પદાર્થ અને ગુણવત્તાને હાનિકારક અસર કરે તો.

(ગ) વસ્તુ માટે સંપૂર્ણ અથવા અંશતઃ કોઈ હલકો અથવા સસ્તો પદાર્થ મુકવામાં આવ્યો હોય જે એના પ્રકાર પદાર્થ અથવા ગુણવત્તાને હાનિકારક રીતે અસર કરે તો.

(ઘ) વસ્તુના કોઈભાગ સંપૂર્ણ રીતે અથવા અંશતઃ કાઢી લેવામાં આવ્યા હોય જેથી એના પ્રકાર પદાર્થ અને ગુણવત્તાને હાનિકારક રીતે અસર કરે તો.

(ચ) વસ્તુને અસ્વચ્છ સ્થિતિમાં તૈયાર કરવામાં પેક કરવામાં અથવા રાખવામાં આવેલ હોય જે દ્વારા તે દૂષિત થયેલ હોય અથવા આરોગ્યને હાનિકારક થયેલ હોય તો.

(છ) વસ્તુ કોઈ ગંદી,સડેલ,બગડી ગયેલ,અઘટિત થયેલ કે મૃત પશુઓ કે શાકભાજીના પદાર્થથી સંપૂર્ણ અથવા અંશતઃ બનેલ હોય અથવા જંતુઓથી ભરેલ હોય અથવા માનવ ઉપયોગ માટે અન્યથા અયોગ્ય હોય તો.

(જ) વસ્તુ મૃત પશુમાંથી મેળવેલ હોય તો.

અગત્યની જોગવાઈ

ખાધ માનક માટેની કેન્દ્રીય સમિતિ

આ અધિનિયમના વહીવટમાંથી ઉભી થતી બાબતો અંગે કેન્દ્ર

સરકારને તથા રાજ્ય સરકારને સલાહ આપવા તથા અધિનિયમ ફેઠળ

એને સોંપવામાં આવેલા બીજા કામો કરવા માટે આ સમિતિની રચના કેન્દ્ર સરકારે કરી છે. તેના અધ્યક્ષ તરીકે આરોગ્ય મહાનિયામક, આરોગ્ય સેવાઓ, કેન્દ્રિય ખાદ્ય અને પ્રયોગશાળાના નિયામકો કેન્દ્ર સરકારે નામનિયુક્ત કરેલા બે નિષ્ણાતો, રેલ્વેના પ્રતિનિધિઓ, રાજ્ય સરકારોના પ્રતિનિધિઓ, સંઘ પ્રદેશો, હોટલ ઉદ્યોગ ભારતીય તબીબી સંશોધન કાઉન્સિલ, ભારતીય માનક બ્યુરોના પ્રતિનિધિઓની બનેલ છે. સમિતિના સેક્રેટરી, કારકુન અને અન્ય કર્મચારી વર્ગ કેન્દ્ર સરકારે પુરો પાડ્યો છે. સરકારની મંજૂરીથી સમિતિ પોતાના કાર્યરીતી વિષયક પેટા કાનૂન બનાવે છે અને પેટા સમિતિઓ મારફત કાર્ય કરે છે.

### કેન્દ્રીય ખાદ્ય પ્રયોગશાળા

આ અધિનિયમના હેતુ માટે કેન્દ્ર સરકાર એક કે વધુ કેન્દ્રિય ખાદ્ય પ્રયોગશાળાઓની સ્થાપના કરશે. એના કાર્યોમાં ખોરાકના નમુનાઓનું પૃથ્થકરણ કરવું. પૃથ્થકરણના પ્રમાણપત્ર રજૂ કરવા તથા કોઈ ખાદ્યવસ્તુના માનક નક્કી કરવા તથા પૃથ્થકરણની પદ્ધતિઓના માનકીકરણ માટે જાહેર પૃથ્થકકાર સાથે શોધ તપાસ કરવી કલકત્તા, મૈસુર, પુણે અને ગાઝીઆબાદ ખાતે એમ ચાર કેન્દ્રિય પ્રયોગશાળાઓ છે.

કેટલીક ખાદ્યવસ્તુઓની આયાતનો પ્રતિબંધ:

કોઈપણ ભેળસેળવાળા ખાદ્યપદાર્થ, ખોટી બ્રાન્ડવાળા ખાદ્યપદાર્થ તથા આયાત લાઇસન્સની શરતોનો અથવા અધિનિયમ કે તે હેઠળના નિયમોની જોગવાઈઓનો ભંગ કરીને કોઈપણ ખાદ્યપદાર્થ ભારતમાં આયાત કરવાની અધિનિયમ મનાઇ કરે છે. પ્રતિબંધિત ખાદ્યવસ્તુઓની આયાતની બાબતમાં જપ્તી અને ધરપકડની પોતાની સત્તાઓનો ઉપયોગ કરવા સીમાશુલ્ક અધિકારીઓને સત્તા આપવામાં આવી છે. કોઈ વ્યક્તિ પોતે અથવા કોઈ એજન્ટ મારફત કોઈ ભેળસેળવાળા ખાદ્યપદાર્થ ખોટી બ્રાન્ડવાળા ખાદ્યપદાર્થ, લાઇસન્સની શરતો અથવા આ અધિનિયમ કે નિયમોની કોઈ જોગવાઈઓ અનુસાર ન હોય એવી અથવા જાહેર આરોગ્યના હિત માટે ખાદ્ય(આરોગ્ય) સત્તાધિકારીએ મનાઇ કરી હોય એવી

કોઈ ભેળસેળની વસ્તુ કે કોઈ ખાધ વસ્તુનું વેચાણ,સંગ્રહ વિતરણ કરી શકશે નહીં.

### જાહેર પૃથકકાર

સ્થાનિક વિસ્તારો માટે તથા જુદી જુદી ખાધવસ્તુઓ માટે પૃથકકાર થવા માટે નિયત લાયકાતો ધરાવતી વ્યક્તિઓને,કેન્દ્ર સરકાર અને રાજ્ય સરકારે એમ બંને નીમી શકે છે.આવી વ્યક્તિઓ રાસાયણ વિજ્ઞાન, જીવ-રસાયણ વિજ્ઞાન ખાધ ટેકનોલોજી અથવા સુક્ષ્મ જીવવિજ્ઞાનની માન્ય યુનિવર્સિટીની અનુસ્નાતકની ડિગ્રી ધરાવતી હોવી જોઈએ અથવા રસાયણ વિજ્ઞાનીઓની ખાધ પૃથકકરણની પરીક્ષા પાસ કરી હોવી જોઈએ અને ખોરાકના પૃથકકરણનો ઓછામાં ઓછા ત્રણ વર્ષનો અનુભવ હોવો જોઈએ. કન્ટેઇનર તથા બહારના ઢાંકણ પરના સીલને ખોરાક નિરીક્ષક પાસેથી મળેલ પૃથકકરણ માટેના સેમ્પલ ધરાવતા ખોરાકના પેકેજ પરના નમુનાની છાપ સાથે સરખાવવાની જાહેર પૃથકકરણની ફરજ છે. તે આવા સેમ્પલ મળ્યાની તારીખથી ૪૦ દિવસની અંદર સેમ્પલનું પૃથકકરણ કરશે અને સ્થાનિક આરોગ્ય સત્તાધિકારીને પોતાનો અહેવાલ રજૂ કરશે. અધિનિયમ કે નિયમોની જોગવાઈ અનુસાર સેમ્પલો ન હોય ત્યાં જાહેર પૃથકકાર રજિસ્ટર્ડ ટપાલથી અથવા હાથોહાથ પોતાના અહેવાલની ચાર નકલો,ઉક્ત સત્તાધિકારીને મોકલશે અને ખાધવસ્તુઓ ખરીદી હોય તે વ્યક્તિને પણ આવા અહેવાલની નકલ મોકલશે અને એને પૃથકકરણ માટે મોકલશે.

### ખોરાક નિરીક્ષકો

ખોરાક નિરીક્ષકોને સોંપવામાં આવેલ વિસ્તારો માટે, ખોરાક નિરીક્ષકો થવા નિયત લાયકાતોવાળી વ્યક્તિઓને નીમવા માટે કેન્દ્ર સરકાર અને રાજ્ય સરકારને સત્તા આપવામાં આવેલ છે. ખોરાક નિરીક્ષક તરીકે નિમવા માટેની લાયકાત ખોરાક તપાસવા અને સેમ્પલો લેવાની એક માસની તાલીમ સાથે મેડીસીનનો સ્નાતક,રસાયણ વિજ્ઞાન અથવા ફાર્મસી અથવા કૃષિ કે પશુચિકિત્સા વિજ્ઞાન અથવા ખાધ ટેકનોલોજી અથવા ડેરી

ટેકનોલોજીનો માન્ય યુનિવર્સિટીનો વિજ્ઞાનનો સ્નાતક તથા ખોરાક તપાસ કરવાની અને સેમ્પલ લેવામાં ત્રણ માસની તાલીમ ખોરાક નિરીક્ષકની ફરજ ખોરાક (આરોગ્ય) સત્તાધિકારી અથવા સ્થાનિક સત્તાધિકારીએ નિયત કર્યા પ્રમાણે પોતાને ખાતરી થાય તે રીતે ખાધ વસ્તુના ઉત્પાદન સંગ્રહ કે વેચાણ માટે લાઇસન્સ અપાયેલ તમામ સંસ્થાઓની વારંવાર તપાસની છે. લાઇસન્સની શરતોનું પાલન કરવામાં આવી રહ્યું છે કે કેમ, અધિનિયમ કે નિયમ દ્વારા પ્રતિબંધિત કોઈ ખાધવસ્તુના સેમ્પલ મેળવવા અને પૃથકકરણ મોકલવા અધિનિયમ કે નિયમો હેઠળ કોઈ વસ્તુની તપાસ કરવા તપાસનું રેકર્ડ રાખવા જરૂરી પૂછપરછ કરવા માનવ ઉપભોગ માટે કોઈ ખાધપદાર્થ ધરાવવાની શંકાવાળા કોઈ વાહનને રોકવા, પ્રતિબંધિત ખાધ પદાર્થ ધરાવતા આયાતી પેકેજ રોકવા અને આરોગ્ય અધિકારી અથવા ખોરાક (આરોગ્ય) સત્તાધિકારીએ સોંપેલી અન્ય ફરજો બજાવવાની છે.

ખોરાક નિરીક્ષકે જપ્ત કરેલ કોઈ ખાધવસ્તુની પહોંચ પણ આપવાની છે તે પૃથકકરણ માટે સેમ્પલ લે ત્યારે જે વ્યક્તિ પાસેથી તે સેમ્પલ લે છે એને તેમ કરવાના પોતાના ઇરાદાની એણે નોટિસ આપવાની રહેશે ખોરાક નિરીક્ષક કે માન્ય ગ્રાહક એસોસિએશન નિયત કરવામાં આવેલ ફીની ચુકવણી કર્યેથી જાહેર પૃથકકાર પાસે કોઈ પણ ખાધવસ્તુનું પૃથકકરણ કરાવી શકશે.

### જાહેર પૃથકકારનો અહેવાલ

જાહેર પૃથકકારને પૃથકરણ માટે રજુ કરવામાં આવેલા કોઈ ખાધવસ્તુનું પૃથકકરણ કર્યા પછી, જાહેર પૃથકકાર, સ્થાનિક (આરોગ્ય) સત્તાધિકારીને ફોર્મ નં.-૩ માં અહેવાલ આપશે અહેવાલ એવું જણાવતો હોય કે ખાધવસ્તુ ભેળસેળ કરેલી છે તો સ્થાનિક સત્તાધિકારીએ ફોર્મ નં.-૩ની ફરીયાદ માંડ્યા પછી, ખોરાક નિરીક્ષકે જેની પાસેથી વસ્તુના સેમ્પલ લીધા હોય તે વ્યક્તિને અને ખાધવસ્તુ જેન પાસેથી ખરીદી હોય તે વેચનારને ૧૦ દિવસની અંદર રજિસ્ટર્ડ ટપાલથી અથવા હાથોહાથ અહેવાલની નકલ મોકલવાની રહેશે. કેન્દ્રિય ખાધ પ્રયોગશાળાએ પૃથકકરણ કરેલ સ્થાનિક

સત્તાધિકારીએ રાખેલ ખાધવસ્તુના સેમ્પલ મેળવવા માટે અહેવાલની નકલ મળ્યાના ૧૦ દિવસની મુદતમાં અદાલતને અરજી કરવા માટે સંબંધિત વ્યક્તિ મુક્ત રહેશે. આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી પાંચ દિવસની મુદતમાં અદાલતને સેમ્પલ મોકલી આપવા અદાલત સ્થાનિક સત્તાધિકારીને ફરજ પાડી શકશે. સેમ્પલ મળતાં અદાલતએ નકકી કરશે કે મારકો અને સીલ અથવા બાંધવામાં આવેલ હોય તે અકબંધ છે કે કેમ તથા સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ સાથે ચેડા કરવામાં આવ્યા નથી અને પોતાના સીલ હેઠળ સેમ્પલનો ભાગ કે ભાગોમાંનો એક ભાગ, પૃથકકરણ માટે કેન્દ્રિય ખાધ પ્રયોગશાળાને રવાના કરશે કેન્દ્રિય ખાધ પ્રયોગશાળાના નિયામક સેમ્પલ મળ્યાના એક માસની અંદર સેમ્પલનું પૃથકકરણ અદાલતને જણાવશે સેમ્પલનો બાકી રહેલો ભાગ કોર્ટ દ્વારા સ્થાનિક આરોગ્ય સત્તાધિકારીને પરત કરવામાં આવશે કેન્દ્રિય ખાધ પ્રયોગશાળાના નિયામક તરફથી અદાલતને પ્રમાણપત્ર મળ્યા પછી એનો નાશ કરવામાં આવશે ફરીયાદ માંડવા સંબંધી કાર્યવાહી કેન્દ્રિય ખાધ પ્રયોગશાળાના નિયામક તરફથી પૃથકકરણ પ્રમાણપત્ર મળ્યા પછી કાર્યવાહી શરૂ થશે.

### ખોરાકની ગુણવત્તા અને પ્રકાર વિશે વોરંટી

કોઇપણ ખાધ વસ્તુના દરેક ઉત્પાદકે અથવા વિતરકે અથવા વેપારીએ કોઇપણ વેચનારને આવી વસ્તુ ફોર્મ નં.-૬ ક માં લેખિત વોરંટી સાથે અથવા વેચનારને આવી વસ્તુના પ્રકાર અને ગુણવત્તા વિશે બિલ,કેશમેમો અથવા લેબલમાં વોરંટી આપવાની રહેશે. ઉત્પાદક,વિતરક અથવા વેપારી દ્વારા કોઇ ખાધવસ્તુના વેચાણ અંગે બિલ,કેશ મેમો અથવા ઇન્વોઇસ આમ આપવામાં આવ્યું હોય ત્યાં એને ઉત્પાદક,વિતરક કે વેપારી તથા કમીશન એજન્ટ સહિતનાઓએ આપેલ વોરંટી ગણવામાં આવશે જરૂર હોય ત્યાં ખાધવસ્તુને વેચનાર દરેકે એણે જે વ્યક્તિ પાસેથી ખાધવસ્તુ ખરીદી હોય તે વ્યક્તિનું નામ,સરનામું અને અન્ય વિગતો ખોરાક નિરીક્ષકે જાહેર કરવી પડશે.

### ખોરાકમાં ઝેર થવાના કેસો

કેન્દ્ર સરકાર કે રાજ્ય સરકાર નિર્દિષ્ટ કરી શકે તથા કોઇપણ સ્થાનિક વિસ્તારમાં દાકતરોને એમની જાણ અને હક્કમતમાં આવતા ખોરાકનું ઝેર બનવાના બનાવોની જાણ આરોગ્ય સત્તાધિકારીઓને કરવાનું ફરજિયાત બનાવી શકશે.

### ગુના અને શિક્ષાઓ

તમામ વ્યક્તિઓ, આ અધિનિયમ અને નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરીને, ભેળસેળ કરેલ ખાધવસ્તુઓ ભારતમાં પરોક્ષ કે પ્રત્યક્ષ રીતે આયાત કરતી ઉત્પાદન કે વેચાણ કે સંગ્રહ કરતી અથવા વિતરણ કરતી માલૂમ પડે તો ૬ માસ સુધીની કે જે ૩ વર્ષ સુધી લંબાઇ શકાય એવી સજાને પાત્ર બનશે. આરોગ્યને હાનિકારક ન હોય તે કોઇ ભેળસેળની વસ્તુની આયાત કરવામાં આવે ઉત્પન્ન કરવામાં આવે, સંગ્રહ કે વેચાણ કરવામાં આવે તો તેઓ શિક્ષાને પાત્ર બનશે ખાધવસ્તુના સેમ્પલ લેવામાંથી કોઇ ખોરાક નિરીક્ષકને અટકાવે અથવા અધિનિયમ હેઠળ કોઇ સત્તાનો ઉપયોગ કરતા એને અટકાવે અથવા આરોગ્યને હાનિકારક હોય એવી ભેળસેળની કોઇ વસ્તુ એના કબજામાં હોય અથવા કેન્દ્રિય ખાધ પ્રયોગશાળા અથવા જાહેર પૃથકકારે કરેલ કોઇ અહેવાલ કે પ્રમાણપત્રનો ઉપયોગ કોઇ ખાધવસ્તુની જાહેર ખબર આપવામાં કરે અથવા પોતે વેચેલી ખાધવસ્તુની બાબતમાં લેખિતમાં ખોટી વોરંટી વેચનારને આપે તે વ્યક્તિને એવી જ સજા કરવામાં આવશે. પ્રાથમિક ખોરાકમાં ભેળસેળ થાય ત્યાં અદાલત ઓછી શિક્ષા કરી શકે આરોગ્યને હાનિકારક કોઇ ભેળસેળની વસ્તુનો ઉપયોગ કરનારને ૬ વર્ષની કેદ તથા રૂ.૨,૦૦૦ના દંડની શિક્ષા કરવામાં આવશે ભેળસેળ કરેલ ખોરાક અથવા ભેળસેળ કરવાની વસ્તુ મૃત્યુ પમાડે અથવા એવી કોઇ હાનિ કરે તો તે ગંભીર ઇજા બને તો શિક્ષા ૩ વર્ષ સુધીની સજા અને રૂ.૫૦૦૦નો દંડ થશે તે પ્રમાણે સલામત કસ્ટડીમાં રાખવામાં આવેલ ખાધવસ્તુ સાથે ચેડા કરવામાં આવે અથવા એનું વેચાણ કરવામાં આવે તો ૬ માસની કેદની સજા અને રૂ.૧૦૦૦નો દંડ થશે મૃત્યુ કરે અથવા ગંભીર નુકશાન કરે



એવી ખાધવસ્તુ વેચવામાં આવે અથવા વિતરણ કરવામાં આવે અને કોઈ વ્યક્તિએનો ઉપભોગ કરે તો વેચનારને ૩ વર્ષની સજા તથા રૂ.૫૦૦૦નો દંડ થશે.

ફેજદારી કાર્યરીતિ સંહિતા,૧૯૭૩માં ગમે તે જોગવાઈ હોય તેમ છતાં ભેળસેળના કેસો સંક્ષિપ્ત રીતે ચલાવવાની અદાલતને સત્તા છે. કંપની ગુનેગાર હોય ત્યાં કંપનીનું કામકાજ ચલાવવાનો હવાલો ધરાવતી વ્યક્તિ જવાબદાર રહેશે જ્યાં આવું નામ આપવામાં આવ્યું ન હોય ત્યાં કંપનીના કામકાજને ચલાવવા જવાબદાર હોય તે વ્યક્તિ કંપનીની સાથોસાથ, અધિનિયમ હેઠળ ગુના માટે ગુનેગાર ગણાશે. એમાની કોઈ જોગવાઈના ઉલ્લંઘન બદલ અધિનિયમ હેઠળના ગુના માટે દોષિત ગણાશે. એમાની કોઈ જોગવાઈના ઉલ્લંઘન માટે વ્યક્તિને અધિનિયમ હેઠળ તાત્કાલિક સારવાર કરાવવામાં આવે તો જે ખાધવસ્તુની બાબતમાં ઉલ્લંઘન કરવામાં આવ્યું હોય તે ખાધવસ્તુ પુનઃ પ્રક્રિયાને આધીન રહીને વેચવા માટે બોલ્ડ કરી આપવાની શરતે અદાલત, માલિકોને પરત કરવાનો હુકમ કરી શકે અદાલત, કેસ ચાલતો હોય તે દરમિયાન ઉત્પાદકને પક્ષકાર બનાવી શકે જો તે ગુનામાં ઉત્પાદનની ભૂમિકા વિશે એને ખાતરી થાય તો **ફરીયાદ માંડવા સામે બચાવ.**

વેચનાર એવું કહે કે ખોરાકમાં ભેળસેળના કેસમાં પોતે વેચેલા ખાધ પદાર્થના પ્રકાર, મહત્વના ભાગ અથવા ગુણવત્તા વિશે પોતે અજાણ હતો અથવા ખાધવસ્તુના વેચાણથી ખરીદનારને હાનિ થઈ નથી તે બચાવ નથી વેચનારએ સાબિત કરી શકે કે ભેળસેળ કરેલ કે ખોટી બ્રાન્ડ આપેલ ખાધવસ્તુ લાઇસન્સ ધરાવનાર ઉત્પાદક, વિતરક કે વેપારી પાસેથી ખરીદી છે અથવા એમાં લેખિત વોરંટી ન હતી એણે એ પણ પુરવાર કરવાનું છે કે એના કબજામાં હતી ત્યારે ખાધવસ્તુ સંગ્રહ કરેલી મિલકત હતી અને જે સ્થિતિમાં તે ખરીદવામાં આવી હતી તે સ્થિતિમાં વેચવામાં આવી હતી.

**નિયમો બનાવવાની સરકારની સત્તા**

અધિનિયમની જોગવાઈઓના પાલન માટે રાજ્ય સરકારને જરૂરી

સુચનાઓ આપવાની સત્તા કેન્દ્ર સરકારને છે તથા કાયદાના વિવિધ પાસાના વિનિયમ માટે નિયમો પણ બનાવે છે. ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા બાબતના નિયમો,૧૯૫૫ તે અનુસાર બનાવવામાં આવ્યા છે અને તે અમલમાં છે. આ નિયમો કેન્દ્રિય ખાદ્ય પ્રયોગશાળા,જાહેર પૃથકકાર તથા ખોરાક નિરીક્ષકો એમની લાયકાતો અને ફરજો વિવિધ અહેવાલો અને હેતુઓ માટે વાપરવાના ફોર્મ,સેમ્પલો સીલ કરવા,બાંધવા અને રવાના કરવા, રંગીન વસ્તુઓ,ખોરાક પેક કરવો અને લેબલ લગાડવા વેચાણની મનાઈ કરવી અને વિનિયમિત કરવા, સુગંધીદાર દ્રવ્યો,વેચાણની શરતો તથા લાઇસન્સ, પરિક્ષકો, પ્રદૂષકો,ખાદ્ય જીવજીવાત નાશકો અને જંતુનાશકો,ખોરાકનું કિરણન

### ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા અધિનિયમ ૧૯૬૯ હેઠળ ઉપાય.

ભારતના સંવિધાનની ભાવના અને મહાલનોબિસ સમિતિના અહેવાલ,૧૯૫૪ની ભલામણો અન્વયે તથા શ્રી કે.સી.ગુપ્તા ન્યાયમૂર્તિ આયોગના અહેવાલ ૧૯૬૫ અન્વયે ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા આ અધિનિયમ,જૂન ૧ લી ૧૯૭૦થી અમલમાં આવ્યો.

આ અધિનિયમમાં વખતો વખત સુધારા કરવામાં આવ્યા છે અને છેલ્લે ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા (સુધારા)અધિનિયમ,૧૯૯૧(૧૯૯૧નો ૫૮માં) દ્વારા સુધારવામાં આવ્યો ઇજારા અને વેપાર પ્રથા અયોગ ની સ્થાપના આ અધિનિયમની જોગવાઈ હેઠળ કરવામાં આવી,જેણે ખાસ કરીને અનુચિત વેપાર પ્રથા ઓની તથા નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાઓની બાબતમાં મોટી સંખ્યાના હુકમો કરી દીધા,જે ગ્રાહકોના અધિકારની સુરક્ષામાં બને છે.

અધિનિયમનો આશય સામાન્ય માનવી ના નુકસાનમાં આર્થિક સત્તાના કેન્દ્રીકરણને અટકાવવાનો,ઇજારના નિયંત્રણ માટે તેમજ ઇજારા યુક્ત અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાઓના નિયંત્રણ માટેનો છે.

અધિનિયમ,ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા આયોગને,આયોગના મહાનિયામક મારફત અનુચિત વેપાર પ્રથામાં તપાસ કરવાની સત્તા આપે

છે.આયોગ પાસે હંગામી મનાઇ હુકમ આપવા,ગુનો કરનાર વેપારીઓને શિક્ષા કરવા તથા યોગ્ય કેસોમાં વળતર પણ આપવાની સત્તા આયોગને આપવામાં આવી છે.

આયોગ સમક્ષ ફરિયાદ કરવા અને સાંભળવા વ્યક્તિગત ગ્રાહક અને સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક મંડળને અગત્યનો અધિકાર આપવા આ અધિનિયમ,૧૯૮૬માં સુધારવામાં આવ્યો હતો. સુધારા પહેલા,પચ્ચીસ વ્યક્તિથી ઓછું સભ્યપદ ધરાવતા અથવા પચ્ચીસ કે વધુ ગ્રાહકો ધરાવતાં વેપારીકે ગ્રાહક મંડળ જ આવી ફરીયાદ કરવા હકદાર હતાં. પરંતુ હવે કોઇપણ વેપારી મંડળ અથવા ગ્રાહક કે કોઇ નોંધાયેલ ગ્રાહક મંડળ, ગ્રાહક તે મંડળનો સભ્ય હોય કે ન હોય ફરિયાદ કરી શકે છે. એવું જણાવવામાં આવ્યું છે કે ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા આયોગ એને અસંખ્ય ફરિયાદોમાં અનેક શોધ-તપાસ કરી છે અને તે કેસોમાં યોગ્ય કાર્યવાહી કરી છે. આમ છતાં, અધિનિયમ સરકારી માલિકીનાં સંસ્થાપનો અને જાહેર સેક્ટરના ઉપક્રમોને આવરી લેતો નથી. વળી, આયોગ, રાષ્ટ્રીય કક્ષાએ એક કેન્દ્રીય સંસ્થા હોવાથી,દૂરવર્તી વિસ્તારોના સામાન્ય ગ્રાહકો માટે સરળતાથી સૂલભ નથી.

ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા અધિનિયમ ૧૯૬૯ ભારતીય અર્થતંત્રના વિશાળ સેક્ટર ને લાગુ પડતો નથી સમગ્ર જાહેર ક્ષેત્ર,સહકારી ક્ષેત્રે તથા નાણાકીય સંસ્થાઓને અધિનિયમની બધી જોગવાઇઓ લાગુ પાડવામાંથી મુક્તિ આપવામાં આવી છે.

મુક્તિની અસર એ છે કે આ ઉપક્રમો દ્વારા અનુસરાતી વેપાર પ્રથાઓ,અધિનિયમ ની નિયમતકારી જોગવાઇઓને અધીન નથી,જો કે તે ઇજારાવાળી,અનુચિત અથવા અનુચિત વેપાર પ્રથા ઓ છે. તેમ છતાં લાવણકાર કોચીન કેપિકલ્સલિ(૧૯૭૮) ૪૮ કે કેસ નંબર ૭૫

ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાની યોજના બેવડી કાર્યપ્રણાલી પૂરી પાડે છે.કેન્દ્ર સરકાર અને ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા આયોગ ઇજારાઓ અને ઇજારાઓ અને ઇજારાવાળી વેપાર પ્રથાના નિયંત્રણ માટે

તથા આર્થિક સત્તાના કેન્દ્રીકરણને નિવારવા માટે સલાહ માટે,બાબત આયોગને મોકલવા માટે કેન્દ્ર સરકાર ને સત્તા આપવામાં આવી છે. આયોગની સલાહ,કેન્દ્ર સરકારને બંધનકારક નથી (ઇ.નિ.વે.પ્ર.અધિનિયમ કલમ-૫૫) આમ,ઇજારવાળી વેપારી પ્રથાઓ માટે અને આર્થિક સત્તાના કેન્દ્રીકરણ માટે એની પાસે માત્ર સલાહકારી ભૂમિકા છે.

નિયંત્રિક અને અનુચિત વેપાર પ્રથા માટે એની પાસે આદેશાત્મક સત્તા છે, અમુક વેપારી પ્રથા લોક હિતને હાનિકારક પૂરી પાડવામાં આવે તો તે માત્ર "બંધ કરો અને છોડી દો" હુકમ જ કરી શકે.

૧૯૮૪માં અધિનિયમમાં સુધારને કારણે,કલમ-૧૨-ક હેઠળ હંગામી મનાઇ હુકમ આપવા અને કલમ-૧૨-ક હેઠળ વળતર આપવા આયોગ ને અધિકૃત કરવામાં આવ્યું છે,પરંતુ કોઇ શિક્ષાત્મક સત્તાના અભાવે તમામ કાર્યને નિરર્થક બનાવે છે.

વ્યવસાયી વર્ગે અપનાવેલી કેટલીક પ્રથાઓને એમના ખુદના પ્રકારથી નિયંત્રિત કરવામાં આવી છે.અને એની અસર,સ્પર્ધા નિવારવાની,વિકૃત કરવાની અથવા મર્યાદિત કરવાની છે.અને તેથી,ગ્રાહકના હિતને પ્રતિફળ ગણવામાં આવી છે પુનઃવેચાણ ભાવ રાખવા અબાધિત વેપાર ટાઇપિંગ વ્યવસ્થા,ભાવ ભેદભાવ વેપાર કરવાનો ઇનકાર,આ નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા ઓના કેટલાક દાખલા છે.

માત્ર બંધ કરો અને છોડી દો કરતાં નિવારણની સંભાવના વાળી ફોજદારી શિક્ષા વધુ અસરકારક છે. લઘુત્તમ કિંમત નક્કી કરવા (કલમ-૩૯)અથવા વેપારીઓનો ભોગ લેવાની (કલમ-૪૦)બાબત ફોજદારી ગુનો છે. જેને કલમ-૫૧ હેઠળ શિક્ષાપાત્ર અને અદાલત દ્વારા વિચારણામાં લેવાનો થાય છે.કેસ ચલાવવાની અને શિક્ષા કરવાની આયોગને હક્કમત નથી.

કલમ ૫૧ જણાવે છે,"કોઇ વ્યક્તિ કલમ ૩૯ અથવા ૪૦ ની જોગવાઇઓનું ઉલ્લંઘન કરે તો એને ૩ માસ સુધીની કેદ માટે અથવા રૂ.૫૦૦૦ સુધીનો દંડ કે બંને શિક્ષાને પાત્ર બને છે."

માલ વેચાણ અધિનિયમ,૧૯૩૦

માલ વેચાણ અધિનિયમ,૧૯૩૦ માલના વેચાણના કરારનો વિચાર કરે છે.આ અધિનિયમ,માલના વેચાણ સંબંધી કાયદાની વ્યાખ્યા કરવા અને સુધારવા ઘડવામાં આવ્યો છે.તદનુસાર કરાર અધિનિયમમાંની સંબંધિત કલમોનું પુનરાવર્તન કરવામાં આવ્યું છે. અધિનિયમ માલના વેચાણના કરારની વ્યાખ્યા કરે છે, જે દ્વારા કિંમતના બદલે વેચનાર માલમાં રહેલી મિલકત ખરીદનારમાં તબદીલ કરે છે અથવા તબદીલ કરવા સંમત થાય છે, ગ્રાહકના દષ્ટિકોણે આ અધિનિયમનાં મહત્વનાં પાસાં, સંબંધિત કરારની સૂચિતાર્થને સમજવાનો છે.

શરત અને વોરંટી વચ્ચેનો તફાવત

કલમ-૧૨ નીચે પ્રમાણે શરત અને વોરંટીમાં ફરક કરે છે.

૧) માલના સંદર્ભમાં વેચાણના કરારની શરત કે જે એનો વિષય હોય તે શરત કે વોરંટી હોઈ શકે.

૨) શરત એ કરારના મુખ્ય હેતુ સાથે આવશ્યક નિયત શરત છે, જેના ભંગ, કરારને ત્યજી દીધેલા તરીકે ગણવાના અધિકારને ઉભો કરે છે.

૩)વોરંટી એ કરારના મુખ્ય હેતુ સાથે સમાંતર નિયમ શરત છે,જેનો ભંગ નુકસાની ને હક દાવો ઉભો કરે છે પરંતુ માલની ના પાડવાનો નહીં અને કરારને ત્યજી દીધેલો ગણે છે.

૪)વેચાણ કરારમાં નિયત શરત એ શરત છે કે વોરંટી તે દરેક કેસમાં કરારના અર્થઘટન પર આધાર રાખે છે.

શરતના સામાન્ય અર્થમાં શરત એ એક શબ્દ છે,

જેને મૂળ બંધન વિના કરારે લીધેલી છે. જે હજી એવા જીવંત મહત્વની છે. તે વ્યવહારના મૂળ સુધી જાય છે. માલના વેચાણ માટે શરતનું મહત્વ એ છે કે વેચનાર દ્વારા એનો ભંગ થાય તો માલનો સંપૂર્ણ ઇન્કાર કરવાના તથા કિંમત ચૂકવવાની ના પાડવાનો તથા એણે ચૂકવી દીધેલી હોય તો વસૂલ કરવાનો અધિકાર આપે છે.

'શરત' શબ્દનો આ સામાન્ય અર્થ છે એમાં શંકા નથી જો શબ્દ ચુસ્ત

રીતે શરત હોય તો એનો અર્થ એ કે એની સંપૂર્ણ કામગીરી બીજા પક્ષકારની જવાબદારીની શરત છે.શરતોના પાલનમાં એની ફરજો શરતી છે. ઉદાહરણ તરીકે માલના પ્રકાર અને યોગ્યતા અંગે વેચનારની કાનૂની સૂચિતાર્થ જવાબદારીઓ અને એના અનુપાલનનું વેચનારે યુસ્ત રીતે પાલન કરવું જોઈએ અને આ શરતો નો કોઈ ભંગ, નથી છતાં, પ્રથમ દષ્ટિયે માલની ના પાડવામાં ખરીદનારને ન્યાયોચિત ઠરાવે છે

### વોરંટી તરીકે શરત ને ગણવામાં આવે ત્યારે

માલ વેચાણ અધિનિયમ, ૧૯૩૦ ની કલમ-૧૩ જોગવાઈ કરે છે

૧) કરાર, વેચનારે પરિપૂર્ણ કરવાની કોઈ શરત ને અધીન હોય ત્યારે વેચનાર, ખરીદનાર, શરત જતી કરે અથવા વોરંટીના ભંગને વોરંટી ભંગ તરીકે પસંદ કરે, નહીં કે કરારને છોડી દેવાના કારણ તરીકે,

૨) વેચાણ કરાર તોડી શકાય એમ ન હોય અને ખરીદનારે માલ કે એના ભાગનો સ્વીકાર કર્યો હોય ત્યારે, વેચનારે પરિપૂર્ણ કરવાની કોઈ શરત નો ભંગને માત્ર વોરંટીના ભંગ તરીકે ગણી શકાય નહીં કે માલ ના પાડવાના કારણ તરીકે અને કરારને છોડી દેવાના કારણ તરીકે, સિવાય કે તે મતલબની કરારની વ્યક્ત કે સૂચિત શરત હોય

માલની ડિલિવરી થતાં, વોરંટીનો ભંગ શોધી કાઢનાર ખરીદનાર, વેચનાર માલ સ્વીકારે તો એની નોટીસ આપ્યાં પછી જ કરારના ભંગ માટે વળતરની માગણી કરી શકે

કરાર અધિનિયમ ની કલમ ૧૧૮ નિયમ કરે છે કે વોરંટી સાથેના કરારનો ભંગ થાય ત્યારે ખરીદનાર માલ સ્વીકારે અથવા રજૂ કરે ત્યારે સ્વીકારવાની ના પાડે તે વધુ માં નિયમ કરે છે કે ઉચિત રીતે પૂરતો સમય માલ રાખવા ખરીદનાર મુક્ત રહેશે, આમ છતાં માલ વાપરવાનું કામ ચલાવનું પૂરતું મર્યાદિત રહેવું જોઈએ અને એથી આગળ જવું જોઈએ નહીં.

૩) શરતને વોરંટી ના સ્તરે ઘટાડવામાં આવી હોય ત્યારે એણે એની મૂળ વિશેષતા ગુમાવી ન હોય અને વોરંટી માટે જ વેચનારની જવાબદારી

બાકાત ખંડ કરારમાં હોય તો નુકસાની માગવામાંથી ખરીદનારને રોકવામાં આવ્યો ન હોય.વિશિષ્ટ માલના સેમ્પલ વેચાણમાં, નમૂના કરતા માલ હોય તો ખરીદનાર માલનો અસ્વીકાર કરી શકે છે.

માલિકી હક વગેરે અંગે સૂચિત બાંહેધરી

માલ વેચાણ અધિનિયમ,૧૯૩૦ની કલમ-૧૪ માં નીચેની જોગવાઈ છે.

(ક) વેચનારને પક્ષે સૂચિત શરત કે વેચાણના કેસમાં માલ વેચવાનો એને અધિકાર છે અને વેચવાના કરારની બાબતમાં, મિલકત તબદીલ કરવાની હોય ને સમયે માલ વેચવાનો એને અધિકાર રહેશે.

(ખ) સૂચિત વોરંટી કે ખરીદનાર માલનો કબજો ભોગવશે

(ગ) સૂચિત વોરંટી કે કરાર કરતાં પહેલાં અથવા કરાર કરવામાં આવ્યો હોય ત્યારે ખરીદનારને જાણ કરવામાં આવી ન હોય કે તે જાણતો ન હોય તેવા કોઈ ત્રીજા પક્ષકાર તરફથી કોઈ હક બોજા કે બોજાથી માલ મુક્ત રહેશે.

માલના વેચાણના કેસમાં માલના વેચાણની બાબતમાં માલિકી હકની સૂચિત વોરંટી છે અને વેચનારે વેચેલા માલ પર પોતાનો માલિકી -હક ની સૂચિત વોરંટી છે અને વેચનારે વેચેલા માલ પર પોતાનો માલિકી હક પુરવાર કરવાનો બોજો વેચનાર પર છે.ફોજદારી અદાલતે એવું ઠરાવ્યું હોય કે મિલકત ચોરીની મિલકત છે.એવા અદાલતના હુકમ ને અનુલક્ષી ને પ્રતિવાદી પાસેથી ખરીદેલી મિલકતથી વંચિત બનેલા અરજદારના દાવામાં, મિલકત નો માલિકી-હક એનો હતો એવું પુરવાર કરવાનો બોજો પ્રતિવાદી નો હતો (એ.આઇ.આર ૧૯૨૫ લાહ ૩૬૬) માલ વેચાણના દરેક કરારમાં,વેચનાર ના પક્ષે સૂચિત શરત છે કે વેચવાનો અધિકાર એની પાસે છે સિવાય કે સંજોગો એવા હોય કે વિરોધી ઇરાદો દર્શાવતો હોય કલમ ૧૦૯ ના શબ્દો છે, વેચનારને કોઈ પરિણામ ન હોય તો સિવાય કેતે એવા અનુમાન તરફ લઇ જાય કે વેચનારની તરફેણમાં અગાઉના હસ્તાંતરણ માં

અપૂર્ણતાને કારણે વેચનાર ના માલિકી હકમાં કોઈ ખામી માટે ખરીદનાર ને પક્ષકારો એ પૂછવા જોઈએ

### વર્ણન દ્વારા વેચાણ

માલ વેચાણ અધિનિયમ ૧૯૩૦ની કલમ-૧૫ નીચે મુજબની જોગવાઈ કરે છે. વર્ણન દ્વારા માલના વેચાણ માટે કરાર હોય ત્યાં સૂચિત શરત છે કે માલ વર્ણન ને અનુરૂપ હોવો જોઈએ વેચાણ સેમ્પલ દ્વારા તેમજ વર્ણન દ્વારા હોય ત્યાં,એ પૂરતું નથી કે માલનો જથ્થો, વર્ણનને અનુરૂપ ન હોય તો, જથ્થો સેમ્પલ અનુરૂપ હોય.

વર્ણનને લગતની શરતને ચુસ્ત રીતે પરિપૂર્ણ કરવી જ જોઈએ. માલ વર્ણનને અનુરૂપ છે કે કોઈ તે નક્કી કરવા માટેની કસોટી, આવા કરારમાં, વર્ણનને અનુરૂપ માલ આપવામાં વેચનાર ઠીકઠીક પ્રમાણમાં નિષ્ફળ જવાનો અર્થ એ કે અસરમાં, તે કરાર કરવામાં નિષ્ફળ ગયેલ છે.

[કુલ શેખરા પટનમ હિંદુ મેચ વર્ક્સ કોપ ઓપરેટિવ કોટેજ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ સોસાયટી રાધાલાલ લઇલૂ લાલ,એઆરાઆઇ ૧૯૭૧ મ.પ્ર ૧૯૧]  
સામાન્ય રીતે,ગુણવત્તાના સંદર્ભમાં ખરીદનાર અને વેચનાર વચ્ચે તકરાર હોય ત્યાં માલ જે માટે કરાર કરવામાં આવ્યો હતો તે ગુણવત્તાનો છે તે પુરવાર કરવાની ફરજ વેચનારની થશે.

### ગુણવત્તા અથવા યોગ્યતાની સૂચિત શરતો

માલ વેચાણ અધિનિયમ,૧૯૩૦ ની કલમ-૧૬ ની જોગવાઈ છે.

અધિનિયમ ની જોગવાઈઓને અને તેટલા સમય પૂરતાં અન્ય કોઈ કાયદાને અધીન રહીને વેચાણ કરાર હેઠળ પૂરો પાડવામાં આવેલ માલના કોઈ ખાસ હેતું માટે ગુણવત્તા અને યોગ્યતાં અંગે કોઈ સૂચિત વોરંટી કે શરત નથી, નીચેના સિવાય,

(૧) જમાં ખરીદનાર સા રીતે કે સૂચિત રીતે વેચનારને એ સ્પષ્ટ કરે કે અમુક હેતું માટે માલ જોઈએ છીએ, જેથી એ દર્શાવી શકાય કે ખરીદનાર વેચનારના કૌશલ કે નિર્ણય પર આધાર રાખે છે અને માલ એવા વર્ણનનો



છે કે જે તે પૂરો પાડવાના વેચનારના વ્યવસાયમાં છે(તે ઉત્પાદક કે નિમતો હોય કે ન હોય ) સૂચિત શરત છે કે માલ આવા હેતુ માટે વાજબી રીતે યોગ્ય છે. પરંતુ પેરન્ટ અથવા અન્ય ટ્રેડ નેઇમ હેઠળ નોટિર્સ વસ્તુના વેચાણ માટેના કરારની બાબતમાં,કોઇ ખાસ હેતુ માટે એની યોગ્યતા અંગે કોઇ સૂચિત શરત નથી.

તે વર્ણનના માલનો વેપાર કરનાર વેચનાર પાસે થી માલ લાવવામાં આવે ત્યાં (તે નિમતા,ઉત્પાદક હોય કે ન હોય એવી સૂચિત શરત છે કે માલ વેચાણ યોગ્ય ગુણવત્તાનો હશે.

પરંતુ ખરીદનારે માલ તપાસ હોય,તો આવી પરીક્ષાએ ખૂલ્લી કરવી જોઇતી હતી તે ખામી ઓ અંગે સૂચિત શરતો નથી.

(૩) અમુક હેતુ અંગે ગુણવત્તા અને યોગ્યતાની બાબતમાં સૂચિત વોરંટી કે શરત ને વેપાર ના રીવાજ પ્રમાણે જોડવામાં આવે

(૪) સ્પષ્ટ વોરંટી કે શરત આ અધિનિયમ દ્વારા સૂચિત વોરંટી કે શરત ને નકારતી નથી.

### સેમ્પલ દ્વારા વેચાણ

માલ વેચાણ અધિનિયમ, ૧૯૩૦ ની કલમ-૧૩ જોગવાઈ કરે છેકે ચુકવણી માટે કોઇ સમય નક્કી કરવામાં આવેલ ન હોય તો કરાર સમાપ્ત થતાં તરત કિંમત લેણી થાય છે, પરંતુ વેચનાર માલ આપવા તૈયાર અને રાજી છે અન્યથા સંમત થવામાં આવે તે સિવાય, વેચનાર, રોકડ સિવાય બીજી કોઇ વસ્તુમાં ચુકવણી સ્વીકારવા બંધાયેલ નથી અને તે વિનિમય પત્ર દ્વારા ચુકવણી સ્વીકારે તો બિલ ચૂકવવામાં આવે ત્યાં સુધી તે માલ રાખવા હકદાર (વિપરીતે કરારના અભાવે) છે. પરંતુ વેચનાર તાત્કાલિક પાકતું ન હોય એવા બિલ દ્વારા ચુકવણી મેળવે તે ખરીદનાર ની શાખ ચલાવી લેવા તે સંમત થયેલ છે. એમ માનવું જોઇએ અને માલ રાખવાની માગણી કરી શકે નહીં

વેચનાર ચેક, વિનિમય પત્ર અથવા અન્ય વરાઉખત દ્વારા ચુકવણી સ્વીકારે તો આને માત્ર શરતી ચુકવણી તરીકે સામાન્ય રીતે ગણવામાં આવે છે અને એનો સ્વીકાર કરવામાં ન આવે તો વેચનાર, કરારના ખત પર (જે કેસમાં કાર્યરીતિના ફાયદાના લાભ એને મળશે) દાવો કરી શકે. ચેક કે અન્ય ખતમે સંપૂર્ણ ચુકવણી તરીકે સ્વીકારવાનું સૈદ્ધાંતિક રીતે શક્ય છે.જેથી ખત સ્વીકારવામાં ન આવે તો વેચનાર આગળ હક દાવો ન હોય સંપૂર્ણ ચુકવણી સ્વીકારવાનો ઇરાદો ચુસ્ત રીતે દર્શાવવો જ જોઈએ. તે પ્રમાણે, વેચેલા માલ માટે ચુકવણીમાં શાખ-પત્ર રજૂ કરવાનો કરારને,કીંમત માટે દાવો માંડવાના વેચનારના અધિકારીથી એને વંચિત રાખવાનું સામાન્ય રીતે ગણવામાં આવે, પરંતુ શાખ હેઠળ ચુકવણી ન કરવામાં આવે.

### તોલમાપ અધિનિયમ,૧૯૭૬

ભારતની સંસદે તોલમાપનાં ધોરણોને અધિનિયમ,૧૯૫૬ ને બદલવા તોલમાપનાં ધોરણોનો અધિનિયમ ૧૯૭૬ ઘડ્યો દેશમાં તોલમાપની પદ્ધતિને આધુનિક બનાવવામાં,તોલમાપનાં ધોરણોના અધિનિયમ, ૧૯૭૬ દ્વારા અથવા તે હેઠળ સ્થાપિત તોલમાપનાં ધોરણોના અમલની જોગવાઈ કરવા,તોલમાપ (અમલ) અધિનિયમ,૧૯૮૫ ઘડવામાં આવ્યો આ અધિનિયમ તોલમાપનાં ધોરણોની જ જોગવાઈ કરે છે એટલું જ નથી, બલકે વાણિજ્ય વ્યવહારો,ઔદ્યોગિક માપ તથા જાહેર અને માનવ સલામતી સુનિશ્ચિત કરવાની માપ જરૂરિયાતમાં મીટર વિષયક ચોકસાઈ સુનિશ્ચિત કરીને ગ્રાહકની વધુ સારી સુરક્ષાની પણ જોગવાઈ કરે છે. અધિનિયમની મુખ્ય વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે.

(ક)વાણિજ્યિક વ્યવહારો, ઔદ્યોગિક માપ અને જાહેર આરોગ્ય અને માનવ સલામતી સુનિશ્ચિત કરવામાં રહેલાં માપ આવરી લેવા કાનૂની નિયંત્રણ વિસ્તાર,

(ખ) રાજ્યમાં અસરકારક અમલ બજાવણી તંત્ર ઉભું કરવું.

- (ગ) સામયિક ખરાઇને અધીન તોલમાપ વપરનારાઓની નોંધણી,  
(ઘ) તોલમાપના નિર્માણ, અને વેચાણ વિનિમયનું.  
(ચ) આંતર-રાજ્ય વેપાર અને વાણિજ્ય દરમિયાન વેચેલી કે વિતરણ કરેલી,પેક કરેલી વસ્તુઓનું વિનિમય  
(છ) ઢગલાબંધ વેચેલ ચીજવસ્તુઓનું વિનિમય  
(જ)કાયદા વિરૂધ્ધના ગુના માટે શિક્ષા

તોલમાપનાં ધોરણો (અમલ) અધિનિયમ,૧૯૮૫ અથવા તોલમાપ નાં ધોરણો (અમલ) અધિનિયમ,૧૯૭૬ હેઠળ અથવા તે દ્વારા આપવામાં આવેલ કે નાખવામાં આવેલ સત્તાઓ ના ઉપયોગ કરવા અને ફરજોને કાર્ય રીતે બજાવવા માટે નિયંત્રક,નિરીક્ષકો અને અન્ય અધિકારીઓ અને કર્મચારીઓની નિમણૂક માટે જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તોલમાપના ધોરણો(અમલ) અધિનિયમ,૧૯૮૫ હેઠળ,એવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે ફરતા રહેતા વેચનાર ન હોય તેવી કોઈપણ વ્યક્તિ, કોઈ પણ વ્યવહારમાં અથવા ઔદ્યાગિક ઉત્પાદન અથવા રક્ષણ માટે કોઈ તોલ કે માપનો ઉપયોગ કરશે નહિ,સિવાય કે તે અધિનિયમ હેઠળ નોંધાયેલ હોય નોંધણી માટે અધિનિયમ માં જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.તથા અધિનિયમ હેઠળ નોંધણી નહી કરાવવા બદલ શિક્ષા માટે જોગવાઈઓ કરવામાં આવી છે.

અધિનિયમની કલમ-૨૪ હેઠળ તોલમાપની ખરાઈ અને સ્ટેમ્પિંગ માટે જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. એમાં જોગવાઈ છે કે જેની પાસે તોલમાપ હોય,કબજો હોય કે નિમંત્રણ હોય તે દરેક વ્યક્તિ,તે તોલમાપ નો ઉપયોગ કરી રહી છે. ઉપયોગ કરવાનો આશય છે અથવા ઉપયોગ કરવાનો સંભવ છે. તેવા સંજોગોમાં આવાં તોલમાપનો આવો ઉપયોગ કરતાં પહેલાં, નિયંત્રક દ્વારા આવાં તોલમાપ ની ખરાઈ કરાવશે.ખરાઈ અને પુન:ખરાઈની કાર્યરીતિની જોગવાઈ અધિનિયમમાં કરવામાં આવી છે.કલમ ૨૪ ના ઉલ્લંઘન માટે, પાંચસો રૂપિયા સુધીનો દંડ અને બીજા અને પછીના ગુના

માટે એક વર્ષ સુધીની કેદ તથા દંડની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. ધોરણ સરનાં ન હોય એવાં તોલમાપના ઉત્પાદન માટે બનાવટી સીલ બનાવવા માટે તથા ધોરણસરની ન હોય એવી ચીજ વસ્તુઓના વેચાણ અને ડીલિવરી માટે શિક્ષાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

તોલમાપનાં ધોરણો સ્થાપિત કરવા તોલમાપ તથા તોલમાપ કે સંખ્યાથી વેચાતો અથવા વિતરણ કરતા અન્ય માલના વેપાર માટે ૧૯૭૬નો અધિનિયમ પસાર કરવામાં આવ્યો છે. અધિનિયમમાં ધોરણસરનાં ન હોય એવાં તોલમાપના ઉપયોગની મનાઈ કરવામાં આવી છે અને ધોરણસરનાં ન હોય એવાં તોલમાપના નિર્માણ માટે શિક્ષાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. તોલમાપનાં ધોરણ અધિનિયમ, ૧૯૭૬ની કલમ ૨૧ હેઠળ એવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે ધોરણસરનાં તોલમાપ અથવા સંખ્યા દર્શકો સિવાયનાં તોલમાપ કે સંખ્યા દર્શકો ઉપયોગ, ધોરણસરનાં તોલમાપ કે સંખ્યા દર્શકો તરીકે ઉપયોગ કરી શકશે નહિ. ધોરણસરનાં તોલમાપ અથવા સંખ્યાના ધોરણનાં માપ અનુસાર ન હોય એવાં કોઈ તોલમાપ કે સંખ્યાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે છ માસની કેદની સજા અથવા એક હજાર રૂપિયાનો દંડ અથવા બન્ને ગુના માટે નિયત કરવામાં આવી છે અને બીજા અને પછીના ગુના માટે, બે વર્ષ સુધીની કેદ છે. તે પ્રમાણે ધોરણસર યુનિટ હોય તેવાં, માપ કે સંખ્યા ની કોઈ કોતરણી કે નિર્દેશ કરવા માટે શિક્ષાઓ નિયત કરવામાં આવી છે. તથા ખોટા કે ખરાઈ કરાર વિનાનાં તોલકે માપ તથા કોઈ આંતર રાજ્ય વેપાર કે વાણિજ્ય દરમિયાન કે એના સબંધમાં વપરાયેલ દરેક ખોટા પેકિંગને જપ્ત કરવાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

તોલમાપ ધોરણ અધિનિયમ ૧૯૭૬ ની કલમ-૩૩ હેઠળ એવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે આ ભાગ લાગુ પડે છે તે કોઈ પણ માલ વસ્તું અથવા સેવાઓના સબંધ માં કોઈ પણ વ્યક્તિ

(ક) શબ્દ કે મોંઢેથી અથવા અન્યથા કોઈ કિંમત કે ચાર્જને ટાંકી કે જાહેર કરી શકશે નહીં, અથવા

(ખ) કોઇ ભાવ-ચાટી,ભરતિયું કેશ મેમો અથવા અન્ય દસ્તાવેજ આપશે કે પ્રદર્શિત કરશે નહીં ,અથવા

(ગ) કોઇ જાહેરખબર ,પોસ્ટર કે અન્ય દસ્તાવેજ તૈયાર કે પ્રસિધ્ધ કરશે નહીં, અથવા

(ઘ) પેકેજ પર કે કોઇ લેબલ પર કાર્ટુન કે અન્ય વસ્તુ પર પેકેજ ની વસ્તુઓ દર્શાવશે નહીં, અથવા

(છ) ધોરણસરનો એકમ કે વજન માપ કે સંખ્યા અનુસાર હોય તે સિવાય કોઇ જથ્થો કે પરિણામ વ્યક્ત કરી કરશે નહીં

કલમ-૩૩ની ભંગ માટે તથા કલમ-૩૩ હેઠળ બીજા અને પછીના ગુના માટે શિક્ષાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.૩ વર્ષની મુદતની સખત કેદ તથા દંડની શિક્ષાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.વસ્તુ ચીજ કે સેવાના સંબંધ કોન્ટ્રાક્ટ કે અન્ય કરારમાં વજન,માપ અથવા સંખ્યા દ્વારા નિદિષ્ટ કરેલ જથ્થા કરતાં વસ્તુ,ચીજ કે સેવાનો જથ્થો વધુ ઓછો માગવા, મેળવવા કે મગાવ્યો કે મેળવ્યો હોવાની વ્યક્તિને છૂટ આપવી ગમેતે પ્રકારનાં કોઇ રૂઢિ,રિવાજ,પ્રધ્યતિની પ્રથાને અધિનિયમની કલમ-૩૪ હેઠળ રદ જાહેર કરવામાં આવેલ છે.કલમ-૩૪ના ઉલ્લંઘનની શિક્ષાની જોગવાઈ અધિનિયમની કલમ-૫૭ હેઠળ કરવામાં આવી છે.

વ્યવસાય માં વપરાતાં વિવિધ તોલમાપ નાં મોડલની મંજૂરી માટે જોગવાઈ ઓ કરવામાં આવી છે મોડેલની મંજૂરી સાથે કે મંજૂરી વિના વજનનું ઉત્પાદન અધિનયમ ની કલમ-૬૦ હેઠળ ગુનો બનાવવામાં આવેલ છે.

અધિનિયમની કલમ-૩૯ માં જોગવાઈ છે કે જથ્થો અને પેકેજ સ્વરૂપે વિવિધ ચીજવસ્તુ નું મૂળ જાહેર કરવાનું અને દરેક પેકેજ પર ઉત્પાદક પેકર અને વિતરકનું નામ પ્રિન્ટની જરૂર છે. પેકેજમાંની વસ્તુની સંખ્યા

દર્શાવવામાં આવી હોય ત્યાં, આવું પેકેજ કે લેબલ, આવી દરેક વસ્તુ ના ચોખ્ખા જથ્થા (તોલમાપ અને સંખ્યાના અર્થની વિગત પણ હોવી જોઈએ)

તોલમાપના ધોરણનો (અમલ) અધિનિયમ,૧૯૮૫ માં સુધારાથી એવી જેગવાઈ કરાવામાં આવી છે કે અધિનિયમ હેઠળ ગુનાની વિચારણાની ફરિયાદ

(૧)નિયંત્રક,

(૨) સામાન્ય કે ખાસ હુકમથી નિયંત્રક, દ્વારા અધિકૃત કરેલ અન્ય અધિકારી

(૩) નારાજ થયેલ કોઈ વ્યક્તિ,અથવા

(૪)માન્ય ગ્રાહક મંડળ,નારાજ થયેલ સભ્ય આવા મંડળના સભ્ય હોય કે ન હોય

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ,૧૯૮૬

(૨૦૦૨ના ૬૨મા અધિનિયમથી સુધાર્યા પ્રમાણે)

પ્રસ્તાવના

જેમ જેમ આયોજિત નિર્માણ પ્રવૃત્તિઓ વધી તેમ તેમ વિકેતા વધુ મજબૂત અને વધુ સારો સંગઠિત બન્યો,જ્યારૂં ખરીદનાર જે અંતિમ ગ્રાહક છે. અસંગઠિત અને નબળો રહેલો રહ્યો ખરીદનાર ને સરળતાથી ગેરમાર્ગે દોરી શકાય છે અને છેતરી શકાય છે. સામાન્ય ગ્રાહક ન તો જાણકાર છે કે ન સુમાહિતગાર અપ્રમાણિક વિકેતાઓથી બચવા એને મદદ અને સુરક્ષાની જરૂર છે. દીવાની અદાલતમાં જવાની સ્થિતિમાં તે નથી એની ફરિયાદને ઝડપી,અને ત્વરિત ન્યાયની જરૂર છે. સંયુક્ત રાષ્ટ્રોએ,ગ્રાહકો ની સુરક્ષા માટે ૯-૪-૧૯૮૫ના રોજ માર્ગદર્શક સૂચનાઓ અપનાવી હતી. યોગ્ય વૈધાનિક ઉપાયો લેવાની તમામ દેશો પાસે અપેક્ષા રાખવામાં આવી હતી. તદનુસાર આ દષ્ટિકોણને ધ્યાનમાં રાખીને "ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ

૧૯૮૬ પસાર કરવામાં આવ્યો ભારતમાં એના પ્રકારનો આ પ્રથમ કાયદો છે. એનો ધ્યેય સામાન્ય રીતે ગ્રાહકના હિતોની વધુ સારી સુરક્ષા છે. આ અધિનિયમનો ઉદ્દેશ વેપારની શોષણખોર અને અનુચિત પ્રથાઓમાંથી ગ્રાહક ને બચાવવાનો અને બીનખર્ચાળ સરળતાથી સુગમ્ય તથા ઝડપી ઇલાજ પૂરો પાડવાનો છે. વિવિધ કારણોસર સામાન્ય કાયદા હેઠળ ઇલાજ ગ્રાહક બન્યો છે, એવાં ખોટા કાર્યોમાંથી સામાન્ય માનવી ને બચાવવાની લાંબા સમયથી અનુભવાની જરૂરિયાતોને આ અધિનિયમ પહોંચી વળે છે ગ્રાહક ને સીધેસીધો બજાર અર્થતંત્ર માં સહભાગી બનાવીને સમાજના કલ્યાણને પ્રોત્સાહન આપવામાં અધિનિયમનું મહત્વ રહેલું છે. ગ્રાહક જે શક્તિશાળી વ્યવસાય તંત્ર અને સમાજ સામે જે અસહાયતાનો સામનો કરી રહ્યો છે તે દૂર કરવાનો તે પ્રયાસ કરે છે.

ભારતની સંસદે આ કાયદો ડિસેમ્બર ૧૯૮૬માં ઘડ્યો. તે ૧૫મી એપ્રિલ, ૧૯૮૭થી અમલમાં આવ્યો જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય સિવાય, જુલાઈ ૧૯૮૭ સુધીમાં, તમામ જોગવાઈઓ અમલમાં આવી ગઈ. જમ્મુ અને કાશ્મીર વિધાન મંડળે, જમ્મુ અને કાશ્મીર વિધાન મંડળ અધિનિયમ, ૧૯૮૭ પસાર કર્યો. રાજ્યના કાયદાઓ ૧૯૮૬ના કેન્દ્રના કાયદાની મોટા ભાગની જોગવાઈઓનો સમાવેશ કર્યો છે. ફોરમ પ્રમુખની ગેરહાજરીની સ્થિતિ માટે જોગવાઈ કરવા આ અધિનિયમમાં ૧૯૯૧ માં સુધારા કરવામાં આવ્યા ૧૯૯૩ માં મોટા ફેરફાર કરવામાં આવ્યા જિલ્લા ફોરમ માટેની નાણાકીય મર્યાદા રૂ ૧-૦૦ લાખથી વધારીને રૂ. ૫-૦૦ લાખ અને રાજ્ય કમીશન માટે ની નાણાકીય મર્યાદા રૂ. ૧૦-૦૦ લાખથી વધારીને રૂ. ૨૦-૦૦ લાખ કરવામાં આવી ફરિયાદ કરવા ક્ષુલ્લક અને ત્રાસદાયક ફરિયાદો માટે રૂ. ૧૦,૦૦૦ સુધીનું ખર્ચ આપવાની જોગવાઈ કરવામાં આવી જિલ્લા ફોરમ રાજ્ય આયોગ તથા રાષ્ટ્રીય આયોગની કામગીરી અંગે ઘણાં પરિવર્તન કરવામાં આવ્યાં. અધિનિયમના અમલનો વધુ અનુભવ મળતાં, સુધારા અધિનિયમ, ૨૦૦૨ દ્વારા મહત્વનાં પરિવર્તન કરવામાં આવ્યાં. મોટાં પરિવર્તનો નીચે મુજબ છે.

- (૧) જિલ્લા ફોરમ અને રાજ્ય આયોગની નાણાકીય મર્યાદાઓમાં વધારો
- (૨) ફરિયાદ કે અપીલને પ્રથમ દાખલ કરવાની રહેશે.
- (૩) ફરિયાદ અને અપીલને પ્રથમ દાખલ કરવાની રહેશે,
- (૪) નિર્દિષ્ટ સમયમાં નિર્ણય ન આપવામાં આવે તો કારણો નોંધવાનાં,
- (૫) મુલતવી રાખવાનું ખર્ચ નાખી શકાય,
- (૬) વચગાળાનો હુકમ કરી શકાય,
- (૭) પ્રમુખની ગેરહાજરીમાં સૌથી વરિષ્ઠ સભ્ય પ્રમુખનાં કાર્યો કરી શકે,
- (૮) અપીલ વિચારણામાં લેવાતાં પહેલાં કેટલીક રકમ અગાઉથી જમા કરાવવી,
- (૯) નોટિસ,ફેકસ અથવા કુરિયર દ્વારા મોકલી શકાય

#### ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમની મુખ્ય વિશેષતાઓ

અધિનિયમમાં આવરી લેવાયેલી મુખ્ય વિશેષતાઓનીચે જણાવી છે. કેન્દ્ર સરકારે વિશિષ્ટ રીતે મુક્ત કર્યો હોય તે માલ તે સિવાય આ અધિનિયમ તમામ માલ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

- તે તમામ ક્ષેત્રોને આવરી લે છે ખાનગી જાહેર અને સહકારી
- અધિનિયમની જોગવાઈઓ સ્વરૂપમાં વળતરરૂપ છે.
- તે ન્યાય-નિર્ણય સત્તાતંત્રોની જોગવાઈ કરે છે,જે સરળ,ઝડપી અને બિન-ખર્ચાળ છે.
- તે રાષ્ટ્રીય,રાજ્ય અને જિલ્લા સ્તરે ગ્રાહક સુરક્ષા કાઉન્સિલો ની જોગવાઈ કરે છે.

#### અધિનિયમ હેઠળ જોગવાઈઓ

- ૧૯૮૬ના ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ,૧૯૮૬ નો મુખ્ય ઉદ્દેશ, ગ્રાહકો ના હિતોની સુરક્ષા કરવાનો છે.અધિનિયમમાં નીચેનાંની સ્થાપનાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.
- ગ્રાહક સુરક્ષા કાઉન્સિલો અને
- ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ન્યાયનિર્ણય કરનારી સંસ્થાઓ



### ગ્રાહક સુરક્ષા કાઉન્સિલો

અધિનિયમ રાષ્ટ્રીય, રાજ્ય અને જિલ્લા કક્ષાએ ગ્રાહક સુરક્ષા કાઉન્સિલોની સ્થાપના માટે જોગવાઈ કરે છે. આ કાઉન્સિલોનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોના અધિકારો ને ઉત્તેજન આપવા અને રક્ષણ કરવા માટેની નીતિઓ અપનાવવા અને સમીક્ષા કરવામાં સંબંધિત સરકારોને મદદ કરવાનો છે. આ ગ્રાહક કાઉન્સિલોની રચના વ્યાપક આધાર પર છે. ગ્રાહકના અધિકારની તથા આ કાઉન્સિલોના સભ્યો ના અધિકારો માટે અસરકર્તા વિવિધ હિતવાળાં જૂથોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા નાગરિકો અને સંગઠનો આ આ કાઉન્સિલના સભ્યો છે. સારા પુનઃનિવેશ માટે જાહેર-ખાનગી ભાગીદારીના ધોરણો ગ્રાહક કાઉન્સિલોની રચના કરવી જરૂરી છે. અને તે દ્વારા ગ્રાહક અધિકાર સુરક્ષાના ક્ષેત્રમાં નીતિની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે. આ કાઉન્સિલોનો મુખ્ય ઉદ્દેશ સમાજમાં ગ્રાહકના અધિકાર અને હિતને ઉત્તેજન આપવાનો અને રક્ષણ કરવાનો છે.

### ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ન્યાય નિર્ણયકારી સંસ્થાઓ

અધિનિયમમાં ૩-સ્તરીય અર્ધ-ન્યાયિક વ્યવસ્થા વિચારવામાં આવી છે. ત્રણ સ્તરે, એટલે કે જિલ્લા, રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય સ્તરે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ન્યાય નિર્ણય કરનાર સંસ્થાઓ છે. તે જિલ્લા ફોરમ, રાજ્ય કમિશનો અને રાષ્ટ્રીય કમીશન તરીકે ઓળખાય છે. આ વિકેન્દ્રિત ફોરમ, નારાજ થયેલ ગ્રાહકોને યોગ્ય ફોરમમાં જવા મદદ કરે છે. જિલ્લા ફોરમના અધ્યક્ષપદે જિલ્લા ન્યાયાધીશ બેસે છે. રાજ્ય કમીશનના અધ્યક્ષપદે ઉચ્ચ ન્યાયાલયના નિવૃત્ત ન્યાયાધીશ હોય છે. રાષ્ટ્રીય કમીશનના અધ્યક્ષપદે સર્વોચ્ચ ન્યાયાલયના નિવૃત્ત ન્યાયાધીશ બેસે છે. જિલ્લા ફોરમ રૂ. ૨૦ લાખ સુધીની બાબતો અંગે ન્યાય નિર્ણય આપી શકે છે, રાજ્ય કમીશન એક કરોડ અને રાષ્ટ્રીય કમીશન રૂ. ૧ કરોડ ઉપરની બાબતનો ન્યાય-નિર્ણય કરી શકે છે. આ ન્યાય નિર્ણય

કરનારી સંસ્થાઓ સમક્ષની કાર્યવાહી કુદરતી ન્યાયના સિદ્ધાંત અનુસાર વિનિયમિત થાય છે. નવી રજૂ કરેલી ફરીયાદો સાથે ફી હોવી જરૂરી છે.

### ગ્રાહકના અધિકાર

- (૧) જિંદગી અને મિલકતને જોખમકારક હોય તેવા માલ તથા સેવા બજારમાં મુકવામાંથી સુરક્ષાનો અધિકાર.
- (૨) માલ અને સેવાઓની ગુણવત્તા, પ્રમાણ, શુદ્ધતા, ધોરણ તથા કિંમતથી માહિતગાર થવાનો અધિકાર જેથી ગ્રાહકોનું અનુચિત વેપાર પ્રથાઓ સામે રક્ષણ કરી શકાય.
- (૩) સ્પર્ધાત્મક ભાવે માલ અને સેવાઓમાં પ્રવેશનો અધિકાર.
- (૪) ગ્રાહકના હિતને યોગ્ય વિચારણા મળે તે સાંભળવાનો અને ખાતરીનો અધિકાર.
- (૫) અનુચિત વેપાર પ્રથાઓ, નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાઓ અને ગ્રાહકના શોષણને રોકવાનો અધિકાર.
- (૬) ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર.
- (૭) ગ્રાહક તકરારના ઝડપી અને સાદા નિવારણનો અધિકાર.

### ગ્રાહક

અધિનિયમ ગ્રાહક શબ્દની વ્યાખ્યા નીચે મુજબ કરે છે.

ગ્રાહક એટલે જે વ્યક્તિ-

- (૧) અવેજ આપીને અથવા આપવાનું વચન આપેલ અથવા અંશતઃ આપેલ અને અંશતઃ આપવાનું વચન આપેલ હોય તેવા અવેજ બદલ અથવા વિલંબિત ચુકવણીની કોઈ પણ પદ્ધતિ હેઠળ કોઈ માલ ખરીદ્યો હોય તે વ્યક્તિ અને તેમાં એવી વ્યક્તિની સંમતિથી એવો કોઈ ઉપયોગ કરવામાં આવે ત્યારે જે વ્યક્તિ એવો કોઈ માલ આપેલ અથવા વચન આપેલ અથવા અંશતઃ આપેલ અથવા અંશતઃ આપવાનું વચન આપેલ અવેજ બદલ અથવા વિલંબિત ચુકવણીની કોઈ પદ્ધતિ હેઠળ આવો માલ ખરીદ્યો હોય તેવી વ્યક્તિ સિવાયની આવા માલના કોઈ પણ વાપરનારને

જ્યારે આવી વ્યક્તિની મંજૂરીથી વપરાશ કર્યો હોય ત્યારે એનો સમાવેશ થાય છે. પણ ફરીથી વેચવા અથવા કોઇપણ વાણિજ્યિક હેતુ માટે માલ મેળવતી વ્યક્તિનો સમાવેશ થતો નથી, અથવા

(૨) જે અવેજ આપીને અથવા આપવાનું વચન આપેલ અથવા અંશતઃ આપેલ અને અંશતઃ આપવાનું વચન આપેલ હોય તેવા કોઇ અવેજ બદલ અથવા વિલંબિત ચુકવણીની કોઇ પધ્ધતિ હેઠળ કોઇ સેવા ભાડેથી મેળવી હોઇ અથવા પ્રાપ્ત કરી હોય તે વ્યક્તિ અને તેમાં આપેલ અથવા આપવાનું વચન આપેલ અથવા અંશતઃ આપેલ અથવા અંશતઃ આપવાનું વચન આપેલ અવેજ બદલ અથવા વિલંબિત ચુકવણીની કોઇ પધ્ધતિ હેઠળ આવી સેવા મેળવી હોય અથવા પ્રાપ્ત કરી હોય તેવી વ્યક્તિ સિવાયની આવી સેવાનો કોઇ ભાગ હિતાધિકારીનો, જ્યારે પ્રથમ જણાવેલ વ્યક્તિની મંજૂરીથી આવી સેવા ભાડે લીધી હોય અથવા પ્રાપ્ત થઇ હોય ત્યારે તેનો સમાવેશ થાય છે. પણ તેમાં વાણિજ્યિક ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી આવી સેવા મેળવતી વ્યક્તિનો સમાવેશ થતો નથી.

### વપરાશી માલ

અધિનિયમ હેઠળ માલ એટલે દાવા યોગ્ય હકદાવા સિવાયની તમામ પ્રકારની જંગમ મિલકત તથા નાણા અને સ્ટોક અને શેર ઉગતો પાક, ઘાસ અને જમીન સાથે જોડાયેલ અને એનો ભાગ બનતી વસ્તુઓ જે જમીનો ભાગ બનતી હોય અને વેચાણ પહેલા અથવા વેચાણ કોન્ટ્રાક્ટ હેઠળ આપવા સંમત હોય તે.

### સેવાઓ

અધિનિયમ હેઠળ સેવાઓ એટલે સંભવિત વાપરનારને મળી શકે તેવી કોઇ પણ પ્રકારની સેવા તેમાં બેન્કિંગ, ધીરાણ, વીમા, પરિવહન, પ્રક્રિયા, વિદ્યુત અથવા બીજા ઉર્જાના પુરવઠા, જમવાની અથવા રહેવાની અથવા તે બંને ગૃહ બાંધકામ, મનોરંજન, આનંદપ્રમોદ અથવા સમાચાર અથવા બીજી માહિતી પુરી પાડવા સાથે સંકળાયેલી સગવડોની જોગવાઈનો સમાવેશ છે. પણ

તેમાં વિનામૂલ્યે અથવા વ્યક્તિગત સેવાના કરાર હેઠળ કોઈ સેવા બજાવવાનો સમાવેશ થતો નથી.

### ફરિયાદ

અધિનિયમ ફરિયાદની વ્યાખ્યા કરે છે,ફરિયાદ એટલે આ અધિનિયમથી અથવા હેઠળ જોગવાઈ કરેલ કોઈ રાહત મેળવવાના હેતુથી ફરિયાદીએ લેખિતમાં એવો આક્ષેપ કર્યો હોય કે -

(૧) કોઈ વેપારી અથવા સેવા પુરી પાડનાર વ્યક્તિએ કોઈપણ ગેરવાજબી વેપાર રીતિ અથવા નિયંત્રિત વેપાર રીતિ અપનાવી છે.

(૨) પોતે ખરીદેલ અથવા પોતે ખરીદવા કબૂલ થયેલ માલ એક કે વધુ ખામીવાળો છે.

(૩) પોતે ભાડે રાખેલી અથવા તેને પ્રાપ્ત થયેલી અથવા ભાડે રાખવા કે પ્રાપ્ત કરવા કબૂલ થયેલ સેવા, કોઈપણ બાબતની ખામી (ઉણપ)વાળી છે.

(૪) વેપારી અથવા યથાપ્રસંગ,સર્વિસ પૂરી પાડનાર વ્યક્તિએ ફરિયાદમાં જણાવેલ માલ માટે અથવા સર્વિસ માટે -

(ક) તે સમયે અમલમાં હોય તેવા કોઈ પણ કાયદાથી અથવા તે હેઠળ નક્કી કરેલુ (ખ) માલવાળા કોઈપણ પેકેટમાં અથવા માલ ઉપર દર્શાવેલ (ગ) તે સમયે અમલમાં હોય તેવા કોઈપણ કાયદાથી અથવા તે હેઠળ તેના ધ્વારા ભાવની યાદી પ્રદર્શિત કરેલ (ઘ) પક્ષકારો વચ્ચેની કબૂલાત કરેલ કિંમત કરતાં વધુ કિંમત લીધી છે.

(પ) લોકોને વેચવા માટે આપ્યો હોય જ્યારે જિંદગી અને સલામતી માટે જોખમકારક હોય તેવો માલ (ક) તે સમયે અમલમાં હોય તેવા કોઈપણ કાયદાથી અથવા તે હેઠળ પાલન કરવાની જરૂર હોય તેવા માલની સલામતીને લગતા કોઈપણ ધોરણોનું ઉલ્લંઘન કરીને (ખ) વેપારી યોગ્ય કાળજી સાથે જાણી શકે કે એવી રીતે ઓફર કરેલ માલ લોકો માટે અસલામત છે તો

(ડ) વાપરવામાં આવે ત્યારે લોકોની જિંદગી અને સલામતીને જોખમકારક હોય અથવા જોખમકારક થવાનો સંભવ હોય તેવી સર્વિસ પુરી

પાડનાર વ્યક્તિએ આપી હોય જે આવી વ્યક્તિ,જિંદગી અને સલામતીને હાનિકારક હોવાનું યોગ્ય કાળજીપૂર્વક જાણી શકે છે.

### ફરિયાદ કોણ કરી શકે

ફરિયાદ ટપાલ ધ્વારા મોકલી શકાય અથવા જાતે રજૂ કરી શકાય સામાન્ય રીતે ફરિયાદની ચાર નકલો રજૂ કરવી જરૂરી છે. જે પૈકી એક નકલ સામા પક્ષકારને મોકલવામાં આવે છે. ફરિયાદ,ફરિયાદી અથવા એનો અધિકૃત એજન્ટ રજૂ કરી શકે અને સહી કરી શકે.

### ફરિયાદ ફોર્મ

ફરિયાદ કરવા માટે અધિનિયમમાં કોઈ ખાસ ફોર્મ નિયત કરવામાં આવેલ નથી સારી રીતે લખાયેલ ફરિયાદ નીચેના ફોર્મેટમાં હોવી જોઈએ.

ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું

સામા પક્ષકારોનું નામ અને સરનામું

ફરિયાદની પક્ષવાદ ભૂમિ

જણાયેલ ખામી/ઉણપ

ફરિયાદ તારવવા ફરિયાદીએ કરેલ પ્રયાસ

ફરિયાદના સમર્થનમાં સાબિતીઓ

હક્કમત

સમય-મર્યાદા

માગેલી દાદ

સ્થળ,તારીખ અને સહી

### ચૂકવવાપાત્ર ફી

દરેક ફરિયાદ સાથે નિયત ફી ચૂકવવાની રહેશે.

રકમ	ફી
રૂ. ૧-૦૦ લાખ સુધી	રૂ. ૧૦૦
રૂ. ૧-૦૦ લાખ અને ૫-૦૦ લાખ વચ્ચે	રૂ. ૨૦૦
રૂ. ૫-૦૦ લાખ અને ૧૦-૦૦ લાખ વચ્ચે	રૂ. ૪૦૦

રૂ. ૧૦-૦૦ લાખ ઉપર

રૂ. ૫૦૦

### ફરિયાદ દાખલ થવા બાબત.

ફરિયાદ મળ્યેથી, જિલ્લા ફોરમ, હુકમથી ફરિયાદને આગળ વધારવા અથવા ઇન્કાર કરવાની છૂટ આપશે ફરિયાદનો ઇન્કાર કરતા પહેલાં ફરિયાદને સાંભળવાની તક આપવામાં આવે છે.

### ફરિયાદ મળ્યેથી કાર્યરીતિ

ફરિયાદ મળ્યેથી જિલ્લા ફોરમ ફરિયાદ દાખલ કરવાપાત્ર છે તેનો નિર્ણય ૨૧ દિવસમાં કરશે જો ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે તો ફરિયાદની નકલ ફરિયાદમાં જણાવેલ સામા પક્ષકારને ૨૧ દિવસની અંદર મોકલી આપશે ફરિયાદીનું પોતાનું વૃત્તાંત આપવા એને જણાવશે જવાબ ૩૦ દિવસમાં આપવો જોઈએ આ મુદત વધુ ૧૫ દિવસ સુધી વધારી શકાશે સામો પક્ષકાર ફરિયાદમાના આક્ષેપોની તકરારકરે અથવા સમયની અંદર જવાબ ન આપે તો તકરારની પતાવટ કરવા ફોરમ આગળ વધશે.

### અપીલો

વ્યક્તિ ફોરમના નિર્ણયથી નારાજ થાય ત્યારે તે ઉપલી અદાલતમાં નિર્ણયને પડકારી શકે છે. આને અપીલ કહેવામાં આવે છે જિલ્લા ફોરમ સામેની અપીલ રાજ્ય કમીશન સમક્ષ રજૂ કરવી અને રાજ્ય કમીશન સામેની અપીલ રાષ્ટ્રીય કમીશન સમક્ષ કરવી જોઈએ અને રાષ્ટ્રીય કમીશન સામેની અપીલ ચુકાદાની તારીખથી ત્રીસ દિવસના સમયગાળાની અંદર સર્વોચ્ચ ન્યાયાલયમાં કરવી જોઈએ.

### ગ્રાહકને મળતા ઉપાયો

- (૧) યોગ્ય પ્રયોગશાળાએ દર્શાવેલી ખામી માલમાંથી દૂર કરવી.
- (૨) માલને બદલે સમાન વર્ણનના નવા માલને આપવો તે માલ સમાન ખામીથી મુક્ત હોવો જોઈએ.
- (૩) ફરિયાદીએ આપેલ કિંમત કે ચાર્જ પરત કરવો.
- (૪) સામા પક્ષકારની બેદરકારીને લીધે ગ્રાહકને ભોગવવું પડેલ કોઈ નુકશાન કે હાનિ માટે ગ્રાહકને એવી રકમ ચૂકવવી.

- (૫) પ્રસ્તુત સેવાઓમાંની ખામીઓ કે ઉણપો દૂર કરવી.
- (૬) અનુચિત વેપાર પ્રથા કે નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા બંધ કરવી અથવા પુનરાવર્તન કરવું નહિ.
- (૭) વેચાણ માટે જોખમકારક માલની ઓફર કરવી નહિ.
- (૮) વેચાણ માટે ઓફર કરાતા જોખમકારક માલને પાછો ખેંચવો.
- (૯) પક્ષકારોને પર્યાપી ખર્ચ પુરૂ પાડવું.

### વ્યાખ્યાઓ અને વિષય-ક્ષેત્ર

અધિનિયમ વપરાયેલ વિવિધ શબ્દ-પ્રયોગોની વ્યાખ્યાઓનો સમાવેશ કરે છે. આ વ્યાખ્યાઓ નિર્ધારિત કરેલ શબ્દ કે વાક્યાંશની વ્યાખ્યાનો સમાવેશ કરે છે. એનો સ્પષ્ટ અર્થ એ થાય છે કે વ્યાખ્યાઓ માત્ર અધિનિયમ અને એના હેતુઓને જ લાગુ પડે છે.

### યોગ્ય પ્રયોગશાળા

યોગ્ય પ્રયોગશાળા એટલે એવી પ્રયોગશાળા છે કે જેને યોગ્ય સરકારે માન્ય કરી હોય તે ખાનગી પ્રયોગશાળા પણ હોઈ શકે પરંતુ તે યોગ્ય સરકાર ધ્વારા વિધિસર માન્ય કરવામાં આવી હોવી જોઈએ કોઈ માલ ખામીવાળો છે કે કેમ તે નક્કી કરવાના હેતુથી આવા માલનું પૃથ્થકરણ કે કસોટી યોગ્ય પ્રયોગશાળાઓએ કરવાની રહે છે.

### ફરિયાદ

અધિનિયમમાં ફરિયાદની વ્યાખ્યા કરવામાં નીચે મુજબ કરવામાં આવી છે.

- (૧) ગ્રાહક અથવા
- (૨) કંપની અધિનિયમ, ૧૯૫૬ હેઠળ અથવા કોઈપણ યોગ્ય કાયદા હેઠળ નોંધાયેલ કોઈપણ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક મંડળ, અથવા
- (૩) ફરિયાદ કરતી કેન્દ્ર સરકાર કે રાજ્ય સરકાર
- (૪) એક સરખું હિત ધરાવતા સંખ્યાબંધ ગ્રાહકો હોય ત્યારે એક અથવા વધુ ગ્રાહકો

આ એક નવી જોગવાઈ છે જે મોટાભાગના ભારતીઓને પોતાની ફરિયાદોના નિવારણ માટે અને એમાંય તેઓ નિરક્ષર અને પોતાના અધિકારો માટે અજાણ હોય ત્યારે મદદ કરે છે.

### ફરિયાદ

અધિનિયમમાં ફરિયાદની વ્યાખ્યા, અનુચિત અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાઓ, ખામીવાળા માલ, ઉણપવાળી સેવાઓ, અતિશય ભાવ અને જોખમકારક માલ અંગે અથવા એની સામે ફરિયાદીએ કરેલ કોઈપણ લેખિત આક્ષેપ

૨૦૦૨ના સુધારામાં ફરિયાદની વ્યાખ્યા વિસ્તારવામાં આવી છે. હવે અધિનિયમ હેઠળની ફરિયાદ માત્ર વેપારીઓ સામેજ નહીં બલકે અનુચિત વેપાર પ્રથા અપનાવવા માટે સેવા પુરી પાડનારાઓ સામે સેવામાં ઉણપ માટે પણ ફરિયાદ કરી શકાય છે.

### વપરાશી માલ

વ્યાખ્યાની અંદર આ ગ્રાહકોની પ્રથમ કક્ષા ગ્રાહક તરીકે હક-દાવો કરનાર વ્યક્તિએ નીચેની શરતો સંતોષવી જોઈએ.

- (૧) વિક્રેતા અને ખરીદનાર વચ્ચે વેચાણ વ્યવહાર હોવો જોઈએ.
- (૨) તે માલ અંગેનો હોવો જોઈએ.
- (૩) તે અવેજ માટે હોવો જોઈએ.
- (૪) એની ચુકવણી કરવામાં આવી હોવી જોઈએ અથવા વચન આપવામાં આવ્યું હોવું જોઈએ અથવા અંશતઃ ચુકવણી કરવામાં આવી હોવી જોઈએ અથવા અંશતઃ વચન આપવામાં આવ્યું હોવું જોઈએ અથવા વિલંબિત ચુકવણીની કોઈ પ્રજા હેઠળ હોવું જોઈએ.
- (૫) આવો ઉપયોગ મૂળ ખરીદનારની મંજૂરીથી કરવામાં આવ્યો હોય ત્યારે વાપરનાર પણ ગ્રાહક હોઈ શકે.

સેવાઓના ગ્રાહક : અધિનિયમો નિયત કરેલ ગ્રાહકની બીજી કક્ષા સેવાઓ ભાડે રાખનાર અને વાપરનારની છે. સેવાના હેતુ માટે અધિનિયમ હેઠળ ગ્રાહક ગણાવા માટે એ જરૂરી છે કે સેવાઓ ભાડે લીધી હોવી જોઈએ અથવા



અવેજ માટે લાભ લીધો હોવો જોઈએ આમ છતાં આવો અવેજ તાત્કાલિક ચૂકવવામાં આવ્યો ન હોવો જોઈએ.

### ગ્રાહક તકરાર

એટલે જેની વિરૂધ્ધ ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તે વ્યક્તિ ફરિયાદમાં જણાવેલ આક્ષેપોનો ઇન્કાર કરે અથવા તકરાર કરે ત્યારે તેવી તકરાર

### ખામી

એટલે તે સમયે અમલમાં હોય તેવા કોઈપણ કાયદાથી અથવા(કોઈ કરાર વ્યક્તિ કે સૂચિત) તે હેઠળ જાળવવાનું ફરમાવ્યું હોય અથવા કોઈપણ માલના સબંધમાં કોઈપણ રીતે વેપારીએ દાવો કર્યો હોય તેવા ગુણવત્તા, જથ્થા, ગુણશક્તિ,શુદ્ધતા અથવા પ્રમાણમાં કોઈ ખામી અચોક્કસતા અથવા ઓછાપણું.

### તૂટ

તૂટ એટલે તે સમયે અમલમાં હોય તેવા કોઈપણ કાયદાથી અથવા તે હેઠળ જાળવવાનું ફરમાવ્યું હોય અથવા કોઈપણ સેવાના સબંધમાં કોઈ કરાર અનુસાર અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિએ બજાવવાનું હાથ ધરવાનું હોય તેવા કોઈ કાર્યની ગુણવત્તા,પ્રકાર અને રીતમાં કોઈ ખામી,અચોક્કસતા, ઓછાપણું.

### માલ

વપરાશી માલમાં નીચેનાનાં સમાવેશ થાય છે.

- (૧) ભારતમાં નિર્મિત,પ્રક્રિયા કરેલ અથવા ખાણકામ કરેલ ઉત્પાદન
- (૨) ફાળવણી પહેલા શેર ઇસ્યુ કરવા સહિત શેર અને સ્ટોક
- (૩) ભારતમાં પુરો પાડેલ,વહેંચણી કરેલ અથવા નિયંત્રિત કરેલ માલના સબંધમાં ભારતમાં આયાત કરેલ માલ.

ઉત્પાદક:- ઉત્પાદક એવો છે જે-

- (૧) કોઈ માલ અથવા એના ભાગ બનાવે અથવા ઉત્પાદન કરે

(૨) કોઈ માલ ન બનાવે અથવા ઉત્પાદન ન કરે પણ બીજાએ બનાવેલ અથવા ઉત્પન્ન કરેલ તેના ભાગ જોડે અથવા

(૩) બીજા કોઈપણ ઉત્પાદકે બનાવેલ અથવા ઉત્પાદિત કરેલ કોઈપણ માલ ઉપર પોતાનો માર્કો લગાવે અથવા લગાવડાવે અથવા આવો માલ પોતે બનાવ્યો હોવાનો હક-દાવો કરે.

### નિયંત્રણકારી વેપારી પ્રથા:

અન્ય માલ અને સેવાઓને ખરીદવા ભાડે રાખવા, અથવા લાભ લેવા માટેની પૂર્વવર્તી શરત તરીકે કોઈ માલ કે સેવાઓ ખરીદવા ભાડે રાખવા અથવા લાભ લેવાનું ગ્રાહક માટે ફરજિયાત બનાવે તેજી કોઈ પણ વેપારી પ્રથા આ સંદર્ભમાં કોઈપણ વેપાર કરવા સંબંધી વેપાર પ્રથાને અગ્રલક્ષી તરીકે સમજવાની હોય છે. અને એમાં આનો સમાવેશ થાય છે.(૧)કોઈપણ વ્યક્તિએ કરેલી કોઈપણ વસ્તુ જે કોઈ વેપારી અથવા વેપારીઓના કોઈ વર્ગે અથવા વેપારની પદ્ધતિને વસુલ કરેલ કિંમતને નિયંત્રિત કરે છે. અથવા અસર કરે છે.(૨) કોઈપણ વેપારના સંબંધમાં કોઈ વ્યક્તિની એક અથવા અલગ કાર્યવાહી

### અનુચિત વેપારી પ્રથા

અનુચિત વેપારી પ્રથા એટલે કોઈ માલના વેચાણ વપરાશ અથવા પુરવઠા વધારવાના હેતુ માટે અથવા કોઈપણ સેવા આપવા માટેની વેપારી પ્રથા એમાં અનુચિત પદ્ધતિ અને છેતરનારી પ્રથાનો સમાવેશ થાય છે.

### એકમ-૪

#### ગ્રાહક સુરક્ષા વિનિયમો,૨૦૦૫

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ,૧૯૮૬ (૧૯૮૬ નો ૬૮ મો) ની કલમ ૩૦ ક થી મળેલી સત્તાની રૂએ રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક તકરાર પંચ,કેન્દ્ર સરકારની અગાઉથી મંજૂરીથી નીચેના વિનિયમો ઘડે છે.

#### ૧. ટૂંકી સંજ્ઞા અને શરૂઆત.

(૧) આ વિનિયમો ગ્રાહક સુરક્ષા વિનિયમો,૨૦૦૫ કહેવાશે.

(૨) સત્તાવાર રાજપત્રમાં એની પ્રસિધ્ધિની તારીખથી અમલમાં આવશે.

## ૨. વ્યાખ્યાઓ

- ક અધિનિયમ એટલે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ (૧૯૮૬ નો ૬૮ મો)
- ખ. ગ્રાહક ફોરમ એટલે કલમ-૯ના ખંડ(ખ) હેઠળ રાજ્યમાં સ્થાપવામાં આવેલ જિલ્લા ફોરમ,ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમીશન (હવે પછી રાજ્ય તકરાર નિવારણ કમીશન તરીકે કહેવામાં આવેલ) અથવા રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમીશન.
- ગ. રજિસ્ટ્રાર એટલે ગ્રાહક ફોરમના મહેકમના દફતરી વડા અને રાજ્ય કમીશનના પ્રમુખે એમને આપેલી સત્તાઓ બજાવતા અને કાર્યો કરતા.
- ઘ. નિયમો એટલે આ અધિનિયમ હેઠળ બનાવેલા નિયમો
- ચ. કલમ એટલે આ અધિનિયમની કલમ
- છ. આ વિનિયમોમાં વપરાયેલા અને અહીં વ્યાખ્યા ન કરાયેલા ખંતુ અધિનિયમ અથવા નિયમોમાં વ્યાખ્યા કરાયેલા શબ્દો અને શબ્દપ્રયોગોને અધિનિયમ અથવા નિયમોમાં યથાપ્રસંગ અનુક્રમે એમને અપાયા મુજબનો અર્થ થશે.

## ૩. ગ્રાહક ફોરમમાં વ્યવસ્થા

- (૧) ગ્રાહક ફોરમ નિયમિત અદાલત ન હોવાથી અદાલતથી પોતાનું અલગ વર્ણન કરવાની ગોઠવણો રહેશે.
- (૨) જે હોલમાં ગ્રાહક ફોરમ પક્ષકારોને સાંભળશે તે પક્ષકારોને બેસવા અંકિત કરેલ જગ્યા કરતા ડાયસ ૩૦ સે.મી. થી વધુ રાખી શકાશે નહિ.
- (૩) હોલના ડાયસ પર ગ્રાહક ફોરમના પ્રમુખ અને સભ્યો, એજ સ્ટરે એજ પ્રકારની ખુરશીઓ વાપરશે અને આ ખુરશીઓનો પાછળનો ભાગ ઉંચો હોય તે જરૂરી નથી.

## ૪. ગણવેશના નિયમો

- (૧) દરેક ગ્રાહક ફોરમના પ્રમુખ અને સભ્યો બેંચો પર બેસતી વખતે-  
ક સાદા અને સૌમ્ય કપડા પહેરશે.  
ખ નીચે મુજબના કપડા નહીં પહેરી શકે.

- (૧) ભપકદાર કપડા અથવા કોઈ પ્રકારની સમૃદ્ધિ દેખાડે તેવા કપડા
- (૨) જીન્સ અથવા ટી-શર્ટ

જાણે કે તેઓ ઉચ્ચ ન્યાયાલયના ન્યાયાધીશો અથવા જિલ્લા ન્યાયાલયના ન્યાયાધીશો હોય

૨. ઉચ્ચ ન્યાયાલયે નિયત કરેલા રાબેતા મુજબના પોશાકમાં એડવોકેટને હાજર રહેવાની છૂટ આપવામાં આવશે પરંતુ ગાઉન વિના

#### ૫. સુનાવણીના કલાકો.

નિયમોની જોગવાઈઓને અધીન રાષ્ટ્રીય કમીશનની બાબતમાં તમામ કામના દિવસોએ અને રાજ્ય કમીશન તથા જિલ્લા ફોરમની બાબતમાં રાજ્ય સરકાર તમામ કામના દિવસોએ બાબતોની સુનાવણી માટે ગ્રાહક ફોરમના કામકાજના કલાકો સવારે ૧૦-૩૦ થી બપોરના ૧-૦૦ અને બપોરના ૨-૦૦ થી સાંજના ૪-૦૦ કલાક રહેશે.

#### કારણ યાદી

(૧) પછીના સમગ્ર અઠવાડિયા માટે ગ્રાહક ફોરમની કામની યાદી આગળના અઠવાડિયાના કામના કલાકો પૂરા થયા પહેલા તૈયાર કરવાની રહેશે અને નોટિસ બોર્ડ પર દર્શાવાની રહેશે. વેબસાઇટ ધરાવતી ગ્રાહક ફોરમની કારણ યાદી વેબસાઇટ પર પણ મૂકવાની રહેશે.

(૨) કારણ યાદી નીચેના ત્રણ અલગ અલગ ભાગોમાં વહેંચવામાં આવશે.

(૧) દાખલ થવા અંગે અને પછીની નોટિસની બાબતો

(૨) જયાં પુરાવા નોંધવાના તે બાબતો

(૩) આખરી નિકાલની બાબતો

(૩) દરેક કારણ યાદીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થશે.

(૧)ક્રમનં.(૨)બાબતોની સંખ્યા(૩)પત્રકારોની સંખ્યા(૪)હાજર રહેતા એજન્ટ અથવા વકીલ અથવા પ્રક્ષકારનું નામ

(૪) જો સુનાવણીની તારીખ પક્ષકારો અથવા એમના એજન્ટોની હાજરીમાં અપાઈ હોય તો સંબંધિત તારીખ માટે કારણ યાદી બાબત દર્શાવતી નથી અથવા ખોટી એન્ટ્રી ધરાવે છે અથવા બાબતની વિગતોમાં

ભૂલ છે એવા કારણ બદલ ગેરહાજરી માટે આધાર રહેશે નહિ.

**૭. ફરિયાદો,અપીલો અને ફેરતપાસ અરજીઓ દાખલ કરવી.**

(૧) જિલ્લા ફોરમ અથવા રાજ્ય કમીશનમાં ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે ત્યારે તે ત્રણ સેટમાં રજૂ કરવાની રહેશે અને તે રાષ્ટ્રીય કમીશનમાં દાખલ કરવામાં આવે ત્યારે તે ચાર સેટમાં રજૂ કરવાની રહેશે જેમાં સામા પક્ષકાર(૨)/ પ્રતિવાદી(ઓ) ની સંખ્યા જેટલા વધારાના સેટ રહેશે.

(૨) દરેક ફરિયાદમાં તકરારની અને માગવામાં આવેલ દાદની વિગતો સ્પષ્ટ રીતે હોવી જોઈએ અને ફરિયાદમાં કરાયેલ દાવો પુરવાર કરવા માટે જરૂરી આવા દસ્તાવેજોની નકલો જોડવાની રહેશે.

**૮. ફરિયાદ અપીલો અને ફેરતપાસ અરજીઓને આપવામાં નામ**

(૧) ફરિયાદનો ઓ.પી.ને બદલે હવે પછી ઉલ્લેખ ગ્રાહક ફરિયાદ(ગા.ફ.) ઉદાહરણ તરીકે ગા.ફ.નં.૨/૨૦૦૫

(૨) અપીલને એફ.એ.ફેરતપાસ અરજીને ફેરતપાસ અરજી,બજવણી અરજીને બ.અ.,તબદીલ અરજીને ત.અ.અને સમીરોન ફે.ત.અ. તરીકે ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે જેમાં નંબર અને દાખલ કર્યાનું વર્ષ હોવું જોઈશે.

**૯. ફરિયાદ,અપીલ અરજી અને ફેર તપાસની ચકાસણી**

(૧) દાખલ થયાબાદ દરેક ફરિયાદ,અપીલ અરજી અથવા ફેર તપાસ અરજીને રજિસ્ટર નંબર આપવામાં આવશે.

(૨) ફરિયાદ,અપીલ અરજી કે ફેર તપાસ અરજી દાખલ કરવામાં કોઈ ખામી હોય તો આવી ખામીની વિગતો નોંધવામાં આવશે અને પક્ષકાર અથવા એમના એજન્ટોને આ ખામી વિશે માહિતગાર કરીને ૧૫ દિવસમાં ખામીઓ દૂર કરવા જણાવવામાં આવશે.

(૩) જો ખામીઓના ખરાપણા અંગે પક્ષકાર તકરાર કરે તો જણાવેલ બાબતને યોગ્ય આદેશો માટે ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ રજૂ કરવાની રહેશે.

(૪) આપેલ સમય પુરો થયાબાદ ખામીઓ દૂર કરાઈ છે કે કેમ તે હકીકતને ધ્યાનમાં લીધા વિના બાબતને યોગ્ય હુકમો માટે ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

(પ) રજિસ્ટ્રાર ધ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા વાંધાઓ મહત્વના હોય અને તે હેતુ માટે આપેલા સમયમાં દૂર કરાયા ન હોય તો સમય મર્યાદાનો ગાળો ગણતી વખતે તે દિવસોને બાકાત રખાશે નહિ.

(ડ) કલમ-૧૨ની પેટા કલમ(૩) ની બીજી જોગવાઈની જરૂરિયાત પ્રમાણે સામાન્ય રીતે ફરિયાદની દાખલ કરવાપાત્રતાનો નિર્ણય જે તારીખે ફરિયાદ મળી હોય તે તારીખથી એકવીસ દિવસની અંદર લેવાનો રહેશે.

(ઢ) રજિસ્ટ્રારે કલઠ ખામી દર્શાવી હોય તો પેટા વિનિયમ(પ)ના હેતુ માટે આવી ખામી દૂર કરવામાં આવી હોય તે તારીખથી એકવીસ દિવસ ગણવાના રહેશે.

(લ) આ વિનિયમોના પ્રારંભની તારીખ સુધી દાખલ થવા ન આવેલ હોય એવી પડતર ફરિયાદો, અપીલો અને ફેર-તપાસ અરજીઓ તથા તેઓ દાખલ થવા માટે ૨૧ થી વધુ દિવસો માટે પડતર હોય એને દાખલ કરવા માટે ગ્રાહક ફોરમે તત્કાલ યાદી બનાવવાની રહેશે અને આ વિનિયમોના પ્રારંભની તારીખથી મોડુ ન હોવું જોઈએ.

## ૧૦ નોટિસો કાઢવી

ગ્રાહક ફોરમ યથાપ્રસંગ ફરિયાદ અપીલ અને ફેર-તપાસ અરજી અંગે સામા પક્ષકાર(રો)/ પ્રતિવાદી (ઓ) ને નોટિસ કાઢવાનું ફરમાવે ત્યારે સામાન્ય રીતે આવી નોટિસ ૩૦ દિવસની મુદત માટે કાઢવાની રહેશે અને ૩૦ કરતા ઓછા દિવસ માટે દરેક કેસના સંજોગો પર આધાર રાખીને.

(૨) બજવણીનો પ્રશ્ન હોય ત્યાં ૩૦ દિવસની નોટિસ જરૂરી બનશે.

(૩) કુરિયર સેવા ધ્વારા નોટિસ આપવાનો પ્રયાસ હોય ત્યાં એની ખાતરી કરવાની રહેશે કે કુરિયર પ્રતિષ્ઠિત હોય.

(૪) બજવણી કરવાના હેતુ માટે કુરિયરની નિમણૂક કરતી વખતે જામીન અનામત પણ લેવામાં આવે.

(૫) નોટિસની સાથે યથાપ્રસંગ ફરિયાદ અપીલના કારણોના નિવેદન અરજીઓ તથા રજુ કરેલા બીજા દસ્તાવેજોની નકલો સામા પક્ષકાર(રો)/પ્રતિવાદી(ઓ) ને આપવામાં આવે.

(૬) સામો પક્ષકાર અથવા પ્રતિવાદી હાજરી આપે પછી રજિસ્ટ્રારે કોઈ અરજી કે દસ્તાવેજ મેળવવાના રહેશે નહિ સિવાય કે એની નકલ બીજા પક્ષને આપવામાં આવી છે એવો શેરો એના પર હોય.

**૧૧. મુલતવી રાખવા બાબત.**

(૧) ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષની દરેક કાર્યવાહી શક્ય તેટલી ઝડપથી અને અધિનિયમની જરૂરિયાત પ્રમાણે ચલાવવામાં આવશે.

(૨) મુલતવી રાખવા બદલ ગ્રાહક ફોરમે કારણ નોંધવાનું રહેશે.

(૩) સામા પક્ષકાર કે પક્ષકારોએ માગ્યુ હોય તે મુલતવી રાખ્યાનું ખર્ચ,એકવાર મુલતવી રાખવા માટે પાંચસો રૂપિયાથી ઓછું રહેશે નહિ તથા ગ્રાહક ફોરમ ધ્વારા નક્કી કરવામાં આવે તે પ્રમાણે ફરિયાદના પ્રકાર અને મુલ્ય પર રાખીને વધુ હોઈ શકે.

(૪) યથાપ્રસંગ,ફરિયાદી,અપીલ કરનાર અથવા અરજી કરનારને ખર્ચનો ભાર ઉઠાવવો ખર્ચ સિવાય કે મુલતવી રાખવાનો પ્રયાસ કરવા માટે પુરતું કારણ દર્શાવવામાં આવે પરંતુ અમુક કિસ્સાના સંજોગોમાં નાખવામાં આવેલ ખર્ચની રકમ પાંચસો રૂપિયાથી ઓછી હોઈ શકે પરંતુ કોઈપણ કેસમાં સો રૂપિયાથી ઓછી ન હોઈ શકે.

(૫) પક્ષકાર કે પક્ષકારોના ખર્ચ ચુકવવા માટે નાખવામાં આવેલ ખર્ચ બીજા પક્ષકાર કે પક્ષકારોને આપી શકાય અથવા સંબંધિત ગ્રાહક ફોરમ રાખવાના ગ્રાહક કાનુની સહાય ખાતામાં ગ્રાહક ફોરમ હુકમ કરે તે પ્રમાણે જમા કરવામાં આવે.

(૬) ખર્ચ આપ્યા સિવાય મુલતવી રાખવાની મંજૂરી આપવામાં આવે હુકમના કાગળમાં એના કારણ જણાવવાના રહેશે.

(૭) બાબત મુલતવી રાખવાના તમામ હુકમો પર બેંચ રચતા પ્રમુખ અને સભ્યોએ સહીઓ કરવાની રહેશે નહીં કે કોર્ટ માસ્ટર અથવા બેંચ કારકુનો.

(૮) પક્ષકારની રજુઆત કરનાર વકીલ નહીં મળી શકવાની બાબત મુલતવી રાખવા માટેનું કારણ બનશે નહિ સિવાય કે ગેરહાજરી, વકીલના

કાબૂ બહારના સંજોગોને લીધે હોય જેવા કે એમની તત્કાલ માંદગી અથવા કુટુંબમાં શોક.

### ૧૨. બેંચો દ્વારા સુનાવણી

યથાપ્રસંગ કલમ ૧૬ અથવા કલમ ૨૦ હેઠળ જોગવાઈ કર્યા પ્રમાણે રાજ્ય કમીશન અથવા રાષ્ટ્રીય કમીશનના પ્રમુખ દ્વારા બેંચ બનાવવામાં આવી હોય ત્યાં ન્યાયિક પૂર્વભૂમિકા ધરાવતો સભ્ય ન હોય અને કાયદાનો કોઈ જટિલ પ્રશ્ન ઉભો થાય અને કાયદાના મુદ્દાનો નિર્ણય કરવા કોઈ પૂર્વનિર્ણય ન હોય તો આમ રચેલી બેંચ બાબતને રાજ્ય કમીશનના અથવા રાષ્ટ્રીય કમીશનના પ્રમુખને બીજી બેંચની રચના કરવા મોકલી શકે કે જેના પ્રમુખ સભ્ય હશે.

### ૧૩. દલીલો

- (૧) દલીલો શક્ય એટલી ટૂંકી અને સમસ્યાના મુદ્દાસર હોવી જોઈએ.
- (૨) પક્ષકારને ધારાશાસ્ત્રી દ્વારા રજૂ કરવામાં આવે ત્યારે દલીલો માટે બાબત નકકી કરાય એના બે દિવસ પહેલા લેખિત દલીલોની ટૂંકી નોંધ રજૂ કરવી ફરજિયાત છે.
- (૩) ટૂંક નોંધ રજૂ કરવામાં કસૂર થવાના કેસમાં મુલતવી રાખવા માટે નિયત કરાયા પ્રમાણેના દરે ખર્ચ નાખવામાં આવશે.

### ૧૪. સમય-મર્યાદા

- (૧) કલમ ૧૫,૧૯ અને ૨૪ ક ની જોગવાઈઓને આધીન રહીને નીચેની બાબતોમાં સમય-મર્યાદાની મુદત નીચે મુજબ રહેશે.

(૧)યથાપ્રસંગ,હુકમની તારીખથી અથવા હુકમ મળ્યાની તારીખથી ૯૦ દિવસની અંદર ફેરતપાસ અરજી કરવાની રહેશે.

(૨)કલમ ૨૨ ક હેઠળ એક તરફી હુકમને કારણે મુકવાની અથવા કસૂરમાં ફરિયાદ કાઢી નાખવાની અરજી હુકમની તારીખથી અથવા હુકમ મળ્યાની તારીખથી ત્રીસ દિવસની અંદર કરવામાં આવે તો ચાલુ રાખવાપાત્ર રહેશે.



(૩)કલમ-૨૨ ની પેટા કલમ-(૨) હેઠળ સમીક્ષા માટેની અરજી હુકમની તારીખથી અથવા હુકમ મળ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર કરવાની રહેશે.

(૪)અધિનિયમમાં સમય મર્યાદાની મુદત નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી ન હોય તેવી અરજી કરવાની સમય મર્યાદાની મુદત,દાવાના કારણની તારીખ અથવા જાણ થયાની તારીખથી ત્રીસ દિવસની રહેશે.

(૨) અધિનિયમની જોગવાઈને આધીન રહીને, અરજી કરવામાં થયેલ પેટા નિયમમાં ઉલ્લેખ કરેલી અરજી કરવામાં થયેલ વિલંબ ખાતરી થાય તેવા કાયદેસર અને પૂરતા કારણો આપવામાં આવે તો ગ્રાહક ફોરમ માફ કરી શકશે.

#### ૧૫. સમીક્ષા

(૧) સમીક્ષા માટેના કારણો સ્પષ્ટ જણાવશે.

(૨) રાષ્ટ્રીય કમીશન દ્વારા સમીક્ષા કરવાની માગણી કરતો આદેશ જેમણે અપાવ્યો છે તે સભ્ય વચ્ચે શક્ય એટલી વ્યવહારૂ રીતે અને મૌખિક દલીલો વિના પરિપત્ર દ્વારા સમીક્ષા માટેની અરજીનો નિકાલ કરવાનો રહેશે.

#### ૧૬. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો દ્વારા હાજરી

(૧) માન્ય ગ્રાહક સંગઠનોને ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ સુનાવણીનો અધિકાર છે.

(૨) બિન-ન્યાયિક પેપર અથવા રાજપત્રિત અધિકારી કે નોટરી પબ્લિક દ્વારા યથાયોગ્ય પ્રમાણિત કરેલા કોરા કાગળ પર અપાયેલી એટર્નીની વિશેષ સત્તાની રીતે સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનની અધિકૃતિ કરી શકાશે.

(૩) પાવર ઓફ એટર્નીને અધિકૃત કરવામાં આવે તો ધારાશાસ્ત્રી રોકવા હકદાર રહેશે.

(૪) સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન પોતાની પસંદગીનો ધારાશાસ્ત્રી અથવા વકીલ રોકી શકશે અથવા એને લાગુ પડતા નિયમ અનુસાર પોતાના હોદ્દેદારોમાંથી એક મારફત પોતે રજુઆત કરી શકે.

(૫) ગ્રાહક સાથે સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન ફરિયાદ હોય ત્યાં ફરિયાદની

બાબતમાં તથા તકરાર ફરિયાદ કરનારને વ્યક્તિગત અસર કરતી હોય ત્યાં તે ફરિયાદ પાછી ખેંચી શકે છે.

(૬) પરંતુ સમસ્યામાં અનુચિત વેપાર પ્રથા અથવા નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાનો સમાવેશ થતો હોય તો સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન ફરિયાદ એને પાછી ખેંચવા ઇચ્છતો હોય છતાં ફરિયાદ સાથે આગળ વધી શકે છે.

(૭) મુખત્યારનામું ધરાવનાર અથવા અધિકૃત એજન્ટના વેશમાં ધરાક શોધનારા અને ખટપટિયાથી ગ્રાહક ફોરમે પોતાનું રક્ષણ કરવું પડશે.

(૭) ગ્રાહક ફોરમ, પોતાની સમક્ષ હાજર રહેવા અધિકૃત એજન્ટને છૂટ આપી શકે ત્યારે પરંતુ અધિકૃત એજન્ટ એવો હોવો ન જોઈએ જેણે આનો વ્યવસાય તરીકે ઉપયોગ કર્યો હોય. આ વિનિયમો વકીલોની બાબતમાં લાગુ પડશે નહિ.

(૮) અધિકૃત એજન્ટ ગેરવર્તણૂક અથવા કોઈ સમયે કોઈ અન્ય ગેરરીતિનો દોષિત હોય તો એને ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ હાજર થવામાંથી રોકવામાં પણ આવે.

### ૧૭. એકતરફી વચગાળાનો હુકમ

ગ્રાહક ફોરમે કાઢેલા એક તરફી વચગાળાના હુકમને, તે દરમિયાન વચગાળાના હુકમના વાંધાઓ સાંભળવામાં ન આવે અને નિકાલ કરવામાં ન આવે તો ૪૫ દિવસ પછી કઢાવી લેવાયેલો ગણાશે.

### ૧૮. આખરી હુકમ

(૧) જમણી બાજુના ખૂણા ઉપરનો હુકમ, ફરિયાદ ક્યારે કરવામાં આવી અને હુકમની તારીખ દર્શાવશે.

(૨) હુકમના કારણ શીર્ષકમાં પક્ષકારોના નામ એમના સરનામા સાથે હશે.

(૩) હુકમના મુખ્યભાગમાં એ ઇચ્છનીય છે કે ફરિયાદી કે સામા પક્ષકારને જણાવ્યા પછી શીર્ષકમાં દર્શાવેલા એમના નામ તથા પક્ષકારોનો ઉલ્લેખ કરાશે અને તે પછી પક્ષકારોનો ફરિયાદ કરનાર અથવા વિરોધી પક્ષકાર નં. ૧ અથવા વિરોધી પક્ષકાર નં. ૨ તરીકે ઉલ્લેખ કરી શકાશે નહિ.

(૪) અપીલ કરનાર અથવા પ્રતિવાદી, ફરિયાદી કે વિરોધી પક્ષકાર હોય તો કારણ, શીર્ષક સ્પષ્ટ રીતે તે દર્શાવશે.

(૫) બાબતનો નિકાલ કરતો ગ્રાહક ફોરમનો હુકમ વ્યવહારૂ હોય એટલો ટૂંકો ચોકકસ તથા ઉચ્ચ ન્યાયાલોના અનાવશ્યક લાંબા ઉદાહરણો અથવા અન્યથા નિવારતો રહેશે.

(૬) હુકમની નકલ પક્ષકારને મોકલવામાં આવે ત્યારે જે રીતે મોકલવામાં આવી હોય અને જે તારીખે તે મોકલવામાં આવી હોય એનો સિક્કો હુકમના છેલ્લા પાને લગાડવાનો રહેશે.

(૭) દલીલો પુરી થયાના પંદર દિવસની અંદર ગ્રાહક ફોરમે અચૂક આખરી હુકમ કરવાનો રહેશે.

**૧૯. કેસ દાખલ કરવાનું અને નિકાલ કરવાનું નિયત પત્રક**

(૧) ગ્રાહક ફોરમ દર મહિને ઓછામાં ઓછા ૭૫ થી ૧૦૦ કેસોનો નિકાલ કરે તેવી અપેક્ષા છે.

(૨) કેસ દાખલ કરવાનું અને નિકાલ કરવાનું સામયિક માસિક નિયતપત્રક જિલ્લા ફોરમે રાજ્ય કમીશનને મોકલવાનું રહેશે.

(૩) રાજ્ય કમીશને કેસ દાખલ કરવાનું અને નિકાલ કરવાનું સામયિક માસિક નિયતપત્રક રાષ્ટ્રીય કમીશનને મોકલવાનું રહેશે.

(૪) આ વિનિયમોમાં ગમે તે સમાવિષ્ટ હોય છતાં રાષ્ટ્રીય કમીશનના પ્રમુખ કોઈ પણ સમયે રાજ્ય કમીશન અથવા જિલ્લા ફોરમ પાસેથી એમની કામગીરીનું નિયતપત્રક અથવા માહિતી માગી શકશે.

**૨૦. રેકર્ડની જાળવણી**

(૧) ફરિયાદના કેસમાં મૂળ હુકમના કાગળ સાથેની મુખ્ય ફાઇલનું રેકર્ડ, પાંચ વર્ષની મુદત માટે જાળવવાનું રહેશે.

(૨) પ્રથમ અપીલ અને ફરતપાસ અરજીઓના રેકર્ડની બાબતમાં યથાપ્રસંગ અપીલ કે ફરતપાસના નિકાલની તારીખથી ત્રણ વર્ષ એને જાળવવાનું રહેશે.

(૩) ગ્રાહક ફરિયાદ પછી તરત, યથાપ્રસંગ, પ્રથમ અપીલ કે ફેરતપાસ અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવે વધારાના સેટ પક્ષકારને આપી શકાય જેનો તેઓ અપીલ કે ફેરતપાસ અરજી કરવામાં ઉપયોગ કરી શકે અને તે કેસમાં નીચલી ફોરમમાંથી રેકર્ડ મગાવય વિના ચલાવી લેવામાં આવે.

(૪) વધારાના સેટ મેળવવાની વ્યવસ્થા કરવા બાબતના આખરી નિકાલ સમયે તેઓ રૂબરૂ હાજર ન રહે ત્યાં આખરી હુકમની પ્રમાણિત નકલ રવાના કરતી વખતે રજિસ્ટ્રારે પક્ષકારોને માહિતી આપવાની રહેશે.

(૫) પક્ષકાર દ્વારા રેકર્ડ મેળવી લેવાના હેતુ માટે ઓછામાં ઓછા એક માસની મુદત આપવાની રહેશે તથા કસૂરના કેસમાં વધારાના સેટ દૂર કરવાના રહેશે.

### ૨૧. પ્રમાણિત નકલ

(૧) અધિનિયમ અને તે હેઠળ બનાવેલા નિયમોની જરૂરિયાત પ્રમાણે પક્ષકારોને હુકમની નકલ મફત આપવાની છે.

(૨) પક્ષકારને વધારાની નકલની જરૂર હોય તો પાનાને ધ્યાનમાં લીધા વિના રજિસ્ટ્રાર દ્વારા વિધિસર પ્રમાણિત કરેલ નકલ રૂ. ૨૦ની ચુકવણીથી આપવી.

(૩) મફત નકલ ક્યારે આપવામાં આવી અરજીની તારીખ નકલ ક્યારે તૈયાર થઈ તે તારીખ અને ક્યારે આપવામાં આવી તે તારીખની વિગત હુકમની પ્રમાણિત નકલ પર સ્પષ્ટ રીતે નિર્દિષ્ટ કરવી.

(૪) બીજી પ્રમાણિત નકલ મેળવવા માટે રૂ.૨૦ની ફી ચુકવવાની રહેશે.

(૫) ગ્રાહક ફોરમની ફાઇલ પરના કોઈ દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલ મેળવવાની ઇચ્છા રાખનાર કોઈ પક્ષકાર નકલ દીઠ વીસ રૂપિયાની પ્રમાણિકરણની ચુકવણી કર્યેથી તે મેળવી શકાશે પરંતુ પ્રમાણિત નકલ માગવામાં આવેલ આવા કોઈ દસ્તાવેજની નકલ પાંચ પાના ઉપરાંતની હોય તો પાના દીઠ એક રૂપિયાની વધારાની રકમ, વીસ રૂપિયાની ફી ઉપરાંત વસૂલ કરવામાં આવશે.

(૬) ગ્રાહક ફોરમે કરેલા કોઈ પ્રકીર્ણ હુકમની પ્રમાણિત નકલ નકલ દીઠ રૂ.૫ની ચુકવણીથી આપવામાં આવશે.

### ૨૨. રેકર્ડની તપાસ

અરજી કરીને ફી તરીકે રૂપિયા દસ ચુકવીને પક્ષકારો કે એમના એજન્ટો કોઈ પણ બાબતના રેકર્ડની તપાસ કરી શકશે.

### ૨૩. ફોજદારી ફરિયાદ કરવા બાબત.

કલમ-૧૩ની પેટા કલમ (૫) હેઠળ ગ્રાહક ફોરમ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ

કરવાની જરૂર હોય ત્યારે ગ્રાહક ફોરમ ફરિયાદ કરવા એના રજિસ્ટ્રારને અધિકૃત કરી શકશે.

#### ૨૪. કાર્યરીતિ નિર્દેશન

ફરિયાદો,નોટિસો,નિયતપત્રકો માટે નિયત કરવાના ફોર્મ કલેક્ટરને કાઢી આપવાના પ્રમાણપત્ર સહિત ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષના કેસોને યોગ્ય રીતે ચલાવવા માટે વખતો વખત જરૂરી હોય તેવા કાર્યરીતિ નિર્દેશન આપવા માટે રાષ્ટ્રીય કમીશન હકદાર રહેશે.

#### ૨૫. પર્ષદા યાદ-દાસ્ત

પક્ષકાર જાતે હાજર થતા હોય અને તે નિરક્ષર હોય તો કોર્ટ માસ્ટર અથવા બેંચ કારકુન તે પક્ષકારને સુનાવણીની આગામી તારીખ લેખિતમાં આપશે.

#### ૨૬. પ્રકીર્ણ

(૧) ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષના તમામ કાર્યવાહીમાં પક્ષકારોએ તથા એમના ધારાશાસ્ત્રીએ દીવાની કાર્યરીતિ સંહિતા,૧૯૦૮(૧૯૦૮નો ૫ મો)ની જોગવાઈઓનો ઉપયોગ ટાળવા કોશિશ કરવી.

પરંતુ અધિનિયમમાં અથવા તે હેઠળ બનાવેલા નિયમોમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબની દીવાની કાર્યરીતિ સંહિતા,૧૯૦૮ની જોગવાઈઓ લાગુ કરી શકાય.

(૨) દરેક રાજ્ય કમીશન અને દરેક જિલ્લા ફોરમે પોતાના કોમ્પ્યુટરાઈઝેન અને નેટવર્કિંગ માટે પગલાં લેવાના રહેશે.

(૩) ગ્રાહક ફોરમ જેઓ વ્યક્તિગત હાજર થતા હોય તે પક્ષકારોને યોગ્ય માન આપશે અને સૌજન્ય દાખવશે અને પક્ષકારોની અનુકુળતા માટે હોલમાં અલગ વ્યવસ્થા કરશે.

(૪) ગ્રાહક ફોરમ વકીલો રોકવા માટે પક્ષકારોને આગ્રહ કરશે નહિ.

(૫) દસ્તાવેજોની તપાસ અને પ્રમાણિત નકલો પુરી પાડવા માટે એકત્ર કરેલ ફી,નિયમો દ્વારા કેન્દ્ર સરકારે નિયત કર્યા પ્રમાણે ફરિયાદ કરવા માટે

ફી જમા કરાવવાના હેતુ માટે રાખવામાં આવેલા હિસાબમાં જમા કરાવવાની રહેશે.

(૬) વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે અપંગ, વિધવાઓ અને ગંભીર બીમારીવાળી વ્યક્તિઓએ અને એમના દ્વારા કરાયેલ કેસ અગ્રતાના ધોરણે નોંધવો અને નિકાલ કરવો.

એકમ-૫

### ગ્રાહક અધિકાર અને જવાબદારીઓનો પરિચય

"કન્ઝ્યુમર" એ શબ્દ લેટીન શબ્દ "કન્ઝ્યુમરે" શબ્દમાંથી નીકળેલો છે. એનો અર્થ વપરાશ કરવો, સંપૂર્ણ લઈ લેવું અથવા ખાવું થાય છે. ગ્રાહક એ એવી વ્યક્તિ છે કે જે પોતાને મળેલી કોઈ ચીજવસ્તુ અથવા સેવાનો ઉપભોગ કરે છે. અથવા ઉપયોગ કરે છે, પછી તે કુદરતી સંસાધનોમાંથી હોય કે બજાર મારફત હોય જહોન એફ કેનેડી અનુસાર વ્યાખ્યા તરીકે ગ્રાહક દરેકનો સમાવેશ કરે છે. તેઓ લગભગ દરેક જાહેર અને ખાનગી આર્થિક નિર્ણયથી અસર કરનાર અને અસર પામેલ વિશાળ આર્થિક જૂથ છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ગ્રાહકની વ્યાખ્યા અવેજ આપીને અથવા આપવાનું વચન આપેલ હોય તેવા અવેજ બદલ અથવા અંશતઃ આપેલ હોય અને અંશતઃ આપવાનું વચન આપેલ હોય અથવા ચુકવણીની કોઈ પધ્ધતિ હેઠળ આપેલ હોય કરે છે.

### ગ્રાહક અધિકાર

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમમાં ગ્રાહકના નીચેના અધિકાર છે.

- \* સલામતીનો અધિકાર
- \* માહિતીનો અધિકાર
- \* પસંદ કરવાનો અધિકાર
- \* સાંભળવાનો અધિકાર
- \* ફરિયાદ નિવારણનો અધિકાર
- \* ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર
- \* પાયાની જરૂરિયાતો સંતોષવાનો અધિકાર

\* આરોગ્યકારક પર્યાવરણનો અધિકાર

### સલામતીનો અધિકાર

ટેકનોલોજી વિષયક વિકાસને લીધે બજારમાં ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વિવિધ જાતો સલામત રીતે હેરફેર કરવાનું જરૂરી બનાવે છે. આમાની કેટલીક બનાવટોનો ઉપયોગ ટેકનિકલ જાણકારી જરૂરી બનાવે છે. ઘણા ગ્રાહકો આ બનાવટોના સલામત ઉપયોગ જાણતા ન પણ હોય તેઓ પાસે ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સલામતી પાસાના મૂલ્યાંકનની ટેકનિકલ જાણકારીનો અભાવ પણ હોઈ શકે તેથી ગ્રાહકના દ્રષ્ટિકોણથી ઉત્પાદન સલામતી અત્યંત મહત્વની બાબત છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમો એક ગ્રાહક અધિકાર તરીકે સલામતીના અધિકારને કાયદેસર બનાવ્યો છે.

### અર્થ

સલામતીનો અધિકાર એટલે આરોગ્યને જોખમકારક બનાવટોની ઉત્પાદન પ્રક્રિયા અને સેવાઓ સામે રક્ષિત રહેવાનો અધિકાર એમાં લાંબાગાળાના હિતોની ચિંતા અને ગ્રાહકની તાત્કાલિક જરૂરિયાતોનો સમાવેશ થાય છે. માલ ખરીદવામાં આવે અથવા સેવાઓનો લાભ લેવામાં આવે ત્યારે -

\* ગ્રાહકની મિલકત અને પોતાની જાતને સુરક્ષિત કરાવવાનો ગ્રાહકને અધિકાર છે.

\* નિષ્ફળ જવાને કારણે એણે ગ્રાહકને કોઈ શારીરિક ભય, આરોગ્યનું જોખમ અથવા ગ્રાહકને કોઈ મુશ્કેલીમાં મુકવો જોઈએ નહિ.

\* એણે એની ગુણવત્તા અને સલામતીના અર્થમાં ગ્રાહકને સંતોષ આપવો જોઈએ.

### સલામતી માટેના ઉપાયો

ગ્રાહકની સુરક્ષા અને સશક્તીકરણ, અમલમાં મૂકવા સરકારે લીધેલા વિવિધ ઉપાયો પર આધાર રાખશે.

\* માલ અને સેવાઓ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉપાયો અને ધોરણોની સ્થાપના કરવી.



- \* આવશ્યક માલ અને સેવાઓની ચકાસણી અને પ્રમાણ માટેની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.
- \* નિર્માતાઓ ખામીવાળી અથવા ઝોખમી બનાવટો માટે વળતર આપે તે સુનિશ્ચિત કરવા નીતિઓ ઘડવી.

### સંયુક્ત રાષ્ટ્રોની માર્ગદર્શક સુચનાઓ

ગ્રાહક સુરક્ષા વિશે સંયુક્ત રાષ્ટ્રોની માર્ગદર્શક સુચનાઓને સામાન્ય સભાએ ૧૯૮૫માં અપનાવી હતી તે ગ્રાહક સુરક્ષા માટે સરકારે લેવાના નીચેના ઉપાયો નિર્દિષ્ટ કરે છે.

- \* ઉત્પાદનો ઉપયોગમાં સલામત હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા કાનૂની વ્યવસ્થાઓ, સલામતી વિનિયમો, રાષ્ટ્રીય કે આંતર રાષ્ટ્રીય ધોરણ, સ્વૈચ્છિક ધોરણો તથા સલામતી રેકર્ડ રાખવા સહિત સરકારે યોગ્ય ઉપાયો અપનાવવા અથવા અપનાવવાને પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ.
- \* યોગ્ય નીતિઓએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે નિર્માતાઓએ ઉત્પન્ન કરેલ માલ ઉપયોગમાં સલામત રહે.
- \* જેઓ માલ બજારમાં લાવવા માટે જવાબદાર છે તેવા પુરવઠાકારો, નિકાસકારો, આયાતકારો, છુટક વેચનાઓ અને એમના જેવાઓએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે એમની સંભાળમાં હોય ત્યારે આ માલ અયોગ્ય હેરફેર તથા સંગ્રહ મારફત અસલામત ન બની જાય.
- \* માલના યોગ્ય ઉપયોગની ગ્રાહકને સુચના આપવી જોઈએ અને ઉપયોગમાં રહેલા જોખમાંથી એને માહિતગાર બનાવવો જોઈએ.
- \* શક્ય હોય ત્યાં આંતરરાષ્ટ્રીય રીતે સમજી શકાય એવા પ્રતીકો દ્વારા ગ્રાહકોને મહત્વની સલામતી માહિતી આપવી જોઈએ.
- \* યોગ્ય નીતિઓએ સુનિશ્ચિત બનાવવું જોઈએ કે ઉત્પાદન બજારમાં મુકાયા પછી નિર્માતાઓ અથવા વિતરકો અણધાર્યા જોખમો જાણે તો એમણે સંબંધિત સત્તાધિકારીઓને તથા લોકોને વિના વિલંબ એની જાહેરાત કરવી જોઈએ.

- \* આવા જોખમાંથી ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે માહિતગાર કરવામાં આવેલ છે તે સુનિશ્ચિત કરવાના માર્ગોની પણ સરકારે વિચારણા કરવી જોઈએ.
- \* સરકારે એવી નીતિઓ અપનાવવી જોઈએ જે નીતિઓ હેઠળ જો ઉત્પાદન ગંભીર રીતે ખામીવાળું માલૂમ પડે અને યોગ્ય રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવે તો પણ ભારે અને ગંભીર જોખમાં કરે છે.તો નિર્માતાએ અથવા વિતરકોએ એને બદલવું કે ફેરફાર કરવો જોઈએ અથવા એના માટે બીજું ઉત્પાદન આપવું જોઈએ જો વાજબી સમયમાં એમ કરવું શક્ય ન હોય તો ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે વળતર આપવું જોઈએ.

### સલામતી ધોરણ

સંયુક્ત રાષ્ટ્રોની માર્ગદર્શક સુચનાઓએ,વપરાશી માલની સલામતી અને ગુણવત્તા માટે ધોરણોના મહત્વની વિશેષતા પણ દર્શાવી છે સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકારે લેવાના કેટલાંક પગલાં નીચે મુજબ છે.

- \* સરકારે યોગ્ય હોય તે પ્રમાણે માલ અને સેવાની સલામતી અને ગુણવત્તા માટે, રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે, સ્વૈચ્છિક અને અન્ય રીતે, ધોરણો ઘડવા અને એના વિસ્તાર અને અમલને ઉત્તેજન આપવું જોઈએ તથા એમનો યોગ્ય પ્રચાર કરવો જોઈએ.

- \* તે ધોરણો અને વિનિયમો સામાન્ય રીતે શક્ય હોય ત્યાં સ્વીકૃત આંતર રાષ્ટ્રીય ધોરણો સાથે સુસંગત હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉત્પાદનની સલામતી અને ગુણવત્તા માટેના રાષ્ટ્રીય ધોરણો અને વિનિયમોની વખતો વખત સમીક્ષા કરવી જોઈએ.

- \* સ્થાનિક આર્થિક પરિસ્થિતિઓને કારણે સામાન્ય રીતે સ્વીકૃત આંતર રાષ્ટ્રીય ધોરણ કરતાં ઉતરતું હોય ત્યારે તે ધોરણ ઉંચું લાવવા શક્ય હોય તેટલા પ્રયાસ કરવા જોઈએ.

- \* આવશ્યક વપરાશી માલ અને સેવાઓની સલામતી ગુણવત્તા અને કામગીરીની ચકાસણી કરવા અને પ્રમાણિત કરવાની સુવિધાઓની ઉપલબ્ધતાને સરકારે ઉત્તેજન આપવું જોઈએ અને તે સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ.

સલામતીના ધોરણોનો આશય જુદા જુદા પ્રકારના જોખમો સામે સુરક્ષા નિર્દિત કરવાનો છે, જેમ કે

- \* યાંત્રિક જોખમો
- \* વીજળી વિષયક જોખમો
- \* થર્મલ જોખમો
- \* આગ અને વિસ્ફોટ જોખમ
- \* રસાયણી જોખમ
- \* જૈવિક જોખમ
- \* વિકિરણ જોખમ

### માનક પ્રમાણન મારકા

સલામતી અને ગુણવત્તા ધોરણો તૈયાર કરવામાં ભારતીય માનક બ્યુરો મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. ભારતીય માનક બ્યુરો,વિવિધ સરકારી અને બિન સરકારી એજન્સીઓ સાથે નિયમિત વિચાર વિનિમય કરે છે સેમિનારો યોજીને સેમિનારોમાં ભાગ લઈને તથા મુદ્રણ અને વિજ્ઞાણું માધ્યમ મારફત વિવિધ સંગઠનો સાથે ચર્ચા-વિચારણા કર્યા પછી ધોરણ અને આઇએસઆઇ મારકાને બ્યુરો દ્વારા પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે. ધોરણ અથવા ઉત્પાદન પર પ્રમાણનો મારકો એના ઉપયોગની સલામતીની ગેરંટીનો નિર્દેશ છે તે એ હકીકતની ખાતરી છે કે ઉત્પાદન કેટલીક ધોરણસરની કસોટીઓમાંથી પસાર થયેલ છે. અને આરોગ્યના જોખમ સામે સલામતી સુનિશ્ચિત કરે છે. અર્થતંત્રના તમામ ક્ષેત્રો માટે ભારતીય માનક બ્યુરો ધોરણો ઘડે છે. ગુણવત્તા જાળવતા માલ માટે આઇએસઆઇ મારકો વાપરવાની પરવાનગી આપે છે. સલામત અને ગુણવત્તાસભર ઉત્પાદનો માટે બજાર વ્યવસ્થા અને તપાસ નિયામકની કચેરી ઉત્પાદકો અને બજારિયાઓને એગમાર્કનો ઉપયોગ કરવાની છૂટ આપે છે. વનસ્પતિ તેલ,માખણ,ચોખા,ઘી વગેરે આ મારકાની અંદર આવે છે. ખાદ્ય ઉત્પાદન હુકમને ખાદ્ય મંત્રાલય દ્વારા વિનિયમિત કરવામાં આવેલ છે, જે જામ,ફળોનો રસ,સ્કવોશ,જેલીઓ અને ડબ્બાબંદ ખાદ્ય સામગ્રી જેવી

ફળ અને વનસ્પતિની બનાવટોની નિર્માતાઓને છૂટ આપે છે. ગુણવત્તા નિયંત્રણ અને માનકીકરણની ચર્ચા અલગ પ્રકરણમાં કરવામાં આવી છે. ગ્રાહક સલામતી માટે કાયદાઓ

ગ્રાહક વપરાશ અને ઉપયોગ માટે સલામત ઉત્પાદનની પ્રાપ્યતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકારે ગ્રાહકલક્ષી અધિનિયમો ઘડયા છે. ખાધ વસ્તુઓ અને દવાઓ જીવિત રહેવા માટે જ જરૂરી છે. એવું નથી બલકે આમાં ભેળસેળ કરવામાં આવે કે તે વિશિષ્ટ ધોરણોની ન હોય તો ભયાનક છે. ગ્રાહકનું રક્ષણ કરવા અને સલામત ખોરાક અને સલામત ઔષધ સુનિશ્ચિત કરવા નીચેના કાયદા ઘડવામાં આવ્યા છે.

ખોરાક સલામતી

ખાધ પદાર્થોનું ભેળસેળ અટકાવવા સર્વગ્રાહી કાયદાની જોગવાઈ કરવા સંસદે ખોરાક ભેળસેળ અધિનિયમ,૧૯૫૪ પ્રસાર કર્યો હતો અધિનિયમ ખોરાકના ધોરણો માટે કેન્દ્રીય સમિતિની રચના અને કેન્દ્રીય ખોરાક પ્રયોગશાળાની જોગવાઈ કરે છે. ખોરાકની કેટલીક વસ્તુઓના ઉત્પાદન પર પ્રતિબંધ છે. જાહેર પૃથકકાર દ્વારા ભેળસેળવારા ખોરાકની તપાસ થાય છે. અને કાયદાના અમલ માટે ખોરાક નિરીક્ષકો નીમવામાં આવ્યા છે. ખોરાકની સારી ગુણવત્તા અને એમાનાની વસ્તુઓ માટે ખોરાકના નિર્માતાઓ,વિતરકો અને વેપારીઓએ વોરંટી આપવાની જરૂર છે. જે વ્યક્તિ પાસેથી મૂળમાં ખોરાક ખરીદવામાં આવેલ હોય તે વ્યક્તિનું નામ,વેચાણ કરનારે જાહેર કરવું પડે છે. ખોરાકમાં ઝેરના બનાવો,ડોક્ટરોએ રાજ્ય સરકારો દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવ્યા હોય એવા અધિકારીઓને જણાવવાના હોય છે. કાયદાના ભંગ માટે કડક શિક્ષાની જોગવાઈ છે. દોષિત માલૂમ પડે એને શિક્ષા કરવા એમની મિલકત જપ્ત કરવા અને વધુ શિક્ષા કરવા પણ અદાલતોને સત્તા આપવામાં આવી છે. અધિનિયમની જોગવાઈઓ લાગુ પાડી શકાય તે માટે ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવાના નિયમો,૧૯૫૫ પણ ઘડવામાં આવ્યા છે. આ નિયમો ખોરાકની ગુણવત્તાના ધોરણ જાહેર પૃથકકાર અને ખોરાક નિરીક્ષકની

ફરજો નમૂના સીલ કરવા અને રવાના કરવાની કાર્યરીતિ, ખોરાકમાં રંગીન સામગ્રીનો ઉપયોગ ખોરાકનું પેકિંગ અને લેબલ લગાડવા વેચાણ પરવાનાના વિનિયમો પરિરક્ષકોનો ઉપયોગ ઝેરી ધાતુ પ્રદૂષકો જંતુનાશકો અને જીવાત નાશકોના ઉપયોગનો પ્રતિબંધ ખોરાકનું કિરણ વિશે વિગતો આપે છે.

### સલામત ઔષધ

ઔષધ અને સૌધ્યપ્રસાધન અધિનિયમ ૧૯૪૦ અને ૧૯૬૪માં કરવામાં આવેલા સુધારા ઔષધ અને સૌધ્ય પ્રસાધનોની આયાત, નિર્માણ, વેચાણ અને વિતરણ વિનિયમિત કરે છે. એનું મુખ્ય ધ્યેય, ઉત્તરતા ધોરણના ઔષધો અને સૌધ્ય પ્રસાધનોથી ગ્રાહકોને બચાવવાનું છે. અધિનિયમ એવી શરત કરે છે. કે પેટન્ટવાળી અને ખાનગી માલિકીની દવાઓ અંગે લેબલ કે કન્ટેઇનર પર ઘટકોની યાદી કે નિયત રીતે ફોર્મ્યુલા પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ ઔષધની ખોટી બ્રાન્ડ આપવી તે ગેરકાયદે છે. ઔષધોમાં કોઈ ગંદો, સડેલો કે અપઘટિત પદાર્થ હોય અથવા એમને અસ્વચ્છ સ્થિતિમાં સંગ્રહવામાં કે પેક કરવામાં આવેલ હોય અથવા એમાં ઝેરી પદાર્થ હોય તો તે ઔષધો ભેળસેળવાળા છે. સરકારને એવી ખાતરી થાય કે કોઈપણ ઔષધમાં માનવી કે પશુઓ માટે જોખમ સમાવેલું છે. અથવા એમાં હક-દાવો કરવામાં આવેલ ઉપચારાત્મક મૂલ્ય નથી તો સરકાર એની મનાઈ કરી શકે. ઔષધ અને સૌધ્ય પ્રસાધન નિયમો ઔષધ અને સૌધ્ય પ્રસાધન અધિનિયમ, ૧૯૪૦ હેઠળ બનાવવામાં આવ્યા છે. આમાં આયાત, વેચાણ, વિતરણ, પેકેજિંગ, સ્ટોક કરવો, લેબલ લગાડવાના લાઇસન્સ આપવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

### ઉત્પાદન સલામતી

ભારતમાં સર્વગાહી ઉત્પાદન સલામતી અધિનિયમ નથી જીવાત નાશક નિયંત્રણ હુકમ, પર્યાવરણીય રક્ષણ અધિનિયમ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા અધિનિયમ જેવા કાયદા છે, ઇજા તથા કરેલ નુકશાનના વળતર અંગે મોટે ભાગે વિચાર કરે

છે. સરકારની એ ફરજ છે કે તે,

- \* વપરાશી ઉત્પાદનો સાથે જોડાયેલ ઇજાના ગેરવાજબી જોખમ સામે લોકોનું રક્ષણ કરે.
- \* વપરાશી ઉત્પાદનોની તુલનાત્મક સલામતીના મૂલ્યાંકનમાં ગ્રાહકોને મદદ કરે.
- \* વપરાશી ઉત્પાદનો માટે એકરૂપ સલામતી ધોરણો વિકસાવવા તથા સંઘર્ષકારી સ્થિતિ ઓછી કરવી અને સ્થાનિક વિનિયમો.
- \* ઉત્પાદન સબંધી મૃત્યુ, માંદગી અને ઇજાઓના કારણો અને તે અટકાવવા સંશોધન અને શોધ-ખોળને પ્રોત્સાહન આપે.
- \* દાવાકામ અને વહીવટી કાર્યવાહીઓ મારફત ધોરણોનો અમલ કરાવે.

ગ્રાહકની સલામતીનો અધિકાર સુનિશ્ચિત કરવામાં આવ્યો ન હોય તો નિવારણ એજન્સીને ફરિયાદ કરવા ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ ગ્રાહકને સમર્થ બનાવે છે. કોઈ પણ અનુચિત વેપાર પ્રથાઓ, અથવા કોઈપણ ખામીયુક્ત માલ સામે ગ્રાહક દાદ માટે ફરિયાદ કરી શકે છે, જે માલ વાપરવામાં આવે ત્યારે જીવન અને સલામતીને જોખમકારક હોય અર્થતંત્રના વૈશ્વીકરણ અને ઇ-કોર્મસ નેટ શોપિંગ અને બજાર તથા માલનું ઝડપી વિસીરણ થતા ઉત્પાદનની સલામતી માટે ગ્રાહકને વધુ મોટી સુરક્ષાની જરૂરીયાત છે.

### માહિતીનો અધિકાર

ગ્રાહકને તમામ વપરાશી માલ અને સેવાઓ માટે જ નહીં બલકે કોઈ વિકાસ માટે કોઈ જાહેર સત્તાધિકારી પાસેથી ચોકકસ અને પુરતી માહિતી મેળવવાનો અધિકાર છે. વિકાસ એજન્સીઓ અને લોકો વચ્ચે માહિતીની દ્વિ-માર્ગી અવરજવર છે. માહિતીનો અધિકાર એ જીવનનો, સામાજિક ન્યાયના વિકાસનો આવશ્યક ભાગ છે. સમાજનું શાસન અને વ્યવસ્થાપન લોકો માટે પારદર્શક હોવું જોઈએ. માહિતીની સુલભતાનો અભાવ, ગ્રાહક જુથોની અસરકારકતાને ગંભીર રીતે મર્યાદિત બનાવે છે. એમની પ્રવૃત્તિઓ જાહેર

અને ખાનગી સંગઠનો પાસે સામાન્ય રીતે ઘણીવાર પ્રાપ્ય હકીકતો અને આંકડા પર આધાર રાખે છે.ભારતનું સંવિધાન મુક્તવાણી અને અભિવ્યક્તિના મૂળભૂત અધિકારોની બાંધધરી આપે છે. જાહેર હિતની બાબતો અંગે પ્રમાણભૂત માહિતીનો અભાવ સાર્થક ચર્ચાને નિરૂત્સાહિત બનાવે છે. યુનિયન કાર્બાઈડએ સંગ્રહ કરેલ જોખમકારક રસાયણ પદાર્થ તથા કટોકટીના કેસમાં માહિતીની સુલભતા નિવારી શકાય એ ભોપાલ હોનારાત અટકાવી શકત દેશના નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયામાં માહિતનો અધિકાર લોક સહભાગીતા સુનિશ્ચિત બનાવે છે. લોકશાહીમાં તે અગત્યનું તત્વ છે.

### અર્થ

માહિતીગાર થવાનો અધિકાર એટલે માહિતીવાળી પસંદગી અથવા નિર્ણય લેવામાં જરૂરી હકીકતો પુરી પાડવી ગ્રાહકોને વિવેકી અને જવાબદારીપૂર્વક વર્તવા સમર્થ બનાવતી પૂરતી માહિતી એમને પુરી પાડવી જોઈએ વધુ ચોકસાઈથી ગ્રાહકને નીચેના અધિકાર હોય -

- \* ગ્રાહકો ખરીદવા જતા હોય તે ઉત્પાદનો અંગે વિગતવાર માહિતી મેળવવી.
- \* ગુણવત્તા,જથ્થો,શુદ્ધતા,બનાવટ અને વેચવા કાઢેલ માલ કે સેવાની કિંમત અંગે માહિતી મેળવવી.
- \* અચોકકસ પ્રચારથી ગેરમાર્ગે દોરાવુ નહી.
- \* વપરાશી માલની કોઈ ખામીઓ હોય તો જાણવી.
- \* ઉત્પાદન અને સેવાઓ અંગે વિવેકપૂર્ણ પસંદગી કરવા તમામ પ્રકારની માહિતી મેળવવી.
- \* નાગરિકોના જીવનને પ્રત્યક્ષ અસર કરનાર સમસ્યાઓમાં જવુ.
- \* સરકારની કલ્યાણ યોજનાઓમાં પ્રવેશ મેળવવા.

મુક્ત અને બુધ્ધિશાળી નિર્ણયો લેવા માટે આ અધિકાર ગ્રાહકને મદદ કરી શકે અને કપરી તથા ગેરમાર્ગે દોરનાર માહિતી સામે પોતાનું રક્ષણ કરી શકે.

## માહિતીના સ્રોત

ગ્રાહક વિવિધ સ્રોતોમાંથી માહિતી મેળવી શકે ઉત્પાદન કે સેવાના પ્રકાર પર આધાર રાખીને ગ્રાહકો માહિતી અલગ અલગ હોઈ શકે માહિતીના મુખ્ય પ્રાપ્તિ-સ્થાન નીચે મુજબ છે.

- \* લેબલ
- \* જાહેરખબર
- \* પ્રિન્ટ મીડિયા
- \* વીજાણુ માધ્યમ
- \* તંત્રનો નાગરિક અધિકારપત્ર
- \* જાહેર અને ખાનગી ઉપક્રમોનું સત્તાવાર રેકર્ડ

## લેબલ

લેબલએ ઉત્પાદન સાથે જોડવામાં આવેલ સાદી પટી છે જેના પર બ્રાન્ડ નામ હોય છે, મોટા પ્રમાણમાં માહિતી અથવા વિગતવાર ડિઝાઇન કરેલ ગ્રાફિક હોય છે, જે પેકેજનો ભાગ છે. માહિતીગાર પસંદગી કરવા માટે લેબલ પરની માહિતી ગ્રાહકને મદદ કરે છે. ખોરાક ભેગસેળ અધિનિયમ, ૧૯૫૦ હેઠળ હાલના ખોરાક પર લેબલ લગાડવાના નિયમો, લેબલમાં આપવાની માહિતી જણાવે છે. ખોરાકની બનાવટોના નિર્માતાએ પુરી પાડવા માટે નીચેની માહિતી આવશ્યક છે.

## ઘટકો

પેકેજ ખોરાકે ઘટકોની વિગતો આપવી જોઈએ તે મૂળ અને મહત્વની માહિતી છે. કેટલાક ખોરાક, ખોરાક સંયોજન અથવા રસાયણી યોગજ પ્રત્યે કેટલાક લોકોને એલર્જી હોય છે. લેબલમાં કેવળ આવા જોખમકારક ઘટકો જ જણાવવા જોઈએ એટલું નહિ બલકે એમનો જથ્થો પણ જણાવવો જોઈએ.

## પોષણવિષયક માહિતી

ખોરાકમાં ભેગસેળ અટકાવવાના અધિનિયમ અન્વયે શિશુઓના ખોરાક માટે હવે પોષણ વિષયક લેબલ લગાડવાનું આદેશાત્મક છે. કાર્બોહાઇડ્રેટ, પ્રોટીન, ચરબીના તત્વો અને ફુલકેલરી અને મુખ્ય વિટામીન



અને ખનિજ વિશે માહિતી હોય ગ્રાહક માટે મહત્વનું છે. આ માહિતી ઉપરાંત ચરબીનો પ્રકાર એટલે કે સંતૃપ્ત બહુ અસંતૃપ્ત ચરબી અને એના આહાર રેશા પણ જરૂરી છે. ખાવા માટે તૈયારની બાબતમાં દરેક માટે પોષણ પૂરક પણ પુરા પાડવાની જરૂર છે.

### યોગજ

ખોરાકમાં કયા યોગજ ઉમેરવામાં આવેલ છે અને કયા જથ્થામાં તે જણાવવું આદેશાત્મક છે.

### તારીખ સુધીમાં ઉપયોગ

નિર્માતાએ એ જાહેર કરવું જોઈએ કે "તારીખ સુધીમાં ઉપયોગ કરો" અથવા તારીખ "પહેલા શ્રેષ્ઠ" કેટલીક બનાવટોને પોતાનું મર્યાદિત જીવન હશે આવા કેસોમાં સલામતીની દ્રષ્ટિએ આ માહિતી ખૂબ નિર્ણાયક છે. ગ્રાહકે એ જણાવું જોઈએ કે કઈ તારીખ સુધી ઉત્પાદન સલામત છે. તે પ્રમાણે સંગ્રહ સ્થિતિ પણ એટલીજ મહત્વની છે આદર્શ સંગ્રહ સ્થિતિ અનિવાર્ય છે.

### પ્રક્રિયા ટેકનિકો

ખોરાકમાં ભેળસેળ અટકાવવા બાબતનો અધિનિયમ એ જરૂરી બનાવે છે કે કિરણવાળા ખોરાકની બાબતમાં કિરણની તારીખ,લોગ,લાઇસન્સ નંબરની વિગતો અને કિરણનો હેતુ જણાવવામાં આવે અન્ય પ્રક્રિયાઓ જેવી કે વિસાલન જુદી જુદી સૂકવવાની પ્રક્રિયાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હોય અને એનો લેબલ પર ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.

આદર્શ લેબલમાં નીચેની માહિતી હોવી જોઈએ.

- 0 ઉત્પાદનનું નામ
- 0 નિર્માતાનું નામ અને સરનામું
- 0 જથ્થા સાથે ઘટકો
- 0 જથ્થો(ચોખ્ખુ વજન, ખાલી વજન)
- 0 બેચ નં.
- 0 ઉત્પાદનનો માસ અને વર્ષ

- 0 પોષણ માહિતી
- 0 યોગજના નામ અને જથ્થો
- 0 કાયદેસર સંગ્રહ સ્થિતિ
- 0 વપરાયેલ પ્રક્રિયા ટેકનિકો
- 0 ચેતવણી
- 0 અર્થપૂર્ણ આરોગ્ય હક-દાવા

લેબલ પરની માહિતીએ ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરવો જોઈએ નહીં લેબલમાં જુદા અથવા ગેરમાર્ગે દોરનાર કોઈ નિવેદન,હક-દાવો,ડિઝાઇન,યુક્તિ કાલ્પનિક નામ અથવા સંક્ષેપ ન હોવા જોઈએ.

જાહેર ખબર તથા મુદ્રણ અને વીજાણુ માધ્યમ

પ્રારંભ થનાર નવા ઉત્પાદન અંગે માહિતી ફેલાવવા માટે નિર્માતા જુદા જુદા પ્રકારના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે ઉત્પાદનનો પરિચય કરાવવા માટે જાહેર ખબરએ શક્તિશાળી સાધન છે. આજે નિર્માતાઓ,વેપારીઓ,નવા ઉત્પાદનને ઉત્તેજન આપવા અને એની ઉપલબ્ધતા તથા બજારમાં પસંદગી વિશે ગ્રાહકને માહિતીગાર રાખવા માટે જાહેર ખબરને એક આવશ્યકતા તરીકે અનુભવે છે. બીજી બાજુ આક્રમક જાહેર ખબરો નવા ઉત્પાદનને વધુ કાર્યક્ષમ,શૈલીકાર અને ઉપયોગમાં અનુકૂળ તરીકે પ્રોત્સાહન આપીને લોકોના જીવનમાં ધકેલે છે. ગ્રાહકને માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ જાહેર ખબર આપનારાઓને વિનિયમિત કરવા જોઈએ ભારતની જાહેર ખબર માનક કાઉન્સિલએ એવી સંસ્થા છે.તે જાહેર ખબર આપનારા,જાહેર ખબર એજન્સીઓ,વર્તમાનપત્રો,સામયિકા અને જાહેર ખબરમાં રોકાયેલા બીજાઓએ ઉભી કરેલી સંસ્થા છે. કાઉન્સિલે સંહિતા ઘડી કાઢી છે. જે દ્વારા એવું માને છે કે સંબંધિત તમામ પક્ષકારોના લાભ માટે જાહેર ખબર આપનારા તમામ જવાબદાર બનવું જોઈએ. જાહેર ખબરોએ કરેલ રજુઆતો અને હક-દાવાની સચ્ચાઈ અને પ્રમાણિકતા સુનિશ્ચિત કરવા તથા ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેર ખબરો સામે રક્ષણ આપવા માટે સંહિતા ઘડી કાઢવામાં આવી છે. આ સંહિતા માત્ર સમાચારપત્રો

સામયિકોને જ લાગુ પડે છે. એટલુ જ નહી બલકે ટેલિવિઝન,રેડિયો, સિનેમા,દુકાનોના પાટિયા અને પોસ્ટરો તથા ઉત્પાદનના લેબલને પણ લાગુ પડે છે. જાહેર ખબરોએ ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી આપવી જોઇએ નહિ ઉત્પાદન સલામતી પાસા પોષક મૂલ્ય નાણા માટેનું મૂલ્ય ગ્રાહકને આપવું જોઇએ.

### સરકારી રેકર્ડ અને નાગરિક અધિકારપત્ર

કોઇપણ જાહેર સત્તાધિકારી પાસેથી માહિતી મેળવવા દરેક નાગરિકને સ્વતંત્રતા છે. દરેક જાહેર સત્તા-તંત્રે પોતાની કામગીરીની જરૂરિયાતો મુજબ પોતાનું તમામ રેકર્ડ રાખવું જોઇએ તથા માહિતીની વિનંતી કરતા કોઇપણ નાગરિકને માહિતી સુલભ બનાવવાની જાહેર સત્તા-તંત્રની ફરજ છે. અસરગ્રસ્તોને નિર્ણય માટેના કારણો આપવાની તથા મુખ્ય નીતિઓ અથવા નિર્ણયો જાહેર કરવામાં આવે ત્યારે સંબંધિત હકીકતો જાહેર કરવાની સંબંધિત અધિકારીની ફરજ છે.

લોકોને સેવા પુરી પાડનારા જાહેર ઉપક્રમો પોતાના નાગરિક અધિકારપત્ર મારફત ગ્રાહકો માટે માહિતી ખુલ્લી રાખવા બંધાયેલ છે તે ધોરણો,સુગમતા,પારદર્શકતા વિશે સેવા આપનારાનો લેખિત દસ્તાવેજ અને જાહેરાત છે.

સેવાઓ ખર્ચની વિગતો અને ધોરણ પ્રાપ્ય કરવામાં અનુસરવામાં આવેલા નિયમો અને કાર્યરીતિઓ અંગે ગ્રાહક માહિતી મેળવી શકે.

વિવેકપૂર્ણ પસંદગી કરવા માટે ગ્રાહકને વિગતવાર માહિતી પૂરી પાડવી જોઈએ યોગ્ય ઉપયોગ તથા કેટલાક વપરાશી ઉત્પાદનો સાથે જોડાયેલા જોખમો વિશે માહિતીનો એમને અધિકાર છે. સંબંધિત ગ્રાહકની સમસ્યાઓ સંબંધી માહિતીનો મુક્ત પ્રવાહ હોવો જોઈએ જવાબદાર ગ્રાહક આવશ્યક છે. ગ્રાહકને યોગ્ય માહિતીથી સશક્ત બનાવવા જોઈએ પસંદગી કે નિર્ણય કરતાં પહેલાં ઉત્પાદન કે સેવા વિશે તમામ માહિતી માટે ગ્રાહક આગ્રહ કરી શકે.

### પસંદગીનો અધિકાર

ગ્રાહકને પોતાની પસંદગીનું ઉત્પાદન પસંદ કરવાનો અને ખરીદવાનો અધિકાર છે. પોતાની પસંદગીનું ઉત્પાદન પસંદ કરવા માટે માલની વિશાળ વિવિધતાઓ અને પ્રાપ્ય હોવી જોઈએ વિવેકી ગ્રાહક અધિકત્તમ સંતોષ આપે તેવી રીતે પોતાની પાસેના નાણા ખર્ચવાનો પ્રયત્ન કરે છે. આમા પસંદગી કરવાનો સમાવેશ થાય છે. બીજા શબ્દોમાં બજારમાં માલની વિવિધ જાતો પુરી પાડવી જોઈએ જે એમાંથી પસંદ કરવાનો એને વિકલ્પ મળવો જોઈએ પસંદગી મળી શકતી ન હોય એવા બજારમાં વેચાણ કરનાર જણાવતો હોય તે ભાવે ઉપલબ્ધ ઉત્પાદન ખરીદવા ગ્રાહકને ફરજ પડતી હોય છે. ગ્રાહકને એની પસંદગીનું ઉત્પાદન પસંદ કરવાની તક આપવામાં આવતી નથી ગ્રાહકની પસંદગીને નિયંત્રિત કરવાનો વેપારીને અધિકાર નથી.

### અર્થ

પસંદ કરવાનો અધિકાર એટલે સ્પર્ધાત્મક ભાવે, શક્ય હોય ત્યાં માલની વિવિધતાની પ્રાપ્યતા બીજા શબ્દોમાં માલની ગુણવત્તા અને કિંમતના અર્થમાં ઉપલબ્ધ અનેક ઉત્પાદનોમાંથી પોતાની પસંદગીનું ઉત્પાદન પસંદ કરવા અને ખરીદ કરવાનો ગ્રાહકને અધિકાર છે. ઉત્પાદનની અમુક બ્રાન્ડ કે પ્રકાર ખરીદવા દુકાનદાર ગ્રાહકને ફરજ પાડી

શકે નહિ કે ભારપૂર્વક જણાવી શકે નહી તે પ્રમાણે કોઈ વેચાણ યુક્તિઓ મારફત ખરીદવા ગ્રાહકને દબાણ કરી શકાય નહિ.

### નિયંત્રિત પસંદગી

બજારમાં સ્પર્ધાત્મક ભાવે વિવિધ પ્રકારનો માલ ન હોય ત્યારે ઉપલબ્ધ ઉત્પાદન ખરીદ કરવા સિવાય ગ્રાહક પાસે કોઈ પસંદગી હોતી નથી આવા પ્રકારની પરિસ્થિતિમાં વેપારી

- પોતાને ગમે તે ભાવ નક્કી કરી શકે.
- કૃત્રિમ તંગી ઉભી કરી શકે અને ભાવ વધારી શકે.
- ડિલિવરીની શરતો સાથે ચેડા કરી શકે.
- બજારમાં માલના પ્રવાહને અસર કરી શકે.

બજારમાં આવા પ્રકારની પરિસ્થિતિએ નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાઓ છે. નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા માલ અંતિમ ગ્રાહકના હાથમાં જાય તે પહેલા ઉત્પાદનના પ્રવાહમાં મૂડીના અથવા સંસાધનોના મુક્ત પ્રવાહને અથવા વિતરણના પ્રવાહમાં તૈયાર માલને અવરોધ છે નીચેના માટે ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા અધિનિયમ ૧૯૬૯ ઘડવામાં આવ્યો હતો.

(ક) આર્થિક વ્યવસ્થાનું સંચાલન સામાન્ય નુકશાન કરવા આર્થિક સત્તાના કેન્દ્રીયકરણમાં પરિણયતુ નથી.

(ખ) જાહેરહિતને પ્રતિફળ હોય એવી ઇજારાવાળી નિયંત્રિત અને અનુચિત વેપાર પ્રથાઓની મનાઈ કરવી.

આ અધિનિયમ હેઠળ ભારત સરકારે ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા કમીશન તરીકે ઓળખાતા કમીશનની સ્થાપના કરી.

### ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા કમીશનની સત્તાઓ

વેપારી વપરાશી માલની પસંદગીઓ નિયંત્રિત કરીને અથવા મર્યાદિત જાતોની અંદર પસંદગી કરવાની ગ્રાહકને ફરજ પાડીને કોઈ નિયંત્રિત વેપારી પ્રથાને અનુસરતો હોય તો કમીશન

- ૧) હંગામી મનાઈ કરી શકે એટલે કે ફરિયાદ કરવામાં આવેલી પ્રથામાં રાચવાનું બંધ કરવા ઉપક્રમને ફરમાવીને મનાઈ હુકમ આપી શકે.

- ૨) બંધ કરવાનો અને છોડી દેવાનો હુકમ કરી શકે.
- ૩) સૂચનાઓ બહાર પાડી શકે.

ઇજારા અને નિયંત્રિત વેપાર પ્રથા કમીશન કોઇપણ નિયંત્રિત વેપાર પ્રથાની તપાસ કરવા અધિકૃત છે. ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક સંગઠનની વિશિષ્ટ ફરિયાદોના પ્રતિભાવમાં કમીશન એ શોધી કાઢશે કે ઉકત પ્રથા જાહેર હિતને પ્રતિફળ છે કે કેમ જો હા તો આવી પ્રથા બંધ કરવા અથવા એનું પુનરાવર્તન નહીં કરવા આયોગ હુકમથી ફરમાવી શકે.

આમ પસંદગી કરવાનો ગ્રાહકનો અધિકાર સારી રીતે સુરક્ષિત છે. ગ્રાહકે જ સતર્ક થવાનું અને અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો છે.

### સાંભળવાનો અધિકાર

સાંભળવાનો અધિકાર એટલે આર્થિક અને અન્ય નીતિઓ ઘડવા અને એનો અમલ કરવામાં સહાનુભૂતિપૂર્ણ અને પુરેપુરો અવેજ મેળવવાની દ્રષ્ટિથી ગ્રાહકના હિતની હિમાયત કરવાનો અધિકાર એમાં સરકાર અને અન્ય નીતિ ઘડનાર સંસ્થાઓ તેમજ ઉત્પાદન અને સેવાઓ ઉત્પન્ન કરવામાં કે ઉભી કરવામાં આવે તે પહેલા રજૂઆત કરવાના અધિકારનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રાહકોના કલ્યાણ માટે વ્યક્તિને સાંભળવાનો હક છે. તે વિવિધ ફોરમોમાં પોતાનું મંતવ્ય વ્યક્ત કરી શકે છે. ગ્રાહકને ખાતરી છે કે એના હિતને યોગ્ય અવેજ મળશે નિર્ણય લેનારી સંસ્થાઓમાં ગ્રાહકો પોતાના મંતવ્યો વ્યક્ત કરી શકે છે.

### ગ્રાહકનો અવાજ

ગ્રાહકના અધિકારની રજૂઆતનું રક્ષણ કરવા ગ્રાહકની સહભાગિતા માટે આવશ્યક ફોરમોની જોગાઇ કરવાની જરૂર છે. ગ્રાહકોને માલ અને સેવાઓ પૂરી પાડનારા માલના ઉત્પાદકો, વેપારીઓ, સેવા પૂરી પાડનારાઓ, જાહેર અને ખાનગી ઉદ્યોગ-સાહસોની જવાબદારી ગ્રાહકોના કલ્યાણ માટે કાર્ય કરવાની છે. ગ્રાહકોને સાંભળવા માટેની તક આપવાની એમને જરૂરિયાત છે. ગ્રાહકોના કલ્યાણ અને અંતિમ ઉપયોગ કરનારાઓના કલ્યાણ માટે એમના સુચનો વિચારણામાં લેવાની જરૂર છે.

0 નિર્માણ કરતા એકમો પાસે ગ્રાહક સંભાળ કેન્દ્રો હોવા જોઈએ નિર્મિત થયેલ માલની ડિઝાઇન અને કામગીરી અંગે પોતાનો અભિપ્રાય વ્યક્ત કરવાની તક ગ્રાહકને આપવી જોઈએ ઘણી કંપનીઓ પોતાના ગ્રાહકોની સંભાળ રાખે છે. તેઓ ગ્રાહકોનો અભિપ્રાય લે છે. જે ગ્રાહકો પાસેથી પુનઃ નિવેસન ગ્રાહકોને સ્વીકાર્ય હોય એવા માલ સાથે આવવા માટે ઉત્પાદક સામગ્રી તરીકે ઉપયોગમાં આવી શકે.

0 ગ્રાહકોને સેવા પૂરી પાડતી સંસ્થાઓ પાસે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ એકમ હોઈ શકે ગ્રાહકની ફરિયાદને સમયસર ધ્યાનમાં લઈ શકાય આજે મોટાભાગના જાહેર અને ખાનગી ઉદ્યોગ સાહસો પાસે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ એકમ હોય છે જ

0 અગત્યના મુદ્દાઓ વિશે પોતાના મંતવ્યો વ્યક્ત કરવા માટે ગ્રાહક સહકાર સુધી પહોંચી શકે તે જરૂરી છે. સરકારી નીતિઓ લોકો માટે છે. તેથી લોકોની સહભાગિતા અત્યંત મહત્વની છે પરામર્શ અને સહભાગિતાએ બે માર્ગ ગ્રાહકનો અવાજ સાંભળી શકવાના માર્ગ છે. પરામર્શ એટલે લોકોના નિષ્ણાત મંતવ્ય માટે સરકાર લોકો પાસે જાય છે. સહભાગિતા એટલે નિર્ણય લેવામાં લોકોને આમંત્રણ આપવામાં આવે છે. લોકો નીતિઓ ઘડવા અને અમલ કરવા માટે રચવામાં આવેલ વિવિધ સમિતિના સભ્યો બને છે.

### ગ્રાહક રજુઆત માટે પંચ

ગ્રાહક રજુઆત માટે વિવિધ મંચ ઉભા કરવામાં આવ્યા છે, એમાના કેટલાક નીચે મુજબ છે.

- 0 ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
- 0 જિલ્લા રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય કક્ષાએ ગ્રાહક સુરક્ષા કાઉન્સિલો
- 0 જિલ્લા રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય સ્તરે સલાહકાર સમિતિ
- 0 જાહેર ઉપયોગી ખાતાના ફરિયાદ અને નિવારણ એકમ
- 0 ગ્રાહક સંભાળ કેન્દ્રો

## સંગઠિત થવાની જરૂરિયાત

સાંભળવામાં આવે તે માટે ગ્રાહકોએ સંગઠિત થવાની જરૂર છે. ગ્રાહક સંગઠનો પોતાનો અવાજ સામૂહિક રીતે ઉઠાવી શકે તેઓ-

- 0 જાહેર ફોરમ ઉભી કરી શકે જોગવાઈ કરી શકે
- 0 લોકોના હિતના મુદ્દા ઉઠાવી શકે
- 0 લોકોના હિતના વિષય પર જાહેર ચર્ચાની પહેલ કરી શકે.
- 0 વપરાશી ઉત્પાદનોની સલામતી માટે આગ્રહ રાખી શકે.
- 0 માધ્યમ મારફત લોકોને સંગઠિત કરી શકે.
- 0 ગ્રાહકના હિતના વિવિધ વિષયો અંગે ચર્ચા કરવા ગ્રાહક ફોરમ આયોજિત કરી શકે.

સાંભળવાનો અધિકાર યોગ્ય સ્થાને ગ્રાહકનો અભિપ્રાય અવલોકનો અને ફરિયાદો વ્યક્ત કરવાને લગતો અધિકાર છે. જે સ્થાન ગ્રાહક માટે સુલભ હોવા જોઈએ ગ્રાહક પાસે ફરિયાદ હોય ત્યારે એને સાંભળવાનો એને અધિકાર છે. અને એવી ખાતરી પણ છે કે યોગ્ય ફોરમમાં એના હિતને યોગ્ય વિચારણા મળશે ઉચિત કરકસરયુક્ત ઝડપી રીતે આવી ફરિયાદોની કામગીરી કરવા અને ગ્રાહકોના હિતના રક્ષણ વિશે ખાતરી આપવા ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમે અંત્યત અસરકારક અર્ધ-ન્યાયિક તંત્ર રચનાની સ્થાપના કરી છે.

## નિવારણનો અધિકાર

### પ્રસ્તાવના

નિવારણ એટલે વસ્તુને યોગ્ય રીતે મૂકવી ગ્રાહકોએ જેની ચુકવણી કરી હોય તે માલ અને સેવાઓ અંગે સમસ્યા હોય ત્યારે નિવારણ શોધવાનો એમને અધિકાર છે. સાચી ફરિયાદની યોગ્ય પતાવટનો ગ્રાહકને અધિકાર છે. માલ કે સેવાની કામગીરી કે ગુણવત્તા અપેક્ષા કરતા ઉણી હય તો ગ્રાહક ફરિયાદ કરી શકે કોઈ અનુચિત વેપાર પ્રથા કે ગ્રાહકના અપ્રમાણિક શોષણ સામે ગ્રાહક ફરિયાદ કરી શકે નિવારણનો અધિકાર અનુચિત વેપાર પ્રથાઓ કે ગ્રાહકના અપ્રમાણિક શોષણ સામે નિવારણ



શોધવા ગ્રાહકને તક પૂરી પાડે છે. જે ફરિયાદો સાચી હોય એમની રૂચિત પતાવટ માટે તે અધિકારની પણ જોગવાઈ કરે છે. ખામીવાળા માલ અને સેવાઓ બદલ અધિકાર વળતરની ખાતરી આપે છે. નિવારણ એ ફરિયાદો સાંભળવાની તથા ગ્રાહક અને વેચનારને સ્વીકાર્ય હોય તેવી પતાવટ કરવાની સ્વાભાવિક અનુવર્તી કાર્યવાહી છે. વેપારની શોષણકારક અને અનુચિત પ્રથાઓમાંથી ગ્રાહકનું રક્ષણ કરવા અને બિન-ખર્ચાળ સરળતાથી સુલભ અને ઝડપી ઇલાજ પૂરો પાડવા માટે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૧૯૮૬ ઘડવામાં આવ્યો હતો ગ્રાહક પોતાનો નિવારણોના અધિકાર વાપરી શકે તે માટે કાયદા હેઠળ વિવિધ ઉપાયોની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

### નિવારણ એજન્સીઓ

નારાજ ગ્રાહકને મદદ કરવા ગ્રાહક ફોરમો તરીકે ઓળખાતી ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓની સ્થાપના કરવામાં આવી છે. તેઓ જિલ્લા કક્ષાએ જિલ્લા ફોરમ, રાજ્ય કક્ષાએ રાજ્ય કમીશન અને રાષ્ટ્રીય કક્ષાએ રાષ્ટ્રીય કમીશન છે. આ અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થાઓ વિશિષ્ટ પ્રકારની દાદ તથા યોગ્ય હોય ત્યાં વળતર આપવા માટે એમને સત્તાઓ આપવામાં આવી છે. આ ગ્રાહક ફોરમોની સેવાઓ જાહેર અને ખાનગી વ્યવસાયને તથા સેવાક્ષેત્રને આવરી લે છે, જેમાં બેકિંગ,નાણા,વિમા,પરિવહન,વીજળી દૂરસંચાર, મનોરંજન વગેરેને આવરી લેવામાં આવેલ છે.

### ફરિયાદોના પ્રકાર

ગ્રાહક વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો માટે નિવારણ શોધી શકે છે જો ગ્રાહકને નીચે મુજબની મુશ્કેલી હોય તો યોગ્ય ફોરમમાં ફરિયાદ કરી શકે છે.

- 0 વેપારી અનુચિત અથવા નિયંત્રિત વેપારી પ્રથા અપનાવે તો
- 0 લાવવામાં આવેલ માલ ખામી ભરેલો હોય
- 0 કોઈપણ પ્રકારની સેવાઓમાં ઉણપ હોય
- 0 નકકી કરેલી કિંમત કરતા વેપારી વધુ કિંમત વસૂલ કરે, અથવા માલ કે પેકેજ પર દર્શાવેલી કિંમત અથવા ભાવ યાદીમાં દર્શાવેલી

કિંમત કરતા વધુ કિંમત વસૂલ કરે તો

- 0 જે માલ જીવન અને સલામતી માટે જોખમકારક હોય એને વેચાણ માટે મુકવામાં આવે તો
- 0 જીવન માટે જોખમી સેવાઓ વેચાણ માટે જણાવવામાં આવે તો

### ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ ઇલાજ

- 0 સાચી ફરિયાદની બાબતમાં ગ્રાહક ફોરમ વેપારીને નીચે મુજબ ફરમાવી શકે.
- 0 માલની ખામી દૂર કરવા
- 0 એવી જ ખામી ન હોય એવા માલને ખામીવાળા માલને બદલે આપવા
- 0 ગ્રાહકે ચુકવેલી કિંમત કે ચાર્જ પરત કરવા
- 0 વળતર ચૂકવવા
- 0 સેવાઓમાંની ખામી કે ઉણપ દૂર કરવા
- 0 અનુચિત વેપાર પ્રથા બંધ કરવા
- 0 જોખમકારક માલ વેચાણમાં ન મૂકવા

આ અધિકારનો અસરકાર ઉપયોગ કરવા વિવિધ કાયદા અને નિવારણ વ્યવસ્થા-તંત્રની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. ફરિયાદના સત્યતા કારણ માટે ગ્રાહકે ફરિયાદ કરવી જ જોઈએ. નિવારણ શોધવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે. ગ્રાહકોનું શોષણ કરનારા લોભિયા વેપારીઓ સામે ફરિયાદ નોંધાવા ગ્રાહકે એકલાએ જ અથવા ગ્રાહક કલ્યાણ માટે કામ કરતા સંગઠનોએ આગળ આવવું જોઈએ.

### ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર

#### પ્રસ્તાવના

ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર એટલે જીવન પર્યત માહિતગાર ગ્રાહક રહેવા જાણકારી અને કૌશલ પ્રપ્ત કરવાનો અધિકાર ગ્રાહક શિક્ષણ અધિકારમાં ગ્રાહક નિર્ણયોને અસર કરનારા પરિબળો પર પ્રભાવ પાડવા કાર્યવાહી કરવા માટે જાણકારી અને કૌશલના અધિકારનો સમાવેશ થાય

છે. નાગરિકનો બુધ્ધિશાળી ખરીદનાર તરીકે વિકાસ કરવા જરૂરી જ્ઞાન, ગ્રાહક શિક્ષણ પુરૂ પાડે છે. વિશાળ અર્થમાં ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર ગ્રાહકનો જાણવાનો અધિકાર છે અને ગ્રાહકની પસંદગી પર અસર કરે એના પર્યાવરણને લગતા તમામ ફેરફારોથી વાકેફ રહેવાનો છે. ગ્રાહક શિક્ષણના ઘણા સ્ત્રોત છે તથા વિવિધ શિક્ષણ દ્વારા સમાજના જુદા જુદા વય જુથો અને વિભાગોને પૂરા પાડે છે. આજે ગ્રાહક સશક્તીકરણની એક તાકીદની જરૂરત યુવાપેઢીને ગ્રાહક શિક્ષણ મુખ્ય પ્રવાહની કેળવણી આપવાની છે.

ગ્રાહક શિક્ષણનો અર્થ એ થઈ શકે કે ખરીદનારપણાના જાણીતા અર્થના વિકાસમાંથી કોઈ વસ્તુને આધુનિક ઔદ્યોગિક અર્થતંત્રની આર્થિક અને સામાજિક શક્યતાઓને વધુ સંપૂર્ણ સાકાર કરવી સમાજમાં પરિપક્વ ગ્રાહકની ભૂમિકા ધારણ કરવા લોકોને તૈયાર કરવાની પદ્ધતિ સુધારવાની તે સંગઠિત પ્રવૃત્તિ છે.

### ગ્રાહક શિક્ષણનું ધ્યેય

ગ્રાહક શિક્ષણનું ધ્યેય

- 0 ગ્રાહક જાગરૂકતા વધારવી
- 0 વિશ્વાસનો વિકાસ કરવો
- 0 સંગીન નિર્ણયો લેવામાં સહાય કરવી
- 0 બજાર અર્થતંત્રમાં ગ્રાહકની ભૂમિકા સાકાર કરવી.
- 0 ગ્રાહકોને પોતાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરે તેવી કાનૂની વ્યવસ્થા સમજવી.
- 0 વિવેકી ખરીદનાર બનવા ગ્રાહકને મદદ કરવી
- 0 સંસાધનોના વધુ સારા વ્યવસ્થાપક થવા ગ્રાહકોને સહાય કરવી.
- 0 વધુ સારા ગ્રાહક નાગરિક બનવા ગ્રાહકને મદદ કરવી.

### સંયુક્ત રાષ્ટ્રોની માર્ગદર્શક સૂચનાઓ

ગ્રાહક સુરક્ષા માટે સંયુક્ત રાષ્ટ્રોએ બહાર પાડેલી માર્ગદર્શક સૂચનાઓ ગ્રાહક શિક્ષણ અંગે ખૂબ ઉપયોગી છે.

- 0 આ દેશના લોકોની સાંસ્કૃતિક પરંપરાને ધ્યાનમાં રાખીને સરકારે (કેન્દ્ર તથા રાજ્યો) સામાન્ય ગ્રાહક શિક્ષણ તથા માહિતી કાર્યક્રમનો વિકાસ કરવો અથવા પ્રોત્સાહન આપવું આવા કાર્યક્રમોનું ધ્યેય માલ અને સેવાઓની માહિતીગાર પસંદગી કરવા સમર્થ હોય અને પોતાના અધિકાર અને જવાબદારીઓ પ્રત્યે સભાન હોય એવા વિવેકી ગ્રાહકો તરીકે લોકોને સશક્ત બનાવવાનું છે.આવા કાર્યક્રમોનો વિકાસ કરવામાં ઓછી આવકવાળા ગ્રાહકો અને ઓછું અથવા અક્ષરજ્ઞાન નહીં ધરાવતા ગ્રાહકો સહિત શહેરી અને ગ્રામીણ એમ બંને વિસ્તારોમાં વંચિત ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો પ્રત્યે ખાસ ધ્યાન આપવું જોઈએ.
- 0 ગ્રાહક શિક્ષણ,શિક્ષણ વ્યવસ્થાનો અંતર્ગત ભાગ બની રહેવો જોઈએ ખાસ કરીને હાલના વિષયોનો અંગભૂત ભાગ હોય તો વધુ સારું.
- 0 સરકાર (કેન્દ્ર તેમજ રાજ્ય) ગ્રામીણ અને શહેરી વિસ્તારોમાં ઓછી આવકવાળા ગ્રાહક જૂથો માટે શિક્ષણ અને માહિતી કાર્યક્રમો હાથ ધરવા માધ્યમો સહિત ગ્રાહક સંગઠનોને તથા અન્ય રસધરાવતા જૂથોને ઉત્તેજન આપવું જોઈએ.
- 0 વ્યવસાય કરનારાઓએ યોગ્ય હોય ત્યાં વાસ્તવિક તથા સબંધિત ગ્રાહક શિક્ષણ અને માહિતી કાર્યક્રમો હાથ ધરવા જોઈએ અથવા ભાગ લેવો જોઈએ.
- 0 ગ્રામીણ ગ્રાહકો અને નિરક્ષર ગ્રાહકો સુધી પહોંચવાની જરૂરતને ધ્યાનમાં રાખીને સરકારે (કેન્દ્ર તથા રાજ્ય) લોક માધ્યમમાં ગ્રાહક માહિતી કાર્યક્રમોનો વિકાસ કરવો જોઈએ અને પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ.
- 0 શિક્ષણ આપનારાઓ, લોક માધ્યમ,વ્યાવસાયિકો અને ગ્રાહક સલાહકારો, ગ્રાહક માહિતી અને શિક્ષણ કાર્યક્રમો કરવા એમાં ભાગ લઈ શકે તે માટે સરકારે (કેન્દ્ર તેમજ રાજ્ય) તાલીમ કાર્યક્રમો યોજવા અને ઉત્તેજન આપવું જોઈએ.
- 0 ગ્રાહક શિક્ષણ અને માહિતી કાર્યક્રમોએ ગ્રાહક સુરક્ષાના નીચેના

પાસા આવરી લેવા જોઈએ.

- આરોગ્ય, પોષણ, ખોરાકથી થતા રોગો અને ખોરાકમાં ભેળસેળ
- ઉત્પાદન જોખમ
- ઉત્પાદન પર લેબલ લગાડવા
- સબંધિત કાયદા, ઉપાય કેવી રીતે મેળવવો, ગ્રાહક સુરક્ષા માટે એજન્સીઓ અને સંગઠનો
- તોલમાપ વિશે માહિતી, ભાવ, ગુણવત્તા, શાખની સ્થિતિ અને પાયાની જરૂરિયાતોની પ્રાપ્યતા, અને
- પ્રદૂષણ અને પર્યાવરણ

### અધિકારનો લાભ

- અધિકાર ગ્રાહકને નીચેના માટે પ્રોત્સાહન આપે છે.
- જીવતપર્યંત માહિતગાર ગ્રાહક રહેવા માટે જાણકારી અને કૌશલ પ્રાપ્ત કરવા
- વિવેચનાત્મક ચિંતન
- જીવન કૌશલ આપે છે.
- સમજ સુધારે છે.

ગ્રાહકોની અજ્ઞાનતા એમના શોષણ માટે મુખ્યત્વે જવાબદાર છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ગ્રાહક શિક્ષણની જોગવાઈ કરે છે. તેથી ગ્રાહકોને એમના અધિકારથી માહિતગાર રાખવાની સરકારની ફરજ બની જાય છે. ગ્રાહક શિક્ષણ, કપટ, છેતરામણી અને એકંદર ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી અને અન્ય રીતિઓ સામે રક્ષણ કરવા મદદ કરે છે. ભાવ અને માલની ગુણવત્તા વિશે પ્રશ્ન પૂછવા માટે ગ્રાહક શિક્ષણ સાવધાની અને શક્તિ લાવે છે. ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર અન્ય ગ્રાહક અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે અગત્યનું સાધન છે તેથી ગ્રાહક શિક્ષણના અધિકારને યોગ્ય મહત્વ આપવું જોઈએ.

### પાયાની જરૂરિયાતોનો અધિકાર

#### પ્રસ્તાવના:

પાયાની જરૂરિયાતો,પાયાના માલ અને સેવાઓ ગ્રાહકને સુનિશ્ચિત બનાવે છે. જે જીવિત રહેવાની બાંધધરી આપે છે. એમાં સારા જીવન તરફ જવા પૂરતો ખોરાક,કપડાં,આશ્રય,આરોગ્ય સંભાળ,શિક્ષણ અને સ્વચ્છતાનો સમાવેશ થાય છે. પાયાની જરૂરિયાતો સંતોષવાના અધિકારનો જુદા જુદા સમાજો અને દેશોમાં અલગ અલગ અર્થ થાય છે. વિકસતા વિશ્વમાં ગ્રાહકની પાયાની જરૂરિયાતોનું અર્થઘટન પૂરતો ખોરાક,કપડા અને આશ્રય થાય છે. જ્યારે અમેરિકન કે યુરોપ ખંડ ગ્રાહકની પાયાની જરૂરિયાતોને વપરાશી માલની સારી ગુણવત્તા ત્વરિત,સુનિશ્ચિત અને જવાબદાર સેવાઓ એવું અર્થઘટન કરશે વ્યાપક અર્થમાં -

- દરેક ગ્રાહકને પાયાની જરૂરિયાતો અને સેવાઓનો અધિકાર છે, જે ગૌરવપૂર્ણ જીવનની બાંધધરી આપે છે.
- એમાં પૂરતા ખોરાક,કપડા,આશ્રય,આરોગ્ય સંભાળ, પીવાનું પાણી, શિક્ષણ,સ્વચ્છતા,ઉર્જા અને પરિવહનનો સમાવેશ થાય છે.

અધિકારનો અમલ કરવાના ઉપાયો હાથ ધરી શકાય એવા કેટલાક નીચેના ઉપાયો છે.

- સલામતી માપદંડ ખોરાકના ધોરણ અને આહાર જરૂરિયાતો અસરકારક દેખરેખ-નિયંત્રણ,નિરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન તંત્ર-વ્યવસ્થા
- ખોરાક અને કૃષિ સંગઠન,વિશ્વ આરોગ્ય સંસ્થા કોડેક્ષ એલીપેન્ટારીયસ અથવા સામાન્ય રીતે સ્વીકૃત આંતરરાષ્ટ્રીય ખોરાક ધોરણ
- સંકલિત રાષ્ટ્રીય ઔષધ નીતિઓ મારફત ગુણવત્તા સુધારવી અને ઔષધ-રસાયણોનો યોગ્ય ઉપયોગ.
- વિશ્વ આરોગ્ય સંસ્થાનું સંબંધિત કાર્ય અને ભલામણોને વિચારણામાં લઈને વિકસતી રાષ્ટ્રીય ઔષધ નીતિ,પ્રાપ્તિ,વિતરણ,લાઇસન્સ ગોઠવણો,નોંધણી વ્યવસ્થા તથા ઔષધ-રસાયણો વિશે વિશ્વસનીય માહિતીની પ્રાપ્યતા જણાવી શકે.

૦ પીવાના પાણીનો પુરવઠો વિતરણ અને ગુણવત્તા સુધારવા માટે રાષ્ટ્રીય નીતિઓનો વિકાસ કરવો નિભાવવી અને સંગીન બનાવવી.

વાસ્તવમાં સાફ અને આરોગ્યમય જીવન જીવવું તે દરેક નાગરિકનો અધિકાર છે. સરકારે પોતાના લોકોને પાયાની જરૂરિયાતો સુનિશ્ચિત કરવા યોગ્ય પગલાં લેવા જોઈએ. કલ્યાણ કાર્યક્રમોનું ધ્યેય નાગરિકો પોતાની પાયાની જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરે તે માટે સશક્ત બનાવવાનું છે.

### આરોગ્યકારક પર્યાવરણનો અધિકાર

#### પ્રસ્તાવના

આરોગ્યકારક પર્યાવરણનો અધિકાર એટલે શારીરિક પર્યાવરણનો અધિકાર જે જીવનની ગુણવત્તાને વધારશે જેના પર વ્યક્તિનું નિયંત્રણ નથી તે પર્યાવરણીય ભય સામેની સુરક્ષાનો એમાં સમાવેશ થાય છે. વર્તમાન અને ભાવિ પેઢીઓ માટે પર્યાવરણની સુરક્ષા અને સુધારો કરવાની જરૂરિયાતનો તે સ્વીકાર કરે છે.

હકીકતમાં આરોગ્યકારક પર્યાવરણનો અધિકાર જીવનના દરેક પાસામાં મનુષ્યો પાસે હોય તે તમામ અધિકારોમાં અંતર્નિહિત છે. પાણી, હવા, ભૂમિ અને અવાજના પ્રદૂષણ વિના આરોગ્યપ્રદ જીવનશૈલી જીવવાનો તે અધિકાર છે. આરોગ્યકારક પર્યાવરણમાં વૈશ્વિક અને સ્થાનિક એમ બન્ને પરિસ્થિતિઓનો સમાવેશ થાય છે. ઓઝોનમાં ઘટાડો વૈશ્વિક ગરમી તથા ઝેરી કચરામાં વધારો પ્રદૂષિત ભૂગર્ભજળ પુરવઠો અથવા સ્થાનિક સ્તર પર ગેસોથી ભરેલી હવા એ આરોગ્યકારક પર્યાવરણના અધિકારના ઉલ્લંઘન જેવું છે. હાલમાં ગ્રાહક માટે આરોગ્યકારક પર્યાવરણનું ક્ષેત્ર કુદરતી હોનારતની ઘટનાઓ સુધી વિસ્તારવામાં આવેલ છે. ટકી ન રહે તેવા વિકાસ અને નિરંકુશ વિકાસને લીધે એમાં અનેકગણો વધારો થયો છે ગ્રાહકો હવે સલામત અને કુદરતી પર્યાવરણના અધિકારની માગણી કરી રહ્યા છે.

- ન તો ધમકી ભર્યું કે ન ભયજનક હોય, પરંતુ ગૌરવ અને સુખાકારી ભર્યું જીવન જીવા દે એવા પર્યાવરણમાં જીવવાનો અને કાર્ય કરવાનો અધિકાર છે.
- પર્યાવરણીય ભય અથવા હવા, માટી, પાણી વગેરેના પ્રદૂષણની ખરાબ અસરોથી એમને રક્ષણ મળવું જોઈએ.

### ગ્રાહકની જવાબદારી

આરોગ્યપ્રદ પર્યાવરણનું નિર્માણ કરવું તે ગ્રાહકની જવાબદારી છે. ગ્રાહકની વપરાશી ઢબ માલના ઉત્પાદન પર અસર કરી શકે છે. ગ્રાહકોના અમુક વિભાગ દ્વારા કુદરતી સંસાધનોના અપવ્યયભર્યા ઉપયોગ વિશિષ્ટ પ્રદેશો, કુદરતી પર્યાવરણ પર નકારાત્મક અસર થાય છે. દાખલા તરીકે શહેરી વિસ્તારોમાં લાકડાની વપરાશ સીધેસીધી નવવિનાશ સાથે સંકળાયેલ છે. ઉદ્યોગો અને શહેરી ગ્રાહકો દ્વારા ઉર્જાનો અતિશય ઉપયોગ ડુંગરાળ પ્રદેશોમાં મોટા પાયાના બંધ બાંધવાનું કારણ છે.

પુનઃ ઉપયોગ રીસાઇકલ ઘટાડવાનું તથા બિન-જીવ અવક્રમણ યોગ્ય વપરાશી ઉત્પાદનોનો ઇન્કાર કરવાનું જરૂરી છે. જવાબદાર ગ્રાહકે પર્યાવરણ અનુકુળ હોય તેવા ઉત્પાદનોમાં જવું જોઈએ. માનવ અને પર્યાવરણના આંતર-અવલંબનને ગ્રાહકે માન આપવું જોઈએ અને કુદરતી સંશોધનો પ્રત્યે શોષણકારી તથા અપવ્યયી મનોવૃત્તિ હોવી જોઈએ નહીં. અધિકારનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો.

- ગ્રાહકોએ વ્યક્તિગત અને સામૂહિક રીતે બિન-જીવ અવક્રમણ યોગ્ય વપરાશી ઉત્પાદનનો વિરોધ કરવો જોઈએ.
- અપવ્યયી વપરાશ ઘટાડવી
- કુદરતી સંસાધનોનું સંરક્ષણ
- રીસાઇલ કરી શકાય તેવા ઉત્પાદનોના ઉત્પાદને ઉત્તેજન આપવું જોઈએ.

### ગ્રાહક નાગરિક



ગ્રાહક નાગરિક છે. ગ્રાહક તરીકે પ્રવૃત્તિઓની ફારમાળા અને વિચાર-વિનિમય ઘરથી બજારના સ્થળ સુધીવિસ્તરે છે. પરંતુ નાગરિક તરીકે એની પ્રવૃત્તિ તે અંગત ઉપયોગ માટે બજારમાંથી પોતાના ઘેર શું લઈ શકે છે એટલું જ નહીં પરંતુ બદલામાં તે સમાજ અને પર્યાવરણને શું પરત કરે છે. એનો સમાવેશ કરવા સુધી વિસ્તરે છે.

### ગ્રાહકની જવાબદારીઓ

એક જવાબદાર ગ્રાહક એ છે કે જે માલ અને સેવાઓની ખરીદી અંગે ખર્ચેલા નાણાં માટેનું મૂલ્ય સુનિશ્ચિત કરે છે. અને સાથી ગ્રાહકોને એમના અધિકાર અને જવાબદારીઓ પ્રત્યે જાગૃત બનાવે છે. જવાબદાર ગ્રાહકની પસંદગીઓ અને કાર્યો બીજા સાથી ગ્રાહકોના કાર્યો અને પસંદગીઓને અસર કરતા નથી બીજા શબ્દોમાં કોઈપણ જવાબદાર ગ્રાહકે ટુંકાગાળાના આનંદ અને લાભ મેળવવા માટે સ્વાર્થી રીતે વર્તવું જોઈએ નહિ.

ટુંકમાં ગ્રાહકની જવાબદારીઓના અંગભૂત ભાગોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે.

- પોતાની વપરાશી પ્રથાઓ નિયંત્રિત કરવા વ્યક્તિની શક્તિ અને સક્ષમતાનો સ્વીકાર
- પર્યાવરણ-અનુકુળ જીવન શૈલી અથવા હરિત ગ્રાહક જીવન શૈલી તરીકે ઓળખાય છે તે ઉભી કરવી.
- કોઈની કાર્યવાહી અથવા ખરીદી નિર્ણયો માટે જવાબદારીની જાગૃકતા
- તાર્કિક વિચાર માટેની સક્ષમતા
- ઉદ્યોગો અને વ્યવસાયોની પ્રવૃત્તિઓ પર હિતપ્રહરી બનવું
- ઉત્પાદનના ધોરણ અને ગુણવત્તાની માગણી કરવી.

આમાં માત્ર કાર્યવાહી જ નહીં બલકે કેટલીક સુસ્થાપિત કે સ્વીકાર્ય રીતમાં કાર્ય કરવાના નિર્ણયનો પણ સમાવેશ થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે બજારની ચીજવસ્તુઓના ઉપયોગ કરનાર તરીકે કચરાના નિકાલ માટે તે અંશતઃ જવાબદારી લે છે. કુદરતી સંસાધનોના ઉપયોગ કરનાર તરીકે

એના સંરક્ષણ માટે તે ઓછી કાળજી લે છે. નાગરિક તરીકે જવાબદારી ધારણ કરવાની અને તે અનુસાર વર્તવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે.

ગ્રાહક, જાગરૂક અને સર્તક નાગરિક તરીકે જવાબદારી ધારણ કરે ત્યારે ગ્રાહકની સમાજ પ્રત્યેની જવાબદારી પરિપૂર્ણ થાય છે. એણે સંપૂર્ણપણે એ જાણીને વર્તવું જોઈએ કે પર્યાવરણ પૂરતું નબળું છે. અને દરેક પેઢીએ એનું કાળજીપૂર્વક પોષણ કરવાનું રહે છે. કુદરતી સંસાધનો અને રાષ્ટ્રીય સંસાધનોનું સંરક્ષણ મોટી જવાબદારી છે. તેમ કરીને ભાવિ પેઢીને લાભ મળી શકે વૈશ્વિક નાગરિક તરીકે ગ્રાહકની જવાબદારીમાં પર્યાવરણનું પોષણ કરવા માટે જ નહિ બલકે થયેલ નુકશાનને ઉલટાવી નાખવા વિચારવા અને વર્તવાનો સમાવેશ થાય છે.

જવાબદાર નાગરિક એવી વ્યક્તિ છે જે પોતાના પસંદગીના અધિકારની અસરની સંપૂર્ણ જાગરૂકતા સાથે પોતાના વિવેકાધિકારનો ઉપયોગ કરે છે. અને તે બીજા ગ્રાહકને તેમજ એના ખરીદીના નિર્ણયોના પર્યાવરણને જવાબદાર છે.

### જવાબદાર ગ્રાહક

અસરકારક ગ્રાહક થવા માટે અને પોતાના હિતોને આગળ ધપાવવા તથા યોગ્ય પસંદગી કરવા ગ્રાહક જાણકાર અને સશક્ત હોવો જ જોઈએ ગ્રાહકની દરમ્યાનગીરી બજાર પર અસર કરી શકે તેથી ગ્રાહકે જવાબદારી પૂર્વક કાર્ય કરવું જોઈએ ગ્રાહકે -

- 0 બજારમાં સાવધ રહેવું જોઈએ.
- 0 તોલમાપના સાચાપણને હંમેશા ચકાસવું જોઈએ.
- 0 નિર્માણ અને સમાપ્તિની તારીખ વિશે સાવધાન રહેવું જોઈએ.
- 0 લેબલ પરના ભાવ અને ઘટકોનું બાકાઈથી અવલોકન કરવું જોઈએ.
- 0 આઈએસઆઈ, એગમાર્ક, ઇકો-માર્ગ જેવા માનક મારકા તપાસવા જોઈએ.
- 0 ખરીદી કરતા પહેલાં વોરંટી અને ગેરંટીની શરતો જોવી જોઈએ.
- 0 બજારના સ્થળના વ્યવહારોમાં નાણાનું મૂલ્ય શોધતા ગ્રાહકના

અધિકારો જે નિશ્ચયપૂર્વક જણાવો, પરંતુ દુરપયોગ ન કરવો જોઈએ.

૦ કયા પ્રશ્નો પૂછવા અને કયારે પૂછવા તે જણાવુ જોઈએ.

### ગ્રાહકની જવાબદારીઓ

જવાબદાર ગ્રાહકે ગ્રાહક સુરક્ષામાં સક્રિય ભાગ લેવો જોઈએ ગ્રાહક સંગઠનોની વિશ્વસંસ્થા "કન્ઝયુમર ઇન્ટરનેશનલ" એ નીચેની ગ્રાહક જવાબદારીઓ નિયત કરી છે.

### સવિશેષ જાગરૂકતા

- ૦ ઉપયોગમાં લેવાયેલ માલ અને સેવાઓ અંગે સતર્ક થવું અને પ્રશ્નો પૂછવા
- ૦ ઉત્પાદન અને સેવાઓના અતિશયોક્તિ ભર્યા દાવા સાથેની ચાલાક અને ગેરમાર્ગે દોરનારી જાહેર ખબરોથી લલચાવુ નહીં પરંતુ ઉત્પાદન અને સેવાની ઉપ્યોગિતાની તથા એમની સાથેની ગેરંટીઓ અને વોરંટીઓની બારીક તપાસ કરવી.
- ૦ ઉત્પાદન અને સેવાઓની ઓફરની તપાસ
- ૦ આવી પસંદગી મળતી હોય ત્યારે ઉત્પાદન અને સેવાઓના તુલનાત્મક ગુણદોષની સરખામણીના આધારે પસંદગી કરવી.
- ૦ માલ અને સેવાઓની ગુણવત્તાના કેસમાં બિન-સમાધાનકારી વલણ અપનાવીને ચુકવેલા નાણાનું સંપૂર્ણ મૂલ્ય સુનિશ્ચિત કરવું

### કાર્ય કરવા તૈયાર થવું.

૦ વેપાર અને ઉદ્યોગ દ્વારા શોષણના કોઈ સ્વરૂપ તથા માલ અને સેવાઓની ગુણવત્તાની બાબતમાં ગ્રાહકના કોઈ અધિકારના ઉલ્લંઘન સામે અવાજ ઉઠાવવા અને વિરોધ કરવા ઉચિત અને ન્યાયી માગણીઓના અમલ માટે કાર્યવાહી કરવા એણે તૈયાર રહેવું જોઈએ.

### સામાજિક જવાબદારી

એની વપરાશની અન્ય નાગરિકો પર ખાસ કરીને સ્થાનિક, રાષ્ટ્રીય અથવા આંતરરાષ્ટ્રીય પર્યાવરણમાં વંચિત જૂથો સબંધમાં અસર વિશે

ચિંતિત થવું.

પર્યાવરણીય જાગૃકતા

કચરો રોકવા માટે તથા કુદરતી સંસાધનોનું સંરક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવા પર્યાવરણીય અવકાશ અને પ્રદૂષણ પ્રત્યે સંવેદનશીલ બનવું.