सहकारिता एवं उपभोक्ता सशक्तीकरण

पाठात गतिविधि आधारित प्रश्न

प्रश्न 1. किसी सहकारी समिति की कार्यप्रणाली का वर्णन कीजिए। (पृष्ठ सं. 78)

उत्तर: किसी सहकारी समिति का गठन समान आर्थिक और सामाजिक हितों वाले कम-से-कम 15 व्यक्ति मिलकर कर सकते हैं। वे अपने लक्ष्य के अनुसार उपलब्ध अपने साधन व पूँजी को समिति में लगाते हैं। उसका सहकारिता विभाग द्वारा पंजीकरण करवाया जाता है। समिति को संचालन सदस्यों में से ही चयनित प्रतिनिधियों द्वारा किया जाता है।

समिति के सभी सदस्य मिल-जुलकर कार्य करते हैं तथा समिति के आय-व्यय का सही लेखा-जोखा रखा जाता है। समिति यदि चाहे तो अन्य माध्यमों से ऋण और सहायता प्राप्त कर सकती है। लाभ-हानि में सभी सदस्य मिल-जुलकर सामूहिक रूप से उत्तरदायी होते हैं।

प्रश्न 2. विभिन्न वस्तुओं की पैकिंग पर कौन-कौन से गुणवत्ता चिह्न बने होते हैं ? सचित्र स्पष्ट कीजिए। (पृष्ठ सं. 80)

उत्तर: विभिन्न वस्तुओं की पैकिंग पर वस्तु की गुणवत्ता को प्रमाणित करने वाले आई.एस.आई., एगमार्क, एफ.पी. ओ. आदि मानक चिहन बने होते हैं जो निम्न प्रकार हैं

प्रश्न 3. माना कि आपने एक मोबाइल खरीदा है। वह दोषपूर्ण है। विक्रेता उसको बदलने या ठीक करने को तैयार नहीं है। उसकी शिकायत करते हुए जिला उपभोक्ता मंच को एक प्रार्थना-पत्र लिखिए। (पृष्ठ सं. 81)

उत्तर: सेवा में,

श्रीमान अध्यक्ष महोदय,
जिला उपभोक्ता मंच, भरतपुर (राज०)
विषय-विक्रेता द्वारा दोषपूर्ण मोबाइल देने के सम्बन्ध में।

महोदय,

सविनय निवेदन है कि मैं ....(उपभोक्ता का नाम).... एक मोबाइल ....(कम्पनी नं. आदि)..... दिनांक .... को विक्रेता .....(दुकान नाम) .... से खरीदा था। इसकी गारण्टी/वारण्टी 1 वर्ष की थी। मोबाइल एक वर्ष की समयावधि से पूर्व ही खराब हो गया है। विक्रेता द्वारा न तो यह मोबाइल बदला जा रहा है और न इसकी मरम्मत ही करायी जा रही है।
अत: महोदय से निवेदन है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में निहित प्रावधानों के अन्तर्गत प्रार्थी को न्याय दिलाने की कृपा करें मोबाइल की रसीद व उसमें निहित शर्ते संलग्न हैं।

दिनांक

भवदीय

प्रार्थी के हस्ताक्षर, नाम व पता

पाठ्यपुतक के अभ्यास प्रश्नोत्तर

प्रश्न 1. सही विकल्प को चुनिए
(i) सहकारी समिति का पंजीकरण कराया जाता है
(अ) कलक्ट्रेट में
(ब) तहसील में
(स) सहकारिता विभाग में
(द) गृह विभाग में।

उत्तर: (स) सहकारिता विभाग में

(ii) निम्नलिखित में से कौन-सा मानक चिह्न है?
(अ) आई.एस.आई.
(ब) एगमार्क
(स) एफ.पी.ओ.
(द) उपर्युक्त तीनों ही।

उत्तर: (द) उपर्युक्त तीनों ही।

प्रश्न 2. निम्नलिखित वाक्यों में रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए

1. आप कोई वस्तु, उत्पाद या सेवा खरीदते हैं, तो आप एक .... कहलाएँगे।

2. उपभोक्ता द्वारा बीस लाख रुपये से अधिक एवं एक करोड़ रुपये तक की राशि से सम्बन्धित विवाद की शिकायत .... में की जा सकती है।
3. प्राथमिक सहकारी समिति के गठन के लिए न्यूनतम सदस्यों की संख्या .... होनी चाहिए।

उत्तर:

1. उपभोक्ता
2. राज्य उपभोक्ता आयोग
3. 15 (पन्द्रह)।

प्रश्न 3. सहकारिता के मूल मन्त्र क्या हैं ?

उत्तर: सहकारिता के मूल मन्त्र हैं

- "एक सबके लिए और सब एक के लिए।"
- "सबके हित में ही हमारा हित है।"

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

उत्तर: तीन प्रकार की सहकारी समितियाँ निम्नलिखित हैं

- कृषि सहकारी समिति
- दुग्ध सहकारी समिति
- उपभोक्ता सहकारी समिति।

प्रश्न 5. दादाजी ने विक्रेता की शिकायत कहाँ पर की ?

उत्तर: गणेश के दादाजी ने विक्रेता की शिकायत जिला उपभोक्ता मंच' में की।

प्रश्न 6. उपभोक्ता के शोषण के तीन उदाहरण दीजिए।

उत्तर: किसी वस्तु या सेवा का प्रत्यक्ष और अन्तिम उपभोग करने वाला व्यक्ति उपभोक्ता कहलाता है। उपभोक्ता का शोषण कई प्रकार से हो सकता है। उपभोक्ता के शोषण के निम्नलिखित तीन उदाहरण हैं

- गारण्टी की अवधि में वस्तु के खराब हो जाने पर गारण्टी की शर्तों के अनुसार उसे नहीं बदलना अथवा वारंटी की अवधि में उसमें सुधार नहीं करना।
- निर्धारित ब्राण्ड की वस्तु के स्थान पर अन्य ब्राण्ड की वस्तु या नकली वस्तु देना।।
- वस्तु का बताये गये मानकों पर खरा नहीं उतरना आदि।

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

उत्तर: खरीददारी करते समय निम्नलिखित तीन सावधानियों को ध्यान में रखनी चाहिए

1. उपभोक्ता जो माल खरीद रहा है अथवा सेवा ले रहा है, उसके भुगतान का बिल अथवा रसीद तथा गारण्टी/वारण्टी कार्ड अवश्य प्राप्त कर ले। शोषण की स्थिति में आवेदन के साथ यह रसीद व कार्ड प्रस्तुत करना अनिवार्य होता है।
2. सामान पर उसका नाम, मात्रा, बैच नम्बर, उत्पादन और अवधि समाप्ति की तिथि, कीमत कर सहित/रहित तथा निर्माता का पूरा नाम व पता अच्छी तरह जाँच कर खरीदना चाहिए।
3. वस्तु की गुणवत्ता को प्रमाणित करने वाले आई. एस. आई., एगमार्क, एफ. पी. ओ. आदि चिह्नों को देखकर ही कोई वस्तु खरीदनी चाहिए।

अन्य महत्वपूर्ण प्रश्नोत्तर

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

प्रश्न 1. (i) सहकारिता के सन्दर्भ में किस गाँव का उल्लेख किया गया है

(अ) रामपुरा
(ब) काशीपुरा
(स) अनोपुरा
(द) घासीपुरा।

(ii) सहकारी खेती के बारे में चर्चा के लिए किस किसान ने चौपाल में किसानों को बुलाया ?

(अ) घासीलाल ने
(ब) रामलाल ने
(स) कृष्णमुरारी ने
(द) रमेशलाल ने।।

(iii) प्राथमिक सहकारी समिति के गठन के लिए कम-से कम कितने सदस्य होने चाहिए

(अ) 12
(ब) 15
(स) 18
(द) 20.

(iv) उपभोक्ता संरक्षण कानून कब बनाया गया ?

(अ) 1982 में
(ब) 1984 में
(स) 1986 में
(द) 1988 में।

(v) एगमार्क का सम्बन्ध किससे है ?

(अ) स्वर्णाभूषणों से
(ब) खाद्य पदार्थों से
(स) पर्यावरण मित्र उत्पादों से
(द) उद्योगों से।

उत्तर: (i) (स) (ii) (अ) (iii) (ब) (iv) (स) (v) (स)

निम्न में स्तम्भ 'अ' और स्तम्भ 'ब' को सुमेलित कीजिए

स्तम्भ 'अ'	स्तम्भ 'ब'
(i) 20 लाख रुपये तक की शिकायत	(अ) राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग
(ii) 20 लाख से 1 करोड़ रुपये तक की शिकायत	(ब) जिला उपभोक्ता मंच
(iii) एक करोड़ से अधिक की राशि की शिकायत	(स) राज्य उपभोक्ता आयोग

उत्तर: (i) (ब) (ii) (स) (iii) (अ)

अतिलघु उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. चौपाल में घासीलाल ने किसानों से क्या कहा ?

उत्तर: घासीलाल नामक किसान ने एक दिन चौपाल बुलाई और अन्य किसानों से कहा-"इस गाँव के हम किसान लोग क्यों न सहकारी खेती को अपना लें।"

प्रश्न 2. मिल-जुलकर सहयोगपूर्वक काम करने के क्या लाभ हैं ?

उत्तर: बड़े से बड़ा काम आसानी से किया जा सकता है। सभी की प्रगति होती है। सहयोग की भावना का विकास होता है।

प्रश्न 3. सहकारिता से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर: सामान्यतः व्यक्तियों के समूह या संगठित रूप से व्यक्तियों के आपसी सहयोग द्वारा जो कार्य किया जाता है। उसे सहकारिता कहते हैं।

प्रश्न 4. उपभोक्ता सशक्तीकरण क्या है ?

उत्तर: उपभोक्ताओं को विभिन्न कुशलताओं व उपभोक्ता संरक्षण के माध्यम से मजबूत बनाना उपभोक्ता सशक्तीकरण कहलाता है।

प्रश्न 5. उपभोक्ता कौन है ? स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: जब कोई व्यक्ति अपने उपयोग के लिए कोई वस्तु अथवा सेवा खरीदता है, तो वह उपभोक्ता कहलाता है।

प्रश्न 6. उपभोक्ता को 20 लाख रुपये तक की शिकायत कहाँ करनी चाहिए?

उत्तर: जिला उपभोक्ता मंच में ।

प्रश्न 7. 'विकास' किसे कहते हैं?

उत्तर: किसी दशा विशेष में होने वाला गुणात्मक परिवर्तन विकास कहलाता है।

प्रश्न 8. सहकारी खेती का स्वरूप क्या है?

उत्तर: सहकारी खेती के अंतर्गत छोटे-छोटे खेतों को मिलाकर एक साथ सम्मिलित रूप से कृषि की जाती है।

प्रश्न 9. किसी वस्तु या सेवा को खरीदने वालों एवं उसका उपयोग करने वाला क्या कहलाता है?

उत्तर: उपभोक्ता।

लघूत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. सहकारी कृषि के घासीलाल ने क्या फायदे बताए?

उत्तर: घासीलाल ने सहकारी कृषि के निम्न फायदे बताए

- थोड़े-थोड़े धन को मिलाकर इकट्ठा करने से अधिक धन इकट्ठा हो सकता है।
- खेतों को मिलकर सुधारा जा सकता है।
- ट्रैक्टर व अन्य औजार खरीदे जा सकते हैं।
- बड़े खेत तैयार कर कृषि जोत को बढ़ाया जा सकता है।

प्रश्न 2. सहकारी समिति का गठन कैसे होता है?

उत्तर: किन्हीं समान आर्थिक या सामाजिक हित वाले क्रियाकलापों के दृष्टिकोण से कम से कम 15 व्यक्ति द्वारा मिलकर प्राथमिक सहकारी समिति का गठन कर सकते हैं। इस समिति का पंजीकरण सहकारिता विभाग करता है।

प्रश्न 3. दादाजी ने गणेश को उपभोक्ता संरक्षण कानून के बारे में क्या बताया ?

उत्तर: दादाजी ने गणेश को बताया कि उपभोक्ता को शोषण से बचाने के लिए सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986 बनाया है। इस कानून के अनुसार कोई भी ग्राहक उपभोक्ता अदालत में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। अदालत उस उपभोक्ता को राहत प्रदान करेगी।

प्रश्न 4. उपभोक्ता द्वारा की गई शिकायत में किन-किन चीजों का उल्लेख होना चाहिए ?

उत्तर: उपभोक्ता द्वारा की गई शिकायत में उपभोक्ता का नाम, पता, विक्रेता पक्ष का नाम व पता, शिकायत का विवरण एवं शिकायतकर्ता जो कुछ चाहता है, उसका पूरा विवरण होना चाहिए। बिल/रसीद आदि भी साथ में लगी होनी चाहिए।

प्रश्न 5. सहकारिता के मूल तत्व क्या हैं ?

उत्तर: सहकारिता के मूल तत्व निम्नलिखित हैं

- सहकारिता में सदस्यता स्वैच्छिक होती है।
- सहकारिता का संचालन एवं प्रबन्ध सभी सदस्यों की आपसी सहमति से होता है।
- सभी सदस्यों को अधिकार और अवसर समान रूप से प्राप्त होते हैं।
- सहकारिता में आर्थिक उद्देश्य प्रधान है किन्तु इसके साथ ही नैतिक एवं सामाजिक उद्देश्यों को भी महत्वपूर्ण माना जाता है।

प्रश्न 6. प्रमुख सहकारी समितियों का नामोल्लेख कीजिए।

उत्तर: उद्देश्यों के आधार पर सहकारी समितियाँ निम्न प्रकार की हो सकती हैं

- कृषि सहकारी समिति
- दुग्ध सहकारी समिति
- उपभोक्ता सहकारी समिति
- गृह-निर्माण सहकारी समिति
- सहकारी साख एवं बचत समिति तथा
- क्रय-विक्रय सहकारी समिति आदि।

प्रश्न 7. शिकायतकर्ता को उपभोक्ता न्यायालय क्या राहत दिलवा सकता है ?

उत्तर: शिकायतकर्ता को उपभोक्ता न्यायालय अथवा आयोग जो राहते दिलवा सकता है उनमें से प्रमुख निम्नलिखित हैं

- विवादास्पद सामान में सुधार करवाना।
- उक्त सामान के स्थान पर उसी तरह का दूसरा नया सामान दिलवाना।
- उपभोक्ता को होने वाली हानि या क्षति की क्षतिपूर्ति दिलवाना।
- उपभोक्ता को हर्जाना/खर्चा दिलवाना आदि।

प्रश्न 8. उपभोक्ता न्यायालयों में कीमत के आधार पर शिकायतों का विभाजन किस प्रकार किया गया है ?

उत्तर: उपभोक्ता न्यायालय कीमत के आधार पर अलग-अलग कार्य करता है। 20 लाख रुपये तक के परिवाद हेतु जिला उपभोक्ता मंच, बीस लाख से अधिक और एक करोड़ रुपये तक के परिवाद हेतु राज्य उपभोक्ता आयोग एवं एक करोड़ रुपये से अधिक की राशि से सम्बन्धित परिवाद हेतु राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग में जाना पड़ता है।

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

प्रश्न 1. उपभोक्ता का शोषण किन-किन रूपों में हो सकता है ? बताइए।

उत्तर: उपभोक्ता का शोषण निम्न कई रूपों में हो सकता है

- दुकानदार द्वारा खराब या घटिया वस्तु देना।
- मात्रा या तोल में निर्धारित से कम वस्तु देना।
- एक्सपायरी तारीख वाली वस्तु दे देना।
- निर्धारित ब्राण्ड की वस्तु के स्थान पर अन्य ब्राण्ड की वस्तु या नकली वस्तु देना।
- विक्रेता द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक राशि वसूलना।
- वस्तु का बताये गये मानकों पर खरा नहीं उतरना।
- गारण्टी की अवधि में वस्तु के खराब हो जाने पर गारण्टी की शर्तों के अनुसार उसे नहीं बदलना अथवा वारण्टी की अवधि में उसमें सुधार नहीं करना।

- घटिया सेवा देना।
- समय पर सेवा नहीं देना अथवा भुगतान प्राप्त करने के बावजूद सेवा नहीं देना आदि।

प्रश्न 2. जागरूक किसान घासीलाल ने अन्य किसानों को सहकारी खेती की प्रक्रिया के बारे में क्या बताया?

उत्तर: घासीलाल ने चौपाल में अन्य किसानों को एकत्रित करके बताया कि यदि हम सभी किसान अपने छोटे-छोटे खेतों को मिलाकर एक कर लें और अपने पास उपलब्ध थोड़े धन को मिलाकर इकट्ठा कर लें तो खेतों को सुधरवा सकते हैं और कृषि के लिए आधुनिक मशीनें खरीद सकते हैं। इस प्रकार की कृषि को ही सहकारी खेती कहा जायेगा। घासीलाल ने अन्य किसानों को सहकारी खेती की प्रक्रिया को निम्न प्रकार बताया

- सहकारी खेती से सभी किसानों को लाभ होगा।
- सामूहिक प्रयास से उत्पादन में वृद्धि होगी।
- हम सभी का थोड़ा-थोड़ा धन एकत्रित होकर एक बड़ी राशि बन जायेगा जिससे हम खेती के लिए महँगे औजार खरीद सकेंगे।
- सभी के खेतों को मिलाकर एक बड़ी जोत बन जायेगी।
- खेतों की पैदावार कई गुना बढ़ जायेगी जिससे हमारी आमदनी भी बढ़ जायेगी।
- सभी लोगों को हिस्से के अनुपात में आमदनी का लाभ मिल जायेगा।

प्रश्न 3. उपभोक्ता को खरीददारी करते समय किन-किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए ?

उत्तर: उपभोक्ता को दायित्व है कि वह कोई खरीददारी करते समय जागरूक रहे जिससे वह विक्रेता द्वारा शोषित होने से बचे। सामान्य रूप से खरीददारी करते समय उसे निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिए

- उपभोक्ता यदि कोई सामान खरीदता है अथवा कोई सेवा लेता है तो उसके भुगतान की रसीद जिस पर गारण्टी/वारण्टी का स्पष्ट उल्लेख हो, लेना चाहिए।
- सामान पर उसका नाम, मात्रा, बैच नम्बर, उत्पादन व अवधि, समाप्ति की तिथि, कीमत कर सहित/रहित तथा निर्माता का पूरा नाम व पता लिखा होना चाहिए।
- वस्तु की गुणवत्ता को प्रमाणित करने वाले आई. एस. आई., एगमार्क, एफ. पी. ओ. आदि मानक चिह्नों को देखकर ही वस्तु को खरीदना चाहिए।
- खरीददारी करते समय यह जरूर देख लेना चाहिए कि नापने और तोलने के लिए प्रमाणीकृत बाट या माप का ही : उपयोग किया जा रहा है।
- वस्तुओं की पैकिंग का वजन वस्तु के वजन में शामिल नहीं होना चाहिए।
- आजकल विक्रेता विज्ञापनों के माध्यम से अपनी वस्तुओं के गुणों को बढ़ा-चढ़ाकर दिखाते हैं। उपभोक्ता इनसे भ्रमित होकर कम गुणवत्ता वाली वस्तु भी खरीद लेता है। अतः उपभोक्ता को विज्ञापनों से भ्रमित नहीं होना चाहिए। किसी वस्तु को अच्छी तरह से देख और परख करके ही खरीदना चाहिए।