



ई.आई.एस.एस.एन: 2348.2265

किसान खेती

वर्ष-1, अंक-3, (जुलाई-सितम्बर), 2014

www.kisaankheti.com पर ऑनलाइन उपलब्ध

© 2014 kisaankheti.com

कृषक उपभोक्ता के अधिकार

शैलेश कुमार^{1*}, अमरप्रीत सिंह² और एम. आर. नायक³

¹वरिष्ठ वैज्ञानिक, ² व ³ वैज्ञानिक

केन्द्रीय पटसन एवं समवर्गीय रेशा अनुसंधान संस्थान, बैरकपुर, कोलकाता-700120

*सवांदा लेखक का ईमेल: shk_98@rediffmail.com

फसल उत्पादन के दौरान कृषक बन्धुओं द्वारा अनेक प्रकार की वस्तु या सेवा की खरीद की जाती है, जिसमें कई प्रकार की खामियाँ मौजूद होती हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (1986) द्वारा प्रदत्त अधिकारों के प्रयोग से इन समस्याओं का हल पाया जा सकता है।

कृषक बन्धु फसल उत्पादन के दौरान किसी न किसी रूप में वस्तु या सेवा का उपभोग अवश्य ही करते हैं। उदाहरण के तौर पर वे खेती-बाड़ी से सम्बन्धित सेवा में परिवहन का उपयोग कृषि उत्पादों की ढुलाई में, विद्युत आपूर्ति का उपयोग कृषि यंत्र को चलाने में तथा सिंचाई में करते हैं। इसके अलावा उन्नत बीज, रसायन, उर्वरक आदि का प्रयोग वस्तु के रूप में करते हैं। इसके लिये कृषक वस्तु या सेवा की खरीद के समय या तो पूरा मूल्य चुकाता है या इसे चुकाने का वचन देता है या आंशिक भुगतान करता है या आंशिक भुगतान करते का वचन देता है। इस तरह से प्रत्येक कृषक भी एक उपभोक्ता है। इस लेख का उद्देश्य यह है कि एक आम उपभोक्ता की तरह एक कृषक भी अपने अधिकार को जाने और समझ कर प्रयोग में लाये। अधिकार के हनन होने पर सम्बन्ध संस्था में जाये जो कि उपभोक्ता फोरम के रूप में जिला, राज्य व राष्ट्रीय स्तर पर कार्यरत है। इस समय देश में 632 जिला उपभोक्ता फोरम, 35 उपभोक्ता संरक्षण राज्य आयोग और एक राष्ट्रीय उपभोक्ता शिकायत मंच कार्यरत है। राष्ट्रीय उपभोक्ता शिकायत मंच नई दिल्ली में स्थित है।

भारतीय समाज में 70% से भी अधिक कृषक समुदाय का वर्चस्व है, परन्तु यह समुदाय अपने अधिकारों के बारे में अनभिज्ञ है अथवा जानने के बावजूद उन अधिकारों का प्रयोग नहीं करता है। ऐसा खासकर लघु व सीमान्त श्रेणी के कृषकों के बीच देखा जाता है। इसलिये समाज के प्रत्येक सदस्य के साथ-साथ कृषक समुदाय को भी अपने अधिकारों के प्रति जागृत करने के उद्देश्य से प्रत्येक वर्ष 15 मार्च को जिला, राज्य व राष्ट्रीय स्तर पर 'विश्व उपभोक्ता दिवस' मनाया जाता है। इस अवसर पर सेमिनार व संगोष्ठियाँ आयोजित की जाती है। उपभोक्ता मामला विभाग वर्ष 2005 से देश व्यापी मल्टी मीडिया जागरूकता अभियान चला रहा है। इसके फलस्वरूप "जागो ग्राहक जागो" का नारा अब घर-घर में बस गया है। राष्ट्रीय स्तर पर नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाइन सेवा (टोल फ्री नम्बर 1800-11-4000) दिल्ली विश्वविद्यालय के सहयोग से चलायी जा रही है। इसे उपभोक्ता डायल कर सम्बन्धित परामर्श माँग सकते हैं तथा शिकायतों का निपटारा कर सकते हैं। इसी तर्ज पर राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन की शुरुआत राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के बीच एक सहभागी प्रयास है।

यह सम्बंधित राज्य की क्षेत्रीय भाषा के साथ-साथ हिन्दी और अंग्रेजी भाषा में भी सेवा प्रदान करती है। केन्द्र सरकार उपभोक्ता मंचों में सुधार के लिये अनेक कार्यक्रम चला रही है। केन्द्र सरकार की ओर से स्कूल, कॉलेजों में उपभोक्ता क्लब की स्थापना के लिये 10,000 रू० का अनुदान दिया जा रहा है। कन्फोनेट स्कीम के तहत उपभोक्ता मंचों के कम्प्यूटरीकरण एवं कम्प्यूटर नेटवर्किंग के कार्य की शुरुआत दसवी पंचवर्षीय योजना में की गई है। उपभोक्ता मंचों की आधार-भूत ढाँचों के सुदृढीकरण के लिये राज्य एवं केन्द्र शासित प्रदेशों को वित्तीय सहायता प्रदान कर रही है, ताकि उपभोक्ता मंचों में सुविधाओं का न्यूनतम स्तर उपलब्ध कराया जा सके जो उनके प्रभावी कार्यकरण के लिये अपेक्षित है।

उपभोक्ता संरक्षण राज्य आयोग तथा जिला उपभोक्ता फोरम द्वारा समय-समय पर बहुत सारे महत्वपूर्ण निर्णय लिये जाते रहे हैं। राष्ट्रीय आयोग अपने अनेक निर्णयों में यह निर्धारित कर चुका है कि कृषि कार्य हेतु की गई खरीदारी व्यापारिक नहीं कही जा सकती क्योंकि कृषि से प्राप्त आमदनी कृषकों के जीविका का एक साधन है तथा यह लाभ कमाने के उद्देश्य से नहीं की जाती है। कर्नाटक राज्य उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच ने श्री सी. पी. बेलियप्पा तथा मेसर्स इन्डो अमेरिकन हाइब्रिड सीड, बंगलुरु के संदर्भ में कहा है कि व्यावसायिक फसल उगाने वाले कृषक उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता के श्रेणी में नहीं आते हैं क्योंकि उनका उद्देश्य इन फसलों को उगा कर लाभ कमाना होता है।

आज खेती का तौर-तरीका बदलते हुए समाजिक एवं आर्थिक परिवेश में पिछले तीस वर्षों में काफी बदल चुका है। कृषि उत्पादन में प्रयुक्त होने वाली अनेक कृषि सामग्री जैसे - उन्नत बीज, उर्वरक, पौध संरक्षण रसायन आदि की आपूर्ति अनेक सार्वजनिक, निजी, सहकारी व बहुराष्ट्रीय कम्पनियों कर रही हैं। प्रतिस्पर्धा के इस दौर में घटिया सेवा/वस्तु की समस्या भी कृषकों के समक्ष उत्पन्न हो रही है, जैसे - घटिया बीज, मिलावटी उर्वरक, समय पर बिजली पानी का न मिलना, कीटनाशकों का बेअसर साबित होना। अधिकतर कृषक कम पूँजी तथा अल्प बचत के कारण कर्ज ले कर इन सामग्रियों का प्रबन्ध करते हैं। आशा के अनुरूप परिणाम के न मिलने पर अनेक कृषकों द्वारा निराश हो कर आत्महत्या की घटना भी सामने आयी है। भारत सरकार ने समय-समय पर अनेक कानून बनाए हैं। उनमें से वर्ष 1986 में बना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक ऐसा कानून है, जिसमें अधिनियम की धारा 2 (1) (डी) (प) के अंतर्गत एक कृषक को भी उपभोक्ता का दर्जा प्रदान किया गया है। इसका विस्तार तथा क्षेत्र काफी व्यापक है। इस अधिनियम के अंतर्गत एक त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक प्रणाली की स्थापना जिला, राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर की गई है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता की शिकायतों को सरल ढंग, शीघ्रता से तथा कम से कम खर्च में निपटाना है। अधिनियम के ये प्रावधान न केवल प्रतिपूरक हैं बल्कि निवारक एवं दण्डात्मक प्रकृति के हैं। इस अधिनियम के अनुसार वकील की आवश्यकता नहीं होती है। सरकार द्वारा इस अधिनियम के अंतर्गत निम्न अधिकार दिये गए हैं :

- पहला, सुरक्षा का अधिकार- आप यह देखें कि खरीदी गई वस्तु या सेवा सही है तथा समय पर धोखा नहीं देगी। कृषक बन्धु को वस्तु या सेवा की खरीद पर रसीद, गारन्टी/वारन्टी कार्ड अवश्य ही लेना चाहिए। यह भी ध्यान रखना चाहिए कि दुकानदार द्वारा दिया गया गारन्टी/वारन्टी कार्ड सही है तथा इसे वस्तु या सेवा के उपयोग की समाप्ति तक संभाल कर रखना चाहिए। अशिक्षित कृषक बन्धुओं को इसमें विशेष ध्यान देने की जरूरत है।

- दूसरा, जानकारी प्राप्त करने का अधिकार- खरीदने से पहले वस्तु या सेवा की गुणवत्ता, उसके मूल्य तथा किन अवस्थाओं के लिये उपयुक्त है, उन सभी चीजों की जानकारी अवश्य ही प्राप्त करना चाहिए।
- तीसरा, चयन करने का अधिकार- दुकानदार के दबाव में आकर कोई फैसला न लें। अपने जरूरत के हिसाब से वस्तु या सेवा का चयन करें। गुणवत्तायुक्त उत्पाद खरीदना चाहिए, जिसमें मानक चिन्ह हो। यह बाजार में उपलब्ध निम्न स्तर के उत्पाद की बिक्री पर रोक लगाता है। सरकार द्वारा विभिन्न वस्तुओं के लिये मानक चिन्ह प्रदान किए गए हैं जैसे कि विद्युत उपकरणों के लिए आई. एस. आई. चिन्ह प्रदान किए जाते हैं।
- चौथा, सुनवाई का अधिकार- खराब या दोषयुक्त वस्तु या सेवा के आपूर्ति पर उपयुक्त मंच पर शिकायत करें। इसके लिये जरूरी कागजात यानि वस्तु या सेवा खरीद की रसीद, गारन्टी/वारन्टी कार्ड फोरम या आयोग द्वारा माँगे जाने पर अवश्य ही प्रस्तुत करें।
- पाँचवा, न्याय पाने का अधिकार- अधिनियम द्वारा दिये गए किसी भी अधिकार के हनन होने पर यह आपका दायित्व है, कि आप निकटतम फोरम या आयोग में शिकायत दर्ज करवाएँ एवं
- छठवा, उपभोक्ता सम्बन्धी मुद्दा ज्ञान रखने का अधिकार- समय-समय पर दैनिक समाचार पत्रों में उपभोक्ता सम्बन्धी खबरों का प्रकाशन किया जाता है। पत्रिकाओं में जैसे- राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता मन्त्रालय द्वारा 'उपभोक्ता जागरण', जयपुर से हिन्दी में 'न्यूजलेटर', मुम्बई से 'कीमत' का प्रकाशन किया जाता है। इसके लिये अशिक्षित कृषक बन्धु को शिक्षित व्यक्तियों के सम्पर्क में रह कर निरन्तर जानकारी प्राप्त करना चाहिए।

कृषक बन्धु वस्तु या सेवा में त्रुटि होने पर शिकायत दर्ज करवा सकते हैं जैसे- खराब या दोषयुक्त वस्तु या सेवा की आपूर्ति, अपर्याप्त सेवा प्रदान किये जाने पर, दुकानदार द्वारा अधिक पैसा वसूल किये जाने पर, गलत तरीका से वस्तु के बेचे जाने पर और उससे होने वाले हानि पर। फोरम या आयोग में शिकायत दर्ज कराने से पहले दोषी पार्टी को एक पत्र भी भेजें तथा वस्तु या सेवा में सुधार के लिये 15 दिन का समय दें। शिकायत दर्ज कराने से पहले सभी सम्बन्धित अभिलेखों को जमा कर लेना चाहिए। शिकायती पत्र को एक प्रारूप में भर कर विस्तृत विवरण एवं अभिलेखों के साथ 6 प्रतियों में फोरम या आयोग को जमा करना चाहिए। शिकायती पत्र के साथ एक एफिडेविट भी लगा होना चाहिए जिसमें यह बताया गया हो कि तथ्य तथा अभिलेखों की प्रतियाँ सही एवं सत्य है। एक शिकायतकर्ता कृषक को खुद की हस्ताक्षरवाली अर्जी फोरम या आयोग को भेजनी चाहिए। इसे डाक द्वारा भी भेजा जा सकता है। किसी कारण से ऐसा न होने पर उसके द्वारा प्राधिकृत अभिकर्ता की हस्ताक्षरवाली अर्जी व्यक्तिगत रूप से जमा करायी जा सकती है। जानकारी के रूप में सभी तथ्य - I) कृषक का नाम, विवरण एवं पता; II) जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज करनी हो उसका नाम, विवरण एवं पता; III) शिकायत से सम्बन्धित तथ्य कब और कहाँ ?; IV) शिकायत के समर्थन में यदि कोई दस्तावेज हो तो एवं V) वह राहत जो कृषक बन्धु चाहता है; लिखित रूप में होना चाहिए। एक बहुत जरूरी बात ध्यान में रखना चाहिए कि शिकायत की प्रकृति तुच्छ या दोयम दर्जे की न हो अन्यथा दूसरी पार्टी को पेनल्टी के साथ 10,000 रु० का जुर्माना (न्यायालय पर निर्भर) देना पड़ सकता है। इस तरह विवाद उत्पन्न होने के दो वर्ष के अंदर उपभोक्ता

द्वारा माँगी गई राहत के स्वरूप तथा तथ्यों को देखते हुए फोरम या आयोग एक या अधिक राहत देने के लिये आदेश दे सकता है जैसे-पहला, माल की त्रुटि दूर करना; दूसरा, माल को बदलना; तीसरा, अदा किया गया मूल्य वापस करना; चौथा, उपभोक्ता द्वारा सहन की गई हानि या क्षति के लिये क्षतिपूर्ति दिलवाना।

जिला स्तर पर जिला उपभोक्ता शिकायत मंच बीस लाख रुपये से कम के विवाद का निपटारा करता है। राज्य एवं केन्द्र शासित स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण राज्य आयोग होता है, जिसमें बीस लाख से एक करोड़ रुपये तक के विवाद का निपटारा होता है। राष्ट्रीय उपभोक्ता शिकायत मंच एक करोड़ रुपये से अधिक के विवाद का निपटारा करती है। जिला उपभोक्ता शिकायत मंच में शिकायत दायर करने के लिये निर्धारित शुल्क देय होता है। गरीबी रेखा से नीचे वाले व्यक्तियों के लिये एक लाख रुपये से कम राशि वाली शिकायतों के लिये कोई शुल्क नहीं देना होता है। समस्या उत्पत्ति तथा तथ्यों के आधार पर न्यायिक क्षेत्र का निर्धारण किया जाता है।

इस अधिनियम के अंतर्गत वादी तथा प्रतिवादी दोनों ही फोरम, राज्य आयोग एवं राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरुद्ध अपील दायर कर सकते हैं। यदि राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित आदेश के विरुद्ध अपील करनी है, तो अपील तभी की जा सकती है जब जिला फोरम या राज्य आयोग में पहले से ही एक अपील की गई है और अपील स्वीकृत कर ली गई हो। ऐसा निर्णय देने के 30 दिनों के अंदर किया जा सकता है। अपील दायर करने की वही प्रक्रिया है जो शिकायत दायर करने की है। राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपील करने के लिये कोई शुल्क नहीं है। राष्ट्रीय आयोग के खिलाफ अपील सर्वोच्च न्यायालय में दायर की जा सकती है।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध करायी गई नवीनतम रिपोर्टों (वार्षिक रिपोर्ट, 2012-13) के हिसाब से 30.12.2012 तक देश में उपभोक्ता मंचों के सभी तीन स्तरों पर मामलों के निपटान का औसत (90.97 %) प्रभावशाली रहा है।

अधिक जानकारी के लिये उपभोक्ता मामला, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामला विभाग के वेबसाइट www.consumeraffairs.nic.in से सम्पर्क किया जा सकता है। इस तरह एक कृषक भी जागरूक ग्राहक बन कर बाजार में हो रही गड़बड़ियों के खिलाफ कदम उठा कर अन्य उपभोक्ता को जागरूक करने में मदद कर सकते हैं।

सन्दर्भ

वार्षिक रिपोर्ट (2012-13), उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता मामला विभाग, कृषि भवन, नई दिल्ली।