

ਮਾਡਿਊਲ (ਇਕਾਈ) V

ਕੁਲ ਅੰਕ

16

ਪੜ੍ਹਣ ਦਾ ਕੁਲ ਸਮਾਂ

35 ਘੰਟੇ

ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਗਰੂਕਤਾ

ਹਰੇਕ ਵਧਾਰ ਦਾ ਮੁੱਖ ਮੰਤਵ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਵਿਵਹਾਰਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਧਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਿਭਿੰਨ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਘਟੀਆ ਕਿਸਮ ਦਾ ਮਾਲ ਵਧੇਰੇ ਜਾਂ ਉੱਚੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਉੱਪਰ ਵੇਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਜਾਗਰੂਕ ਨਾ ਹੋਣ ਕਾਰਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦਾ। ਇਹ ਪਾਠ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣ ਸਕਣ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਜਵੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸਮਝ ਸਕਣ।

ਪਾਠ 17 : ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਪਾਠ 18 : ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ



ਟਿੱਪਣੀ

ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਅਸੀਂ ਕਈ ਵਾਰ ਅਜਿਹੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਇਹ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪੂਰੀ ਕੀਮਤ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਫੇਰ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘਟੀਆ ਜਾਂ ਮਿਲਾਵਟੀ ਵਸਤੂ ਮਿਲੀ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਈ ਲੋਕ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੱਸ ਦਾ ਅਤੇ ਰੇਲਗੱਡੀ ਦਾ ਪੂਰਾ ਕਿਰਾਇਆ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਫਿਰ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਬੈਠਣ ਦੀਆਂ ਸੀਟਾਂ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਕਈ ਵਾਰ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਰਚੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਨੁਸਾਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਕੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦੀ ਕੀਮਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਵੇ।

ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਲੋਕ ਆਪ ਹੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਣ-ਉਚਿਤਤਾ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕਈ ਵਾਰ ਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸਤਾਰਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਬਗੈਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਿਆਂ, ਉਹ ਵਸਤਾਂ ਖਰੀਦ ਲੈਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਕੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਬਣਦੀ ਕਿ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਣ? ਆਓ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਜਾਣੀਏ।



ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਪਾਠ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਮਹਾਰੋਂ ਤੁਸੀਂ

- * ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦੱਸ ਸਕੋਗੇ;
- * ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ 'ਚ ਅੰਤਰ ਦੱਸ ਸਕੋਗੇ;
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਦੱਸ ਸਕੋਗੇ;
- * ਕਿਸੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰ ਸਕੋਗੇ; ਅਤੇ
- * ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੱਸ ਸਕੋਗੇ।

17.1 ਖਪਤਕਾਰ ਕੌਣ ਹੈ ?

ਸਰਲ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਵਿਭਿੰਨ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਫੇਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਵਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗ ਵਸਤਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਣਕ, ਆਟਾ, ਨਮਕ, ਚੀਨੀ, ਫਲ ਆਦਿ) ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਵਸਤਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ, ਰੈਫਰੀਜਰੇਟਰ, ਟੋਸਟਰ, ਮਿਕਸਰ, ਸਾਈਕਲ, ਆਦਿ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ



ਦੀ ਅਸੀਂ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਬਿਜਲੀ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਬਿਏਟਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਉਹ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਉਪਭੋਗ ਲਈ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਪਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀ, ਕਿਸੇ ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਤੋਂ ਵਸਤਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਸਟੇਸ਼ਨਰੀ ਦਾ ਸਮਾਨ) ਖਰੀਦਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਖਪਤਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਮੁੜ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਕੀ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਖਰੀਦਦਾਰ (ਜੋ ਕਿ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਹੈ) ਹੀ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇ? ਇਹ ਹਮੇਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਲਿੱਖਣ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਖਰੀਦਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਖਰੀਦਦਾਰ ਵੀ ਹੋ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਵੀ। ਮੰਨ ਲਓ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿਤਾ ਖੁਰਾਕ ਸਾਮੱਗਰੀ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਫੇਰ ਜਦੋਂ ਉਹ ਕੱਪੜੇ ਧੋਣ ਦਾ ਡਿਟਰਜੈਟ ਪਾਊਡਰ ਖਰੀਦਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਫੇਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੀ (ਜਿਹੜਾ ਕੱਪੜੇ ਧੋਣ ਦਾ ਕੰਮਕਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ) ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਭਾਵ ਇਹ ਹੋਇਆ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਪਭੋਗ ਵੀ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਮਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਫੇਰ ਖਰੀਦਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ, ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਹੋਰਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਉਪਭੋਗ ਲਈ ਖਰੀਦਦਾ ਹੈ। ਵਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਉਪਭੋਗ ਦੀਆਂ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਵਸਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜਦਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਾਸਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵਿੱਚ ਆਵਾਜਾਈ, ਬਿਜਲੀ, ਫਿਲਮ ਵੇਖਣਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਖਪਤਕਾਰ (ਉਪਭੋਗਤਾ) ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵੀ ਪਰਭਿਆਸਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪੈਸਾ ਖਰਚ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਖਪਤਕਾਰ ਅਖਵਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਆਉ ਵੇਖੀਏ ਕਿ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀ ਅੰਤਰ ਹੈ? ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਸੀਂ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੰਮਿਲਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਵੇਂ - ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਟੈਕਸੀ ਜਾਂ ਆਟੋਰਿਕਸਾ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਪਬਲਿਕ ਬੱਸ ਵਿੱਚ ਸਫਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੀ ਆਪਣੀ ਸਾਈਕਲ ਜਾਂ ਸਕੂਟਰ ਜਾਂ ਫੇਰ ਮੋਟਰ ਸਾਈਕਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਮੁਰੰਮਤ ਵਾਲੀ ਦੁਕਾਨ ਉਪਰ ਲੈ ਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹੋ। ਜਿਹੜਾ ਵਿਅਕਤੀ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਬਦਲ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ (ਖਪਤਕਾਰ) ਹੋ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਘਰ ਵਿੱਚ ਬਿਜਲੀ ਅਤੇ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ (DEMO) ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਾਰਜ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਤਸਵੀਰ, ਗੁਣਵੱਤਾ

ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਖਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਅੰਤਰ ਹੈ ਕਿ ਖਰੀਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਤਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਦਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ (DEMO) ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਾਰਜ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਆਵਾਜ਼ ਆਦਿ ਕੀ ਹੈ? ਪ੍ਰੇਤੂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਕਿ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਵੋਲਟੇਜ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਥਿਰ ਰਹੇਗੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਖਾਣ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਨਮੂਨੇ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦਾ ਸੁਆਦ ਜਾਣ ਕੇ ਉਸ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਫੇਰ ਫਲਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਫੇਰ ਫਲਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਹ ਕਿ ਵੱਧ ਪਕੇ ਹੋਏ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਕਿ ਇੱਕ ਸਕੂਟਰ ਜਾਂ ਟੈਕਸੀ ਦਾ ਡਰਾਈਵਰ ਚੁਕੰਨਾ ਰਹੇਗਾ, ਕੋਈ ਹਾਦਸਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਫੇਰ ਸਿਨੇਮਾ ਵੇਖਦੇ ਸਮੇਂ ਚਲਚਿੱਤਰ ਵਿੱਚ ਤਸਵੀਰ ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਪੂਰਾ ਸਮਾਂ ਠੀਕ ਰਹੇਗੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਅਸੀਂ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਪਤ ਵੀ ਤੁਰੰਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਫੇਰ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ। ਅਸੀਂ ਅਨਾਜ ਦਾ ਹਫਤਿਆਂ, ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇੱਕ ਰੈਫਰੀਜ਼ਰੇਟਰ ਦੀ ਜੇਕਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਰਹੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਦਾ ਕਈ ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਖਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਪਰ ਅਸੀਂ ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਮੁਰੰਮਤ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਫਿਲਮ ਸ਼ੋਆ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 17.1

ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਉੱਤਰ 'ਹਾਂ' ਜਾਂ 'ਨਾਂਹ' ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਦਿਓ।

- ਜਿਹੜਾ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਖਪਤਕਾਰ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਹੀਂ ਵੀ।
- ਕੀ ਇਹ ਸਹੀ ਹੈ ਕਿ ਜਿਹੜਾ ਖੁਰਾਕ ਪਦਾਰਥਾਂ ਦੀ ਖਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਹੀ ਉਸ ਦਾ ਖਰੀਦਦਾਰ ਵੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
- ਕੀ ਇੱਕ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੇ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਕਮੀਜ਼ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ?
- ਮੈਂ ਇੱਕ ਪਬਲਿਕ ਲਾਇਬਰੇਰੀ ਵਿੱਚ ਮੈਂਬਰੀ ਫੀਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਥੇ ਪੁਸਤਕਾਂ ਅਤੇ ਰਸਾਲੇ ਪੜ੍ਹਦਾ ਹਾਂ, ਕੀ ਮੈਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਖਪਤਕਾਰ ਹਾਂ?
- ਤੁਹਾਡੇ ਮਿੱਤਰ ਨੇ ਕਹਾਣੀ ਦੀ ਇੱਕ ਪੁਸਤਕ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕੀਤੀ, ਉਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਿਆ ਅਤੇ ਘੱਟ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੁਰਾਣੇ ਪੁਸਤਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੂੰ ਵੇਚ ਦਿੱਤਾ। ਕੀ ਉਹ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਹੈ?

17.2 ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਦਾ ਅਰਥ

ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਹੋਣ ਨਾਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਖਪਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਰਦੇ ਹੋਵੋਗੇ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾ ਕਿਸੇ ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਵੀ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਪਤਕਾਰ ਲਈ ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਨੂੰ ਇਕੱਲਿਆਂ ਰੋਕਣਾ ਵੀ ਅੱਖਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਖਪਤਕਾਰ ਚੁਕੰਨੇ ਹੋ ਜਾਣ ਅਤੇ ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਗਲਤ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਮਿਲ ਕੇ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਤਾਂ ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਖੁਦ ਖਪਤਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਤਨ ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਅਖਵਾਉਂਦਾ ਹੈ।



ਟਿੱਪਣੀ



ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਤੋਂ ਭਾਵ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅੰਦੋਲਨ ਤੋਂ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਮੰਤਵ ਨਿਰਮਾਤਾ, ਵਪਾਰੀ, ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਪੂਰਣ (ਨੈਤਿਕ) ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅੰਦੋਲਨ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਫੈਲੇ ਦੁਰਾਚਾਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਮਾਰਗ ਖੋਜਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅੰਦੋਲਨਕਾਰੀ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਮਤੀ ਦਾ ਜਤਨ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਅੰਦੋਲਨ ਤਾਂ ਹੀ ਸਫਲ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਖਪਤਕਾਰ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣੀਏ।

ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1986 : ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ, ਹੋਰਨਾਂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਵਧੇਰੇ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਿਸਤਾਰਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਬੀਮਾ, ਵਿੱਤ, ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ, ਹੋਟਲ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਉਤਸ਼ਾਹ, ਆਵਾਸ, ਮਨੋਰੰਜਨ ਜਾਂ ਮਨ-ਪਰਚਾਰੇ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਐਕਟ ਰਾਜ ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੰਮਤੀਆਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਛੇਤੀ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਧ ਨਿਆਇਕ ਪੱਧਰੀ ਨੂੰ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੱਲਾ ਫੌਰਮ, ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

17.3 ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ

ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅੱਜ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਮੁਕਾਬਲਾ, ਗੁਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਗਿਆਨ, ਘਟੀਆ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਗੰਭੀਰ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਕੁਝ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਅਤੇ ਧੋਖੇ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੁਝ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣੇ ਪੈਣਗੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਕਿ ਉਹ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਚੌਕਸ ਰਹਿ ਸਕਣ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰ ਚੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਤੋਂ ਇੱਕ ਹੀ ਵਸਤੂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿਖਾਉਣ ਲਈ ਆਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਵਸਤੂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਉਸ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਦਾ ਜਤਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਉਪਰ ਉਸ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਉੱਤਮ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਹ ਉਮੀਦ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਕੀਮਤ ਉਪਰ ਮੁਹੱਈਆ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਰੋਕ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚੋਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਦੁਕਾਨ ਉਪਰ ਬਹੁਤੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਮੁਹੱਈਆ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਦੂਜੀ ਦੁਕਾਨ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਆਓ, ਅਸੀਂ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੀਏ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1986 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ :

- ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ :** ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਜਿੰਦਗੀ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਚੇਤ ਹੋ ਤਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕਦਮ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਚੌਕਸੀ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਵਿੱਚ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਦਵਾ ਖਰੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਦਵਾ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਦਵਾ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਖਾਣਾ ਪਕਾਉਣ ਲਈ ਗੈਸ ਦੇ ਸਿਲੰਡਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਪੂਰਤੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂਚ ਕਰ ਲਈ ਕਿ ਇਹ ਰਿਸ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਇਹ ਰਿਸਣ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਣ ਅੱਗ ਲੱਗਣ 'ਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸੱਟ ਵੱਜਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ :** ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਉਪਲੱਬਧ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਮਾਤਰਾ, ਸ਼ੁੱਧਤਾ, ਪੱਧਰ ਜਾਂ ਸ਼੍ਰੋਣੀ ਅਤੇ ਕੀਮਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵਸਤੂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕੇ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਵਸਤੂ ਦੀ ਖਪਤ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਸ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਸੱਟ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਦੇ ਕਿਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੈਸ ਸਿਲੰਡਰ ਨੂੰ ਹੀ ਲਵੇ, ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ “ਜਦੋਂ ਗੈਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਗੈਸ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ (ਵੇਗ) ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।”
- ਚੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ :** ਹਰੇਕ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਚੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਵਧਾਰੀ ਘਟੀਆ ਮਿਆਰ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਦਬਾਅ ਦੇ ਹਥਕੰਡੇ ਅਪਨਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਵੀ ਟੀ. ਵੀ. ਉੱਪਰ ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਜੇਕਰ ਆਪਣੀ ਚੋਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਤਿ ਸਚੇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ :** ਇਸ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਰਥਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਪਕ ਅਰਥ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਵੀ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਰਣੇ ਲਈ ਜਾਣ ਤਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਸਲਾਹ ਲਈ ਜਾਵੇ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਹ

ਮਾਡਿਊਲ (ਇਕਾਈ) V

ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਗਰੂਕਤਾ



ਟਿੱਪਣੀ





ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਨਿਰਮਾਤਾ, ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਵਿਗਿਆਪਨਕਰਤਾ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਣਾ ਲੈਣ ਸਮੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਜਾਣੇ। ਤੀਜਾ, ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਸਮੇਂ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

- v) **ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ :** ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਅਨੁਚਿਤ ਵਪਾਰ ਵਿਵਹਾਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਾਧੂ ਕੀਮਤ ਵਸੂਲੀ, ਘਟੀਆ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣਾ, ਵਸਤੂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤਤਾ ਦੀ ਕਮੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਜਾਂ ਫੇਰ ਉਸ ਨੂੰ ਦੋਸ਼ ਪੂਰਣ ਜਾਂ ਮਿਲਾਵਟੀ ਵਸਤਾਂ ਕਾਰਣ ਕੋਈ ਹਾਨੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਸੱਟ ਵੱਜੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਉਸ ਨੂੰ ਦੋਸ਼ ਪੂਰਣ ਵਸਤੂ ਦੀ ਥਾਂ ਦੂਜੀ ਵਸਤੂ ਜਾਂ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਮਤ ਵਾਪਸੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਅਧਿਕਾਰ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਜਾਂ ਨਿਰਮਾਤਾ ਦੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਣ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਹਾਨੀ ਹੁੰਦੀ ਜਾਂ ਫੇਰ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮੁਆਵਜੇ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਵੀ ਹੈ।
- vi) **ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ :** ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਦੋਸ਼ਪੂਰਣ ਕਾਰਜ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨਾ ਬੇਹੱਦ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਮੰਤਰ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨ, ਵਿਦਿਅਕ ਸੰਸਥਾਨ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਕਾਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਏ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨ।
- ਉ) ਅਣਉਚਿਤ ਵਪਾਰ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦੇ ਮੰਤਰ ਨਾਲ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪ੍ਰਾਸੰਗਿਕ ਕਾਨੂੰਨ।
- ਅ) ਬੇਈਮਾਨ ਵਪਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਨਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਨਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਉਹ ਵਿਧੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਹ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾ ਦੇਣ ਲਈ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਤੋੜ ਮਰੋੜ ਕਰਨ ਦਾ ਜਤਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਇ) ਖਪਤਕਾਰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਨਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਦਿ।



ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰਚੇ, ਰਸਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਪੋਸਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਟੀ.ਵੀ. ਉੱਪਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵੀ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਅਦਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 17.2

I. ਕਾਲਮ 'ਓ' ਅਤੇ ਕਾਲਮ 'ਅ' ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੇ ਗਏ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਾਓ :

ਕਾਲਮ 'ਓ'

- i. ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- ii. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- iii. ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- iv. ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- v. ਚੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਕਾਲਮ 'ਅ'

- ਕ.) ਅਦਾਲਤ 'ਚ ਵਿਧਾਨਕ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ
- ਖ.) ਨੀਤੀਗਤ ਨਿਰਣਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਨਾਲ ਸਲਾਹ
- ਗ.) ਸਰਵੇਤਮ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਚੋਣ
- ਘ.) ਖਤਰਨਾਕ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ
- ਛ.) ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਾਸੰਗਿਕ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ

II. ਦੱਸੋ ਕਿ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੇ ਸਹੀ ਤੇ ਕਿਹੜੇ ਗਲਤ ਹਨ :

- i. ਇੱਕ ਵਪਾਰੀ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਆਪ ਹੀ ਪਤਾ ਲਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ii. ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਰਾਬ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ।
- iii. ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਤ ਉਚਿਤ ਸੰਸਥਾਨ ਵਿੱਚ ਸੁਣਵਾਈ ਲਈ ਜਾ ਸਕਣ।
- iv. ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤਦੋਂ ਹੀ ਅਪਨਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਸੰਗਠਤ ਹੋ।
- v. ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਵਿਵਸਾਇਕ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਚੁਣਨ ਦੀ ਪੂਰਣ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

17.4 ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਇੱਕ ਮਸ਼ਹੂਰ ਕਹਾਵਤ ਹੈ ਕਿ ਬਗੈਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਮੰਡਵਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਇਹ ਸਮਝ ਲੈਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੀ ਕੁਝ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਣ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੇਕਰ ਖਪਤਕਾਰ ਇਹ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸੁਣਵਾਈ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਣ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇਹ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣ ਸਕਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ। ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਹੀ ਕੀਮਤ ਉਪਰ ਚੁਣਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਿੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਸੱਟ





ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨ। ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

- ਸਵੈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ :** ਖਪਤਕਾਰ ਤੋਂ ਇਹ ਉਸੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਵਸਤੂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਚੋਣ ਲਈ ਉਹ ਵਿਕਰੇਤਾ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਨਾ ਰਹੇ। ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਨਾਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਇਹ ਉਸੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਧੋਖੇ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਭਰਪੂਰ ਹੋਵੇ। ਇੱਕ ਜਾਗਰੂਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੂਜਿਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹਿਤਾਂ ਦਾ ਵਧੇਰੇ ਧਿਆਨ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਹੀ ਜਾਗਰੂਕ ਹੋ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰ ਲੈਣਾ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਉੱਤਮ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਲੈਣ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ :** ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਦੂਜੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਖਰੀਦ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣਾ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਉੱਪਰ ਕੈਸ਼ ਮੀਸੋਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਯਾਦ ਰਹੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਸਤੂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਖਰੀਦ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ ਹੋਣ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਵਸਤੂ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਸਥਾਪਨ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਟੀ.ਵੀ., ਰੈਫਰੀਜਰੇਟਰ ਆਦਿ ਸਥਾਈ ਵਸਤਾਂ ਦਾ ਖਰੀਦ ਉੱਪਰ ਵਿਕਰੇਤਾ ਭਰੋਸਾ/ਗਾਰੰਟੀ ਕਾਰਡ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕਾਰਡ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਰੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਸਥਾਪਨ ਜਾਂ ਮੁਰੰਮਤ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਫਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਉਚਿਤ ਦਾਅਵਾ :** ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਹੋਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਨੁਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵੱਡਾ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵੀ ਸਾਹਮਣੇ ਆਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਨੇ ਬਗੈਰ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਣ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਪੂਰਤੀ ਦੀ ਵੱਡੀ ਰਕਮ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਗਲਤ ਕਾਰਜ ਹੈ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਵਰਤੋਂ :** ਕੁਝ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਰੰਟੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇਹ ਸੋਚ ਕੇ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਇਸ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਸਥਾਪਨ ਤਾਂ ਹੋ ਵੀ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਵਸਤੂ ਸਮਝ ਕੇ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਮਾਤਾ, ਵਪਾਰੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਅਨੁਬੰਧ ਨੂੰ ਸਖਤ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਧਾਰ ਖਰੀਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਜਿਵੇਂ - ਬਿਜਲੀ ਅਤੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੀਟਰ, ਬੱਸ ਅਤੇ ਰੇਲ ਗੱਡੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸੀਟਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਛੇਤ-ਛਾੜ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤਦ ਹੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਜਾਂ ਇੱਛਕ ਹਨ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 17.3

I. ਦੱਸੋ ਕਿ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੇ ਕਥਨ ਸਹੀ ਅਤੇ ਕਿਹੜੇ ਗਲਤ ਹਨ :

- ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਉਹ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਆਪਣੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਆਪ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੇਤਾ ਉਪਰ ਕਦੇ ਵੀ ਨਿਰਭਰ ਨਹੀਂ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਦੇ ਹੋਏ ਵਸਤੂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਮੈਂ ਆਪਣੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ।
- ਗਾਰੰਟੀ ਸਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਵਸਤੂਾਂ ਦੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਦੋਸ਼ਪੂਰਣ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਹੀਟਰ ਨਾਲ ਮੈਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਂ ਇਲਾਜ ਉਪਰ 50,000/- ਰੁਪਏ ਖਰਚ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਮੈਨੂੰ 50,000/- ਰੁਪਏ ਨੁਕਸਾਨ ਪੂਰਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

II. ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ :

- ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ ਕਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਇਆ?
ਕ.) 1972, ਖ.) 1982, ਗ.) 1986, ਘ.) 1995
- ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1986 ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਕਿੰਨੇ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ?
ਕ.) 6, ਖ.) 8, ਗ.) 7, ਘ.) 4
- ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ :
ਕ.) ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਉਚਿਤ ਵਰਤੋਂ
ਖ.) ਸਿੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
ਗ.) ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਲਈ ਲੜਨਾ
ਘ.) ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ 'ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਦਾਲਤ' ਵਿੱਚ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਖਪਤਕਾਰ ਅੰਦੇਲਨ ਨੂੰ ਸੰਕੇਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ :
ਕ.) ਸਰਕਾਰ, ਖ.) ਸਮਾਜ, ਗ.) ਉਤਪਾਦਕ, ਘ.) ਖਪਤਕਾਰ
- ਕਿਹੜਾ ਅਧਿਕਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਤਿਕਾਰ ਦਿਵਾਉਂਦਾ ਹੈ?
ਕ.) ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਖ.) ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ,
ਗ.) ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਘ.) ਚੁਣਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ



ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਿੱਖਿਆ

- * ਖਪਤਕਾਰ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਵਸਤੂਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਆਪਣੇ ਆਪ ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਖਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਖਰੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਵਸਤੂਾਂ ਵਿੱਚ ਖਪਤਯੋਗ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਦੋਹਾਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਹਨ ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ, ਬਿਜਲੀ, ਸਿਨੇਮਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ।



ਟਿੱਪਣੀ

ਮਾਡਿਊਲ (ਇਕਾਈ) V

ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਗਰੂਕਤਾ



ਟਿੱਪਣੀ

ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- * ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਤੋਂ ਭਾਵ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅੰਦੇਲਨ ਤੋਂ ਹੈ, ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਨਿਰਮਾਤਾ, ਵਪਾਰੀ, ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਯੋਗ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਭਰਪੂਰ (ਨੈਤਿਕ) ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- * ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ (i) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (ii) ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (iii) ਚੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (iv) ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (v) ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (vi) ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
- * ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹਨ : (i) ਸਵੈ-ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ, (ii) ਖਰੀਦ-ਵਿਕਰੀ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ (iii) ਉਚਿਤ ਦਾਅਵਾ, (iv) ਵਸਤਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਵਰਤੋਂ



ਅਭਿਆਸ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦੱਸੋ।
2. ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ।
3. ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਧਾਰਣਾ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।
4. ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ?
5. ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਓ।
6. ਖਪਤਕਾਰ ਕਿਸ ਨੂੰ ਆਖਦੇ ਹਨ? ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕੀ ਹਨ?
7. ਸਥਾਈ ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ?



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ

- 17.1 (i) ਹਾਂ, (ii) ਨਾਹੁੰ, (iii) ਹਾਂ, (iv) ਹਾਂ, (v) ਹਾਂ
- 17.2 I. (i) ਖ, (ii) ਘ, (iii) ਛ, (iv) ਕ, (v) ਗ
II. (i) ਗਲਤ, (ii) ਗਲਤ, (iii) ਸਹੀ, (iv) ਗਲਤ, (v) ਸਹੀ
- 17.3 I. (i) ਸਹੀ, (ii) ਸਹੀ, (iii) ਗਲਤ, (iv) ਗਲਤ, (v) ਗਲਤ
II. (i) ਗ, (ii) ਕ, (iii) ਕ, (iv) ਘ, (v) ਖ

ਰਚਨਾਤਮਕ ਕਾਰਜ

- * ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ।
- * ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਕਠਿਨਾਈ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕੀਤਾ ਹੈ? ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ?

ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ



ਟਿੱਪਣੀ

ਪਿਛਲੇ ਦੋ ਪਾਠਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਖਪਤਕਾਰ ਬਾਰੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਕੌਣ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕੀ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪੜ੍ਹਿਆ, ਜੋ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਹੱਕਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਮੰਤਵ ਨਾਲ ਚਲਾਇਆ ਗਿਆ ਅੰਦੋਲਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਪਰੋਸ਼ਾਨੀਆਂ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਪਾਅ ਲੱਭ ਸਕਣ। ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਅਕਲਮੰਦੀ ਅਤੇ ਸਮਝਦਾਰੀ ਨਾਲ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਦੀ ਧਾਰਣਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮਝਦਾਰ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਪੜ੍ਹ੍ਹ ਚੁੱਕੇ ਹੋ। ਇਸ ਪਾਠ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਉਪਰ ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਨ-ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਦੇ ਕੀ ਉਪਾਅ ਹਨ?



ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਪਾਠ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਮਗਰੋਂ ਤੁਸੀਂ

- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਅਰਥ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰ ਸਕੋਗੇ;
- * ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾ ਸਕੋਗੇ;
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕੋਗੇ;
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸੰਮਿਲਤ ਪੱਖਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕੋਗੇ;
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਤਜਵੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਸਕੋਗੇ; ਅਤੇ
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਗਠਿਤ ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰ ਸਕੋਗੇ।

18.1 ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਭਾਵ

ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਤੱਥ ਤੋਂ ਪਰਿਚਿਤ ਹੋ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਕੁਝ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਚੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣੋ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ। ਪ੍ਰੰਤੂ ਕੀ ਅਸੀਂ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਯਾਦ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ? ਸ਼ਾਇਦ ਨਹੀਂ। ਪ੍ਰੰਤੂ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਵੀ ਵਿਕਰੇਤਾ ਆਮਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਲਾਹਾ ਲੈ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਦੋਸ਼ ਭਰਪੂਰ, ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਅਤੇ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਸਿਹਤ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ।



ਮੰਨ ਲਓ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੁਕਾਨ ਉੱਪਰ ਖਾਣਾ ਪਕਾਉਣ ਵਾਲਾ ਤੇਲ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਗਏ, ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਖਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੇਲ ਬੰਦ ਟੀਨ ਜਾਂ ਡੱਬੇ ਵਿੱਚ ਮੁੱਹੋਈਆ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੇਲ ਮਿਲਾਵਟੀ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਭਾਵ ਉਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਘਟੀਆ ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਤੇਲ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਮਿਲਾਇਆ ਗਿਆ। ਹੁਣ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੇਬਲ ਉੱਪਰ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਨਾਅ ਵਿਖਾਏ ਗਾ ਅਤੇ ਕਹੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਇੱਕ ਮਸ਼ਹੂਰ ਕੰਪਨੀ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਦੇ ਅਸੁਧ ਜਾਂ ਘਟੀਆ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ। ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਤੇਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਬਿਮਾਰ ਪੈ ਜਾਂਦੇ ਹੋ। ਹੁਣ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਕੋਲ ਵਾਪਸ ਜਾ ਕੇ ਤੇਲ ਵਾਪਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ? ਨਹੀਂ ਹੁਣ ਉਹ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਟੀਨ ਵਿੱਚੋਂ ਥੋੜ੍ਹਾ-ਬਹੁਤ ਵਰਤਿਆ ਹੋਇਆ ਤੇਲ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। ਸ਼ਾਇਦ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਬਿਮਾਰੀ ਦੀ ਵਜ੍ਹਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਹੈ। ਹੁਣ ਤੁਸੀਂ ਸਿਰਫ ਇਹੋ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਗਾਂਹ ਤੋਂ ਉਸ ਲੇਬਲ ਦੇ ਤੇਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਬੰਦ ਹੀ ਕਰ ਦੇਵੋ। ਪਰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਕੀ ਗਾਰੰਟੀ ਹੈ ਕਿ ਦੂਜੇ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੇ ਤੇਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁੜ ਇਹੋ ਸਮੱਸਿਆ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਹਮਣੇ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ?

ਇੱਕ ਹੋਰ ਮਿਸਾਲ ਲਓ। ਕਿਸੇ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਪੱਖੇ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜਾਂ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਹੀਟਰ ਜਾਂ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਸੈਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। ਵਾਰੰਟੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਡੀਲਰ ਬਗੈਰ ਕਿਸੇ ਫੀਸ ਦੇ ਇਸ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕਮੀ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਬਣੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਹੁਣ ਖਪਤਕਾਰ ਕੀ ਕਰੇਗਾ? ਮੰਨ ਲਓ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਹੀਟਰ ਵਿੱਚ ਖਰਾਬੀ ਕਾਰਣ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਇਸ ਦਾ ਕੋਈ ਉਪਾਅ ਹੈ? ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਕੋਲ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵਿਕਰੇਤਾ ਉਸ ਉੱਪਰ ਹੀ ਦੋਸ਼ ਮੜ ਦੇਵੇ ਕਿ ਵਰਤੋਂ ਦੌਰਾਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਹੀਂ ਵਰਤੀ ਗਈ।

ਸਮਝਦਾਰ ਖਰੀਦਦਾਰ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬੇਵਸ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀਆਂ ਇਹ ਕੁਝ ਮਿਸਾਲਾਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਜੇਕਰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂੰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਖਦਸ਼ਾ ਕਿਤੇ ਵਧੇਰੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦਾ ਹਿੱਤ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੀ ਮਨਮਾਨੀ ਤੋਂ ਆਮ ਆਦਮੀ ਨੂੰ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਕੁਝ ਉਪਾਅ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ। ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ, ਵਪਾਰ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਅਨਿਯਮਿਤਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਆਮ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਦਮ ਜਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਪਾਅ। ਖਪਤਕਾਰਵਾਦ ਵਾਂਗ ਇਸ ਨੂੰ ਵੀ ਇੱਕ ਅੰਦੋਲਨ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਭ ਬੁਨਿਆਦੀ ਗੱਲਾਂ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਹਰੇਕ ਵਪਾਰੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਾਭ ਕਮਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਅਕਸਰ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਖਰਚੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਉੱਪਰ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਆਓ ਆਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦੋਸ਼ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਤ ਵਪਾਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਸਰੂਪ ਉੱਪਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰੀਏ ਜਿਸ ਨਾਲ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਰਥਿਕ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਨੂੰ ਵੀ ਖਤਰਾ ਹੈ।

18.2 ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਰੂਪ

ਅਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਬੇਈਮਾਨ ਵਪਾਰੀ ਕਈ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰੀ, ਡੀਲਰ, ਉਤਪਾਦਕ, ਨਿਰਮਾਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸਾਰੇ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਕਦੇ-ਨਾ-ਕਦਾਈਂ ਤੁਸੀਂ ਵੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣੇ ਵੇਖੇ।



ਟਿੱਪਣੀ

- i) **ਮਿਲਾਵਟ :** ਭਾਵ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਉਸ ਤੋਂ ਘਟੀਆ ਮਿਆਰ ਦੀ ਚੀਜ਼ ਮਿਲਾ ਦੇਣਾ। ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੀ ਮਿਲਾਵਟ ਅਨਾਜ, ਮਸਾਲਿਆਂ, ਚਾਹ ਦੀ ਪੱਤੀ, ਖੁਰਾਕ ਤੇਲਾਂ ਅਤੇ ਪੈਟਰੋਲ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਰੋਂ ਦੇ ਤੇਲ ਵਿੱਚ ਰੇਪ ਸੀਡ ਜਾਂ ਆਰਜੀਮੇਨ ਤੇਲ ਦੀ ਮਿਲਾਵਟ, ਕਾਲੀ ਮਿਰਚ ਵਿੱਚ ਪਪੀਤੇ ਦੇ ਸੁੱਕੇ ਬੀਜ ਅਤੇ ਘਿਉ ਜਾਂ ਮੱਖਣ ਵਿੱਚ ਬਨਸਪਤੀ ਦੀ ਮਿਲਾਵਟ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰ ਤਾਂ ਮਿਲਾਈ ਗਈ ਘਟੀਆ ਕੁਆਲਟੀ ਦੀ ਚੀਜ਼ ਸਿਹਤ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ii) **ਨਕਲੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ :** ਭਾਵ ਅਸਲੀ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਬਦਲੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਕਰਨਾ, ਜਿਸ ਦੀ ਕੋਈ ਖਾਸ ਕੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਅਜਿਹਾ ਅਕਸਰ ਦਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਰੱਖਿਆਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕਈ ਘਟਨਾਵਾਂ ਸਾਹਮਣੇ ਆਈਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੰਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਪਾਣੀ ਮਿਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਫੇਰ ਗਲੂਕੋਜ਼ ਦੀ ਪਾਣੀ ਦੀ ਬੋਤਲ ਵਿੱਚ ‘ਡਿਸਟਿੱਲਡ ਵਾਟਰ’ ਮਿਲਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- iii) **ਮਾਪ ਤੋਲ ਦੇ ਗਲਤ ਪੈਮਾਨਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ :** ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਨਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਹੋਰ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਹੈ। ਤੋਲ ਦੇ ਵਿਕਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਸਬਜ਼ੀ, ਅਨਾਜ, ਚੀਨੀ ਅਤੇ ਦਾਲਾਂ ਜਾਂ ਫੇਰ ਮਾਪ ਕੇ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕੱਪੜੇ ਜਾਂ ਸੁਟ ਪੀਸ ਵਰਗੇ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਅਸਲ ਤੋਲ ਜਾਂ ਮਾਪ ਤੋਂ ਘੱਟ ਪਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਜਾਲੀ ਵਜ਼ਨ (ਜਿਵੇਂ ਇੱਕ ਕਿਲੋ, 500 ਗ੍ਰਾਮ ਜਾਂ 250 ਗ੍ਰਾਮ ਦੇ ਵਜ਼ਨ) ਜਾਂ ਗਲਤ ਨਿਸ਼ਾਨਾਂ ਵਾਲੇ ਗਜ ਜਾਂ ਟੇਪ ਅਕਸਰ ਖਰੀਦਦਾਰ ਨੂੰ ਧੋਖਾ ਦੇਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਪੈਕ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਸਮਾਨ ਜਾਂ ਸੀਲਬੰਦ ਡੱਬਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੇਬਲ ਉਪਰ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਵਜ਼ਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਵਜ਼ਨ ਦਾ ਸਮਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਵੀ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮਠਿਆਈਆਂ ਅਕਸਰ ਡੱਬੇ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਤੋਲ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਹੜਾ ਕਿ 50 ਤੋਂ 100 ਗ੍ਰਾਮ ਤੱਕ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਵੀ ਮਠਿਆਈ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।
- iv) **ਜਾਲੀ ਮਾਲ ਦੀ ਵਿਕਰੀ :** ਭਾਵ ਵਸਤਾਂ ਉਪਰ ਜਿਸ ਬਿਹਤਰ ਕੁਆਲਟੀ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਦਾ ਉਸ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਦਾ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਆਯਾਤ ਦੱਸ ਕੇ ਉੱਚੀਆਂ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵੇਚਣਾ, ਆਯਾਤ ਕੀਤੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਅਕਸਰ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਕੁਝ ਉਤਪਾਦ ਜਿਵੇਂ ਧੋਣ ਵਾਲਾ ਸਾਬਣ ਜਾਂ ਪਾਊਡਰ, ਟਿਊਬ ਲਾਈਟ, ਜੈਮ, ਖੁਰਾਕ ਤੇਲ ਅਤੇ ਦਵਾਈਆਂ ਉਪਰ ਮਸ਼ਹੂਰ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦਾ ਲੇਬਲ ਲੱਗਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- v) **ਜਮੁਂਖੋਰੀ ਤੇ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ :** ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤੂ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਾਣ ਬੁੱਝ ਕੇ ਵਪਾਰੀ ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਇਬ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਜਮੁਂਖੋਰੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮੰਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਵਸਤੂ ਦੀ ਨਕਲੀ ਕਿੱਲਤ ਪੈਦਾ ਕਰ ਦੇਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਉਛਾਲ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਕਿਸਮ ਨਾਲ ਜਮੁਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਚੋਰੀ-ਛਿਪੇ, ਉੱਚੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਵੇਚਣਾ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਅਪਨਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਮਾਚਾਰ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਿਆਜ਼ ਦੀ ਕਮੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹਿਆ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਪਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਪਿਆਜ਼ ਦਾ ਸਟਾਕ ਸੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਧ ਕੀਮਤਾਂ ਵਸੂਲੀਆਂ।



ਟਿੱਪਣੀ

- vi) **ਟਿਕਾਊ ਖਪਤਕਾਰ :** ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਵਿਕਰੀ ਦੀਆਂ ਪੂਰਵ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੋਰ ਵਸਤਾਂ ਵੀ ਖਰੀਦਣੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਸ ਸਾਲ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੇਵਾ ਫੀਸ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਨਵੇਂ ਗੈਸ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ ਗੈਸ ਸਟੋਰ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸੂਣੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਸੈਟ ਦੀ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਵੇਚੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੀ ਸੇਵਾ ਫੀਸ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ।
- vii) **ਬਗੈਰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਮੁੱਲ ਦੇ ਤੋਹਫਾ :** ਬਗੈਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਕੀਮਤ ਲਏ ਜਾਂ ਕੁਝ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਅਗਲੀ ਖਰੀਦ ਉਪਰ ਤੋਹਫਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਪਨ ਦੇਣਾ ਆਦਿ ਕੁਝ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਲਭਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਕਸਰ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਧਾ ਕੇ ਹੀ ਤੋਹਫੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਈ ਵਾਰ ਡੀਲਰ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਮੁਕਾਬਲਾ ਜਾਂ ਲਾਟਰੀ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਦਕਿ ਉਸਦੀ ਨੀਯਤ ਕੋਈ ਇਨਾਮ ਦੇਣ ਦੀ ਕਦੇ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
- viii) **ਭਰਮ ਭਰਪੂਰ ਵਿਗਿਆਪਨ :** ਭਰਮ ਭਰਪੂਰ ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਵੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਠੱਗਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਚੰਗੀ ਹੋਣ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਉਪਯੋਗਿਤਾ ਦਾ ਝੂਠਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਇੱਕ ਦਵਾਈ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਪੈਰਾਸਿਟਾਮੋਲ ਟੈਬਲਟ ਦਾ ਐਸਪਰੀਨ ਵਾਂਗ ਕੋਈ ਗਲਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪੈਂਦਾ, ਪਰ ਇਸਨੇ ਮਾਹਰਾਂ ਦੀ ਉਹ ਰਿਪੋਰਟ ਦਬਾ ਦਿੱਤੀ ਕਿ ਪੈਰਾਸਿਟਾਮੋਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਲੀਵਰ ਉਪਰ ਵਿਪਰੀਤ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇੱਕ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਐਲਾਨ ਕੀਤਾ ਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਤਕਨੀਕੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ 150 ਸੀ ਸੀ ਸਕੂਟਰ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਸਹਿਯੋਗ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਇੱਕ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਵਿੱਚ ਮੰਨੀ-ਪ੍ਰਸੰਨੀ ਕੰਪਨੀ ‘ਫਿਲਿਪਸ’ ਦਾ ਟਰੇਡ ਮਾਰਕ ਵਰਤਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ‘ਫਿਲਿਪਸ’ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਈ ਸੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸਿਰਫ ਆਪਣੇ ਆਡੀਓ ਉਤਪਾਦਾਂ ਉਪਰ ਫਿਲਿਪਸ ਟਰੇਡਮਾਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਸੀ।
- ix) **ਹਲਕੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ :** ਭਾਵ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਵੇਚਣੀਆਂ ਜੋ ਕਿ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਐਲਾਨੇ ਪੱਧਰ ਜਾਂ ਮਾਪਦੰਡ, ਖਾਸਕਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ। ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੈਸ਼ਰ ਕੂਕਰ, ਸਟੋਵ, ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਹੀਟਰ ਜਾਂ ਟੋਸਟਰ, ਰਸੋਈ ਗੈਸ ਸਿਲੰਡਰ ਆਦਿ ਹਨ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 18.1

ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੇ ਕਥਨ ਸਹੀ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਹੜੇ ਗਲਤ

- ਮਿਲਾਵਟ ਦਾ ਭਾਵ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਜ਼ਹਿਰੀਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦਾ ਮਿਲਾਉਣਾ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
- ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਕਰੀ (ਟਾਈ-ਇਨ ਸੇਲ) ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਦੋ ਵਸਤਾਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- iii. ਭਰਮ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦਾ ਭਾਵ ਹੈ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਝੂਠਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਗਿਆਪਨ।
- iv. ਕਾਲਾ ਬਾਜ਼ਾਰੀ ਦਾ ਭਾਵ ਹੈ ਅੱਧੀ ਰਾਤ ਨੂੰ ਸਾਮਾਨ ਵੇਚਣਾ।
- v. ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਅੰਦੋਲਨ।

18.3 ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ

ਵਿਵਸਾਇ ਵਿੱਚ ਅਪਨਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਗਲਤ ਅਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਵਿੱਚ ਆਮ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀ ਲਾਚਾਰੀ ਕਾਰਣ ਹੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ੱਕ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਖਰਾਬ ਵਸਤੂ ਕਾਰਣ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਤੋਂ ਖੁਦ ਨੂੰ ਬਚਾਉਣਾ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦਾ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਪਰ ਇਸ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਅਗਿਆਨਤਾ ਜਾਂ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਕਮੀ ਕਾਰਣ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਇੱਕ ਵਸਤੂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਚੰਗੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਵਸਤੂ ਚੁਣਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਪਰ ਅਸੀਂ ਭਰਮ ਭਰਪੂਰ ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਕਾਰਣ ਸਹੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਹਲਕੇ ਮਿਆਰ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਕੁਝ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਲਾਚਾਰ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ। ਜਿਵੇਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਅਸਮਰੱਥ ਪਾਉਂਦੇ ਹਾਂ। ਚਾਲਾਕ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਲੱਛੇਦਾਰ ਗੱਲਾਂ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਠੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਦਵਾਈ ਦੀਆਂ ਗੋਲੀਆਂ ਦੀ ਪੱਤੀ ਉਪਰ ਉਸ ਦੀ ਐਕਸਪਾਇਰੀ ਮਿਤੀ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਪੜ੍ਹੀ ਜਾਂਦੀ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਐਨੇ ਕਾਹਲੇ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਜੋ ਆਖਦਾ ਹੈ ਉਸੇ ਨੂੰ ਮੰਨ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ। ਹੁਣ ਜੇਕਰ ਉਸ ਦਵਾਈ ਦਾ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮੁੜ ਡਾਕਟਰ ਕੋਲ ਚੱਲੇ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦੂਜੀ ਦਵਾਈ ਲਿੱਖਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਬਿਲਕੁਲ ਭੁੱਲ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਜਿਹੜੀ ਦਵਾਈ ਅਸੀਂ ਖਰੀਦੀ ਸੀ, ਸ਼ਾਇਦ ਉਸ ਦਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਅਸਰ ਇਸ ਲਈ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਕਿਉਂਕਿ ਸਾਨੂੰ ਉਹ ਦਵਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਿਸ ਦਾ ਅਸਰ ਖਤਮ ਹੋ ਚੁੱਕਾ ਸੀ।

ਕਈ ਵਾਰ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਹੀ ਕੁਝ ਨਿਰਾਧਾਰ ਮਾਨਤਾਵਾਂ ਕਾਰਣ ਠੱਗੇ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕਈ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਹੈ ਕਿ ਉਚੀ ਕੀਮਤ ਦਾ ਭਾਵ ਬਿਹਤਰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਚੰਗੇ ਹੋਣ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਵਾਸਤੇ ਉਚੀ ਤੋਂ ਉਚੀ ਕੀਮਤ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਵੀ ਪਰਵਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਵੀ ਇੱਕ ਆਮ ਧਾਰਣਾ ਹੈ ਕਿ ਆਯਾਤ ਕੀਤੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਿਹਤਰ ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਉਪਰ ਕੋਈ ਲੇਬਲ ਜਾਂ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲੱਗਾ ਹੋਵੇ ਜਿਹੜਾ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਨਿਰਮਤ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਨਿਰਮਾਣ ਸਥਾਨ ਦੀ ਕੋਈ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਬਗੈਰ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ ਉਚੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਖਰੀਦ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ।

ਪੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਕਣ ਵਾਲੇ ਡਿਆਰ ਖੁਰਾਕ ਪਦਾਰਥ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਲੂ ਦੇ ਚਿਪਸ, ਸਿਹਤ ਲਈ ਠੀਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ। ਪ੍ਰੇਤੂ ਬੱਚੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਖਰੀਦਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸੁਆਦੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕੋਲਡ ਡਰਿੰਕ ਦੇ ਕੁਝ ਬ੍ਰਾਂਡ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਹਰਮਨ ਪਿਆਰੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਵਿੱਚ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮਸ਼ਹੂਰ ਫਿਲਮੀ ਕਲਾਕਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਆਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਰ ਕਾਫੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਹੁਣ ਤਾਂ ਅਜਿਹਾ



ਟਿੱਪਣੀ



ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਕੋਲਡ ਡਰਿੰਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚੀਜ਼ੀ ਅਤੇ ਨਮਕ ਦੇ ਨਾਲ ਤਾਜ਼ੇ ਨਿੰਬੂ ਦੇ ਪਾਣੀ ਦਾ ਸੁਆਦ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਭੁੱਲ ਹੀ ਗਏ ਹਾਂ।

ਕਈ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਤਾ ਆਸਟੋਰ 'ਤੇ ਪੈਕਿੰਗ ਉਪਰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਪੱਧਰੀ ਪ੍ਰਮਾਣਕਤਾ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ ਚਿੰਨ੍ਹ ਜ਼ਫ਼ਜ਼ ਜਿਹਾ ਮਿਲਦਾ ਜੁਲਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਲੱਗਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਕਰੜੀ ਜਾਂਚ-ਪਰਖ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਮਾਣਕ ਚਿੰਨ੍ਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੇਕਰ ਪੈਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਮਾਨ ਇਸ ਉਪਰ ਅੰਕਿਤ ਵਜ਼ਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਖਰੀਦਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਜ਼ਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰ ਪਾਉਣਾ ਬੋਹੋਦ ਸਖਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਤਾਂ ਤੋਲ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਵੀ ਖਰਾਬੀ ਵਾਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਗੱਲ ਤਾਂ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਤਰੁੱਟੀਪੂਰਣ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇਲਾਜ (ਸਮਾਧਾਨ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਲਈ ਯੋਗ ਉਪਾਅ ਦੀ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਹੁਣ ਤੁਸੀਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਦੇ ਉਪਾਅ ਕਰਨਾ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਆਰਥਕ ਨੁਕਸਾਨ ਤਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਲਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 18.2

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਬਾਰੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ :

- ਮੇਰੇ ਗੁਆਂਢੀ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਖਰੀਦਣ ਵਾਸਤੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਭ ਤੋਂ ਨੇੜਲੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਦੇ ਆਪਣੇ ਮੂਲ ਅਧਿਕਾਰ ਤੋਂ ਅਣਜਾਣ ਹਨ। (ਕੀਮਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ, ਚੁਣਨ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਪਰਖਣ)
- ਛੋਟੇ ਬੱਚੇ ਪੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਖੁਰਾਕ ਵਸਤਾਂ ਕਾਫ਼ੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਖਾਂਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਸਿਹਤ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਤੋਂ ਵੀ ਪਰਿਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ। (ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਖੁਰਾਕ ਵਸਤਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ, ਦੂਜਿਆਂ ਤੋਂ ਸਲਾਹ ਲੈਣ, ਸੂਚਨਾ)
- ਕੁਝ ਖਪਤਕਾਰ ਮਹਿੰਗੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਖਰੀਦਣ ਨੂੰ ਅਹਿਮੀਅਤ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਉਚੀ ਕੀਮਤ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ। (ਉਹ ਅਮੀਰ ਹਨ, ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਸਹੀ ਕੀਮਤ ਵਸਤਾਂ ਦੇਂਦੇ ਹਨ, ਵਸਤਾਂ ਉੱਤਮ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਹਨ।)
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਵੇਂ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦਾ ਕੋਈ ਉਤਪਾਦ, ਸਰਬੋਤਮ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਮੰਨ ਕੇ ਖਰੀਦਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬਾਅਦ 'ਚ ਇਸ ਨੂੰ ਦੋਸ਼ਪੂਰਣ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਹ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਹੈ। (ਬੁਰੇ, ਝੂਠੇ, ਭਰਮ ਵਾਲੇ)

18.4 ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਪੱਖ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਖਪਤਕਾਰ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਸੁਆਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਕਦਮ ਕੌਣ ਚੁੱਕੇਗਾ? ਕੀ ਸਿਰਫ ਖਪਤਕਾਰ ਇਹ ਕਦਮ ਚੁੱਕ ਸਕਦੇ ਹਨ? ਜਾਂ ਫਿਰ ਸਾਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਉਪਰ ਨਿਰਭਰ ਰਹਿਣਾ ਪਵੇਗਾ। ਕੀ ਵਪਾਰੀ ਕੁਝ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ? ਜਾਂ ਫਿਰ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ

ਸੰਗਠਨਾਂ ਕੋਲ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ? ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਿੰਨੇ ਧਿਰਾਂ (i) ਖਪਤਕਾਰ (ii) ਵਪਾਰੀ ਅਤੇ, (iii) ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਆਉ, ਅਸੀਂ ਵਿਚਾਰ ਕਰੀਏ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ?

- ਸਵੈ-ਸਹਾਇਤਾ ਸਰਵੇਤਮ ਸਹਾਇਤਾ :** ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੋਗੇ ਕਿ ਸਵੈ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਸਰਵੇਤਮ ਸਹਾਇਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਆਪਣੇ ਹਿਤਾਂ ਦਾ ਖੁੱਦ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਹਥਕੰਡਿਆਂ ਤੋਂ ਆਪਣੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਮਝ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਨਹੀਂ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਆਪਣੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਲਈ ਆਯੋਜਿਤ ਟਰੇਨਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਕਾਰਕੁੰਨਾਂ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਦੱਸਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਨਮਾਨ :** ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸੁਆਲ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਤਪਾਦਕ, ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ, ਡੀਲਰ, ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਪਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਸਾਰੇ ਆਪਣੇ ਹਿਤ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਲਾਗਤ 'ਤੇ ਉਤਮ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਣਉਚਿਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਰੋਕਖਾਮ ਲਈ ਵਪਾਰੀ ਸੰਘਾਂ, ਚੰਬਰ ਆਫ ਕਾਮਰਸ ਐਂਡ ਇੰਡਸਟਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਤਾ ਸੰਘਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਖਿਲਾਫ਼ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਗਲਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਰੱਖਣ ਵਾਲਿਆਂ ਖਿਲਾਫ਼ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ :** ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਪੂਰੇ ਸਮਾਜ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੰਨ ਕੇ ਚੱਲੇ। ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਵਿਭਿੰਨ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘਾਂ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਖਪਤਕਾਰ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਰਾਜ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਗਠਿਤ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਵੱਲ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਵੀ ਹਨ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 18.3

ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਅਤੇ ਗਲਤ ਕਥਨਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ :

- ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਰਕਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਸੀਨ ਹੈ।



ਟਿੱਪਣੀ



- iii. ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘਾਂ ਤੋਂ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਮਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਭੇਜਣ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਉਪਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵੀ ਸੂਣੇ ਜਾਣ।
- iv. ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕ ਰਹਿਣਾ ਹੀ ਕਾਫੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਆਪਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਦਿੜ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- v. ਕਿਸੇ ਸਥਾਨਕ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘ ਦੁਆਰਾ ਆਯੋਜਿਤ ਟਰੇਨਿੰਗ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਾਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

18.5 ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਪਿਛਲੇ ਕੁਝ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਕਈ ਕਾਨੂੰਨ ਬਣਾਏ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਮੰਤਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਥੋਂ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

- i) **ਖੇਤੀ ਉਤਪਾਦ (ਸ਼੍ਰੋਣੀਕਰਣ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ) ਕਾਨੂੰਨ, 1937 :** ਇਸ ਐਕਟ ਅਧੀਨ ਖੇਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼੍ਰੋਣੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਪਰ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਖੇਤੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਪ੍ਰਮਾਣ ਸੀਲ 'ਐਗਮਾਰਕ' ਲਗਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ii) **ਸਨਅਤੀ (ਵਿਕਾਸ ਤੇ ਨਿਯਮ) ਕਾਨੂੰਨ, 1951 :** ਇਸ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਤ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ। ਇਸ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਸਨਅਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਾਇ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ ਭਾਗੀ ਕਮੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਗਿਰਾਵਟ ਆਈ ਹੈ ਜਾਂ ਫਿਰ ਉਤਪਾਦ ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਡਾਣਬੀਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਰਕਾਰ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ ਸਰਕਾਰ ਉਸ ਸਨਅਤ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹੱਥਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਲੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- iii) **ਖੁਰਾਕ ਪਦਾਰਥ ਰੋਕਖਾਮ ਐਕਟ, 1954 :** ਇਹ ਕਾਨੂੰਨ ਪਹਿਲੀ ਜੂਨ 1955 ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਹੋਇਆ ਇਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਖੁਰਾਕ ਵਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲਾਵਟ ਲਈ ਕਠੋਰ ਦੰਡ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਮਿਲਾਵਟ ਲਈ ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਸਿਹਤ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਮੌਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਉਮਰ ਕੈਦ ਅਤੇ ਨਾਲ ਰੁ:3000/- ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ। ਜਾਂਚ ਲਈ ਨਿਰੀਖਕ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਦੇ ਕੇ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਐਕਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਿਲਾਵਟੀ ਅਤੇ ਨਕਲੀ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੀ ਖੁਰਾਕ ਸਾਮੱਗਰੀ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ, ਆਯਾਤ, ਭੰਡਾਰਣ, ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਅਪਰਾਧ ਨਹੀਂ ਦੰਡ ਵੀ ਹੈ।
- iv) **ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤ ਐਕਟ 1955 :** ਇਸ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਨਤਕ ਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤੂ ਐਲਾਨ ਦੇਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਰਕਾਰ ਇਸ ਵਸਤੂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ, ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਤੇ ਵਪਾਰ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮੁਨਾਫਾਬੋਰਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂਬੋਰਾਂ ਅਤੇ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਅਸਮਾਜਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਖਿਲਾਫ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ।



ਟਿੱਪਣੀ

- v) **ਮਾਪ-ਤੋਲ ਮਾਪਦੰਡ ਐਕਟ, 1953 :** ਇਸ ਐਕਟ ਤਹਿਤ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਤੋਲ ਲਈ ਭਾਰ ਅਤੇ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਸਟੈਂਡਰਡ (ਪ੍ਰਮਾਣਕ) ਪੈਮਾਨੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਹੈ। ਲੰਬਾਈ ਮਾਪਣ ਲਈ ਮੀਟਰ ਅਤੇ ਭਾਰ ਤੋਲਣ ਲਈ ਕਿਲੋਗ੍ਰਾਮ ਨੂੰ ਮੁੱਢਲੀ ਇਕਾਈ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਾਪ-ਤੋਲ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਚਲਤ ਸਨ, ਜਿਵੇਂ ਵਜ਼ਨ ਲਈ ਪੌਂਡ, ਛਟਾਂਕ ਅਤੇ ਸੇਰ ਲਤੇ ਲੰਬਾਈ ਲਈ ਗਜ, ਇੰਚ ਅਤੇ ਫੁੱਟ ਆਦਿ। ਇਸ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਅੰਤਰ ਨਾਲ ਵਪਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।
- vi) **ਏਕਾਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧ ਵਪਾਰ ਐਕਟ 1969 :** 1983 ਅਤੇ 1984 ਵਿੱਚ ਸੰਸਥਾਪਤ ਇਸ ਐਕਟ ਤਹਿਤ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ, ਪ੍ਰਤਿਬੰਧ ਅਤੇ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਾ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇੱਕ ਏਕਾਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧ ਵਪਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ (Monopolies and Restrictive Trade Practices Commission) ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਢਾਣਬੀਣ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਨਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੇਣ। ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ ਗਲਤ ਵਪਾਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਉਪਰ ਅਸਥਾਈ ਰੋਕ ਲੱਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਿਵਲ ਕੋਰਟ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।
- vii) **ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਰੋਕਬਾਮ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤਾਂ ਪੂਰਤੀ ਐਕਟ, 1980 :** ਇਸ ਕਾਨੂੰਨ ਦਾ ਮੁੱਢਲਾ ਮੰਤਰ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਰੋਕਬਾਮ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਲਈ, ਦੋਸ਼ੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਸ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਮੰਤਰ ਖਿਲਾਫ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੱਕ ਕੈਦ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- viii) **ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਮਾਣਕ (ਸਟੈਂਡਰਡ) ਬਿਊਰੋ ਐਕਟ 1986 :** ਇਸ ਐਕਟ ਤਹਿਤ, ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਫ਼ੇਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਇੱਕ ਕਾਰਗਰ ਉਪਾਅ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਸਟੈਂਡਰਡ ਸੰਸਥਾਨ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਮਾਣਕ (ਸਟੈਂਡਰਡ) ਬਿਊਰੋ ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਦੀਆਂ ਦੋ ਮੁੱਖ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਹਨ : ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਲਈ ਗੁਣਵੱਤਾ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਵਿੱਚ ਚਿੰਨ੍ਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਤ ਕਰਨਾ। ਇਸ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮਾਪਦੰਡ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਨੇਪਰੇ ਚਾੜ੍ਹਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਉਪਰ ਪ੍ਰਮਾਣਕਤਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਜ਼ਫੜਾ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਹੁਣ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਤਪਾਦਾਂ : ਜਿਵੇਂ ਰੰਗੀਨ ਖੁਰਾਕ ਸਾਮੱਗਰੀ, ਬਨਸਪਤੀ ਸੀਮੈਂਟ, ਐਲ ਪੀ ਜੀ, ਸਿਲੰਡਰ, ਗੈਸ ਸਟੋਵ, ਘਰੇਲੂ ਬਿਜਲੀ ਉਪਕਰਣ ਆਦਿ ਉਪਰ ਪ੍ਰਮਾਣਕਤਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਦਾ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕਈ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਨੇ ਤਾਂ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਉਪਰ ਇਹ ਚਿੰਨ੍ਹ ਲਗਾ ਲਿਆ। ਬਿਊਰੋ ਨੇ ਆਮ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਪ੍ਰਤਿ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਪਾਉਣ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੈਲ ਵੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਜ਼ਫੜਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।



ਟਿੱਪਣੀ

- ix) **ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ, 1986 :** ਇਹ ਐਕਟ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਵਿਆਪਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਵੱਡੇ ਪੈਮਾਨੇ 'ਤੇ ਹੋ ਰਹੀਆਂ ਵਪਾਰਕ ਧਾਰਨਾਵਾਂ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਨਾ ਸਿਰਫ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਬਲਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਬੀਮਾ, ਵਿੱਤ, ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਪੂਰਤੀ, ਆਵਾਸ ਮਨੋਰੰਜਨ ਅਤੇ ਮਨ ਪਰਚਾਵਾ ਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਐਕਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੇਂਦਰ ਰਾਜ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੌਂਸਲਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਣਾ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਵੀ ਹੈ। ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ, ਰਾਜ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 18.4

ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਅਤੇ ਗਲਤ ਕਥਨਾਂ ਨੂੰ ਲੱਭੋ :

- ਜੇਕਰ ਖੁਰਾਕ ਪਦਾਰਥਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲਾਵਟ ਪਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਖੁਰਾਕ ਮਿਲਾਵਟ ਰੋਕਥਾਮ ਐਕਟ ਤਹਿਤ ਸਖ਼ਤ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ।
- ਮਾਪ ਤੋਲ ਮਾਪਦੰਡ ਐਕਟ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਪਦੰਡ ਤੋਲ ਅਤੇ ਮਾਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
- ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਏਕਾਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧ ਵਪਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਸਨਮੁੱਖ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ। ਸਿਰਫ ਖਪਤਕਾਰ ਹੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤਾਂ ਐਕਟ ਦਾ ਮੰਤਰ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਵੰਡ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1986 ਤਹਿਤ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਰਾਜ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੌਂਸਲਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਭਾਰਤੀ ਸਟੈਂਡਰਡ ਬਿਊਰੋ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਣ ਚਿੰਨ੍ਹ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਨਤਕ ਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤੂ ਐਲਾਨ ਦੇਵੇ।

18.6 ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ

ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1986 ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਠਿਤ ਨਿਆਇਕ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਰਾਜ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਿਲਸਿਲੇਵਾਰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ, ਰਾਜ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ) ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘ ਵਸਤੂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ, ਰਾਜ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਲਿਖਤੀ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਵਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਜਾਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਦਾਅਵਾ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਫੋਰਮ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।



ਟਿੱਪਣੀ

ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕਰੋੜ ਤੱਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੌਰਮ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ 'ਤੇ ਵੀ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਸੁਣਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਾਅਵੇ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੌਰਮ ਤੇ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਦਾਇਰ ਅਪੀਲਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਪਰ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਜੇਕਰ ਅਪੀਲ ਕਰਨੀ ਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਪਵੇਗਾ।

18.7 ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ, ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸੰਘ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਸ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੌਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਦਰਜ ਹੋਇਆ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਵਿਰੋਧੀ ਧਿਰ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਸੂਚਤ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਜਾਂ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਸਥਿਤੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਫੀਸ ਕਾਫ਼ੀ ਘੱਟ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਫੇਰ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀਆਂ ਪੰਜ ਕਾਪੀਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਅ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਵੇਰਵਾ।
- ਵਿਰੋਧੀ ਧਿਰ ਜਾਂ ਧਿਰਾਂ ਦਾ ਨਾਅ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਵੇਰਵਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਤੱਥ ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਕਦੋਂ ਤੇ ਕਿਉਂ ਹੋਇਆ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਆਰੋਪਾਂ ਦੇ ਸਮਰਥਣ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕੈਸ਼ਮੀਮੋ, ਰਸੀਦ ਵਰੈਰਾ)
- ਇਹ ਵੇਰਵਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੀ ਰਾਹਤ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (ਏਜੰਟ) ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੌਰਮ, ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਨ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਮਾਮਲਾ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਫੌਰਮ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਮੰਨ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਣ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਪਰ ਵਿਰੋਧੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟਿਸ ਲੈਣ ਦੇ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਅੰਦਰ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ, ਪ੍ਰਯੋਗਸ਼ਾਲਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਹੋਵੇ, ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਪੰਜ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਫੌਰਮ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਖਪਤਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਰਾਹਤ ਅਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵਧੇਰੇ ਰਾਹਤਾਂ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।



- ਵਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਖਰਾਬੀ। ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ।
- ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਦੂਜੀ ਵਸਤੂ ਦੇਣਾ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰਨਾ।
- ਵਸਤਾਂ ਲਈ ਚੁਕਾਈ ਗਈ ਕੀਮਤ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਚੁਕਾਈ ਗਈ ਵਾਧੂ ਫੀਸ ਦੀ ਵਾਪਸੀ।
- ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿਵਾਉਣਾ, ਵਾਧੂ ਫੀਸ ਦੀ ਵਾਪਸੀ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 18.5

I. ਬਰੈਕਟਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਸ਼ਬਦ ਚੁਣ ਕੇ ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ :

- ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਰੂਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। (20 ਲੱਖ, 50 ਲੱਖ, ਇਕ ਕਰੋੜ)
- ਜਦੋਂ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ ਵਿੱਚ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪ੍ਰਯੋਗਸ਼ਾਲਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ, ਚਾਰ ਮਹੀਨੇ, ਪੰਜ ਮਹੀਨੇ)
- ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦਾ ਕਾਰਜਖੇਤਰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਤ ਉਤਪਾਦ ਵਗੈਰਾ ਦੀ ਕੀਮਤ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਹੋਵੇ। (10 ਲੱਖ, 20 ਲੱਖ, ਇੱਕ ਕਰੋੜ)
- ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। (ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ, ਹਾਈ ਕੋਰਟ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ)
- ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ/ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ। (20 ਲੱਖ, 50 ਲੱਖ, ਇੱਕ ਕਰੋੜ)

II. ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੇ ਕਥਨ ਸਹੀ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਹੜੇ ਗਲਤ ?

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਰਫ ਸਵੈ ਖਪਤਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸਿਰਫ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਮਾਮਲਾ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਮੰਗੀ ਗਈ ਰਾਹਤ ਵਿੱਚ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ, ਸੇਵਾ ਬਹਾਲ ਕਰਨਾ, ਚੁਕਾਈ ਗਈ ਵਾਧੂ ਫੀਸ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਜਾਂ ਸਮਾਜੋਜ਼ਨ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਪਰ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਐਜੰਟ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।



ਟਿੱਪਣੀ

ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ, ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਸਮੂਹ ਹਨ, ਜਿਹੜੇ ਬਗੈਰ ਕਿਸੇ ਆਰਥਿਕ ਲਾਭ ਦੇ ਜਨ-ਕਲਿਆਣ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਵੈ-ਸੇਵੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦਾ ਆਪਣਾ ਸੰਵਿਧਾਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਨਿਯਮ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਸਰਕਾਰੀ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸੰਗਠਨ ਗ੍ਰਾਂਟਾਂ ਉੱਪਰ ਅਤੇ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਸਹਿਯੋਗ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਘਾਂ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਪਿਛਲੇ ਦੋ ਦਹਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਹਿਮ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਧੀ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਹੁਣ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ 800 ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਗਠਨ ਹਨ। ਇਹ ਸੰਗਠਨ ਸੁਸਾਇਟੀਜ਼ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਐਕਟ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਚੈਰੀਟੇਬਲ ਟ੍ਰਸਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਨ।

ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅੰਦੋਲਨ ਦੇ ਇੱਕ ਅੰਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਚਲਾਈਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਕਈ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- i. ਖਪਤਕਾਰ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤਿ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਖਪਤਕਾਰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਧਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਗੋਸਟੀਆਂ, ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾਵਾਂ ਅਤੇ ਟਰੇਨਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮਾਂ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ।
- ii. ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਸ਼ਵਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- iii. ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੇਂਸਲਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਬਾਡੀਜ਼ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪੱਖ ਦੀ ਪੈਰਵੀ ਕਰਨਾ।
- iv. ਆਪਣੀਆਂ ਜਾਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਯੋਗਸ਼ਾਲਾਵਾਂ ਵਿੱਚ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾਤਮਕ ਜਾਂ ਕਰਕੇ, ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਬਰਾਂਡਾਂ ਦੀ ਸੰਬੰਧਤ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਾਂ ਦੇ ਪਰਿਣਾਮਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਗ੍ਰਾਹਕ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- v. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪੱਤਰ-ਪੱਤਰਿਕਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਰਕੇ ਪਾਠਕਾਂ ਤੱਕ ਖਪਤਕਾਰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੂਚੀ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਬਹੁਤੇ ਪੱਤਰ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਫਰਮਾਂ ਤੋਂ ਵਿਗਿਆਪਨ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।
- vi. ਅਜਿਹੇ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਨੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਉੱਪਰ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਣ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਉਪਾਅ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- vii. ਕੁਝ ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੇ ਕਈ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜਨਹਿਤ ਪਟੀਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੇ, ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਕੱਦਮੇ ਦਾਇਰ ਕੀਤੇ ਹਨ।



ਟਿੱਪਣੀ



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ 18.6

I. ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਕਥਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੇ ਸਹੀ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਹੜੇ ਗਲਤ :

- ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ ਲਾਭ ਕਮਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੰਗਠਨ ਹਨ।
- ਆਮਤੌਰ 'ਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮ ਕਾਨੂੰਨ, ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਕੰਮਕਾਰ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰ ਅੰਦੋਲਨ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਆਯੋਜਤ ਗੋਸ਼ਟੀਆਂ, ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾਵਾਂ ਅਤੇ ਟਰੇਨਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਮੰਤਵ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ, ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਬਾਡੀਜ਼ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰਜ ਰੂਪ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।
- ਸਰਕਾਰ, ਸੰਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਿੰਫਾਰਸ਼ਾਂ ਉਪਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

II. ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

- ਨਿਮਨ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ :
 - ਮਿਲਾਵਟ,
 - ਨਕਲੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ,
 - ਜਮ੍ਹਾਂ ਖੇਤੀ ਤੇ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ,
 - ਸਿਰਫ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ
- ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਿਮਨ ਦੀ ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਉਂਦਾ।
 - ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਅਗਿਆਨਤਾ,
 - ਵਿੱਤੀ ਦਸ਼ਾ,
 - ਸਿੱਖਿਆ,
 - ਕਵਰੇਜ
- ਬੀ ਆਈ ਐਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ :
 - ਬਿਉਰੋ ਆਫ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਜ਼ ਸਟੈਂਡਰਡ,
 - ਬਿਉਰੋ ਆਫ ਇੰਡੀਅਨ ਸਟੈਂਡਰਡ,
 - ਬਿਉਰੋ ਆਫ ਇੰਟਰਨਲ ਸਟੈਂਡਰਡ,
 - ਬਿਉਰੋ ਆਫ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਸਟੈਂਡਰਡ
- ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ :
 - ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ,
 - ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ,
 - ਨੈਸ਼ਨਲ ਕਮਿਸ਼ਨ,
 - ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ
- ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਖਪਤਕਾਰ ਫੋਰਮ ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਸਮਾਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕੀਮਤ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤੋਂ ਵਧੇਰੇ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
 - 10 ਲੱਖ
 - 20 ਲੱਖ
 - 1 ਲੱਖ
 - 1 ਕਰੋੜ



ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਿਖਿਆ

- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਧਾਰ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਅਨਿਯਮਿਤਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਆਮ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਦਮ ਜਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਪਾਅ।

ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ

- * ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਰੂਪ :
 - ਮਾਲ ਵਿੱਚ ਮਿਲਾਵਟ
 - ਨਕਲੀ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ
 - ਮਾਪ ਤੋਲ ਦੇ ਗਲਤ ਪੈਮਾਨਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
 - ਜਾਅਲੀ ਮਾਲ ਦੀ ਵਿਕਰੀ
 - ਜਮੁੰਖੋਰੀ ਅਤੇ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ
 - ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਕਰੀ
 - ਭਰਮ ਭਰਪੂਰ ਵਿਗਿਆਪਨ
 - ਘੱਟ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੇ ਮਾਲ ਦੀ ਵਿਕਰੀ
- * ਵਿਵਸਾਇ ਵਿੱਚ ਅਪਨਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਗਲਤ ਅਤੇ ਅਣ-ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਵਿੱਚ ਆਮ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀ ਲਾਚਾਰੀ ਕਾਰਣ ਹੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ
 - ਖਪਤਕਾਰ
 - ਵਪਾਰੀ
 - ਸਰਕਾਰ
- * ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ
 - ਸਨਅਤੀ (ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਨਿਯਮ) ਕਾਨੂੰਨ 1931
 - ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਸਤੂ ਐਕਟ, 1955
 - ਖੁਰਾਕ ਪਦਾਰਥ ਮਿਲਾਵਟ ਰੋਕਖਾਮ ਐਕਟ 1954
 - ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਰੋਕਖਾਮ ਅਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਸਤੂ ਪੂਰਤੀ ਐਕਟ, 1980
 - ਭਾਰਤੀ ਸਟੈਂਡਰਡ ਬਿਊਰੋ ਐਕਟ, 1986
 - ਖੇਤੀ ਉਤਪਾਦਕ (ਸ੍ਰੋਣੀਕਰਣ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ) ਐਕਟ, 1969
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ, 1986
- * ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਨਿਆਂਇਕ ਪੱਧਤੀ ਦਾ ਢਾਂਚਾ :
 - ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ
- * ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਦਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੌਸਲਾਂ ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਕ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।



ਅਭਿਆਸ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

- i. ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ?
- ii. ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਿਉਂ ਲੋੜ ਹੈ?
- iii. ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।
- iv. ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਅ ਦੱਸੋ। ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦੱਸੋ।
- v. ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟੈਕਸਾਂ ਦੇ ਨਾਅ ਦੱਸੋ।

ਮਾਡਿਊਲ (ਇਕਾਈ) V

ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਗਰੂਕਤਾ



ਟਿੱਪਣੀ



ਟਿੱਪਣੀ

- vi. ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਕਿਨ੍ਹਾਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ?
- vii. ਅਦਾਲਤ, ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੀ ਰਾਹਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ? ਦੱਸੋ।
- viii. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।
- ix. ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗठਨਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।
- x. ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਾਓ।



ਪਾਠ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ

- 18.1 (i) ਸਹੀ, (ii) ਗਲਤ, (iii) ਸਹੀ, (iv) ਗਲਤ, (v) ਸਹੀ
- 18.2 (i) ਚੁਣਨ, (ii) ਸੂਚਨਾ, (iii) ਵਸਤਾਂ ਵਧੀਆ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਹਨ, (iv) ਭਰਮ ਭਰਪੂਰ
- 18.3 (i) ਗਲਤ, (ii) ਗਲਤ, (iii) ਸਹੀ, (iv) ਸਹੀ, (v) ਗਲਤ
- 18.4 (i) ਸਹੀ, (ii) ਗਲਤ, (iii) ਗਲਤ, (iv) ਸਹੀ, (v) ਸਹੀ, (vi) ਸਹੀ, (vii) ਸਹੀ
- 18.5 I. (i) 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ, (ii) ਪੰਜ ਮਹੀਨੇ, (iii) ਇੱਕ ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ, (iv) ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ, (v) ਇੱਕ ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ
II. (i) ਗਲਤ, (ii) ਸਹੀ, (iii) ਸਹੀ, (iv) ਗਲਤ, (v) ਸਹੀ, (vi) ਸਹੀ
- 18.6 I. (i) ਸਹੀ, (ii) ਗਲਤ, (iii) ਸਹੀ, (iv) ਸਹੀ, (v) ਸਹੀ
- II. (i) ਘ, (ii) ਖ, (iii) ਖ, (iv) ਘ (v) ਖ

ਰਚਨਾਤਮਕ ਕਾਰਜ

- * ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਅਖਬਾਰਾਂ ਅਤੇ ਰਸਾਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰੋ।

