वर्ष-5 अंक-3, पृष्ठ-52, मार्च 2020, मूल्य-25 रुपए

ग्रामीण उपभोक्ता

जागरूक उपभोक्ता, सुरक्षित उपभोक्ता

जून तक एक देश एक राशन कार्ड

पूरा देश फास्टैग की फास्ट लेन में

उपभोक्ता को मिली
ताकत
उपभोक्ता संरक्षण कानून 2019

ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका

आगामी अंक

(अप्रैल-2020)

विषय

आम बजट और उपभोक्ता

विषयवस्तु

अंदर के पन्नों पर

06 एक देश, एक राशन कार्ड...

09 फास्टैग लगाइए...

12 डिजिटल मार्केटिंग के मकड़जाल ...

15 भोजन क्रांति को रेगुलेट करना जरूरी है...

19 कवर स्टोरी
उपभोक्ता को संरक्षण...

40 बैंक में जेब कटी तो ...

ग्रामीण
उपभोक्ता
जागरूक उपभोक्ता, सुरक्षित उपभोक्ता

प्रधान संपादकः आशीष मिश्र

संपादकः विनोद आशीष

समाचार संपादकः आरती झा

सहायक संपादकः विष्णु स्वरूप

विज्ञापन एवं प्रसारः मुकेश कुमार

प्रशासनिक एवं संपादकीय कार्यालय

101 शाहपुरी टॉवर, जनक सिनेमा कॉम्प्लेक्स के पीछे, जनकपुरी, नई दिल्ली 110058
संपर्कः +91-8750415151

ई-मेलः
graminupbhokta@gmail.com

मुद्रक एवं प्रकाशकः 'सवेरा' के लिए विनोद आशीष द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित तथा पुरुराज प्रिंट एवं पैकेजिंग प्रा.लि. एल-19 सेक्टर-6 नोएडा (यूपी) 201301 से मुद्रित एवं ई-3 मिलाप नगर नई दिल्ली-110058 से प्रकाशित

T.C. No. (R.N.I.) DELHIN28041/2014

JAGO GRAHAK JAGO
जागरूक उपभोक्ता

ग्रामीण उपभोक्ता

उपभोक्ता मामले मंत्रालय भारत सरकार की पहल

JAGO GRAHAK JAGO
सुरक्षित उपभोक्ता

आप हासिल कर सकते हैं

हां, मैं ग्रामीण उपभोक्ता का ग्राहक बनना चाहता हूं / चाहती हूं

टिक करें	अवधि	कुल अंक	मूल्य (रु.)	आपको देना है(रु.)
☐	1 वर्ष	12	25	300
☐	3 वर्ष	36	25	900
☐	5 वर्ष	60	25	1500
☐	आजीवन (10 वर्ष)	120	25	3000

अपनी पसंद के ऑफर पर निशान लगाएं और ग्राहकी फॉर्म भरकर इस पते पर भेजें: 101 शाहपुरी टॉवर, जनक सिनेमा कॉम्प्लेक्स के पीछे, जनकपुरी, नई दिल्ली 110058

चेक / डीडी से भुगतान

मैं ग्रामीण उपभोक्ता के पक्ष में भेज रहा हूं.................दिनांक.................आहरित बैंक (बैंक का नाम) ....

चेक / डीडी नंबर.................. दिल्ली से बाहर के चेक के लिए 50 रुपए अतिरिक्त दें। एट पार चेक के लिए लागू नहीं

नाम ....पता..

शहर.................. राज्य..................पिन..................फोन नंबर (निवास) ....

मोबाइल नंबर..ई मेल..

आप ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका के बारे में अपनी राय हमें ऊपर दिए गए पते या फिर मेल पर भेज सकते हैं।

ई-मेल : graminupbhokta@gmail.com

ग्राहक प्रति

JAGO GRAHAK JAGO
जागरूक उपभोक्ता

ग्रामीण उपभोक्ता

उपभोक्ता मामले मंत्रालय भारत सरकार की पहल

JAGO GRAHAK JAGO
सुरक्षित उपभोक्ता

नाम..पता..

शहर..................राज्य..................पिन..................फोन नंबर (निवास)..................

मोबाइल फोन..ई मेल..

आप ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका के बारे में अपनी राय हमें ऊपर दिए गए पते या फिर मेल पर भेज सकते हैं।

ई-मेल : graminupbhokta@gmail.com

इस नए बाजार को चाहिए आग्रही उपभोक्ता!

आशीष मिश्र

उपभोक्ता विवाद समाधान की दिशा में कुछ ऐसे उपायों के बारे में गंभीरता से सोचना होगा जो हमारे देश के उपभोक्ता वर्ग को भी समझ आए और उसकी पहुंच में भी हो।

देश में बाजार के विस्तार के साथ एक बहुत विशाल उपभोक्ता वर्ग भी उभर रहा है। ये वर्ग अभी नहीं तो कल को जागरूक भी होगा और अपने अधिकारों को लेकर आग्रही भी। बेहतर हो कि हम विवाद समाधान के ऐसे वैकल्पिक उपायों को विकसित करें जो न सिर्फ प्रभावी हों बल्कि उपभोक्ता के लिए सहज भी हों और सुलभ भी।

भारत में उपभोक्ता विवादों के समाधान के लिए कानूनी मंचों से इतर माध्यमों पर इन दिनों जोर-शोर से चर्चा हो रही है। राष्ट्रीय उपभोक्ता मंचों पर यही विषय चर्चा के केंद्र में रहता है। कई समाधान सुझाए जाते हैं। इनमें सबसे ज्यादा जोर Arbitration या निर्णायक के जरिए समाधान, Coinciliation या बातचीत के माध्यम से रास्ता निकालना, Mediator यानी मध्यस्थ की नियुक्ति जैसे उपायों पर रहता। लोक अदालतों की उपलब्धियों को भी सराहा गया जहां राजस्थान जैसे राज्य में करीब 57000 मामलों का निस्तारण इन अदालतों के माध्यम से ही हो गया। नए उपभोक्ता संरक्षण कानून-2019 में भी उपभोक्ता विवाद समाधान के नए और वैकल्पिक मंचों की ठोस व्यवस्था करने की बात की गई।

दरअसल, भारत जैसे 130 करोड़ की आबादी वाले विशाल देश में उपभोक्ता जागरूकता अभी अपने शैशव काल में ही है। अशिक्षा, संसाधनों की कमी, कानूनी पचड़ों से बच कर रहने की फितरत जैसी कई वजहें हैं जिन्होंने इसके समानांतर बाजार में छल- प्रपंच को खूब बढ़ाया। आंकडे देखिए भारत में अब तक जो उपभोक्ता विवाद दर्ज हुए उनकी संख्या 46 लाख से कुछ ज्यादा है। यानी हमारे विशाल उपभोक्ता वर्ग का आधा फीसदी भी नहीं। ऐसा नहीं है कि उपभोक्ता विवाद हमारे देश में होते नहीं। बल्कि हकीकत ये है कि बाजार की ताकत के सामने उपभोक्ता खुद को लाचार समझता है। वो अपनी शिकायत लेकर कहां जाए, किससे कहे, क्या होगा, कुछ होगा कि कुछ नहीं होगा। ये तमाम सवाल खुद से पूछता है और फिर सब कुछ भूल कर बैठ जाता है। उसे बताने वाला, समझाने वाला कोई नहीं होता। उपभोक्ता विवाद समाधान के मंच तो बहुत हैं लेकिन कुछ ऐसे रास्तों की भी जरूरत है जो उपभोक्ता के लिए सहज हों, उसे कोर्ट कचेहरी से बचा कर रखें या उसका वहां तक पहुंचना आसान हो। वैकल्पिक माध्यमों के लिए जिन उपायों पर चर्चा की गई ये सारे उपाय अमेरिका में उपभोक्ता विवाद समाधान के उपायों में वर्षों से आजमाए जा रहे हैं। हमने उन पर चर्चा करके या उन्हें सुझा कर क्या नया कर दिया। ये तो प्रचलन में हैं ही।

दरअसल हमें उपभोक्ता विवाद समाधान की दिशा में कुछ ऐसे उपायों के बारे में गंभीरता से सोचना होगा जो हमारे देश के उपभोक्ता वर्ग को भी समझ आए और उसकी पहुंच में भी हो। इस दृष्टि से उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा आजमाया गया जागरूक ग्राहक केंद्र का विचार निश्चित रूप से रचनात्मक हो सकता था। इसके अलावा हमें गांवों और कस्बों में विवाद निस्तारण के लिए उपभोक्ता मेलों का आयोजन भी करना चाहिए। गांवों और कस्बों के साप्ताहिक बाजारों में उपभोक्ता पंचों का मनोनयन एक रचनात्मक पहल हो सकती है। लोक अदालतों का चलन शहरों में अगर बढ़ाया जाए तो काफी विवाद उपभोक्ता फोरम और आयोगों तक पहुंचेंगे ही नहीं।

विदेश से सीख लेनी है तो ब्रिटेन से ली जा सकती है जहां उपभोक्ता विवाद के निपटारे के लिए अलग अलग उद्योगों में ऑम्बड्समैन या जिसे हम अपनी भाषा में लोकपाल कह सकते हैं, की नियुक्ति की परंपरा है। ये ऑम्बड्समैन किसी भी उपभोक्ता शिकायत की निशुल्क जांच करते हैं और मामले के निस्तारण में मददगार बनते हैं। अमेरिका में भी उपभोक्ता विवादों के समाधान के लिए Dispute Resolution Programs चलाए जाते हैं और वे विवाद समाधान के काफी कारगर उपाय के रूप में सामने आए हैं।

समझने की बात ये है कि देश में बाजार के विस्तार के साथ एक बहुत विशाल उपभोक्ता वर्ग भी उभर रहा है। ये वर्ग अभी नहीं तो कल को जागरूक भी होगा और अपने अधिकारों को लेकर आग्रही भी। बेहतर हो कि हम विवाद समाधान के ऐसे वैकल्पिक उपायों को विकसित करें जो न सिर्फ प्रभावी हों बल्कि उपभोक्ता के लिए सहज भी हों और सुलभ भी।

FEEDBACK
graminupbhokta@gmail.com
misraashish02@gmail.com
Mo.No.-9899152489

आरती झा

एक देश, एक राशन कार्ड-देश में कहीं भी ले सकेंगे अपने हिस्से का राशन

जून तक पूरे देश में लागू होगी योजना

12 राज्यों में प्रायोगिक तौर पर शुरू

केंद्र सरकार लगातार तकनीक का प्रयोग करते हुए भ्रष्टाचार पर प्रहार कर रही है, अब सरकार खाद्यान्न में चोरी और धांधली को रोकने के लिए और लोगों की सुविधा के लिए एक देश एक राशन कार्ड योजना को शुरू करने जा रही है। इस योजना में सबसे अधिक उन लोगों को लाभ प्राप्त होगा जो अपने घर से दूर शहर में रोजगार की तलाश में जाते हैं और वही पर रहकर जीवन- यापन करते है और इस कारण वह अभी तक अपने राशन कार्ड का लाभ नहीं उठा पाते थे। ग्रामीण उपभोक्ता के इस अंक में पहल कॉलम के अंतर्गत इस बार एक देश एक, राशन कार्ड योजना के विषय में जानकारी दी जा रही है।

क्या है एक देश एक राशन कार्ड योजना?

देश में अब तक सभी राशन कार्डों को आधार नंबर से जोड़ा जा चुका है और इसी आधार पर सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अंतर्गत राशन का वितरण किया जा रहा है। इसके तहत लाभार्थी बायोमैट्रिक के द्वारा राशन प्राप्त होने की पुष्टि करता है। इससे सरकारी राशन विक्रेता किसी भी प्रकार का भ्रष्टाचार नहीं कर सकते है। वर्तमान समय में लोगों के सामने यह समस्या आती है कि इस राशन का वितरण एक नियत तिथि को ही किया जाता है, जिससे दूसरे स्थान पर नौकरी करने वाले या शिक्षा प्राप्त करने वाले व्यक्ति अपने हिस्से का राशन ले पाने से वंचित रह जाते है।

अभी कुछ समय पहले केंद्रीय खाद्य मंत्रालय ने देश भर के खाद्य सचिवों की एक बैठक का आयोजन किया, जिसमें पहले से कुछ राज्यों में चल रही इंटेग्रेटड मैनेजमेंट ऑफ पब्लिक डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम (आईएमपीडीएस) पर चर्चा की गई। यह सिस्टम आंध्र प्रदेश, गुजरात, हरियाणा, झारखंड, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, राजस्थान, तेलंगाना और त्रिपुरा में सही ढंग से कार्य कर रहा है। इस सिस्टम में लाभार्थी व्यक्ति राज्य के अंदर किसी भी जिले में अपना राशन ले सकता है। इस सिस्टम में यह समस्या थी कि व्यक्ति केवल उसी राज्य के अंदर अपना राशन ले सकता था, दूसरे राज्य में जाने पर वह अपना राशन नहीं ले सकता है। इस योजना में सुधार करते हुए इस बैठक में सभी राज्यों ने एक देश, एक राशन कार्ड योजना पर अपनी सहमति दे दी है। इस योजना के लागू होने पर लाभार्थी राज्य के बाहर भी अपना राशन आसानी से प्राप्त कर सकता है।

कब तक लागू होगी यह योजना?

इस योजना को कई चरणों में शुरू किया जाएगा। सरकार एक देश, एक राशन कार्ड योजना को पूरे देश में 30 जून, 2020 तक हर हाल में लागू करना चाहती है। जिससे एक राज्य से दूसरे राज्य में जाने पर भी कोई गरीब सार्वजनिक वितरण प्रणाली से वंचित नही होगा और इससे फर्जी राशन कार्ड पर भी पाबंदी लगाई जा सकती है।

योजना की विशेषताएं -

एक देश, एक राशन कार्ड

- राशन कार्ड का मानक स्वरूप तैयार
- दो भाषाओं में होगा राशन कार्ड
- 10 अंकों वाला होगा राशन कार्ड

- लाभार्थी व्यक्ति एक ही राशन कार्ड के माध्यम से देश के किसी भी राज्य में रहने पर अपना राशन प्राप्त कर सकता है। इससे दूसरे राज्य में भी रहने वाले परिवारों की आर्थिक स्थिति में सुधार किया जा सकता है।
- एक देश, एक राशन कार्ड योजना के द्वारा केंद्र सरकार और राज्य सरकारों के बीच एक अच्छा समन्वय स्थापित किया जा सकता है।
- एक राज्य में राशन की गुणवत्ता खराब होने पर इसकी सूचना तत्काल केंद्र सरकार के पास पहुंचाई जा सकती है।
- आम नागरिक के समय और पैसे की बचत आसानी से की जा सकती है।
- दूसरे स्थान पर नौकरी करने पर स्थानीय बाजार से राशन खरीदने पर होने वाले व्यय को रोका जा सकता है।

मानक प्रारूप तैयार

केन्द्र सरकार ने 'एक राष्ट्र, एक राशन कार्ड' की पहल के तहत राशन कार्ड का एक मानक प्रारूप तैयार किया है। राज्यों से कहा गया है कि नया राशन कार्ड जारी करते हुए वे इसी प्रारूप को अपनाएं। पूरे देश में एक जैसे राशन कार्ड जारी करने की पहल के तहत वर्तमान में छह राज्यों में परीक्षण योजना के तौर पर इस पर अमल किया जा रहा है। इसी साल जून तक देश भर में इस योजना को लागू करने का लक्ष्य रखा गया है। 'एक देश, एक राशन कार्ड' योजना के पूरे देश में लागू होने के बाद कोई भी कार्डधारक राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा कानून (एनएफएसए) के तहत किसी भी राज्य की राशन की दुकान से अपना राशन ले सकेगा। खाद्य मंत्रालय के एक वरिष्ठ अधिकारी ने बताया कि, राष्ट्रीय स्तर पर राशन कार्ड पोर्टेबिलिटी लक्ष्य को हासिल करने के लिए यह जरूरी है कि विभिन्न राज्य और केन्द्र शासित प्रदेश जो भी राशन कार्ड जारी करें वे सभी एक मानक प्रारूप में हों। इसीलिए राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा कानून के तहत राशन जारी करने के लिए मानक प्रारूप जारी किया गया है।

अधिकारी ने कहा कि विभिन्न राज्यों में जो भी राशन कार्ड जारी किए जा रहे थे उन सभी के तौर तरीकों के प्रारूप को मद्देनजर रखते हुए पूरे देश के लिए एक मानक प्रारूप तैयार किया गया है। अधिकारी ने कहा कि राज्यों से कहा गया है कि वह जब भी नया राशन कार्ड जारी करें इसे नए प्रारूप के अनुरूप ही जारी करें।

दो भाषाओं में जारी करना होगा राशन कार्ड

अधिकारी ने बताया कि मानक राशन कार्ड में राशन कार्ड धारक का जरूरी ब्योरा शामिल किया गया है। राज्य चाहें तो इसमें अपनी जरूरत के मुताबिक कुछ और जोड़ सकते हैं। उन्होंने बताया कि राज्यों से कहा गया है कि वह मानक राशन कार्ड दो भाषाओं में जारी करें। एक स्थानीय भाषा के साथ ही इसमें दूसरी भाषा हिन्दी अथवा अंग्रेजी का इस्तेमाल करें।

10 अंक वाला होगा राशन कार्ड

इससे राष्ट्रीय स्तर पर राशन कार्ड पोर्टेबिलिटी को

पहल

10 खास बातें

- पूरे देश के लिए एक देश, एक राशन कार्ड योजना
- देश में कहीं भी ले सकेंगे अपने हिस्से का राशन
- जून तक पूरे देश में लागू होगी योजना
- 12 राज्यों में प्रायोगिक तौर पर योजना शुरू
- राशन कार्ड का मानक स्वरूप तैयार
- दो भाषाओं में होगा राशन कार्ड
- 10 अंको वाला होगा राशन कार्ड
- योजना से खाद्य सुरक्षा कानून के लिए आसानी
- 80 करोड़ कार्ड धारकों को फायदा
- गरीबों को योजना से विशेष लाभ

➲ पूरे देश के लिए एक देश, एक राशन कार्ड योजना

➲ देश में कहीं भी ले सकेंगे अपने हिस्से का राशन

अमल में लाने में मदद मिलेगी। राज्यों से कहा गया है कि वह 10 अंकों वाला राशन कार्ड जारी करें जिसमें पहले दो अंक राज्य कोड होगा। अगले अंक राशन कार्ड संख्या के अनुरूप होंगे। इसमें अगले दो अंक राशन कार्ड में परिवार के प्रत्येक सदस्य की पहचान के तौर पर शामिल होंगे। राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा कानून में 81.35 करोड़ लाभार्थियों के लक्ष्य के मुकाबले अब तक 75 करोड़ लाभार्थियों को शामिल किया गया है।

12 राज्यों में योजना शुरू

केंद्र सरकार ने देश के 12 राज्यों में एक राष्ट्र, एक राशन कार्ड योजना शुरू कर दी है। जून तक यह योजना पूरे देश में लागू हो जाएगी। इस योजना के तहत राशन कार्ड पूरे देश में मान्य हो जाएंगे। इस योजना के तहत राशनकार्ड धारक देश में किसी भी सरकारी राशन की दुकान से अपना राशन ले सकते हैं। दावा है कि इस योजना से भ्रष्टाचार पर तो लगाम लगेगी ही, साथ ही एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाने वाले गरीबों को सब्सिडी वाले राशन से वंचित नहीं होना पड़ेगा।।
केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री राम विलास पासवान ने कहा कि इस साल जून में देशभर में 'वन नेशन वन राशन कार्ड' लागू हो जाएगा। उन्होंने बताया कि देश के 12 राज्यों में एक जनवरी से इस योजना का लाभ सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पीडीएस) के लाभार्थियों को मिलना शुरू हो गया है।

पासवान ने ट्वीट के जरिए इसकी जानकारी देते हुए कहा कि एक जनवरी, 2020 से देश के कुल 12 राज्यों- आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, गुजरात, महाराष्ट्र, हरियाणा, राजस्थान, कर्नाटक, केरल, मध्यप्रदेश, गोवा, झारखंड और त्रिपुरा में 'एक राष्ट्र एक राशनकार्ड' की सुविधा की शुरूआत हो गई है। उन्होंने कहा कि इन राज्यों के पीडीएस (सार्वजनिक वितरण प्रणाली) लाभार्थी अब इनमें से किसी भी राज्य में निवास करते हुए अपने मौजूदा राशन कार्ड से ही अपने हिस्से का राशन प्राप्त कर सकते हैं। जून 2020 तक देश के सभी राज्यों को इससे जोड़ा जाएगा।
'वन नेशन वन राशन कार्ड' केंद्र सरकार की महत्वकांक्षी योजना है जिसके तहत पूरे देश में पीडीएस के लाभार्थियों को कहीं भी सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत संचालित राशन की दुकानों से उनके हिस्से का राशन मिलेगा। इस योजना के तहत पीडीएस के लाभार्थियों की पहचान उनके आधार कार्ड पर इलेक्ट्रॉनिक प्वाइंट ऑफ सेल डिवाइस से की जाती है जिसमें लाभार्थियों से संबंधित विवरण फीड किए गए हैं। केंद्र सरकार राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा कानून के तहत देश में 80 करोड़ से ज्यादा लोगों को सस्ते दाम पर खाद्यान्न मुहैया करवाती है।
राजस्थान के खाद्य मंत्री रमेश चन्द मीणा ने बताया कि जल्द ही नेशनल पोर्टेबिलिटी भी लागू की जाएगी, जिसके तहत देश का राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा योजना का कोई भी लाभार्थी देश के किसी भी राज्य की राशन की दुकान से गेहूं या अन्य सामान प्राप्त कर सकता है।

- लेखिका ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका की समाचार संपादक हैं

लालचन्द्र सिंह

फास्टैग लगाइए, खाते से टोल खुद ब खुद कट जाएगा!

जल्दी ही नेशनल हाईवे के टोल प्लाजा से गुजरने वाले सभी वाहनों पर फास्टैग लगाना अनिवार्य हो जाएगा। इस नियम को सरकार इसलिए लागू करने जा रही है ताकि हाईवे पर यात्रा करने वाले लोगों को लंबी लाइनों से परेशान न होना पड़े। साथ ही, ईंधन की बचत भी की जा सके। फास्टैग के इस्तेमाल से वाहनों के चलने से होने वाले प्रदूषण को भी कम करने में मदद मिलेगी।

जाहिर है फास्टैग से जुड़े कई सवाल भी आपके मन में होंगे।

फास्टैग है क्या?

टोल प्लाजा पर टोल कलेक्शन सिस्टम से होने वाली परेशानियों का हल निकालने के लिए हाईवे अथॉरिटी ऑफ इंडिया द्वारा भारत में इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन सिस्टम शुरू किया गया है। इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन सिस्टम या फास्टैग स्कीम भारत में सबसे पहले साल 2014 में शुरू की गई थी। इसे धीरे-धीरे पूरे देश के टोल प्लाजाओं पर लागू किया जा रहा है। फास्टैग सिस्टम की मदद से आपको टोल प्लाजा में टोल टैक्स देने के दौरान होने वाली परेशानियों से निजात मिल सकेगी। फास्टैग की मदद से आप टोल प्लाजा पर बिना रूके अपना टोल टैक्स दें सकेंगे। आपको बस अपने वाहन पर फास्टैग लगाना होगा। आप ये टैग किसी आधिकारिक टैग जारीकर्ता या सहभागी बैंक से खरीद सकते हैं।

- **लंबी लाइनों और प्रदूषण से निजात दिलाने का मकसद**
- **कैशलेस लेनदेन से भ्रष्टाचार से भी मिलेगा छुटकारा**

- फास्टैग, रेडियो फ्रिक्वेंसी आईडिफिकेशन टेक्नोलॉजी पर आधारित एक टैग है।
- यह गाड़ी की विंडस्क्रीन पर लगाया जाता है।
- टोल प्लाजा पर लगी डिवाइस टैग को रीड कर लेती है और टोल गेट खुद-ब-खुद खुल जाता है।
- टोल बूथ से होकर गुजरते समय रुक कर टोल टैक्स देने की आवश्यकता नहीं होती है।
- यूजर के टैग खाते से होने वाले सभी ट्रांजेक्शन की जानकारी उनके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर एसएमएस से मिलती है।

फास्टैग कैसे काम करता है?

वाहन के विंडस्क्रीन में फास्टैग लगाया जाता है और इसमें रेडियो फ्रिक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन (आरएफआईडी) लगा होता है। जैसे ही आपकी गाड़ी टोल प्लाजा के पास आ जाती है, तो टोल प्लाजा पर लगा सेंसर आपके वाहन के विंडस्क्रीन में लगे फास्टैग के संपर्क में आते ही, आपके फास्टैक अकाउंट से उस टोल प्लाजा पर लगने वाला शुल्क काट देता है और आप बिना वहां रुके अपना प्लाजा टैक्स का भुगतान कर देते हैं। वाहन में लगा ये टैग आपके प्रीपेड खाते के सक्रिय होते ही अपना कार्य शुरू कर देगा। वहीं जब आपके फास्टैग अकांउट की राशि खत्म हो जाएगी, तो आपको उसे फिर से रिचार्ज करवाना पड़ेगा। फास्टैग की वैधता 5 वर्ष तक की होगी यानि पांच वर्ष के बाद आपको नया फास्टैग

अपनी गाड़ी पर लगवाना होगा।

एसएमएस की होगी सुविधा

जब भी आप फास्टैग लगे वाहन से किसी टोल प्लाजा को पार करेंगे तो फास्टैग अकाउंट से आपका शुल्क कटते ही आपके पास एक एसएमएस आ जाएगा। एसएमएस के जरिए आपके फास्टैग अकाउंट से कितनी राशि काटी गई है उसके बारे में आपको जानकारी दी जाएगी।

कहां से खरीद सकते हैं फास्टैग?

आप क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, आरटीजीएस और नेट बैंकिंग के जरिए अपने फास्टैग अकाउंट को रिचार्ज कर सकते हैं। फास्टैग खाते में कम से कम 100 रूपए और ज्यादा से ज्यादा एक लाख तक रिचार्ज कराया जा सकता है। आप किसी भी प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) के अंदर आने वाले टोल प्लाजा और एजेंसी में जाकर अपना फास्टैग स्टिकर और फास्टैग अकाउंट खुलवा सकते हैं। राष्ट्रीय हाईवे अथॉरिटी ऑफ इंडिया की वेबसाइट में जाकर आप अपने आसपास के प्वाइंट ऑफ सेल की जगह का पता कर सकते है।

अभी पीओएस के अंदर आईसीआईसीआई बैंक और एक्सिस बैंक ही आते हैं। आने वाले समय में इसके अंदर आईडीएफसी बैंक और एसबीआई बैंक भी जल्द शामिल कर लिए जाएंगे। वहीं आप एसबीआई बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, एक्सिस बैंक, एचडीएफसी बैंक, पंजाब नेशनल बैंक, सिंडिकेट बैंक, पेटीएम, करूर व्यास बैंक, आचडीएफसी बैंक के जरिए आप फास्टैग अकाउंट को रिचार्ज कर सकते हैं।

फास्टैग खरीदना बड़ा ही आसान है। नई गाड़ी खरीदते समय ही डीलर से आप फास्टैग प्राप्त कर सकते हैं। वहीं, पुरानी वाहनों के लिए इसे नेशनल हाईवे के प्वाइंट ऑफ सेल से खरीदा जा सकता है। इसके अलावा फास्टैग को प्राइवेट सेक्टर के बैंकों से भी खरीद सकते हैं।

फास्टैग खरीदते समय किन डॉक्यूमेंट्स की होगी जरूरत?

अगर आप किसी प्वाइंट ऑफ सेल से फास्टैग खरीद रहे हैं तो आपको कुछ डॉक्युमेंट्स देने होंगे। आपको इन डॉक्युमेन्ट्स की ओरिजिनल कॉपी भी साथ में ले जानी होगी ताकि वेरिफाई किया जा सके। इनमें वाहन का रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट यानी आरसी, वाहन मालिक का पासपोर्ट साइज फोटो और केवाईसी डॉक्युमेन्ट्स होना चाहिए। इनमें ड्राइविंग लाइसेंस, पैन कार्ड, पासपोर्ट, वोटर आईडी कार्ड या आधार कार्ड शामिल हो सकता है। डॉक्युमेंट्स की जरूरतें इस बात पर भी निर्भर करती है कि आपका वाहन प्राइवेट या कमर्शियल है।

पैसे खत्म होने के बाद इसे कैसे रिचार्ज कराते है?

सबसे पहले तो फास्टैग के लिए आपको प्लास्टिक कवरिंग उतारकर इसे वाहन के विंड स्क्रीन पर लगाना होगा। पहली बार इस्तेमाल कर रहे यूजर्स को इसे अपने ऑनलाइन वॉलेट से लिंक करना होगा। इसके लिए उन्हें उस बैंक के वेबसाइट पर जाना होगा जिनसे फास्टैग खरीदा गया है। उसके बाद दिए गए स्टेप को फॉलो करने के बाद इस्तेमाल किया जा सकता है। इस वॉलेट को ऑनलाइन रिचार्ज किया जा सकता है। फास्टैग अकाउंट से हर बार पैसे कटने के बाद इसका एक एसएमएस अलर्ट भी आएगा।

फास्टैग से उपभोक्ता को क्या फायदा होगा?

फास्टैग इस्तेमाल करने का सबसे बड़ा फायदा यह है टोल प्लाजा पर लंबी लाइनें नहीं लगानी पड़ती है। साथ ही पेमेंट की सहूलियत की वजह से किसी को नकदी साथ में रखने की जरूरत नहीं होती। टोल प्लाजा पर पेपर का इस्तेमाल भी कम होता है। लेन में वाहनों की लंबी लाइनें कम होने की वजह से प्रदूषण भी कम होता है। फास्टैग के इस्तेमाल पर कई तरह का कैशबैक और अन्य ऑफर भी मिलता है।

अगर फास्टैग नहीं लगवाया तो क्या होगा?

देश के बड़े शहरों में टोल प्लाजा पर लगने वाली भीड़ पर काबू करने के लिए सरकार नई योजना बनाई है। सरकार चाहती है कि टोल पर से गुजरने वाले नकद भुगतान में कमी कर फास्टैग के जरिए इलेक्ट्रॉनिक टोलिंग का इस्तेमाल करें। कैश टोल कलेक्शन के चलन से टोल प्लाजा पर भीड़ बढ़ती है और उसके लिए वहां रुकने वाली गाड़ियों से प्रदूषण बढ़ता है। साथ ही कई बार इस वजह से जाम भी लगता है। सड़क परिवहन मंत्री नितिन गडकरी ने बताया है कि जो भी कोई फास्टैग नहीं लगवाएं उसे डबल टोल का भुगतान करना होगा।

क्या भारत ही पहला देश है जहां पर फास्टैग का इस्तेमाल हो रहा है?

यूरोप के कई देशों के अलावा अमेरिका समेत कई

- फास्टैग नहीं लगाने वालों से दोगुना टोल
- फास्टैग के लिए कुछ दस्तावेजों की जरूरत

देशों में ऐसी तकनीक का इस्तेमाल होता आया है। लोग फर्राटे के साथ टोल प्लाजा पर बिना किसी रुकावट के पार हो जाते हैं।

फास्टैग से जुड़ी दिक्कतें कैसे दूर होंगी?

फास्टैग से जुड़ी कई दिक्कतें जैसे फास्टैग का ठीक से स्कैन न होना, फास्ट टैग के डैमेज होने या टूटने पर या फिर अकाउंट में पैसा होने पर टोल नहीं दे पाने जैसी दिक्कतों को आप एक फोन कॉल के जरिए सुलझा सकते हैं। नेशनल हाईवे ऑथोरिटी के नेशनल हेल्पलाइन नंबर 1033 पर कॉल करके, या फिर हाईवे ऑथोरिटी की वेबसाइट और मोबाइल ऐप के जरिए फास्टैग से जुड़ी दिक्कतों को दूर कर सकते हैं।

भारत में कब शुरू हुआ फास्टैग

भारत में ये सिस्टम सबसे पहले अहमदाबाद और मुंबई हाईवे के बीच 2014 में शुरू किया गया था। जुलाई 2015 में इसे चेन्नई-बेंगलुरु टोल प्लाजा पर शुरू किया गया था। अभी तक देश के 332 टोल प्लाजाओं पर इस सुविधा को शुरू कर दिया गया है। यानी इन टोल प्लाजाओं में आप फास्टैग के जरिए टोल टैक्स का भुगतान कर सकते हैं।

जल्द ही पूरे देश में फास्टैग होगा जरूरी

साल 2019 में एक दिसंबर के बाद से बिकने वाले सभी प्रकार के चार-पहियां वाहनों पर फास्टैग लगाना अति आवश्यक कर दिया गया। सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय ने सभी गाड़ी निमार्ताओं कंपनी और वाहन डीलरों को ये सुनिश्चित करने को कहा गया कि एक दिसंबर 2019 के बाद से उनसे खरीदे जाने वाले वाहनों पर उसके मालिक द्वारा फास्टैग जरूर लगवाया जाएं। ●

● लेखक प्रिंट मीडिया के वरिष्ठ पत्रकार हैं

10 खास बातें

- फास्टैग इलेक्ट्रॉनिक टोल वसूली सिस्टम है
- 15 जनवरी के बाद से नेशनल हाईवे पर जरूरी
- फास्टैग नहीं लगाने वालों से दोगुना टोल
- प्रदूषण और जाम से निजात का मकसद
- फास्टैग तमाम बिक्री केंद्रों के अलावा बैंकों से भी
- आपके खाते से सीधे कटेगा टोल
- टोल कटने का एसएमएस मिलेगा
- फास्टैग के लिए कुछ दस्तावेजों की जरूरत
- फास्टैग से देश में रोजाना 80 करोड़ की वसूली
- 2014 से मुंबई-अहमदाबाद रूट पर फास्टैग लागू

फास्टैग से रोजाना 80 करोड़ की टोल वसूली

फास्टैगग अनिवार्य होने के बाद राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण के प्रतिदिन के राजस्व संग्रह में इजाफा होने लगा है। बीते 15 दिसंबर से देश भर के 523 टोल प्लाजा पर फास्टैउग को अनिवार्य कर दिया गया था। सरकार के निदेशों के बाद अब हर छोटे या बड़े वाहन पर फास्टैलग लगाना जरूरी हो गया है। फिलहाल लोगों की परेशानी को देखते हुए फास्टैग लगाने की अधिकतम सीमा को फिर से 15 जनवरी तक बढाया गया था। भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई) के अनुसार अब तक विभिन्न बिक्री केंद्रों (पीओएस) के जरिए करीब 1.10 करोड़ फास्टैग जारी किए गए हैं। राजमार्ग प्राधिकरण के अनुसार रोज करीब डेढ़ से 2 लाख फास्टैग की बिक्री हो रही है। एनएचएआई के आंकड़ों के अनुसार हर दिन टोल कलेक्शसन करीब 80 करोड़ रुपए पर पहुंच गया है।

विष्णु स्वरूप

डिजिटल मार्केटिंग के मकड़जाल से सावधान

लालच के चलते ठगा जा रहा है उपभोक्ता

प्रभावी कानून का अभाव भी है एक वजह

देश में डिजिटल मार्केटिंग के नाम पर गोरखधंधा करने वाली कई कंपनियों का इन दिनों लगातार पदार्फाश हो रहा है। उपभोक्ता लालच के चक्कर में आकर अपना काफी कुछ गंवा बैठे। वैसे भी साइबर अपराध के लिए देश में अब तक कोई प्रभावी कानून नहीं है और इसका फायदा उठा कर उपभोक्ताओं को खूब ठगा जा रहा है। नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में भी साइबर छल से निपटने के लिए प्रभावी कोशिश की गई है। ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका ने इस गोरखधंधे की तह तक पहुंचने की कोशिश की और उपभोक्ताओं को यह समझाने का प्रयास किया है कि कैसे उन्हें धोखा दिया जा रहा है और वे कैसे इससे बच सकते हैं।

हाल फिलहाल देश में डिजिटल मार्केटिंग के नाम पर उपभोक्ताओं के साथ खेल खेलने के काफी बडे बड़े रैकेटों के धंधे का पदार्फाश हुआ है। पिछले दिनों नोएडा में एक बहुत बड़ी कंपनी डिजिटल माध्यम से किस तरह लोगों का पैसा हड़प रही थी यह सबके सामने आया। हर इंसान और ब्रैंड चाहता है कि उसे दुनिया भर के लोग इतना पसंद करें कि वह कामयाबी के आसमान पर पहुंच जाए। लेकिन क्या इस कामयाबी का कोई शॉर्टकट है। हम कह सकते हैं कि डिजिटल दुनिया की मौजूदा स्थिति में तो है। इसे डिजिटल मीडिया मार्केटिंग कहते हैं। इसी दुनिया से एक रास्ता जुर्म की उन गलियों की तरफ जाता है जहां क्लिक करके पैसे कमाने का पोंजी मॉडल काम करना शुरू करता है और उपभोक्ता उसके शिकार बनते हैं।

सबसे पहले यह समझने की कोशिश करते हैं कि डिजिटल मीडिया मार्केटिंग कहते किसे हैं?

डिजिटल मार्केटिंग है क्या?

मोबाइल और कंप्यूटर पर इंटरनेट के जरिए अपने ब्रैंड को बेहतर से बेहतर साबित करने की दौड़ ही असल में डिजिटल मार्केटिंग है। जब इंटरनेट नहीं था तब ये सारी कवायद सर्वेक्षणों और विज्ञापनों के जरिए की जाती थी। इंटरनेट के आने के साथ ही साइबर दुनिया में डिजिटल मार्केटिंग का दौर शुरू हो गया। सोशल मीडिया के आने से सबसे बड़ा बदलाव यह आया कि जहां पहले वेबसाइट पर लोगों के आने का इंतजार करना होता था वहां अब उन तक सीधे पहुंचा जा सकता था।

फेसबुक और ट्विटर पर जैसे-जैसे लोग बढ़ते गए, डिजिटल मार्केटिंग अपना रंग-रूप और पैंतरे बदल कर लोगों तक पहुंचने की कोशिश करने लगी। फेसबुक पर लाइक और ट्विटर पर ट्रेंड करते ही ब्रैंड की साख तो बढ़ती ही है साथ ही इस साख के आंकड़े बैलेंस शीट पर भी कमाई के तौर पर नजर आने लगते हैं।

- **चिटफंड जैसा मिलता जुलता धंधा**
- **उपभोक्ता लालच के चक्कर में होता है शिकार**
- **शुरू में कुछ पैसे भी मिलते हैं उपभोक्ता को**

सर्च में भी है सेटिंग

इंटरनेट पर सब कुछ मिलता है, बस इसे ढूंढने के लिए गूगल पर जाना होगा। गूगल पर एक ही चीज के लिए आपको ढेरों विकल्प दिखाई पड़ेंगे। इनमें से मनचाहा विकल्प चुना जा सकता है। हर ब्रैंड चाहता है कि सर्च में उसका ब्रैंड सबसे ऊपर

- लाइक से लेकर ट्वीट कराने तक का है खेल
- पैसे से लिखाया जाता है पॉजीटिव रिव्यू
- पकड़े जाने के बाद भी बंद नहीं होता धंधा

आए। कोई चीज कैसे सर्च में ऊपर आएगी इसके लिए गूगल ने अपने सॉफ्टवेयर में खास सेटिंग की हुई हैं। इनके हिसाब से वेबसाइट बनाने पर गूगल इसे खुद-ब-खुद ऊपर दिखाता है। यानी मतलब साफ है जितना गूगल की मानोगे सर्च में उतना ही ऊपर दिखाई दोगे।

लाइक चाहिए, तो लाइक भी मिलेगा

अगर आपके साथ फेसबुक पेज पर लाइक न होने की समस्या है तो उसका इलाज भी है। बाकयदा इसके लिए वेबसाइट पर रेटलिस्ट होती है। महीने से लेकर साल तक का हिसाब होता है। लाख लाइक चाहिए तो भी है, हजार चाहिए तो भी सेवा उपलब्ध है। वेबसाइट पर किसी खास लोकेशन से लाइक लेने के ऑप्शन के बारे में भी बताया जाता है।

अगर आपको हर हफ्ते के हिसाब से लाइक चाहिए जिससे किसी को शक न हो कि आप लाइक खरीद रहे हैं तो उसका भी इंतजाम है। एक दूसरी एजेंसी ने हमें बताया कि वह हर हफ्ते के हिसाब से कुछ हजार लाइक्स हमारे पेज पर देगी जिससे लाइक्स को लेकर किसी तरह का शक नहीं होगा। इसके लिए महीने में 25 से 30 हजार का खर्च आएगा।

ट्विटर की ट्रेंडिंग

ट्विटर पर फॉलोवर्स बढ़ाना है तो उसका भी तोड़ है। 10 हजार रुपए में 25 हजार फॉलोअर आराम से मिल जाएंगे। किसी खास हैशटैग पर ट्रेंड करवाने के भी तरीके हैं। उसके लिए पेड ट्रेंडिंग सर्विस होती है। इस काम के लिए बड़े ही सुनियोजित तरीके से काम करने का एक सिस्टम होता है। किसी भी टॉपिक को ट्रेंड करवाने के लिए बाकायदा देश भर में टीमें होती हैं और तय किए गए वक्त पर लोग ट्रेंड करवाने वाले हैशटैग पर ट्वीट करना शुरू कर देते हैं। अमूमन कंपनी 1 घंटे तक टॉप 3 जगहों पर ट्रेंड करवाने के लिए चार्ज करती हैं।

लोकल ट्रेंडिंग में जहां रेट की शुरूआत 25 हजार रुपए से होती है वहीं राष्ट्रीय में ये रेट 1 लाख रुपए तक जा सकता है।

गूगल सर्च में आगे आने का गणित

गूगल पर सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन या एसईओ के नाम पर देश भर में एक बड़ी इंडस्ट्री काम कर रही हैं। आपको सर्च में ऊपर ले जाने के अलग-अलग और गारंटीशुदा प्लान हैं। इसके लिए हर महीने 20 हजार रुपए से 45 हजार रुपए तक देने होंगे। इसके लिए उन्हें वेबसाइट का पूरा कंट्रोल देना होगा।

रिव्यू के चैंपियन

अगर आपको अपनी वेबसाइट पर पॉजीटिव रिव्यू लिखाना है तो उसके लिए भी बंदोबस्त है। इसके लिए सोशल मीडिया पर इनवेस्ट करने की सलाह दी जाती है लेकिन आपकी वेबसाइट पर भी लिखवाया जा सकता है। इसके लिए बाकायदा पैसा लिया जाता है। प्रति रिव्यू 5000 रुपए तक वसूला जाता है

'लाइक' के नाम पर ठगी

डिजिटल मीडिया मार्केटिंग की इस टेढ़ी लकीर को तोड़-मरोड़ कर कुछ लोगों ने इसे 'डिजिटल इंडिया' कैंपेन के नाम पर लोगों को ठगने का काम भी शुरू कर दिया है। इस लकीर में लोगों को लपेटने का चारा यह डाला गया कि बिना पैसे खर्च किए बस एक क्लिक के जरिए घर बैठे पैसे कमाएं। गूगल सर्च में ऊपर आना पूरी तरह से

➲ ठोस कानून का न होना सबसे बड़ी कमी

➲ सरकार को बनानी होगी ठोस नीति

उसके स्मार्ट सॉफ्टवेयर की तकनीक पर निर्भर है। गूगल मापदंडो पर डिजाइन किए जाने पर ही वेबसाइट सर्च में अपनी जगह बनाती है।

अब हम आपको यह समझाने का प्रयास करते हैं कि इस धंधे में कमाई के फंडे क्या हैं ?

कैसे कमाते हैं पैसा ?

➲ सबसे पहले कंपनी की वेबसाइट पर जाना होगा या ऐप डाउनलोड करना होगा।

➲ इस पर लॉगइन करने के लिए एक रेफरेंस कोड की जरूरत होगी। यह कोड या तो कंपनी की वेबसाइट पर फोन करने से मिलेगा या किसी सदस्य से लिया जा सकेगा।

➲ जैसे ही रेफरेंस कोड डालेंगे, आप ऐप के जरिए काम करने के लिए तैयार हैं।

➲ इसके बाद कुछ पेजों को लाइक करने का टास्क दिया जाएगा। कंपनी इसे दुनिया भर में मौजूद अपने कस्टमरों के पेज बताती है लेकिन असल में ये लोकल सर्वर पर ही मौजूद पेज होते हैं। इन पर लाइक करवाने के बाद पहली बार में कुछ रकम आपके खाते में डाल भी जाती है।

➲ ये पैसे आपको विड्रॉल करने के लिए दो या कंपनी पॉलिसी के हिसाब से कुछ और मेंबर बनाने होते हैं

➲ इस दौरान आपसे और बाकी मेंबर्स से आगे की कमाई के लिए इन्वेस्ट करने के लिए कहा जाता है।

➲ इस दौरान यह ताकीद की जाती है कि जिन लोगों को अपने जरिए भेजेंगे, उन्हें अपना रेफरेंस नंबर दें। इससे आपकी कमाई और बढ़ेगी।

क्या कहता है कानून?

साइबर मामलों में विशेषज्ञों का कहना है कि लाइक और फॉलोअर खरीदना कानूनन आईटी एक्ट की धारा 66 डी और आईपीसी की धारा 415 और 420 के तहत धोखाधड़ी, कालाबाजारी और पहचान छुपाना के दायरे में आता है।

इस तरह के मामले में कर्रवाई इसलिए नहीं होती क्योंकि न तो लाइक खरीदने वाले और न बेचने वाला किसी तरह की शिकायत दर्ज करते हैं। चूंकि लाइक और फॉलोअर बेचने का कोई लीगल बिजनस है ही नहीं ऐसे में पूरी कमाई भी ब्लैक में होती है। जब लाइक और फॉलोअर बेचने का चार्ज लिया जाता है तो उसे भी बिल में लिखा नहीं जाता। सिर्फ सोशल मीडिया मार्केटिंग का जिक्र करके बिल बना दिया जाता है। सरकार और फेसबुक, गूगल और ट्विटर जैसी मल्टीनेशनल कंपनियों की कमजोर इच्छाशक्ति और ढुलमुल नीतियों के कारण इस पर लगाम लगाना मुश्किल हो गया है।

10 खास बातें

➲ डिजिटल मार्केटिंग के नाम पर गोरखधंधा

➲ देश-विदेश में फर्जीवाड़े की भरमार

➲ चिटफंड से मिलता जुलता धंधा

➲ उपभोक्ता लालच के चक्कर में होता है शिकार

➲ शुरू में कुछ पैसे भी मिलते हैं उपभोक्ता को

➲ लाइक से लेकर ट्वीट कराने तक का है खेल

➲ पैसे से लिखाया जाता है पॉजीटिव रिव्यू

➲ पकड़े जाने के बाद भी बंद नहीं होता धंधा

➲ ठोस कानून का न होना सबसे बड़ी कमी

➲ सरकार को बनानी होगी ठोस नीति

उपभोक्ता कैसे बनता है बेवकूफ?

इस पूरे मॉडल को इस तरह से तैयार किया गया है कि इसमें फंसने वाले को किसी भी तरह का शक न हो। पहले इसे डिजिटल मीडिया मार्केटिंग से जोड़ कर लोगों की तकनीक की सीमित समझ के सहारे छला जाता है। इन कंपनियों ने डायरेक्ट सेल, चेन के जरिए बेचने और पोंजी सिस्टम का एक ऐसा कॉकटेल तैयार किया है जिससे कोई बच न सके। ठगी का शिकार हो रहे इंसान को हमेशा इस बात के लिए निश्चिंत किया जाता है कि उसका पैसा न सिर्फ सुरक्षित है बल्कि कुछ ही वक्त में उसे किसी बड़े बिजनस में लगाया जाने वाला है। ●

● लेखक वरिष्ठ पत्रकार हैं

आशीष मिश्र

मुद्दा गरम है

इस भोजन क्रांति को रेगुलेट करना जरूरी है

पिछले दशकों में विज्ञान और तकनीक ने लोगों की जीवन शैली में व्यापक बदलाव किया है। उपभोक्ता बाजार का जबरदस्त विस्तार हुआ है और लोगों की क्रय शक्ति में इजाफा हुआ है।

भारत में 80 और 90 के दशक में बाजारवाद के विस्तार की नींव पड़ी और उपभोक्ता आंदोलन और उपभोक्ता अधिकारों की बात शुरू हुई। 1986 में देश में पहली बार उपभोक्ता संरक्षण कानून बनाया गया और उपभोक्ता को बाजार के छल से बचाने के लिए एक कानूनी कवच प्रदान किया गया।

इसके बाद इंटरनेट और मोबाइल के दौर की शुरुआत होती है और बाजार और उपभोक्ता के संबंधों को फिर से परिभाषित करने की जरूरत महसूस की गई। इंटरनेट ने बाजार और उपभोक्ता के बीच परोक्ष संबंधों को विकसित किया। ई कॉमर्स ने तो बाजार, विशेषकर महानगरों के बाजार को एक नया स्वरूप ही दे दिया। लोगों ने राशन-पानी से लेकर खाने पीने की चीजें तक ऑनलाइन खरीदनी शुरू कर दीं।

बाजार में इस ऑनलाइन युग की शुरूआत के साथ छल-प्रपंच के एक नए तरह के दौर का आरंभ हुआ और उपभोक्ता एक बार फिर से खुद को इन बदली परिस्थितियों में कमजोर महसूस करने लगा। अभी कुछ महीनों पहले नया उपभोक्ता संरक्षण कानून-2019 आया और इसमें ऑनलाइन कारोबार के छल को लगाम लगाने के लिए कई प्रावधान किए गए। इसे रेगुलेट करने के लिए एक मैकेनिज्म तैयार करने की बात की गई है। देखना ये होगा कि ये नया कानून इन बदली परिस्थितियों में कितना प्रभावी साबित हो पाता है।

हम आज ऑनलाइन कारोबार में उस क्षेत्र का जिक्र करने जा रहे हैं जो लगातार बढ़ता ही जा रहा है खाने-पीने के सामान की खरीद। फूड एप्स का तेजी से विस्तार और उस पर कारोबार का फलना फूलना।

इसमें कोई दोराय नहीं कि हमारी लाइफस्टाइल में जबर्दस्त बदलाव आ रहा है। महिलाएं भी पुरुषों की तरह बाहरी काम-धंधों में जुट गई हैं लिहाजा पति-पत्नी दोनों के पास घर में खाना बनाने का वक्त नहीं रहता। ऐसे में बाहर के खाने पर निर्भरता बढ़ती जा रही है। लोगों की परचेजिंग पावर भी बढ़ी है इसलिए वे खाने पर ज्यादा खर्च करने लगे हैं। कई बार काम से लौटने के बाद पति-पत्नी इतने थक जाते हैं कि उनके लिए खाना बनाना भी मुश्किल होता जा रहा है। ऐसे में ऑनलाइन खाना ऑर्डर करने का चलन तेजी से बढ़ रहा है। इंटरनेट और मोबाइल ने ऑनलाइन बाजार को सशक्त बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। बाजार अब लोगों की जेब में है। ऑनलाइन खाना मंगाने का चलन बढ़ाने में विज्ञापनों ने भी अहम भूमिका निभाई है। नए-नए ऐप्स आ रहे हैं जिनसे मनचाहा खाना जल्दी मंगवाना मुमकिन हो गया है।

ऑनलाइन खाने-पीने के कारोबार के फलने-फूलने का सबसे बड़ा कारण यह है कि इसका हिस्सा बनने के लिए न तो लक-दक रेस्टोरेंट खोलना जरूरी है, न ही इसके लिए बहुत ज्यादा पूंजी लगाने की आवश्यकता है। इसमें कम पूंजी लगने के कारण ऐप्स को मिलने वाले मोटे कमीशन के बाद भी ग्राहकों को काफी छूट मिल जा रही है। इसलिए वे ऑनलाइन खाने के प्रति आकर्षित हो रहे हैं। अब तो कई हाउसवाइव्स भी किसी कंपनी में रजिस्टर्ड होकर अपना खाना बेच रही हैं और कमाई कर रही हैं। दरअसल, नब्बे के दशक में भारत में अपनाए गए उदारीकरण के तहत विदेशी ब्रैंड्स के लिए दरवाजे खोल दिए गए थे, ताकि भारतीय बाजार को ग्लोबल बनाया जा सके। पहले विदेशी ब्रैंड विंपी ने इसी समय अपना

- **ऑनलाइन फूड का कारोबार 30 फीसदी तक बढ़ा**
- **रेस्टोरेंट और फूड सप्लाई चेन में मुनाफे पर तकरार**

मुद्दा गरम है

आउटलेट दिल्ली के कनॉट प्लेस इलाके में खोला था। इसके एक दशक बाद तमाम विदेशी फूड चेन्स की लाइन लग गई।

बाजार के लगातार फैलते जाने के कारण तरह-तरह के व्यंजन ऑनलाइन उपलब्ध हैं। जायकों में नए प्रयोग भी हो रहे हैं। ऐप्स के जरिए कोई भी चीज अब मनचाही मात्रा में मंगवाई जा सकती है। कोई चाहे तो अपने लिए सिर्फ एक रसगुल्ला मंगवा सकता है। कोई बीमार चाहे तो सादी खिचड़ी मोबाइल के एक क्लिक से उसके घर थोड़ी ही देर में आ सकती है। इसके विपरीत अगर किसी के घर पार्टी है तो सभी मेहमानों के लिए बड़े पैमाने पर खाना आ सकता है। इस पार्टी में जिसको शाकाहारी खाना चाहिए उसको शाकाहारी मिलेगा, जिसको मांसाहारी चाहिए उसको मांसाहारी। समय का भी कोई बंधन नहीं रह गया है। किसी को मुंह अंधेरे नाश्ता करना है या कोई नाइट ड्यूटी से लौटकर रात के तीन बजे खाना चाहता है तो भी ताजा भोजन उसके दरवाजे पहुंचाया जाएगा। निश्चय ही यह एक भोजन क्रांति है, जो न सिर्फ महानगरों में बल्कि देश के छोटे शहरों-कस्बों तक में फैल गई है।

यह सूचना क्रांति की ही उपज है। इसमें आपके घर खाना पहुंचाने वाला ठीक उसी तरह जीपीएस का इस्तेमाल करता है, जिस तरह ऐप्स के जरिए आपको ट्रांसपोर्ट सेवाएं उपलब्ध कराने वाली कैब करती है। खाना मंगवाने की प्रक्रिया भी ज्यादा जटिल नहीं है। मोबाइल पर कई फूड ऐप्स तमाम विकल्पों की पेशकश करते हैं। ये ऐप्स रेस्टोरेंट सर्च और फूड डिस्कवरी की थीम पर बेस्ड रहते हैं। यानी हर तरह का खाना और आपके शहर या घर के आसपास बेहतरीन रेस्तरां कौन से हैं, ये ऐप्स आपको एक क्लिक में बता देते हैं। कुछ ऐप्स ग्राहकों को लुभाने के लिए भारी छूट और नए ऑफर्स भी देते रहते हैं।

ऑनलाइन फूड कारोबार ने भारत के 500 से ज्यादा शहरों में अपनी पहुंच बना ली है। फिलहाल, ऑनलाइन फूड कारोबार में 25 से 30 प्रतिशत की दर से सालाना वृद्धि हो रही है। डिजिटाइजेशन और ऑनलाइन खाना मंगवाने के बढ़ते चलन की वजह से वर्ष 2022 तक भारत की ऑनलाइन फूड इंडस्ट्री का कारोबार 8 अरब डॉलर के स्तर पर पहुंचने का अनुमान है। कहा जा रहा है कि भारत में अगले 5 सालों में ऑनलाइन खाने पर खर्च 25 प्रतिशत बढ़कर लगभग 130 बिलियन डॉलर यानी 9.26 लाख करोड़ रुपए हो जाएगा। गूगल और बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप (बीसीजी) की एक रिपोर्ट में कहा गया है कि ऑनलाइन फूड ऑर्डर ऐप्स का इस्तेमाल सबसे ज्यादा युवा ज्यादा कर रहे हैं। वे हॉस्टलों, पीजी ठिकानों और दफ्तर में भी खाना मंगवाते हैं।

➲ **2022 तक कारोबार 8 अरब डॉलर तक पहुंचने का अंदेशा**

➲ **देश के 500 शहरों में कारोबार का विस्तार**

ऑनलाइन फूड के बढ़ते कारोबार से रेस्टोरेंट और होटलों के कारोबारी परेशान हैं। मुंबई, दिल्ली, गुड़गांव, बेंगलुरु, कोलकाता, गोवा, पुणे और वडोदरा के कई रेस्टोरेंट्स को इनसे काफी नुकसान उठाना पड़ा है। इसी वजह से 15 अगस्त, 2019 से कई सारे रेस्टोरेंट्स ने ऑनलाइन फूड डिलिवरी कंपनियों से करार तोड़ दिया है। नेशनल रेस्टोरेंट्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (एनआरएआई) यह भी चाहता है कि रेस्टोरेंट के पास ऑर्डर की डिलिवरी खुद करने या फूड डिलिवरी कंपनियों के डिलिवरी कर्मचारियों की सेवा लेने का विकल्प उपलब्ध होना चाहिए। एनआरएआई के दबाव के कारण कुछ ऑनलाइन फूड कंपनियां अपनी मेंबरशिप स्कीमों में बदलाव लाने पर विचार कर रही है। भले ही ऑनलाइन फूड डिलिवरी करने वाली कंपनियों और रेस्टोरेंट्स के बीच लाभ कमाने के लिए गलाकाट प्रतिस्पर्धा चल रही है, लेकिन बदले परिवेश में ऑनलाइन फूड डिलिवरी बाजार को बंद करना आसान नहीं है। हां, इसके माध्यम से होने वाले मुनाफे को बांटने के बारे में कोई नियम बनाना बेहतर होगा। ●

● लेखक ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका के प्रधान संपादक हैं

भूपेश पंत

उपभोक्ता को मिला अधिकार, एक छलावा!

बेस्ट फिट के नाम पर उपभोक्ता को नुकसान

उपभोक्ता के पास विकल्प बढ़ने के बजाए घटे

टीवी चैनलों के प्रसारण को बेहतर बनाने और एनॉलॉग टीवी में अंतर्निहित खामियों को दूर दूर करने के लिए उसका डिजिटलीकरण किया गया। डिजिटलीकरण के बाद भी अनेक हितधारक प्रसारण कंपनियां उपभोक्ताओं को चैनल चयन करने का अधिकार नहीं दे रही थीं। इसलिए ट्राई उपभोक्ताओं के लिए एक नया विनियामक ढांचा यानी रेगुलेटरी सिस्टम लाई। इस ढांचे के पक्ष में और उपभोक्ताओं को इसे अपनाने के लिए यह तर्क दिया गया कि उपभोक्ता को चैनलों के चयन की आजादी होगी कि वह क्या देखना चाहता है और वह केवल उसके लिए ही भुगतान करेगा। साथ ही, उपभोक्ता चैनलों को एलाकार्ट के आधार पर चुन पाएगा।

लेकिन ट्राई की 1 फरवरी 2019 की तय समय सीमा पर जब काफी उपभोक्ताओं ने अपने चैनलों का चयन नहीं किया तो ट्राई ने कहा कि जनहित के मद्देनजर, प्राधिकरण सभी डिस्ट्रीब्यूशन प्लेटफार्म ऑपरेटर (डीपीओ) को निर्देश देता है कि जो ग्राहक अपने चैनल का चुनाव नहीं करते हैं, उन्हें बेस्ट फिट प्लान में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। ग्राहक की पुरानी योजना तब तक जारी रहेगी जब तक कि वह अपने चैनलों का चयन नहीं करता या बेस्ट फिट प्लान में स्थानांतरित नहीं हो जाता है। बेस्ट फिट प्लान उपभोक्ताओं के इस्तेमाल संबंधी रुझानों, चैनलों की लोकप्रियता और बोली जाने वाली भाषा के आधार पर तैयार किया जाएगा।

दरअसल, उपभोक्ता को झूठमूठ का दिया गया चयन का अधिकार भी बेस्ट फिट प्लान के जरिये ट्राई ने छीन लिया। जब ऑपरेटर्स द्वारा बेस्ट फिट प्लान दिया जाएगा, तो चयन का अधिकार किस बात का?

बढ़ते बाजारवाद के दौर में उपभोक्ता संस्कृति तेजी से बढ़ रही है जिसमें

- **उपभोक्ता चैनलों को एलाकार्ट के आधार पर चुन पाएगा**
- **बेस्ट फिट प्लान के जरिये ट्राई ने छीन लिया चयन का विकल्प**

उपभोक्ता को अधिकार देने की बात तो की जाती है, लेकिन असल में उपभोक्ताओं को अधिकार दिए नहीं जाते। इस बात को ऐसे समझिए कि आपको ट्राई ने चयन का अधिकार तो दे दिया, लेकिन हकीकत में क्या उपभोक्ता को चयन के अधिकार से किसी तरह का लाभ हुआ? उसका खर्च घटने के बजाए बढ़ गया और चैनलों की संख्या बढ़ने की बजाए घट गई। चैनलों के प्रसारण की गुणवत्ता में भी कोई खास सुधार देखने को नहीं मिलता है। उपभोक्ता को 100 एफटीए चैनल देखने के लिए तकरीबन 153 रुपए का भुगतान करना पड़ेगा। ट्राई के अनुसार, कुल 864 चैनल हैं इनमें 536 फ्री टू एयर चैनल हैं और 328 पेड चैनल्स हैं। ऐसी स्थिति में तो अधिक फ्री टू एयर चैनलों को देखने के लिए भी अतिरिक्त भुगतान करना पड़ेगा जबकि अभी उपभोक्ता 270 रुपए देकर लगभग 500 चैनल देख सकता था। इन 500 चैनल्स में फ्री टू एयर

और पेड चैनल दोनों शामिल होते थे। पेड चैनल के लिए चैनल शुल्क और अतिरिक्त नेटवर्क क्षमता शुल्क भी देना पड़ेगा।

चयन के अधिकार का मतलब बाजार की सेवाओं में प्रतिस्पर्धा हो ताकि उपभोक्ता को कम कीमत में बेहतर सेवा मिले। लेकिन ट्राई की नई व्यवस्था में उपभोक्ता कुछ निश्चित चैनलों तक सीमित होकर रह गया है। उदाहरण के लिए, यदि उपभोक्ता एक महीने के लिए सिर्फ स्टार टीवी नेटवर्क्स के पैक को चुनता है तो वह सिर्फ उस नेटवर्क द्वारा दिए गए चैनलों को ही देख सकता है। लेकिन वायकॉम 18, स्टार इंडिया या जी एंटरटेनमेंट एंटरप्राइज लिमिटेड द्वारा पेश किए गए चैनलों को देखने के लिए स्टार सब्सक्राइबर को अतिरिक्त रूप से अपने पैक का चयन करना होगा। उपभोक्ता अपनी पसंद के चैनल देखने के लिए अलग-अलग पैक चुनेगा जिससे प्रसारक कंपनियों को फायदा होगा न कि उपभोक्ता को। जो उपभोक्ता ज्यादा खर्च नहीं कर सकते वह सीमित चैनल देखकर ही गुजारा करेंगे।

एक बात और, इस नए ढांचे में एक बड़ा तबका सिर्फ खास तरह की सामग्री ही देख पाएगा। भारत जैसा देश जो कि विविधता के लिए जाना जाता है, वहां इस नए ढांचे से उपभोक्ताओं के टीवी चैनल देखने की विविधता भी खत्म हो जाएगी। उदाहरण के तौर पर, मान लीजिए कि एक उपभोक्ता कुछ न्यूज चैनल चुनेगा। केबल ऑपरेटर्स या डीटीएच सेवा के पैक्स में भी सभी न्यूज चैनल नहीं होंगे। इस तरह उपभोक्ता दूसरे न्यूज चैनलों की सामग्री से वंचित रह जाएगा। एक नागरिक का अधिकार है कि उसको न्यूज चैनल के माध्यम से सूचना व जानकारी मिले।

➲ चैनलों के प्रसारण की गुणवत्ता में खास सुधार नहीं

➲ पेड चैनल के लिए चैनल शुल्क और अतिरिक्त नेटवर्क क्षमता शुल्क भी देना पड़ेगा

लेकिन इस व्यवस्था से एक उपभोक्ता नागरिक कुछ चैनलों की खबरों या जानकारियों तक सीमित रहेगा। इसी तरह से मनोरंजन, खेल, फिल्मों के चयन की विविधता भी सीमित हो जाएगी।

डिजिटलीकरण की प्रक्रिया में एक नए तरह का विभाजन होगा। क्योंकि अब तक केबल ऑपरेटरों को एक निश्चित शुल्क देकर उपभोक्ता लगभग 500 चैनल देख सकता था, लेकिन अब जो उपभोक्ता ज्यादा खर्च नहीं कर पाएगा वह सीमित चैनल ही देख पाएगा। जो उपभोक्ता ज्यादा पैसे खर्च करेगा वह ज्यादा से ज्यादा चैनल देख सकेगा।

भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने 2017 में कहा था कि इंटरनेट सेवा देने वाली कंपनी इंटरनेट के उपयोग को लेकर भेदभाव नहीं कर सकते हैं। जब इंटरनेट का एक पैक लेकर हम सभी वेबसाइटों को देख सकते हैं तो एक निश्चित शुल्क देकर हम सभी चैनलों को क्यों नहीं देख सकते ? ट्राई के ये दो तरह के सिद्धांत भला किस तरह के हैं जिसमें एक सिद्धांत उपभोक्ताओं के पक्ष में है तो दूसरा प्रसारकों के पक्ष में।

डिजिटलीकृत प्रसारण एनक्रिप्टे ड यानी नकल न किए जा सकने योग्य होगा, तो इस स्थिति में स्थानीय चैनलों और शहर के विज्ञापनों पर भी रोक लग जाएगी। उपभोक्ता तब झक मारकर वही देखने पर मजबूर होगा, जो उसे प्रसारणकर्ता और मल्टीप सिस्टतम ऑपरेटर दिखा रहा है।

साफ है कि उपभोक्ताओं को चयन के अधिकार के नाम पर ठगा गया है। नए ढांचे से सिर्फ उपभोक्ताओं का बजट ही नहीं बढ़ा है, बल्कि उससे कई सुविधा छीन ली गई हैं जैसे- किसी भी चैनल को देखने का अधिकार, चैनल देखने के लिए अलग से भुगतान और भुगतान भी पहले से कई गुना ज्यादा आदि। नई व्यवस्था के लागू होने के बाद केबल टीवी उपभोक्ता डीटीएच प्लेटफॉर्मों की ओर रुख कर रहे हैं। इस व्यवस्था से डीटीएच प्लेटफॉर्मों और प्रसारकों को लाभ होगा। ●

● लेखक वरिष्ठ पत्रकार हैं

विनोद आशीष

उपभोक्ता को संरक्षण

उपभोक्ता संरक्षण पर नया कानून

साढ़े तीन दशक बाद नया कानून

उपभोक्ता चाहे शहर का हो अथवा देश के किसी दूर-दराज गांव का निवासी। उसके अधिकारों एवं हितों को बेहतर और प्रभावी तरीके से संरक्षित करने के लिए सरकार की तरफ से लगातार कोशिशें की गई हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की जगह पर नया उपभोक्ता संरक्षण कानून लाया गया है। इस कानून में उपभोक्ता संरक्षण और हितों को ध्यान में रखते हुए एक प्रभावी व्यवस्था देने का प्रयास किया गया है। नये कानून में उत्पादकों एवं सेवा देने वालों की जिम्मेदारी तय करने, भ्रामक विज्ञापनों पर लगाम लगाने, शिकायत निवारण प्रणाली को सुगम बनाने, अनुचित व्यापारिक व्यवहारों को रोकने, ई-कॉमर्स कारोबार को विनियमित करने, शिकायतों के समाधान के लिए मध्यस्थता केन्द्र स्थापित करने, उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के गठन सहित कई महत्वपूर्ण बिन्दुओं को जोड़ा गया है। इससे न सिर्फ शहरी उपभोक्ता बल्कि दूर-दराज किसी गांव में बैठे गरीब व सामान्य उपभोक्ता के हितों और अधिकारों को भी संरक्षित किया जा सकेगा। ग्रामीण उपभोक्ता पत्रिका के संपादक **विनोद आशीष** ने इस कानून के तमाम आयामों को पाठकों तक पहुंचाने का प्रयास किया है।

उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 ने कानून का रुप ले लिया है। इस अधिनियम का उद्देश्य उपभोक्ताओं के विवादों के शीघ्र और प्रभावी रूप से समाधान करने के लिए एक प्राधिकरण की स्थापना करना है। यह विधेयक तीन दशक से भी पुराने उपभोक्ता संरक्षण विधेयक 1986 का स्थान लेगा। केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मामलों के मंत्री राम विलास पासवान ने कहा है कि यह अधिनियम उपभोक्ताओं के शिकायत निवारण की प्रक्रिया को सरल बनाएगा, फलस्वरूप उपभोक्ताओं की शिकायतों का तेजी से समाधान होगा और इससे देश भर में उपभोक्ता अदालतों में बड़ी संख्या में लंबित मामलों का निपटारा करने में सहायता मिलेगी।

आखिर क्यों जरूरी था नया कानून

दुनिया के वैश्वीकरण के साथ बाजार में भी तेजी से बदलाव आया। बाजार में छल प्रपंच का विस्तार भी खूब हुआ। ऑनलाइन खरीदारों की तादाद में तेजी से इजाफा हुआ और उपभोक्ता और उत्पादक के बीच प्रत्यक्ष नहीं बल्कि परोक्ष संबंध विकसित हुए। इससे एक चीज जो खूब तेजी के साथ बढ़ी वह थी बाजार में उपभोक्दा के साथ छल को बढ़ावा। बाजार में और भी ऐसी तमाम चीजें हुईं जिससे बाजार को ज्यादा जवाबदेह बनाने की जरूरत महसूसस की गई।

- **उपभोक्ता हितों से समझौता नहीं**
- **कारोबार को जवाबदेह बनाने की पहल**
- **उपभोक्ता से छल कपट के खिलाफ प्रभावी उपाय**

साल 1986 में आया उपभोक्ता संरक्षण कानून इन बदलती परिस्थितियों में कम से कमतर प्रभावी होता गया। वर्ष 2015 से ही लगातार इस बात का प्रयास किया जाता रहा कि बदलते हालात में प्रभावी उपभोक्त संरक्षण कानून लया जाए और बाजार को जवाबदेह बनाने के साथ उपभोक्ता को भी बाजार के प्रंपच से बचने में मदद मिल सके। आधुनिक व्यापारिक तकनीकों और लुभावने विज्ञापनों पर विश्वास कर लोग वस्तु की खरीद तो करते हैं परन्तु यह उनकी उम्मीदों पर खरी नहीं उतरती है। उपभोक्ताओं के हितों की देखरेख के लिए संगठनों के अभाव होने से यह समस्या और भी जटिल हो जाती है। इसी परिस्थिति को मद्देनजर रखते हुए उपभोक्ता के हितों की रक्षा के लिए संस्थागत प्रणाली की शुरूआत विभिन्न देशों में की गई जिन्हें उपभोक्ता अधिकार का नाम दिया गया।

उपभोक्ता अधिकारों का इतिहास

उपभोक्ता अर्थात क्रेता के अधिकारों के संरक्षण की परम्परा समाज के विकास के साथ ही विकसित हुई है। कौटिल्य के प्रसिद्ध ग्रंथ अर्थशास्त्र में भी क्रेता के अधिकारों तथा विक्रेता की लोभी प्रवृत्ति का उल्लेख मिलता है। उपभोक्ता के संरक्षण से संबंधित आधुनिक आंदोलन, जिसे उपभोक्ता आंदोलन भी कहा जाता है, की शुरुआत 15 मार्च, 1962 को अमेरिका से हुई। इस दिन अमेरिका के राष्ट्रपति

कैनेडी ने उपभोक्ता के अधिकारों को बिल ऑफ राइट्स में सम्मिलित करने की घोषणा के साथ-साथ उपभोक्ता सुरक्षा आयोग के गठन की घोषणा की थी। इसी उपलक्ष्य में प्रति वर्ष 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता दिवस मनाया जाता है।

अमेरिका द्वारा की गई इस पहल से प्रेरित होकर 1973 में ब्रिटेन में भी व्यापार संबंधी अधिनियम लागू किया गया। अमेरिका के बिल ऑफ राइट्स में शामिल उपभोक्ता अधिकार सूचना, सुरक्षा, उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार तथा स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार शामिल कर इसे और सशक्त बनाया गया। संयुक्त राष्ट्र संघ द्वारा उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए कई दिशा-निर्देश भी जारी किए गए। संयुक्त राष्ट्र संघ के इस प्रयास के बाद अमेरिका, यूरोप तथा विश्व के अन्य विकसित एवं विकासशील देशों में उपभोक्ता के संरक्षण की दिशा में व्यापक रूप से जागरूकता आई।

1966 में जेआरडी टाटा के नेतृत्व में कुछ उद्योगपतियों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के तहत फेयर प्रैक्टिस एसोसिएशन की मुंबई में स्थापना की गई और इसकी शाखाएं कुछ अन्य प्रमुख शहरों में भी स्थापित की गईं और हम यह कह सकते हैं कि यहीं से भारत में उपभोक्ता आंदोलन की शुरूआत हुई। इसके बाद स्वयंसेवी संगठन के रूप में ग्राहक पंचायत की स्थापना बी-एम- जोशी द्वारा 1974 में पुणे में की गई। अनेक राज्यों में उपभोक्ता कल्याण हेतु संस्थाओं का गठन हुआ। इस प्रकार उपभोक्ता आन्दोलन आगे बढ़ता रहा। 24 दिसम्बर, 1986 को तत्कालीन प्रधानमंत्री राजीव गांधी की पहल पर उपभोक्ता संरक्षण विधेयक को संसद ने पारित किया और राष्ट्रपति द्वारा हस्ताक्षरित होने के बाद देश भर में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम लागू हुआ।

इस अधिनियम में बाद में 1993 व 2002 में महत्वपूर्ण संशोधन किए गए। इन व्यापक संशोधनों के बाद यह एक सरल व सुगम अधिनियम हो गया है। इस अधिनियम के अधीन पारित आदेशों का पालन न किए जाने पर धारा 27 के अधीन कारावास व दण्ड तथा धारा 25 के अधीन कुर्की का प्रावधान किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं

उपभोक्ता की परिभाषा:

उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो अपने इस्तेमाल के लिए कोई वस्तु खरीदता है या सेवा प्राप्त करता है। इसमें वह व्यक्ति शामिल नहीं है जो दोबारा बेचने के लिए किसी वस्तु को हासिल करता है या कॉमर्शियल उद्देश्य के लिए किसी वस्तु या सेवा को प्राप्त करता है। इसके अंतर्गत इसमें इलेक्ट्रॉनिक तरीके, टेलीशॉपिंग, मल्टी लेवल मार्केटिंग या सीधे खरीद के जरिए किया जाने वाला सभी तरह का ऑफलाइन या ऑनलाइन लेनदेन शामिल है।

उपभोक्ताओं के अधिकार:

बिल में उपभोक्ताओं के छह अधिकारों को स्पष्ट किया गया है जिनमें से कुछ निम्नलिखित हैं:

- ऐसी वस्तुओं और सेवाओं की मार्केटिंग के खिलाफ सुरक्षा जो जीवन और संपत्ति के लिए जोखिमपरक हैं।
- वस्तुओं या सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, शक्ति, शुद्धता, मानक और मूल्य की जानकारी प्राप्त होना।
- प्रतिस्पर्द्धात्मक मूल्यों पर वस्तु और सेवा उपलब्ध होने का आश्वासन प्राप्त होना।
- अनुचित या प्रतिबंधित व्यापार की स्थिति में मुआवजे की मांग करना।

नए उपभोक्ता संरक्षण कानून को आसान शब्दों में कुछ इस तरह से समझा जा सकता है

भ्रामक विज्ञापन करने वालों पर अर्थदण्ड एवं सजा का प्रावधान

उपभोक्ता संरक्षण कानून में विज्ञापनों की नए सिरे से विस्तृत व्याख्या की गई है। किसी भी रूप में, चाहे इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, वेबसाइट या इंटरनेट के माध्यम से, प्रिंट माध्यम से अथवा किसी अन्य माध्यम से, भ्रामक विज्ञापन करने पर अर्थदण्ड एवं सजा का प्रावधान है। विज्ञापन करने वाले सेलिब्रिटी, ब्रांड एम्बेसेडर की भी जिम्मेदारी तय होगी। भ्रामक विज्ञापन करने पर उनके खिलाफ भी कार्रवाई होगी।

उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का गठन

उपभोक्ताओं के हितों को बढ़ावा देने तथा उनके अधिकारों की बेहतर सुरक्षा के साथ ही उन्हें अनैतिक व्यापारिक व्यवहारों और शोषण से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का गठन किया गया है। इस प्राधिकरण को अन्य शक्तियों के अलावा स्वयं संज्ञान लेकर भी कार्रवाई करने का अधिकार होगा।

उपभोक्ता न्यायालयों की कार्यप्रणाली को व्यापक और प्रभावी बनाना

उपभोक्ता न्यायालयों के नामों में एकरूपता लाने तथा उनके क्षेत्राधिकार के विस्तार का प्रावधान है। अब जिला फोरम को जिला आयोग के नाम से जाना जाएगा। राज्य और राष्ट्रीय आयोग का नाम पहले जैसा ही रहेगा। जिला आयोग में 50 लाख रुपए तक के मामलों की शिकायत की जा सकेगी। राज्य आयोग में 50 लाख से अधिक तथा 10 करोड़ रुपए तक और राष्ट्रीय आयोग में 10 करोड़ रुपए से अधिक के मामलों की सुनवाई

होगी। सदस्यों के चयन में पारदर्शिता सहित अनेक स्तर पर बदलाव किया गया है। देश के विभिन्न हिस्सों में, राष्ट्रीय आयोग के सर्किट बेंच की स्थापना की जाएगी। राज्य आयोग और जिला आयोग के सर्किट बेंच भी स्थापित किए जाएंगे।

शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया को आसान बनाना

उपभोक्ता जहां निवास करता है अथवा जहां कार्य करता है, अब उस राज्य के राज्य आयोग या जिला आयोग में शिकायत दर्ज करा सकता है। जिला आयोग में दो लाख रुपए तक के मामलों में वकीलों की जरूरत नहीं होगी। उपभोक्ता स्वयं अपना पक्ष रखकर बहस कर सकेगा। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भी शिकायत दर्ज कराने का प्रावधान किया गया है।

उत्पादकों एवं सेवा देने वालों की जिम्मेदारी तय होगी

नए कानून में उत्पादकों एवं सेवा देने वालों की उत्पादों के प्रति जिम्मेदारी तय की गई है। अगर किसी उपभोक्ता को किसी उत्पाद अथवा सेवा की वजह से शारीरिक क्षति होती है या उसकी मौत हो जाती है अथवा उसकी संपत्ति को नुकसान होता है, तो उसे संबंधित उत्पादक या सेवादाता से क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार होगा।

ई- कॉमर्स कारोबार का विनियमन

देश में ई-कॉमर्स कारोबार का बहुत तेजी से विस्तार हो रहा है। साथ ही धोखाधड़ी की शिकायतें भी इस क्षेत्र से खूब मिल रही हैं। इसे देखते हुए एक विनियामक निकाय बनाया गया है। अब ऑनलाइन लेनदेन के मामले भी उपभोक्ता न्यायालयों में दर्ज कराए जा सकेंगे।

वैकल्पिक विवाद निवारण के लिए मध्यस्थता केंद्र

उपभोक्ता अदालतों में शिकायतों की संख्या कम करने एवं शीघ्र न्याय दिखाने के उद्देश्य से जिला, राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर मध्यस्थता केन्द्र स्थापित किए जाएंगे। यह मध्यस्थता केन्द्र उपभोक्ता न्यायालयों से जुड़े होंगे। उपभोक्ता शिकायतों की सुनवाई के दौरान, पक्षों के अनुरोध पर मामले को मध्यस्थता केन्द्र भेजा जाएगा। मध्यस्थता केन्द्र निर्धारित समय सीमा के अंदर शिकायत का समाधान कर संबंधित उपभोक्ता आयोग को सूचित करेंगे। मध्यस्थता केन्द्र में विशेषज्ञों को नियुक्त किया जाएगा।

> ➲ **उपभोक्ता न्यायालयों की कार्यप्रणाली को व्यापक और प्रभावी बनाना**
>
> ➲ **भ्रामक विज्ञापन करने वालों पर अर्थदण्ड एवं सजा का प्रावधान**

अनैतिक व्यापारिक व्यवहार की परिभाषा का विस्तार

अनैतिक व्यापारिक व्यवहार की परिभाषा को विस्तारित किया गया है। इसमें बिल या रसीद न देना, एकपक्षीय अनुबंध, असुरक्षित वस्तु अथवा सेवाएं प्रदान करना शामिल है। साथ ही ये भी प्रावधान है कि अगर कोई व्यक्ति किसी उपभोक्ता द्वारा प्रदान की गई उसकी निजी सूचना को सार्वजनिक करता है तो इसे भी अनैतिक व्यापारिक व्यवहार माना जाएगा।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण:

केंद्र सरकार उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने, उनका संरक्षण करने और उन्हें लागू करने के लिए केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) का गठन करेगी। यह प्राधिकरण उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार और भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित करेगा। महानिदेशक की अध्यक्षता में सीसीपीए की एक अन्वेषण शाखा (इन्वेस्टिगेशन विंग) होगी, जो ऐसे उल्लंघनों की जांच या इन्वेस्टिगेशन कर सकती है।

सीसीपीए के कार्य:

➲ उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन की

- जांच और उपयुक्त मंच पर कानूनी कार्यवाही शुरू करना।
- जोखिमपरक वस्तुओं को रीकॉल या सेवाओं को वापस करने के लिए आदेश जारी करना,चुकाई गई कीमत की भरपाई करना और अनुचित व्यापार को बंद कराना।
- संबंधित ट्रेडर/ मैन्यूफैक्चरर/ एन्डोर्सर/ एडवरटाइजर/ पब्लिशर को झूठे या भ्रामक विज्ञापन को बंद करने या उसे सुधारने का आदेश जारी करना।
- जुर्माना लगाना
- खतरनाक और असुरक्षित वस्तुओं और सेवाओं के प्रति उपभोक्ताओं को सेफ्टी नोटिस जारी करना।

उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन:
जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तरों पर उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशनों (सीडीआरसी) का गठन किया जाएगा। एक उपभोक्ता निम्नलिखित के संबंध में आयोग में शिकायत दर्ज करा सकता है:

- अनुचित और प्रतिबंधित तरीके का व्यापार।
- दोषपूर्ण वस्तु या सेवाएं।
- अधिक कीमत वसूलना या गलत तरीके से कीमत वसूलना।
- ऐसी वस्तुओं या सेवाओं को बिक्री के लिए पेश करना, जो जीवन और सुरक्षा के लिए जोखिमपरक हो सकती हैं।

अनुचित कॉन्ट्रैक्ट के खिलाफ शिकायत केवल राज्य और राष्ट्रीय सीडीआरसी में फाइल की जा सकती हैं। जिला सीडीआरसी के आदेश के खिलाफ राज्य सीडीआरसी में सुनवाई की जाएगी। राज्य सीडीआरसी के आदेश के खिलाफ राष्ट्रीय सीडीआरसी में सुनवाई की जाएगी। अंतिम अपील का अधिकार सर्वोच्च न्यायालय को होगा।

सीडीआरसी का क्षेत्रधिकार:
जिला सीडीआरसी उन शिकायतों के मामलों को सुनेगा, जिनमें वस्तुओं और सेवाओं की कीमत एक करोड़ रुपए से अधिक न हो। राज्य सीडीआरसी उन शिकायतों के मामले में सुनवाई करेगा, जिनमें वस्तुओं और सेवाओं की कीमत एक करोड़ रुपए से अधिक हो, लेकिन 10 करोड़ रुपए से अधिक न हो। 10 करोड़ रुपए से अधिक की कीमत की वस्तुओं और सेवाओं से संबंधित शिकायतें राष्ट्रीय सीडीआरसी द्वारा सुनी जाएंगी।

उत्पाद की जिम्मेदारी (प्रोडक्ट लायबिलिटी):
उत्पाद की जिम्मेदारी का अर्थ है, उत्पाद के विनिमार्ता, सेवा प्रदाता या विक्रेता की जिम्मेदारी। यह उसकी जिम्मेदारी है कि वह किसी खराब वस्तु या दोषी सेवा के कारण होने वाले नुकसान या चोट के लिए उपभोक्ता को मुआवजा दे। मुआवजे का दावा करने के लिए उपभोक्ता को बिल में स्पष्ट खराबी या दोष से जुड़ी कम से कम एक शर्त को साबित करना होगा।

अनुचित कॉन्ट्रैक्ट:
एक कॉन्ट्रैक्ट अनुचित है, अगर इससे उपभोक्ता के अधिकारों में कोई महत्वपूर्ण नकारात्मक परिवर्तन होता है, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- बहुत अधिक सिक्योरिटी डिपॉजिट की मांग।
- कॉन्ट्रैक्ट तोड़ने पर ऐसा दंड जो कॉन्ट्रैक्ट तोड़ने से होने वाले नुकसान के अनुपात में न हो।
- अगर उपभोक्ता किसी कर्ज का रीपेमेंट पहले करना चाहे तो इसे लेने से इनकार करना।
- बिना किसी उचित कारण के कॉन्ट्रैक्ट को समाप्त करना।
- बिना उपभोक्ता की सहमति के कॉन्ट्रैक्ट को थर्ड पार्टी को ट्रांसफर करना, जिससे उपभोक्ता का नुकसान होता हो।
- ऐसा अनुचित शुल्क या बाध्यता लगाना, जिससे उपभोक्ता का हित प्रभावित होता हो।

राज्य एवं राष्ट्रीय आयोग निर्धारित कर सकते हैं कि कॉन्ट्रैक्ट की शर्तें अनुचित हैं और ऐसी शर्तों को अमान्य घोषित कर सकते हैं।

दंड एवं उपचार का प्रावधान

- अगर कोई व्यक्ति जिला, राज्य या राष्ट्रीय आयोगों के आदेशों का पालन नहीं करता तो उसे कम से कम एक महीने और अधिकतम तीन वर्ष तक के कारावास की सजा हो सकती है या उस पर कम से कम 25,000 रुपए का जुर्माना लगाया जा सकता है जिसे एक लाख रुपए तक

बढ़ाया जा सकता है या उसे दोनों सजा भुगतनी पड़ सकती है।

- झूठे और भ्रामक विज्ञापनों के लिए मैन्यूफैक्चरर या एंडोर्सर पर 10 लाख रुपए तक का दंड लगाया जा सकता है और अधिकतम दो वर्षों का कारावास भी हो सकता है। इसके बाद अपराध करने पर यह जुर्माना बढ़कर 50 लाख रुपए तक हो सकता है और सजा पांच वर्षों तक बढ़ाई जा सकती है। दोषी को दण्ड और जुर्माने दोनों से दण्डित भी किया जा सकता है।
- सीसीपीए भ्रामक विज्ञापन के एंडोर्सर को एक वर्ष तक की अवधि के लिए किसी विशेष उत्पाद या सेवा को एंडोर्स करने से प्रतिबंधित भी कर सकती है। हर बार अपराध करने पर प्रतिबंध की अवधि तीन वर्ष तक बढ़ाई जा सकती है। ऐसे कुछ अपवाद भी हैं जब एंडोर्सर को ऐसे किसी दंड के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता।

सीसीपीए मिलावटी उत्पादों की मैन्यूफैक्चरिंग, बिक्री, स्टोरिंग, वितरण या आयात के लिए भी दंड लगा सकती है। ये दंड निम्नलिखित हैं:

- अगर उपभोक्ता को क्षति नहीं हुई है तो दंड एक लाख रुपए तक का जुर्माना और छह महीने तक का कारावास हो सकता है।
- अगर क्षति पहुंची है तो दंड तीन लाख रुपए तक का जुर्माना और एक वर्ष तक का कारावास हो सकता है।
- अगर गंभीर चोट लगी है तो दंड पांच लाख रुपए तक का जुर्माना और सात वर्ष तक का कारावास हो सकता है।
- मृत्यु की स्थिति में दंड दस लाख रुपए या उससे अधिक का जुर्माना और कम से कम सात वर्ष का कारावास हो सकता है जिसे आजीवन कारावास तक बढ़ाया जा सकता है।

उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की संरचना और भूमिका

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 परामर्श निकाय के तौर पर जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों (सीपीसी) को स्थापित करता है। ये परिषदें उपभोक्ता अधिकारों को बढ़ावा देने और उनके संरक्षण के संबंध में परामर्श देंगी। इस अधिनियम के अंतर्गत केंद्रीय परिषद और राज्य परिषद का नेतृत्व, केंद्र और राज्य स्तर के उपभोक्ता मामलों के मंत्री द्वारा किया जाएगा। जिला परिषद का नेतृत्व जिला कलेक्टर द्वारा किया जाएगा।
- इसके अनुसार, इन निकायों को उपभोक्ता अधिकारों को बढ़ावा देने और उनके संरक्षण के संबंध में परामर्श देना चाहिए।

नए उपभोक्ता संरक्षण कानून से आपको फायदा

अब कहीं से भी उपभोक्ता शिकायत दर्ज कर सकता हैय़।। उपभोक्ताओं के नजरिए से यह बड़ी राहत है। अभी तक उपभोक्ता को तयशुदा स्थान पर ही अपना मामला दर्ज कराना होता था। लेकिन नए कानून में वह कहीं से भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। नए कानून में उपभोक्ताओं के हित में कई कदम उठाए गए हैं। पुराने नियमों की खामियां दूर की गई हैं। नए कानून की कुछ खूबियों में सेंट्रल रेगुलेटर का गठन, भ्रामक विज्ञापनों पर भारी पेनाल्टी और ई-कॉमर्स फर्मों और इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस बेचने वाली कंपनियों के लिए सख्त दिशानिर्देश शामिल हैं।

नए उपभोक्ता संरक्षण कानून की कुछ और खास बातों पर नजर डालते हैं। नए कानून में उपभोक्ताओं की शिकायतें निपटाने के लिए जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालतें (कंज्यूमर रिड्रेसल कमीशन) हैं। नए कानून में इनके क्षेत्राधिकार को बढ़ाया गया है। पीआरएस लेजिस्लेटिव रिसर्च के सह-संस्थापक

और प्रेसिडेंट एमआर माधवन ने कहा है कि, राज्य और राष्ट्रीय उपभोक्ता अदालतों के मुकाबले जिला अदालतों तक पहुंच ज्यादा होती है। लिहाजा, अब जिला अदालतें 1 करोड़ रुपए तक के मामलों की सुनवाई कर सकेंगी।

कानून में एक और बड़ा बदलाव हुआ है। अब कहीं से भी उपभोक्ता शिकायत दर्ज कर सकता है। उपभोक्ताओं के नजरिए से यह बड़ी राहत है। पहले उपभोक्ता वहीं शिकायत दर्ज कर सकता था, जहां विक्रेता अपनी सेवाएं देता है। ई-कॉमर्स से बढ़ती खरीद को देखते हुए यह शानदार कदम है। कारण है कि इस मामले में विक्रेता किसी भी लोकेशन से अपनी सेवाएं देते हैं। इसके अलावा कानून में उपभोक्ता को वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के जरिए भी सुनवाई में शिरकत करने की इजाजत है। इससे उपभोक्ता का पैसा और समय दोनों बचेंगे।

कंपनी की जवाबदेही तय की गई है। मैन्यूफैक्चरिंग में खामी या खराब सेवाओं से अगर उपभोक्ता को नुकसान होता है तो उसे बनाने वाली कंपनी को हर्जाना देना होगा। मसलन, मैन्यूफैक्चरिंग में खराबी के कारण प्रेशर कुकर के फटने पर उपभोक्ता को चोट पहुंचती है तो उस हादसे के लिए कंपनी को हर्जाना देना पड़ेगा। पहले कंज्यूमर को केवल कुकर की लागत मिलती थी। उपभोक्ताओं को इसके लिए भी सिविल कोर्ट का दरवाजा खटखटाना पड़ता था। मामले के निपटारे में सालों साल लग जाते थे।

इस प्रावधान का सबसे ज्यादा असर ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर होगा। कारण है कि इसके दायरे में सेवा प्रदाता भी आ जाएंगे। मुकेश जैन एंड एसोसिएट्स के संस्थापक मुकेश जैन कहते हैं कि, प्रोडक्ट की जवाबदेही अब मैन्यूफैक्चरर के साथ सर्विस प्रोवाइडर और विक्रेताओं पर भी होगी। इसका मतलब है कि ई-कॉमर्स साइट खुद को एग्रीगेटर बताकर पल्ला नहीं झाड़ सकती हैं। इससे ई-कॉमर्स कंपनियों पर शिकंजा कसा है

- **विज्ञापन से जुड़े सेलिब्रिटी की भी जिम्मेदारी होगी**
- **उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का गठन**
- **शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया को आसान बनाना**

और उन पर डायरेक्ट सेलिंग पर लागू सभी कानून प्रभावी होंगे। दिशानिर्देश कहते हैं कि अमेजन, फ्लिपकार्ट, स्नैपडील जैसे प्लेटफॉर्म को

कहां और कैसे कर पाएगा उपभोक्ता अपनी शिकायत

- उपभोक्ता जहां रहता या काम करता है वहां शिकायत कर सकता है
- ऑनलाइन शिकायत का विकल्प
- 21 दिनों के अंदर शिकायत दर्ज कराना जरूरी होगा
- ऑनलाइन शिकायत में भी मामला दर्ज करते समय मौजूदगी जरूरी

विक्रेताओं के ब्योरे का खुलासा करना होगा। इनमें उनका पता, वेबसाइट, ई-मेल इत्यादि शामिल हैं। ई-कॉमर्स फर्मों की ही जिम्मेदारी होगी कि वे सुनिश्चित करें कि उनके प्लेटफॉर्म पर किसी तरह के नकली उत्पादों की बिक्री न हो। अगर ऐसा होता है तो कंपनी पर पेनाल्टी लगेगी। यह कदम इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों पर नकली उत्पादों की बिक्री के मामले बढ़े हैं।

अलग रेगुलेटर बनाने का प्रस्ताव किया गया है। कानून में सेंट्रल कंज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी (सीसीपीए) नाम का केंद्रीय रेगुलेटर बनाने का प्रस्ताव है। यह उपभोक्ता के अधिकारों, अनुचित व्यापार व्यवहार, भ्रामक विज्ञापन और नकली उत्पादों की बिक्री से जुड़े मसलों को देखेगा।

संक्षेप में कहा जा सकता है कि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 से उपभोक्ताओं के संरक्षण की उम्मीद तेज हो गई है। यह अधिनियम नागरिकों के हितों के संरक्षण में अपना सहयोग देगा। इसके तहत उपभोक्ताओं के शिकायतों की त्वरित गति से सुनवाई होगी जो सरकार की गुड गवर्नेंस के लक्ष्यों को आगे बढ़ाएगा। इससे खराब गुणवत्ता वाले सामानों से मानव स्वास्थ्य पर पड़ने वाले दुष्प्रभावों से भी मुक्ति मिलेगी क्योंकि यह कानून उन पर रोक लगाएगा।

चुनौतियां

हालांकि एक सच्चाई यह भी है कि सिर्फ कानून बना देने से किसी समस्या का समाधान नहीं हो जाता बल्कि आवश्यकता है उस कानून को सही तरीके से लागू करने की, ताकि इसका फायदा देश के हर नागरिक को मिल सके। साथ ही उपभोक्ताओं को जागरूक करने की भी आवश्यकता है ताकि वे इस कानून को जान व समझ सकें और अधिकारों के लिए उपभोक्ता फोरम तक पहुँच सकें। इससे सरकार के स्वस्थ नागरिक व स्वस्थ देश की अवधारणा को साकार किया जा सकता है।

उपभोक्ता संरक्षण कानून-एक नजर

- नए बिल में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के गठन का प्रस्ताव है। प्राधिकरण, के पास अधिकार होगा कि वह उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा और अनैतिक व्यापारिक गतिविधियों को रोकने के लिए हस्तक्षेप कर सकेगी।

- किसी भी कंपनी या विक्रेता को 30 दिन में उत्पाद वापस लेना और पैसा लौटाना अनिवार्य होगा।

- उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण को अमेरिकी फेडरल ट्रेड कमीशन के तर्ज पर अत्यधिक प्रभावी बनाने का प्रस्ताव है।

- प्राधिकरण उत्पाद वापस लेने या रिफंड के आदेश के अलावा कंपनी के खिलाफ क्लास एक्शन ले सकेगी। क्लास एक्शन का मतलब है कि मैन्युफैक्चर्स या सर्विस प्रोवाइडर्स की जिम्मेदारी अब प्रत्येक ग्राहक के प्रति होगी। क्लास एक्शन के तहत सभी प्रभावित उपभोक्ता लाभार्थी होंगे।

- प्रोडक्ट के उत्पादन, निर्माण, डिजाइन, फॉर्मूला, असेंबलिंग, टेस्टिंग, सर्विस, इंस्ट्रक्शन, मार्केटिंग, पैकेजिंग, लेबलिंग आदि में खामी की वजह से अगर ग्राहक की मौत होती है या वह घायल होता है या किसी अन्य तरह का नुकसान होता है तो मैन्युफैक्चरर, प्रोड्यूसर और विक्रेता को भी जिम्मेदार माना जाएगा।

- नए बिल में प्रावधान किया गया है कि अगर जिला व राज्य उपभोक्ता फोरम, ग्राहक के हित में फैसला सुनाती है तो संबंधित कंपनी राष्ट्रीय फोरम में अपील नहीं कर सकेगी।

- नए कानून में उपभोक्ता को ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराने का भी अधिकार दिया गया है। ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराने के बाद उपभोक्ता अपनी नजदीकी उपभोक्ता अदालत जा सकता है।

- उपभोक्ता वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग से भी सुनवाई में शामिल हो सकता है।

- अब तक ग्राहक, विक्रेता के खिलाफ उसी स्थान पर लीगल एक्शन ले सकता था, जहां लेन-देन हुआ हो। ऑनलाइन शॉपिंग में ऐसा संभव नहीं था। इसलिए ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा नजदीकी उपभोक्ता अदालत में सुनवाई का अधिकार दिया गया है। सरकार का मानना है कि नया कानून मामलों के जल्द निपटारे के लिए महत्वपूर्ण होगा।

- पहली बार ई-कॉमर्स कंपनियों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत लाया गया है। ई-कॉमर्स कंपनियों को उपभोक्ता का डाटा लेने के लिए ग्राहक की सहमति लेना अनिवार्य होगा। साथ ही, ग्राहक को ये भी बताना होगा कि उसके डाटा का इस्तेमाल किस तरह और कहां किया जाएगा।

- ऑनलाइन शॉपिंग कराने वाली ई-कॉमर्स कंपनियों को अब अपने व्यापार का ब्यौरा (बिजनेस डीटेल्स) और सेलर अग्रीमेंट का खुलासा करना अनिवार्य होगा।

- बिल में मैन्युफैक्चरर के अलावा उत्पाद का प्रचार करने वाले सेलिब्रिटीज की जिम्मेदारी तय की गई है। भ्रामक या ग्राहकों को नुकसान पहुंचाने वाले विज्ञापन करने पर मैन्युफैक्चरर को दो साल की जेल और 10 लाख रुपए जुमार्ना हो सकता है।

- गंभीर लापरवाही के मामलों में मैन्युफैक्चरर को छह माह से आजीवन कारावास की सजा और एक लाख रुपए से 50 लाख रुपए तक का जुर्माना हो सकता है।

- बिंदु संख्या 11 व 12 के उल्लंघन पर उसका विज्ञापन करने वाले सेलिब्रिटीज से भी निर्धारित जुर्माना वसूला जाएगा, लेकिन जेल नहीं होगी।

- कानून में पहली बार कंपोजिट सप्लाई या बंडल सर्विसेज का भी प्रावधान किया गया है। इसका मतलब है कि अगर कोई ऑनलाइन प्लेटफॉर्म यात्रा टिकट के साथ होटल में ठहरने और स्थानीय ट्रैवल की सुविधा प्रदान कर रहा है तो उसे सभी सेवाओं के लिए जिम्मेदारी ठहराया जा सकता है। वह दूसरे पर दोष मढ़कर बच नहीं सकेगा।

- झूठी शिकायतों को रोकने के लिए बिल में 10 हजार रुपए से लेकर 50 हजार रुपए तक के जुर्माने का भी प्रावधान किया गया है।

- उपभोक्ता आयोग से उपभोक्ता मध्यस्थता सेल को भी जोड़ा जाएगा, ताकि मामले का त्वरित हल निकाला सके। इससे उपभोक्ता आयोग में लंबित केसों का बोझ भी कम होगा।

- उपभोक्ताओं की शिकायत पर फैसला लेने के लिए जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का गठन होगा। जिला और राज्य आयोग के खिलाफ राष्ट्रीय आयोग में अपील की सुनवाई हो सकती है। राष्ट्रीय आयोग के खिलाफ सर्वोच्च न्यायालय में सुनवाई होगी।

- नए कानून में ऐसे अनुबंधों को अनुचित माना गया है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों को प्रभावित करते हैं। इसे अनुचित और व्यापार का प्रतबंधित तरीका माना जाएगा।

- अगर कोई व्यक्ति या कंपनी जिला, राज्य या राष्ट्रीय आयोगों के आदेशों का पालन नहीं करता है तो उसे तीन वर्ष की जेल या 25 हजार रुपए से एक लाख रुपए तक का जुर्माना या दोनों हो सकता है।

- जिला उपभोक्ता आयोग एक करोड़ रुपए तक, राज्य उपभोक्ता आयोग एक करोड़ रुपए से 10 करोड़ रुपए तक और राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग 10 करोड़ रुपए से ज्यादा का जुर्माना कर सकती है।

एक और एक ग्यारह

सहकारिता है मौजूदा वक्त की जरूरत

साझा कोशिशों से मुनाफे के आसार

बैंकों में खाता खोलना और उससे मिलने वाले फायदे तो अब भी हैं। लेकिन हमें ये नहीं भूलना चाहिए कि हमारे देश में अभी भी एक बड़ी आबादी के पास बैंकों में खाता ही नहीं है। इन लोगों के लिए बैंको से मिलने वाली सुविधाओं का कोई मोल नहीं। बेहतर हो कि इन लोगों के भी बैंक खाते खुलें। लेकिन ये भी जरूरीर है कि बैंकों के साथ साथ दूसरे विकल्पों के बारे में भी सोचा जाए। क्या हो सकते हैं दूसरे विकल्प ? एक रास्ता है सहकारिता का। सहकारिता एक ऐसी व्यवस्था है जिसमें आप कुछ लोग एकजुट होकर काफी कुछ कर सकते हैं। सहकारी बैंक भी इसी तरह की व्यवस्था का एक अंग है। सहकारी बैंक अगर ठीक से काम करें तो वक्त जरूरत वही आपके मददगार बन सकते हैं और आपको साहूकारों के चक्कर से भी बचा सकते है लेकिन ऐसा होता नहीं है। क्यों ? क्योंकि अधिकतर सहकारी बैंकों पर कब्जा राजनेताओं का होता है और वे उसका नाजायज फायदा उठाते रहते हैं। नोटबंदी के बाद जिस तरह से इन बैंकों में पैसों का खेल हुआ उसके बाद सरकार को भी ये सोचने को मजबूर होना पड़ा कि इन बैंकों पर लगाम कसनी जरूरी है।

हमारा आपको सहकारिता के बारे में बताने का ये मतलब कतई नहीं जो उदाहरण आपको सहकारी बैंको की कारगुजारी से देखने को मिला है। हम आपको सहकारिता का वो पाठ पढ़ाना चाहते हैं जिसमें इसके माध्यम से आप सब अपने जीवन में गुणात्मक बदलाव ला सकते हैं। सोचिए, अगर आप सहकारी तरीके से अपनी उपज के उत्पादन से लेकर उसे बेचने तक के बारे में कदम उठाते हैं तो कितना फायदा होगा। सहकारी तरीके से क्या मतलब है? मतलब ये कि आप संगठित होकर एक दूसरे का साथ निभाते हुए एक लक्ष्य के लिए काम करते हैं तो वही सहकारिता हुई। ये काम बैंक की जगह पर पैदा हुई व्यवस्था भी हो सकती है, उत्पादन और विक्रय की साझा व्यवस्था भी हो सकती है। सहकारिता के जरिए साफ-सफाई से लेकर टीकाकरण और ऊर्जा की बचत के क्षेत्र में भी काम हो सकता है। कहने का मतलब ये कि सहकारिता पर अगर प्रभावी अमल हो तो इसके फायदे ही फायदे हैं।

आपको उदाहरण देकर समझाते हैं। देश में श्वेत क्रांति का नाम तो आपने सुना ही होगा। इसके माध्यम से देश में दूध का उत्पादन जबरदस्त तरीके से बढ़ गया। ये सब सहकारिता की पहल का नतीजा था। शुरुआत गुजरात के गांवों से हुई। कुछ लोग इकठ्ठा हुए और उन्होंने कुछ करने की ठानी। नतीजा देश में दुग्ध क्रांति के रूप में आपके सामने है। आप सब भी ये काम कर सकते हो। मिल बैठ कर सोचो एक होकर आप क्या कर सकते हो, आपके पास ऐसा क्या है जिसे अगर आप सब मिल कर पैदा करो और मिल कर बेचो तो मुनाफा ही मुनाफा हो। जिस दिन आपको ये बात समझ आ गई समझो उसी दिन आपको सहकारिता का मतलब समझ में आ गया। आप अपने उत्पाद को कम कीमत में तैयार कर पाओगे, उसके लिए बेहतर बाजार खोज पाओगे, बेहतर उत्पादन हुआ तो बेहतर मांग पैदा कर पाओगे। काफी कुछ किया जा सकता है। बस आपको एक नए नजरिए से चीजों को देखने की आदत डालनी होगी।

सहकारिता संगठन का दूसरा नाम है। एक साथ मिल कर जो काम किया जाए उसे ही सहकारिता का नाम दिया जा सकता है। आपको संगठित होकर अपने गांव की जरूरतों को समझना है और उस जरूरत को पूरा करने के लिए मिल कर प्रयास करना है। परेशानी कैसी भी हो साझा प्रयासों से उसे दूर किया जा सकता है। ●

ब्यूरो रिपोर्ट

डॉक्टरी अब बन गया है धंधा समझदार बनें वरना लुट जाएंगे!

स्टेंट की कीमत पर लगाम से बौखलाए धंधेबाज

इंजेक्शन बेच कर ही 15 अरब का वारा-न्यारा

स्वास्थ्य इंसान की बुनियादी जरूरतों में शामिल है। अच्छी सेहत ही उसे प्रगति के मार्ग पर ले जाने में मददगार बनती है। लेकिन हमारे देश में स्वास्थ्य के क्षेत्र को लूट का अड्डा बना लिया गया है। निजी अस्पताल से लेकर पैथालजी सेंटर तक सबके सब लूट के अड्डे बन गए हैं। यह तो एक पक्ष है। हम आपको वो कहानी सुनाते हैं जहां सेहत के लिए जरूरी चीजें कैसे मुनाफाखोरी का जरिया बन गई हैं। क्या आपको पता है कि एक इंजेक्शन या सिरिंज को बनाने में मुश्किल से 2 रुपए का खर्च आता है लेकिन एक आम भारतीय मरीज इसे 5 गुना से भी ज्यादा कीमत पर खरीदता है। इस एक इंजेक्शन पर कमाया जा रहा है मुनाफा भले ही आपको बेहद मामूली लग रहा हो लेकिन भारत में हर साल करीब 3 अरब इंजेक्शन बेचे जाते हैं जिससे आप इस बात का अंदाजा लगा सकते हैं कि हर साल मरीजों से अरबों रुपए अधिक कीमत वसूली जा रही है।

अगर किसी की कूल्हे की हड्डी टूट जाए तो कूल्हे के प्रत्यारोपण के लिए सारी जरूरतों की कीमत महज 8,906 रुपए है लेकिन जब यह मरीज के बिल तक पहुंचता है तो इसकी कीमत 1 लाख 29 हजार रुपए हो जाती है यानी करीब 1,444 प्रतिशत का इजाफा।

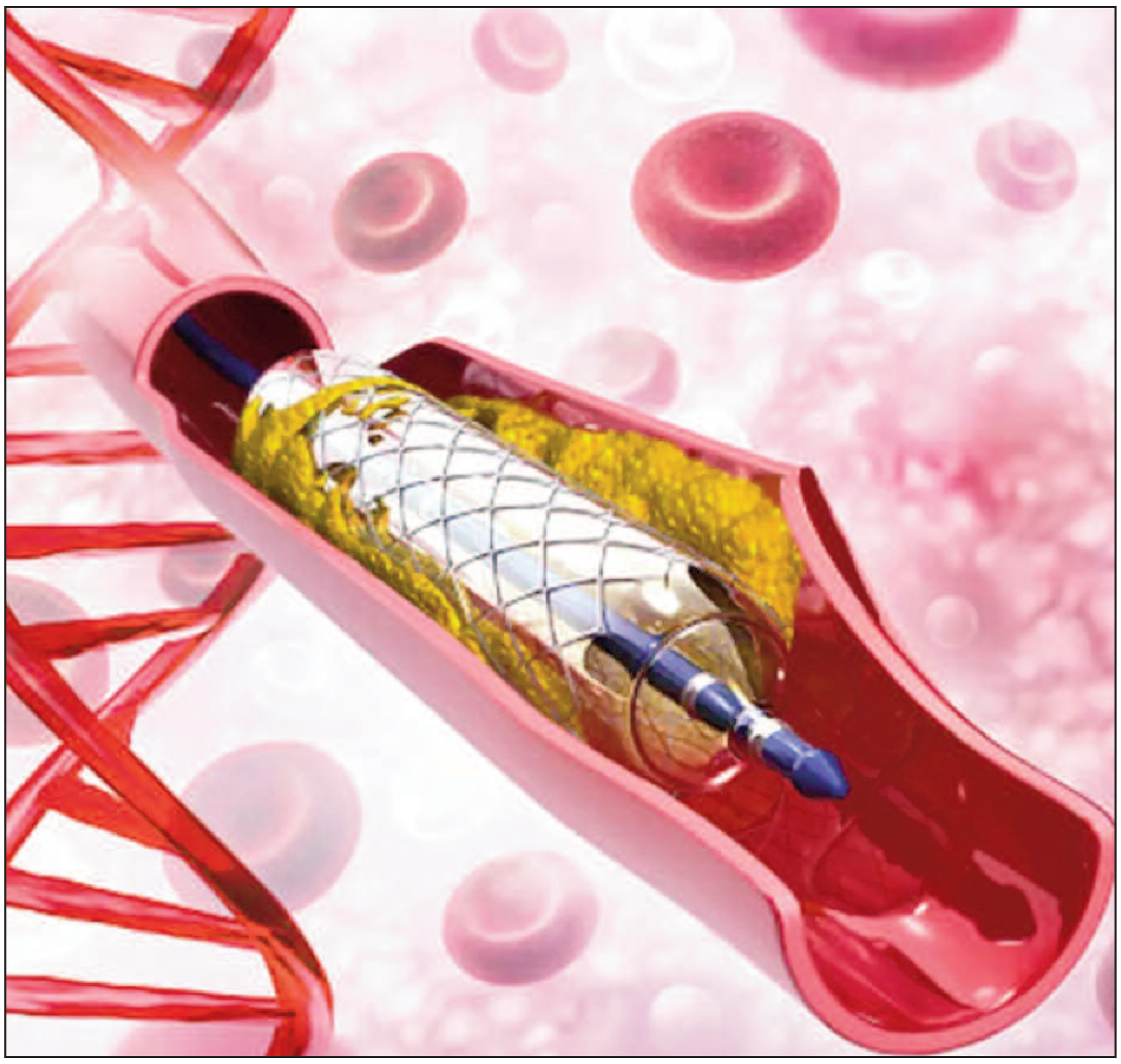
वैसे देखा जाए तो सरकार की तरफ से लगातार दवाओं और चिकित्सा उपकरणों के दाम को नियंत्रित करने की कोशिश होती रहती है ताकि जरूरी इलाज लोगों की पहुंच में रहे, पर समूचा दवा उद्योग ऐसे नियंत्रण के सख्त खिलाफ जान पड़ता है।

➡ **कूल्हे की हड्डी और दिल की बीमारी के इलाज में लूट ही लूट**

➡ **हजारों गुना तक कमाया जा रहा है मुनाफा**

इसका खुलासा हाल ही में दिल के मरीजों में लगाए जाने वाले स्टेंट की कीमत को लेकर हुआ है। नेशनल फार्मास्युटिकल प्राइसिंग अथॉरिटी (एनपीपीए) ने ऐसी ही एक धांधली का खुलासा दिल की धमनियों में लगाए जाने वाले स्टेंट के बारे में किया। इससे पता चला कि कैसे दवा कंपनियां, अस्पताल और डॉक्टर तक मरीजों को लूटने के लिए गोरखधंधे में काफी समय से लिप्त रहे हैं। एनपीपीए ने हाल में ही जानकारी दी थी कि स्टेंट की खरीदारी में सबसे अधिक मार्जिन अस्पतालों का होता है। ये मार्जिन तकरीबन 650 फीसदी तक होता है। पर ऑपरेशन टेबल पर पड़े मरीजों और उनके रिश्तेदारों को भय दिखाकर स्टेंट जरूरी बताया जाता रहा है। सरकारी अस्पतालों में कार्यरत चिकित्सकों का भारी भरकम कमीशन तय होने की वजह से सरकारी अस्पतालों के दवा विक्रेता मनमाने दामों पर इसे बेचने का गोरखधंधा चलाते रहे हैं। वहीं निजी अस्पतालों में तो ये भारी कमाई का जरिया था।

अमूमन आठ हजार रुपए की लागत वाला स्टेंट डेढ़ से पौने दो लाख रुपए तक की कीमत पर मरीजों को बेचा जाता रहा है। स्टेंट का काम दिल के मरीज की धमनी को खून के बहाव को जारी रखने के लिए किया जाता है। हृदय की जिस धमनी में रुकावट होती है, सर्जरी से उसे खोलने के बाद उसमें स्टेंट डाला जाता है जो वर्षों तक रक्त-बहाव को सुचारु रखता है। एनपीपीए ने इस बारे में जारी अपनी रिपोर्ट में कहा कि स्टेंट की बिक्री में वितरकों का औसत मार्जिन 13 से 200 फीसदी और अस्पतालों का मार्जिन 11 से 654 फीसदी तक होता है।



अस्पताल और कंपनियां सिर्फ अपने मुनाफे की चिंता करते हैं। दुखद पहलू यह है कि इसी मिलीभगत का नतीजा है कि वर्ष 2016-17 में स्वास्थ्य सेवाओं पर खर्च के लिए जो राशि (20,511 करोड़ रुपए) केंद्रीय बजट में रखी गई, उसके 40 फीसदी हिस्से के बराबर रकम सिर्फ स्टेंट पर ही खर्च का अनुमान लगाया गया। इस आकलन का आधार वर्ष 2015 में पूरे देश में बेचे गए छह लाख स्टेंट हैं, जिनमें से 1.3 लाख स्टेंट का खर्च सरकारी इंश्योरेंस कंपनियों ने उठाया। जबकि 4.40 लाख स्टेंट की कीमत लोगों ने निजी तौर पर चुकाई। कुल मिलाकर स्टेंट पर खर्च 3,656 करोड़ रुपए बैठा।

- **उपभोक्ता को लूट रहे हैं अस्पताल**
- **इलाज के नाम पर बेबस है मरीज**
- **स्टेंट की कीमत पर लगाम से सकते में धंधेबाज**
- **सुई 10 गुना ज्यादा दाम में मरीज को**
- **स्टेंट की कीमत 7 से 31 हजार के बीच**

क्या है नया नियम?

ज्यादातर मामलों में अस्पताल और कार्डियोलॉजिस्ट ही स्टेंट की कीमत तय करते हैं। एंजियोप्लास्टी या बाइपास सर्जरी के वक्त वे मरीज के तीमारदारों को इसके लिए प्रेरित करते हैं कि वे धमनी की रुकावट दूर करने के लिए बढ़िया से बढ़िया स्टेंट डलवाएं। इन्हीं बातों के मद्देनजर एनपीपीए ने स्टेंट की मुनाफाखोरी रोकने के उपाय इधर हाल में घोषित किए हैं, जिनके मुताबिक अब यह जिम्मेदारी स्टेंट बनाने वाली कंपनी की ही होगी कि वह अपने हर विक्रेता को संशोधित मूल्य सूची उपलब्ध कराए और ज्यादा रकम वसूली का मामला पकड़े जाने पर संबंधित कंपनी को भी इसके लिए जिम्मेदार माना जाएगा।

क्या है कीमत?

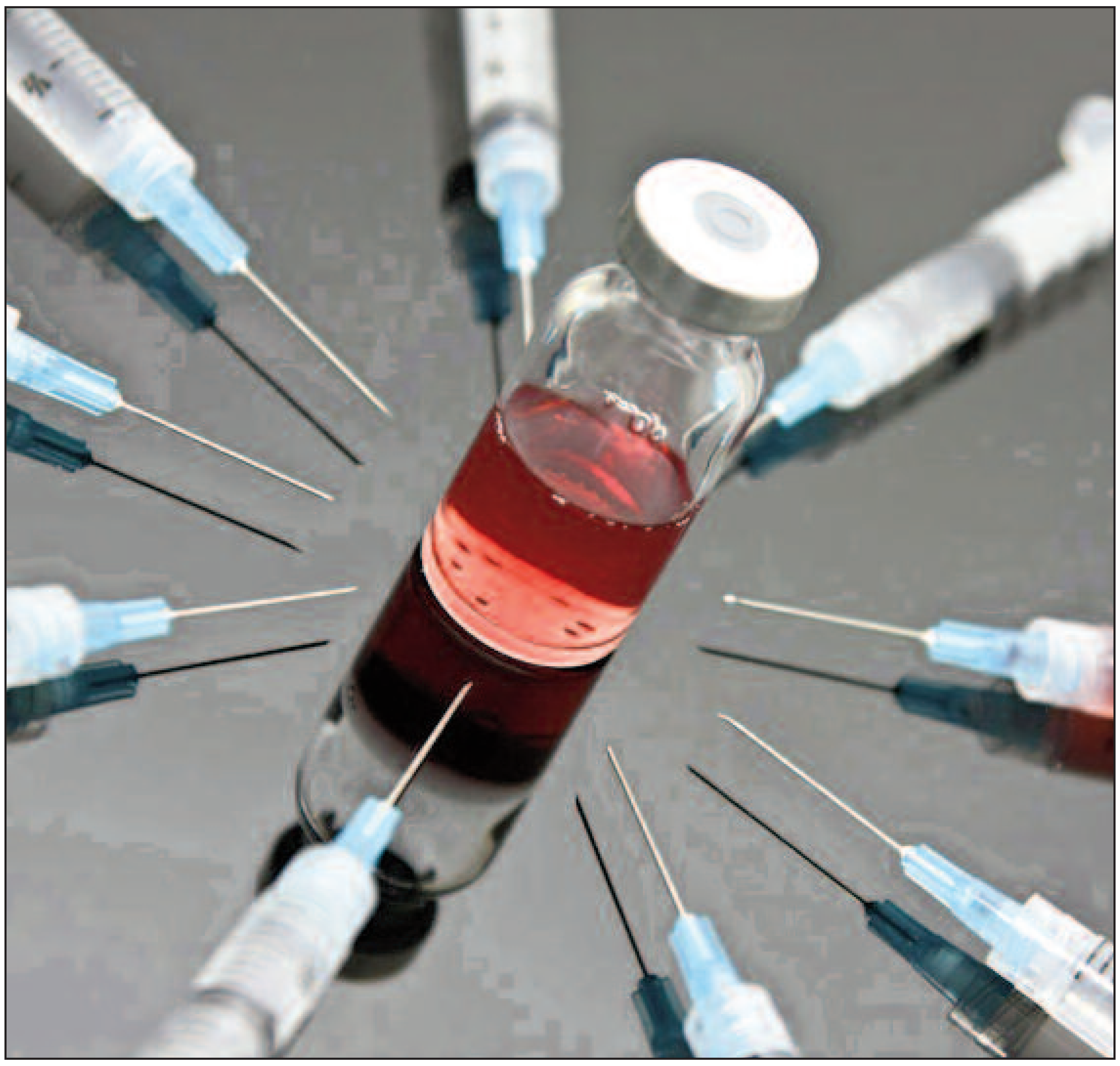
एनपीपीए ने स्टेंट को अनिवार्य औषधि सूची में शामिल कर इसकी कीमत की अधिकतम सीमा भी तय की है। इसके अनुसार बेयर मेटल स्टेंट 7,623 रुपए, ड्रग एल्यूटिंग स्टेंट व बायोरिचार्जेबल स्टेंट 31,080 रुपए से ज्यादा कीमत में नहीं बेचे जा सकेंगे।

पाबंदी का असर

पाबंदी का असर यह हुआ कि अस्पतालों से स्टेंट ही गायब हो गए। इसी से साबित होता कि कैस

क्या हैं चुनौतियां?

सवाल है कि क्या स्टेंट की कीमतों पर लगाए गए प्रतिबंध के बावजूद दवा कंपनियां चिकित्सक और निजी अस्पताल अपनी अंधी कमाई के ये रास्ते बंद होने देंगे ? एक तो खुद दवा उद्योग ऐसे नियंत्रण के सख्त खिलाफ है और दूसरे बहुराष्ट्रीय दवा कंपनियां महंगे पेटेंटों का हवाला देकर दवाओं की कीमतों में अंधाधुंध बढ़ोतरी भी करती रही हैं। ऐसे में सवाल उठता है कि उन मरीजों के इलाज का क्या होगा जो न तो किसी बीमारी में महंगी दवाएं खरीद सकते हैं और न ही उनके पास महंगे इलाज की भरपाई करने का मेडिकल इंश्योरेंस जैसा कोई साधन होता है। दवा कंपनियां और अस्पताल सारे खर्च की



भरपाई आखिर आम मरीजों से ही तो करते हैं क्योंकि चोरी छिपे उन्हें ऐसा करने की छूट व्यवस्था से ही मिलती हैं। सरकार का नियंत्रण नहीं होने से निजी अस्पतालों की मनमानी बढ़ गई है। वहीं सरकारी अस्पतालों में कार्यरत चिकित्सक भी कमीशन के चक्कर में बाहर से तमाम मेडिकल जांच करवाने के साथ महंगी दवाइयां लिख रहे हैं। यही नहीं, घर में भारीभरकम फीस देने के बाद ही अस्पताल में ऑपरेशन तक करते हैं। सरकार को स्टेंट की तर्ज पर दूसरे उपकरणों, दवाइयों और इलाज के लिए सख्तकदम उठाने की जरूरत है। सामाजिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता और जन स्वास्थ्य अभियान के राष्ट्रीय संयोजक डॉ. अभय शुक्ला कहते हैं, अधिकतर बाजारों में उपभोक्ता का हुक्म चलता है लेकिन हेल्थकेयर के मामले में ऐसा नहीं है। यहां मरीज की तरफ से डॉक्टर निर्णय लेते हैं। उपभोक्ता या मरीज तभी तक सुरक्षित है जब तक डॉक्टर अपनी नैतिक जिम्मेदारी का पालन कर रहा है। लेकिन इस बात की आशंका ज्यादा रहती है कि डॉक्टर को मरीज की सेहत से ज्यादा अपनी आर्थिक सेहत की चिंता हो और वह कंपनियों से मिलने वाले प्रलोभन के आधार पर फैसला ले।

आपसे वसूलें ज्यादा, तो करें शिकायत?

स्टेंट्स की कीमतें निर्धारित होने के बाद से आए दिन एनपीपीए द्वारा नए-नए नोटिफिकेशन जारी किए जा रहे हैं। इसे कड़ी में एनपीपीए द्वारा एक नोटिफिकेशन जारी कर साफ कर दिया गया है कि उत्पादक से लेकर मरीज तक पहुंचने वाले स्टेंट्स पर 8 प्रतिशत से अधिक मार्जिन नहीं रहेगा। इस मार्जिन में हॉस्पिटल हैंडलिंग चार्ज भी शामिल है। इस मार्जिन से अधिक स्टेंट पर किसी भी तरह का कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लगाया जा सकता। अगर कहीं पर भी स्टेंट्स के लिए हॉस्पिटल निर्धारित राशि से अधिक पैसे लेता है तो या स्टेंट संबंधित किसी भी अन्य समस्या के लिए एनपीपीए की हेल्पलाइन नंबर 1800111255 पर किसी भी समय की शिकायत की जा सकती है।

जरूरी दवाओं की सूची में फेरबदल

देश में लाइफ स्टाइल से जुड़ी बीमारियों के तेजी से बढ़ने की वजह से मोदी सरकार ने जरूरी दवाओं की राष्ट्रीय लिस्ट (नेशनल लिस्ट ऑफ एसेंशियल मेडिसिन या NLEM) में बदलाव करने का फैसला किया है।

मोदी सरकार द्वारा NLEM में बदलाव करने की प्रमुख वजह गैर जरूरी दवा को सूची से बाहर निकालना और वर्ल्ड हेल्थ ऑर्गेनाइजेशन की सूची में शामिल महत्वपूर्ण एंटी बायोटिक दवाओं को इसमें शामिल करना है।

इस मामले से जुड़े सूत्रों का कहना है कि जरूरी दवाओं की नई लिस्ट में कैंसर, डायबिटीज और दिल के रोग की नई दवा को शामिल किया जा सकता है। देश में इस तरह की बीमारियां तेजी से बढ़ रही हैं। जरूरी दवा की सूची में इन्हें शामिल करने का फायदा यह होगा कि मरीजों को यह दवा सरकारी अस्पताल में फ्री मिल सकेंगी। इस वजह से इनके भाव पर ड्रग प्राइस कंट्रोल ऑर्डर के तहत लगाम लग सकेगी। मोदी सरकार ने इस तरह की लिस्ट इससे पहले साल 2011 और साल 2015 में तैयार की थी। साल 2015 में जरूरी दवा की सूची में 376 दवा को शामिल किया गया था। बाद में इसमें शुगर और कैंसर की कुछ दवाओं के साथ दिल की धमनियों में लगने वाले स्टेंट और घुटने की सर्जरी से संबंधित उपकरणों को भी शामिल किया गया था।

हाल में ही WHO ने भी अपनी दवा की सूची में संशोधन किया है। इसके बाद भारत के NLEM से ये दवा बाहर रह गई हैं। नई सूची में कैंसर की पांच थेरेपी से संबंधित 12 दवा, फेफड़े, खून और प्रोस्टेट कैंसर जैसी बीमारियों की दवा शामिल हैं। हाल में WHO की लिस्ट में स्ट्रोक से बचने के लिए खाई जाने वाली दवा भी शामिल की गई है। इस मामले से जुड़े सूत्र यह भी कहते हैं कि जरूरी दवा की मौजूदा लिस्ट में शामिल पांच रुपए प्रति डोज तक की दवा को इससे हटाया जा सकता है, ये दवाएं लिस्ट से हटने के बावजूद ड्रग प्राइस कंट्रोल ऑर्डर के दायरे में रहेंगी। ●

10 खास बातें

- उपभोक्ता को लूट रहे हैं अस्पताल
- इलाज के नाम पर बेबस है मरीज
- हजारों गुना तक कमाया जा रहा है मुनाफा
- स्टेंट की कीमत पर लगाम से सकते में धंधेबाज
- सुई 10 गुना ज्यादा दाम में मरीज को
- स्टेंट की कीमत 7 से 31 हजार के बीच
- स्टेंट के नाम पर डॉक्टर वसूलते हैं लाखों
- कमीशनखोरी बनी है कमाई का जरिया
- डॉक्टर और अस्पताल कमाते हैं कमीशन से
- सरकार को ठोस नीति बनाने की जरूरत

राजीव कुमार झा

विकल्पों की भरमार, घर नहीं है तो खरीद डालें

कारोबारी लिहाज से देश में कोई एक सेक्टर जिस पर सबसे ज्यादा असर पड़ा है वह है रियल एस्टेट। अब तक देश में कालेधन की

खपत का सबसे बड़ा अड्डा होता था रियल एस्टेट। नोटबंदी के बाद मकानों की कीमत और मांग में भारी गिरावट देखने को मिली है। अकेले दिल्ली- एनसीआर क्षेत्र में रियल एस्टेट सेक्टर में 53 प्रतिशत तक मांग गिर गई है। मकानों की कीमत में 30 से 40 प्रतिशत तक गिरावट देखने को मिली है। ऐसे में अब समय आ गया है कि जिन लोगों के पास अपने घर नहीं है वे गंभीरता से इसके बारे में सोचें और उपलब्ध विकल्पों का फायदा उठाएं।

आपको पता होगा कि कोई भी घर अगर आप बना-बनाया लेते हैं तो उसमें कुछ पैसा आपको अपने पास से देना होता है जबकि 70 से 80 फीसदी तक होम लोन मिल सकता है। हम आपको बताएंगे कि होम लोन कैसे प्राप्त किया जा सकता है और उसके लिए आपको क्या-क्या तैयारी करनी पड़ती है। साथ ही हम आपको यह भी बताएंगे कि प्रधानमंत्री आवास योजना के तहत आवास ऋण में क्या क्या तब्दीलियां हुई हैं और उसका फायदा कैसे उठाया जा सकता है।

क्या है होम लोन?

घर खरीदने या बनाने के लिए बैंक से लोन लेना होम लोन कहलाता है। होम लोन दो प्रकार के होते है फिक्स्ड होम लोन और फ्लोटिंग रेट होम लोन। फिक्स्ड होम लोन में ब्याज की दर शुरुआत में ही तय हो जाती है और फ्लोटिंग होम लोन में बाद में बाजार के हिसाब से ब्याज दर तय होती है। लोन की दर हर एक के लिए अलग होती है। लोन की दर लोन की रकम और लेने वाले व्यक्ति पर निर्भर होती है।

होम लोन को प्राप्त करने की प्रक्रिया?

होम लोन लेने के प्रक्रिया थोड़ी कठिन है लेकिन अगर सारी जानकारी ढंग से जुटा कर उसके अनुरूप कागजी प्रक्रिया को पूरा किया जाए तो कोई वजह नहीं कि होम लोन मंजूर न हो। इस सारी प्रक्रिया को हम आपको चरणों में समझाने की कोशिश करेंगे -

चरण-1: स्वयं का मूल्यांकन

लोन के लिए अवेदन करने से पहले स्वयं का मूल्यांकन करके निम्न बातों पर अच्छे से विचार कर लेना चाहिए। इसमें सबसे पहले मकान की लागत के बारे में सोचा जाना चाहिए। उसके बाद कुल कीमत में से खुद से वहन की जाने वाली राशि का सवाल सामने आता है। बैंक मकान की कुल लागत का 70 से 80 प्रतिशत ही बतौर होम लोन देने को तैयार हो पाते हैं। बाकी राशि यानी करीब 20 से 25 प्रतिशत आपको खुद से व्यवस्था करनी पड़ती है। उसका बंदोबस्त कर लें।

सवाल यह भी उठता है कि क्या आप होम लोन की किस्तों के भुगतान में सक्षम हैं । लोन की ईएमआई, कभी भी आपकी मासिक आय के 40 से 45 प्रतिशत से ज्यादा नहीं होनी चाहिए। ध्यान रखें आज कल होम लोन 30 वर्ष तक की अवधि के लिए भी मिलने लगे हैं लेकिन फायदा कम से कम अवधि का होम लोन लेने में हैं। इससे आपको ब्याज भी कम देना पड़ता है।

चरण-2: लोन प्रदाता का सही चुनाव

बैंक या लोन देने वाली कंपनी का सही चुनाव

करना होम लोन लेने की प्रक्रिया का एक अहम हिस्सा है। किसी भी बैंक में आवेदन करने से पहले अलग-अलग बैंकों से मिल रहे होम लोन प्रस्तावों की तुलना कर लेनी चाहिए। ये तुलना करते समय कुछ बिंदुओं को ध्यान में रखना जरूरी है-

- ब्याज दर
- ऋण की किश्तें
- लोन की अवधि
- ब्याज का प्रकार-फिक्स्ड या प्लोटिंग
- प्रोसेसिंग चार्ज
- ऋण समय से पहले बंद करने की शर्तें और दंड
- अधिकतम ऋण क्वांटम
- देर से ईएमआई का दंड
- लोन करार -सभी शर्तें दस्तावेज में लिखी है या नहीं
- ऋण स्वीकृत करने की प्रक्रिया
- नियम और शर्तें
- कर लाभ
- लोन को अन्य बैंक में हस्तांतरित करने की शर्तें

बैंकों की ब्याज दर में समय समय पर बदलाव होता रहता है इसलिए देखें कि आप फ्लोटिंग या फिक्स ब्याज दर पर होम लोन ले रहे हैं। फ्लोटिंग ब्याज दर का मतलब है कि जब रिजर्व बैंक ब्याज दरों में बदलाव करेगा तो आपके ब्याज और ईएमआई में भी बदलाव होगा। फिक्स ब्याज दर में पूरी लोन अवधि के दौरान एक ही ब्याज दर रहती है।

चरण-3: जरूरी दस्तावेज

आमतौर पर होम लोन लेने के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों की जरूर पड़ती है-

- पहचान पत्र
- आयु का प्रमाण
- पते का प्रमाण
- शैक्षिक योग्यता का प्रमाण
- रोजगार की विस्तृत जानकारी
- आय का प्रमाण (जिसके लिए आपको पिछले तीन साल के आयकर रिटर्न दिखाने होंगे)
- संपत्ति का विवरण
- बैंक स्टेटमेंट

चरण-4: आवेदन करें

होम लोन प्राप्त करने की प्रक्रिया पूरी करने के लिए आप बैंक की निकटतम शाखा जा सकते हैं और बैंक के प्रतिनिधि से मिल सकते हैं जो लोन प्रक्रिया को पूरा करने में आपकी मदद करेंगे। लोन प्राप्त करने के लिए आवेदन फॉर्म भरें तथा सभी दस्तावेजों के साथ उसे जमा करें। आपको होम लोन आवेदन जमा करते समय प्रोसेसिंग फीस का भुगतान करना पड़ेगा जो अलग अलग बैंकों में 0.25 प्रतिशत से 1 प्रतिशत तक हो सकती है।

चरण-5: बैंक से होम लोन का आकलन

आपने होम लोन के लिए जिन दस्तावेजों को जमा किया है बैंक उनकी विस्तार से जांच करेगा। यदि जरूरत पड़ी तो पूरी तरह से संतुष्ट होने के लिए बैंक आपसे कुछ और डाक्यूमेंट्स की मांग कर सकता है। इस प्रक्रिया को पूरा होने में कुछ दिनों का समय लग सकता है। दस्तावेजों से पूरी तरह संतुष्ट होने के बाद बैंक एक क्षेत्रीय जांच की प्रक्रिया शुरू करता है ताकि इस बात की पुष्टि की जा सके कि आवेदन फार्म में निवास स्थान और कार्यालय की जगह के बारे में दिए गए सभी तथ्य सही हैं।

इसके बाद बैंक आपकी लोन के भुगतान की क्षमता का आंकलन करता है। यदि बैंक को लगा कि आप लोन तथा ब्याज की कीमत को समय पर भुगतान करने में अक्षम हैं, तो वह आपके होम लोन के आवेदन को मंजूरी नहीं देगा। वहीं दूसरी ओर यदि बैंक को सब सही लगा तो आपके होम लोन के आवेदन को मंजूरी दे दी जाएगी।

चरण-6: संपत्ति मूल्यांकन और कानूनी जांच

बैंक वकील के माध्यम से संपत्ति की स्वतंत्र कानूनी जांच का संचालन करेगा तथा वकील बैंक को संपत्ति के टाइटल सर्टिफिकेट और उसकी कानूनी जांच रिपोर्ट जारी करेगा। बैंक फिर वैल्यूवर से संपत्ति के बाजार मूल्य का आकलन कराएगा ताकि लोन की राशि को सुनिश्चित किया जा सके।

चरण-7: होम लोन की स्वीकृति

सभी जांच पूरी हो जाने पर बैंक संपत्ति पर होम लोन देने की स्वीकृति दे देता है। कर्ज लेने वाले को एक स्वीकृति पत्र जारी किया जाता है तथा होम लोन के समझौते पर हस्ताक्षर कराए जाते हैं।

चरण- 8: लोन वितरण

एक बार होम लोन के समझौते पर हस्ताक्षर हो जाए तो उधारकर्ता संपत्ति के विक्रेता के साथ संपत्ति पंजीकरण की तारीख तय कर सकता है। उधारकर्ता बैंक को पत्र लिखकर लोन वितरण या मांग पत्र के लिए अनुरोध कर सकता है। फिर बैंक संपत्ति के पंजीकरण के लिए डीडी / बैंक चैक जारी कर देगा।

कुछ तैयारियां आपके फायदे की

➲ किसी साथी को होम लोन के लिए तैयार करें

आपको होम लोन लेना है तो आप अपने किसी साथी को ढूंढ लें जिसकी मदद से आपका लोन अप्रूव भी हो जाएगा और आपको बड़ी राशि का लोन मिल जाएगा और आपको टैक्स बेनेफिट भी मिलेगा।

➲ अपने क्रेडिट कार्ड का बिल भर दें

होम लोन लेने से पहले अपने क्रेडिट कार्ड का बिल भर दें इससे आसानी से आपको लोन मिल जाएगा। अगर आप अपना बिल नही भरेंगे तो बैंक आपको लोन देने से मना कर देगा। इसलिए लोन लेने से पहले अपने क्रेडिट कार्ड का बिल जरूर भरें।

➲ बैंक खाते का स्टेटमेंट

लोन देने से पहले बैंक आप के बैंक खाते का स्टेटमेंट देखता है इसलिए लोन लेने से पहले अपने अकाउंट स्टेटमेंट को देख लें और अकाउंट की राशि कम होने पर उसे बढ़ा लें।

➲ जरूरी दस्तावेजों को तैयार रखें

होम लोन लेने के लिए कई दस्तावेजो की जरूरत पड़ती है, इसलिए अपने दस्तावेजों को संभाल कर रखें। ईसीएस मैनडेट फॉर्म, प्रोसेसिंग फी चेक, कैंसल्ड चेक ये सब दस्तावेज संभाल कर रखें और स्वरोजगार वाले व्यक्ति क्वालीफिकेशन सर्टिफिकेट, प्रॉपर्टी से सम्बंधित दस्तावेज जैसे अलॉटमेंट लेटर या बायर अग्रीमेंट और डवलपर को किए गए भुगतान की रसीद आदि सारे दस्तावेज संभाल कर रख लें ताकि लोन प्रक्रिया तेजी से निपट जाए।

➲ अच्छे बिल्डर से प्रॉपर्टी खरीदें

अगर आप प्रॉपर्टी खरीद रहे हैं तो अच्छे और प्रतिष्ठित बिल्डर से प्रॉपर्टी खरीदे। बैंक यह भी देखता है की आप किस बिल्डर से प्रॉपर्टी खरीद रहे हैं। अगर आप उनका लोन नहीं चुका पाते है तो वो आपकी प्रॉपर्टी बेच देता है। बैंक ऐसी प्रॉपर्टी पर लोन नही देता जिन्हें वह बेच नही सकता।

10 खास बातें

- ➲ प्रॉपर्टी बाजार में मंदी है
- ➲ प्रॉपर्टी खरीदने का सही वक्त
- ➲ प्रॉपर्टी खरीदने से पहले पूरी जांच जरूरी
- ➲ हम लोन की दरें कम हुई हैं
- ➲ बेनामी संपत्ति खरीदने से बचें
- ➲ होम लोन के की प्रक्रिया और शर्तों को जानें
- ➲ होम लोन कुल संपत्ति मूल्य का 70-80 फीसदी मिलता है
- ➲ 20-30 फीसदी पैसा आपको बंदोबस्त करना है
- ➲ प्रधानमंत्री आवास योजना का फायदा उठाएं
- ➲ 9 लाख तक के लोन के ब्याज में 4 प्रतिशत की अतिरिक्त छूट
- ➲ 12 लाख तक के लोन के ब्याज में 3 प्रतिशत की अतिरिक्त छूट

प्रधानमंत्री आवास योजना

प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने वर्ष 2022 तक देश के हर नागरिक को घर देने का सपना देखा है। समय समय पर प्रधानमंत्री ने इस बारे में सरकार के कदमों को सामने रखा है। प्रधानमंत्री आवास योजना के तहत शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए अलग अलग तरह की रियायतें दी गई हैं। नोटबंदी के बाद प्रधानमंत्री ने 30 दिसंबर 2016 को देश की जनता को संबोधित करते हुए नोटबंदी के कई फायदे गिनाए थे। इसी समय उन्होंने प्रधानमंत्री आवास योजना के तहत कर्ज के नियमों में कुछ बदलाव की घोषणा की थी। इस घोषणा का सीधा लाभ प्रधानमंत्री आवास योजना के तहत मिलने वाले होम लोन से जुड़ा था।

इसके तहत 12 लाख रुपए तक का लोन लेने वाले उपभोक्ताओं को होम लोन की मौजूदा दरों में 3 प्रतिशत की रियायत और देने की घोषणा की गई। ये रियायत 9 लाख तक का लोन लेने वालों के लिए 4 प्रतिशत कर दी गई। यानी अगर होम लोन की मौजूदा दर 8.5 प्रतिशत है तो आपको 12 लाख तक के होम लोन पर उसमें 3 प्रतिशत की अतिरिक्त रियायत मिलेगी। यानी ये इस लोन की दर घट कर 5.5 प्रतिशत हो जाएगी।

● लेखक वरिष्ठ पत्रकार हैं

लीगल टीम

रेल में भी सफर नहीं कर पाएंगे बदसलूकी करने वाले यात्री

विमानों में सफर पर रोक के बाद रेल मंत्रालय की पहल | विमानों यात्रियों के लिए नई नियमावली जारी

एयरलाइंस कंपनियों के बाद अब भारतीय रेलवे भी यात्रा के दौरान खराब व्यसवहार करने वाले लोगों पर यात्रा प्रतिबंध लगाने की योजना बना रही है। ऐसे में अगर आप ट्रेन से सफर के दौरान किसी दूसरे यात्री के साथ खराब व्यनवहार करते हैं तो आपकी मुश्किलें बढ़ सकती हैं। रेल मंत्रालय इससे जुड़े नए नियमों को ट्रेनों में भी लागू करने की योजना पर काम कर रहा है। ये चर्चा कॉमेडियन कुणाल कामरा पर लगाए गए यात्रा प्रतिबंध के बाद से तेज हो गई है।

हवाई यात्रा के लिए प्रतिबंधित व्यक्ति नहीं कर पाएगा ट्रेन से भी सफर

रेल मंत्रालय के एक अधिकारी के मुताबिक, भारतीय रेलवे साथी यात्रियों के लिए जोखिम पैदा करने वाले लोगों पर यात्रा प्रतिबंध लगाने की योजना बना रहा है। एक रिपोर्ट के मुताबिक, अधिकारी ने बताया है कि हवाई यात्रा के दौरान साथी यात्रियों से खराब व्यवहार के कारण प्रतिबंधित व्यक्ति की ट्रेन यात्राओं पर भी पाबंदी लगाने पर विचार किया जा रहा है। आसान शब्दों में कहें तो हवाई यात्रा के लिए प्रतिबंधित व्यक्ति ट्रेन से भी सफर नहीं कर पाएगा। एयरलाइंस कंपनियां उड़ान के दौरान साथी यात्रियों के साथ खराब व्यवहार करने वाले लोगों पर यात्रा प्रतिबंध लगा देती हैं।

भारतीय रेलवे एयरलाइंस से प्रतिबंधित हवाई यात्रियों की सूची मंगाकर उनके नाम इंडियन रेलवे टिकटिंग सिस्टम में डाल देगा। इससे प्रतिबंधित यात्री टिकट ही बुक नहीं करा सकेंगे। रेल मंत्रालय के एक वरिष्ठ अधिकारी ने बताया कि भारतीय रेलवे एयरलाइंस से प्रतिबंधित यात्रियों की सूची मांगेगी. इसके बाद उनके नाम इंडियन रेलवे टिकटिंग सिस्टम में डाल दिए जाएंगे। इससे प्रतिबंधित यात्री अपना यात्रा टिकट ही बुक नहीं करा सकेंगे यानी ऐसे यात्रियों को रेलवे की नो-ट्रैवल लिस्ट में शामिल किया जाएगा। योजना के अनुसार ऐसे लोगों पर छह महीने के लिए रेल यात्रा की पाबंदियां लगाई जा सकती हैं।

कुणाल कामरा पर यात्रा प्रतिबंधों के बाद इंडियन रेलवे ने दिखाई तेजी

भारतीय रेलवे ने इन नियमों को अमलीजामा पहनाने की तैयारी ऐसे समय में तेज की है, जब इंडिगो, एयर इंडिया, गोएयर और स्पोइसजेट ने स्टैं डअप कॉमेडियन कुणाल कामरा पर हवाई यात्रा प्रतिबंध लगा दिया है। दरअसल, कुणाल कामरा पर इंडिगो की फ्लाइट में एक वरिष्ठ पत्रकार से खराब व्यहवहार करने का आरोप लगाया गया। इसके बाद इंडिगो ने कुणाल कामरा पर छह महीने के लिए यात्रा प्रतिबंध लगा दिए। इंडिगो के बाद एयर इंडिया, गोएयर और स्पा इसजेट ने भी उन्हें प्रतिबंधित यात्रियों की सूची में डाल दिया है।

हवाई यात्रा में बदसलूकी पर पहले से हैं नियम

पिछले दिनों शिवसेना सांसद रवींद्र गायकवाड़ की एयर इंडिया के मैनेजर के साथ बदसलूकी काफी जोर शोर से चर्चा का विषय बनी थी। सिविल एविएशन मंत्रालय ने इसके बाद कदम उठाते हुए नो फ्लाई लिस्ट से जुड़े नियमों को सार्वजनिक कर दिया। नो फ्लाई लिस्ट को तीन श्रेणियों में बांटा गया है। इसमें बुरा बर्ताव करने वाले यात्रियों को 2 साल या इससे ज्यादा वक्त तक बैन किया जा सकता है।

पहली श्रेणी

पहली श्रेणी में एक्सप्रेशन जैसे धमकी भरे इशारे और हाव-भाव को रखा गया है। इसमें दोषी पाए जाने पर पैसेंजर पर 3 महीने तक का बैन लगाया जा सकता है।

दूसरी श्रेणी

दूसरी श्रेणी में शारीरिक दुर्व्यवहार को रखा गया है। इसमें धक्का देना, लात मारना, सेक्कुअल हैरेसमेंट शामिल हैं। इसमें पैसेंजर पर 6 महीने तक बैन लगाया जा सकता है।

विधिक सलाह

तीसरी श्रेणी

तीसरी श्रेणी में ऐसे बर्ताव को रखा गया है, जिसमें पैसेंजर के बर्ताव से स्टाफ को जान का खतरा पैदा होता हो। इस कैटेगरी में 2 साल या इससे ज्यादा वक्त तक बैन लगाया जा सकता है।

तुरंत पैसेंजर को बैन कर सकती हैं एयरलाइंस

नियमों के मुताबिक, बुरे बर्ताव का दोषी पाए जाने पर एयरलाइंस पैसेंजर्स को तुरंत बैन कर सकती हैं। लेकिन, ऐसे पैसेंजर्स तुरंत नेशनल नो फ्लाई लिस्ट में नहीं डाले जाएंगे।

इन कैरियर्स पर लागू किए जाएंगे नियम

पैसेंजर्स के सस्पेंशन के नियम सभी घरेलू एयरलाइंस पर लागू किए जाएंगे। अगर इंटरनेशनल कैरियर्स भी इसे इस्तेमाल करना चाहते हैं, तो वो भी इसे अपना सकते हैं।

जानिए क्या होती है नो-फ्लाई लिस्ट?

दुनिया के कई देशों में यह व्यवस्था है, जिसमें बदसलूकी या हिंसा करने वाले एयर पैसेंजर्स को इस लिस्ट में डाल दिया जाता है। इस लिस्ट में आने के मायने हैं कि आप दोबारा उस एयरलाइन से यात्रा नहीं कर सकते। यह बैन आप पर हमेशा के लिए या कुछ साल या महीनों के लिए हो सकता है। यूएस में अगर कोई नो-फ्लाई लिस्ट में है तो उसके बारे में एयरलाइन्स को अपने आप अलर्ट कर दिया जाता है।

बहुतेरे हैं बदसलूकी करने वाले

इंटरनेशनल एअर ट्रांसपोर्ट एसोसिएशन के मुताबिक, 2015 में 10,854 ऐसे मामलों की रिपोर्ट की गई थी, जिनमें पैसेंजर्स ने एयरलाइंस में बुरा सलूक किया था। ये आंकड़े बताते हैं कि हर 1,205 फ्लाइट्स में से एक में पैसेंजर्स के खराब बर्ताव का मामला सामने आता है।

नो फ्लाई लिस्ट में हैं तो क्या होगा?

अगर किसी पैजेंसर का नाम नो फ्लाई लिस्ट में डाला गया है तो वो प्लेन का टिकट नहीं बुक करा सकेगा। एयर एक्ट 1972 के चैप्टर-4 के तहत एयरलाइन्स किसी को भी टिकट देने से मना कर सकती है।

चर्चा में क्यों?

नागरिक उड्डयन मंत्रालय द्वारा हवाई यात्रा के दौरान यात्रियों द्वारा अभद्र और परेशानी पैदा करने वाले व्यवहार पर नियंत्रण के लिए एक नियमावली जारी की गई। नए नियमों के तहत ऐसे अभद्र यात्रियों की एक राष्ट्रव्यापी सूची तैयार की जाएगी।

मुख्य बिंदु

- डी.जी.सी.ए. द्वारा नगर विमानन आवश्यकता के प्रासंगिक नियमों में बदलाव किया गया है, ताकि हवाई यात्रा के दौरान अभद्रता करने वाले यात्रियों से निपटा जा सके।
- यह संशोधन 1963 के टोक्यो समझौते के प्रावधानों पर आधारित है। ये नियम विदेशी एयरलाइन्स पर भी लागू होंगे।
- इस तरह की सूची बनाने वाला भारत दुनिया का पहला देश है।
- इस सूची के निर्माण का विचार केवल हवाई सुरक्षा को मद्देनजर रखते हुए नहीं लिया गया है, बल्कि यात्रियों और विमान कर्मियों की सुरक्षा इसकी प्रमुख चिंता का विषय है।
- इसके अनुसार, हवाई अड्डों पर यात्रियों के अभद्र व्यवहार से निपटना, प्रचलित दण्ड कानूनों के अनुसार सुरक्षा एजेंसियों की जिम्मेदारी होगी।
- संशोधित नियम सभी भारतीय एयरलाइनों पर लागू किये जाएंगे, जिसमें निर्धारित एवं गैर-निर्धारित एवं ढुलाई सेवाओं को शामिल किया गया है। यह भारतीय एवं अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों दोनों के मामलों में लागू होगा।

नई नियमावली

- अभद्रता की शिकायत पायलट-इन-कमाण्ड द्वारा दर्ज की जाएगी, जिसकी जांच विमान कंपनी द्वारा गठित एक आंतरिक समिति द्वारा की जाएगी।
- इस समिति के अध्यक्ष एक सेवानिवृत्त जिला एवं सत्र न्यायाधीश होंगे। इसमें विमान कंपनियों, यात्री संगठनों, उपभोक्ता

संगठनों के प्रतिनिधि और जिला उपभोक्ता परिषद के सेवानिवृत्त अधिकारी भी शामिल होंगे।

- नए नियमों के अनुसार, इस समिति द्वारा 30 दिनों के भीतर फैसला किया जाएगा।
- जांच की अवधि के दौरान संबंधित एयरलाइन उस यात्री के उड़ान भरने पर रोक लगा सकती है। इसके अलावा अभद्रता की पुनरावृत्ति पर दण्ड की अवधि पहले से दुगुनी होगी। यह सूची डी.जी.सी.ए. की आधिकारिक वेबसाइट पर उपलब्ध होगी।
- इस सूची में दो तरह के यात्रियों को शामिल किया गया है, पहले वे जिन्हें अवधि विशेष के लिये प्रतिबंधित किया गया है और दूसरे वे जिन्हें गृह मंत्रालय द्वारा राष्ट्रीय सुरक्षा के लिए खतरा माना गया है।
- पहली सूची को वेबसाइट पर जारी किया जाएगा, जबकि दूसरी सूची को वेबसाइट पर जारी नहीं किया जाएगा।

प्रतिबंध के खिलाफ अपील का प्रावधान

- संशोधित नियमों में प्रतिबंध के खिलाफ अपील का भी प्रावधान किया गया है।
- पीड़ित व्यक्ति (जिसमें गृह मंत्रालय से प्रतिबंधित व्यक्ति शामिल नहीं हैं) द्वारा प्रतिबंध के खिलाफ 60 दिनों के अंदर अपीलीय अधिकरण के सामने अपील की जा सकती है।

विमान में ध्यान रखें ये बातें

आज के समय में हर एक व्यक्ति की दिली इच्छा होती है की वह हवाई यात्रा करें, ऐसे में यदि आप हवाई यात्रा करने की सोच रहें हैं या करने जा रहे हैं तो आपको कुछ खास बातो का ध्यान रखना होगा। क्योंकि हवाई सफर में आपका एक गलत व्यवहार जिंदगी भर के लिए आपके हवाई यात्रा पर रोक लगा सकता है। हवाई यात्रा के दौरान आप अच्छी आदतों को अपनाकर अपनी यात्रा को यादगार बना सकतें हैं।

हवाई यात्रा करते समय ध्यायन रखें ये बातें, फायदे में रहेंगे आप

आसपास बैठे यात्रियों का भी ध्यान रखें

किसी भी व्यक्ति को यह पसंद नहीं की दूसरा कोई व्यक्ति उसकी जगह का उपयोग करे हवाई जहाज में हर एक चीज की सीमा होती है। इसलिए हो सके तो आप छोटा बैग लेकर ही जाएं, जो कि सीट के ऊपर बने बॉक्स में आसानी से आ जाए और एक छोटी वस्तु आप अपने सामने सीट के नीचे रख सकें। चूंकि सीट पर तीन लोगों के बैठने की जगह होती है इसलिए आप अपने आसपास बैठे यात्रियों का भी ध्यान रखें की उनको आपसे कोई परेशानी न हो और अपने नियत स्थान पर ही बैठने का प्रयास करें।

मूड देखकर बात करें

हर व्यक्ति का अपना नेचर होता हैं। हर किसी को यात्रा करते वक़्त बात करना पसंद नहीं होता हैं और कोई-कोई ऐसा होता हैं जिसको यात्रा करते वक़्त बहुत बात करना पसंद हैं। इसलिए आप बातचीत करने से पहले यह जान लें कि आपके बगल में बैठे व्यक्ति को बातचीत करना पसंद है या नहीं। अपने बगल में बैठे व्यक्ति का मूड जानने के लिए आप बैठने से पहले खुद का परिचय दें। यदि आपका सहयात्री आपकी बात को तुरंत अस्वीकार करके किताब खोलकर बैठ जाए या हेडफोन लगा ले, तो उसकी भावना का सम्मान करते हुए बात करना बंद कर दें।

सहयात्री को परेशान न करें

कुछ लोग ऐसे भी होते हैं जिनको एक जगह बैठना पसंद नहीं होता वो चुलबुले टाइप के लोग होते हैं। हवाई जहाज में आपका यह व्यवहार दूसरे के परेशानी की वजह बन सकता है। हवाई-जहाज में घूमना, बार-बार अपनी जगह से उठना आपके सहयात्री को परेशान कर सकता है।

विधिक सलाह

10 खास बातें

- हवाई यात्रा में खराब बर्ताव के खिलाफ नियम
- बदसलूकी करने वालों की रेल यात्रा पर भी लगेगी रोक
- हवाई यात्रा पर सरकार ने सार्वजनिक किए नए नियम
- बुरे बर्ताव की तीन श्रेणियां घोषित
- सबसे कम तीन महीनों का बैन
- दो साल या अधिक की बंदिश का भी नियम
- इशारों से धमकाने पर भी प्रतिबंध संभव
- एयरलाइंस तुरंत लगा सकती हैं प्रतिबंध
- घरेलू उड़ानों पर ये नियम बाध्यकारी
- अंतरराष्ट्रीय उड़ानों के लिए एच्छिक हैं ये नियम

हवाई यात्रा को सुगम बनाने के लिए एक घरेलू विमानन कंपनी विस्तारा ने हवाई यात्रा के दौरान युवा यात्रियों को जागरूक करने के लिए एक कॉमिक बुक 'Airborne' लांच की है। इस कॉमिक बुक के द्वारा कंपनी यह बताने की कोशिश करती है कि हवाई यात्रा के दौरान किस तरह का व्यवहार करना चाहिए और किन बातों का ध्यान रखना चाहिए। कोशिश है कि यात्रियों की सफल और सुरक्षित यात्रा के लिए उन्हें जरूरी टिप्स दिए जा सकें और उनके साथ-साथ विमान के स्टाफ को भी कोई परेशानी न हो।

खासकर आपके साथ बैठे यात्रियों को। इसलिए फ्लाइट में बैठने से पहले आराम से बैठें, सबको सेट होने दें। यदि आप यात्रा के दौरान खिड़की के पास बैठने से घबराते हैं, तो आप दूसरी सीट का चुनाव करें लें और किसी और को विंडो सीट दे दें। यदि आपके बगल में बैठा यात्री आपको परेशान करने की चेष्टा कर रहा है, तो उसके साथ कभी भी बातचीत न करें। इसकी बजाय आप फ्लाइट अटेंडेंट से इसकी शिकायत करें या फिर कोई खाली सीट पूछकर वहां बैठ जाएं।

आगे की सीट को ज्यादा जोर से न दबाएं

यदि आप किसी छोटे बच्चे के साथ यात्रा कर रहे हैं, तो यह सुनिश्चित कर लें कि वह किसी दूसरे की सीट में पैर से किक न मारे। यदि ऐसा होता है, तो उस यात्री से क्षमा मांगें और अपने बच्चे पर नजर रखें। आप चाहें, तो बच्चे को फ्लाइट में चढ़ने से पहले निर्देश दे सकते हैं या फिर उसे कुछ लालच देकर अपनी समस्या को हल कर सकते हैं। क्योंकि बच्चे अक्सर दूसरे लोगों को परेशान करते हैं

विनम्र रहें

कहते हैं विनम्रता हर मुश्किल का हल होता हैं। आप जब भी एयरलाइन कर्मचारी के साथ बातचीत करें तो उनसे विनम्र होकर ही बात करें क्योंकि उन पर भी इस बात की जिम्मेदारी होती है कि आप अपने गंतव्य तक सुरक्षित और समय से पहुंच जाएं। उनसे लंबी बातचीत न करें और उनका ज्यादा समय भी न लें। यदि एयरलाइन का कोई कर्मचारी आपसे सीधे सवाल करे, तो उसका सीधा जवाब दें। साथ ही धन्यवाद कहें।

सहयात्रियों को बेवजह परेशान न करें

किसी भी व्यक्ति को बेवजह परेशान नहीं करना चाहिए क्योंकि यह अच्छी आदत नहीं हैं। कभी-कभी होता हैं की जिस परफ्यूम का उपयोग हम करते हैं उसकी खुशबू किसी और को न पसंद हो इसलिए इस बात का खास ध्यान रखे की खुद इतना ज्यादा परफ्यूम न लगाएं कि आपका सहयात्री परेशान हो जाए। संभव है कि ज्यादा हार्ड सुगंध से आपके सहयात्री को परेशानी हो सकती है।

बीमार हैं तो न करें यात्रा

यात्रा करते वक़्त हम अपने लिए कुछ न कुछ खाने की लिए लेकर ही जाते हैं। यदि आप हवाई यात्रा में खाना लेकर जाते हैं, तो कोशिश करें कि इसकी खूशबू ज्यादा तेज न हो, इससे कोई व्यक्ति परेशान हो सकता है। यदि आप बीमार हैं तो हो सके आप हवाई यात्रा न करें। विमान की कम जगह में रोगाणु फैल सकते हैं, भले ही आपकी यात्रा छोटी क्यों न हो। यदि आप कफ या छींक से परेशान हैं, तो अपनी कोहनी मोड़कर छींकें और दूसरों से दूर रहें। अपने साथ सुगंधरहित सैनिटाइजर रखें और जब भी आप सार्वजनिक स्थान को छुएं, तो तुरंत सैनिटाइजर का प्रयोग करते हुए अपने हाथ साफ कर लें। जिससे की किसी और व्यक्ति की बीमारी आपको न पकड़ ले। ●

पीपीएफ खाता: उपभोक्ता को फायदा ही फायदा

बैंक हो या डाकघर कहीं भी खुल सकता है खाता | **जरूरी हो तो बीच में भी निकाला जा सकता है पैसा**

उपभोक्ताओं ग्रामीण उपभोक्ता के इस अंक में हम आपको एक ऐसी योजना के बारे में बताने जा रहे हैं जो है तो बहुत आम लेकिन बहुतों को इसके बारे में बहुत कुछ पता नहीं होता। हम आपको बताने जा रहे हैं पीपीएफ खाते के बारे में।

क्या है पीपीएफ खाता

लम्बे निवेश को बढ़ावा देने के लिए सरकार पीपीएफ खाते को प्रोत्साहित करती है। इसे डाकघर या सरकारी बैंक कहीं भी खोला जा सकता है। पहले ये खाता सिर्फ भारतीय स्टेट बैंक में ही खुल सकता था, किन्तु अब अन्य बैंकों को पीपीएफ खाते के संचालन की अनुमति मिल गई है।

पीपीएफ खाता एकल प्रकार का खाता होता है जिसे खुद के नाम के अलावा नाबालिग बच्चे के नाम से भी खोला जा सकता है। इसे पति-पत्नी दोनों के नाम से अलग-अलग भी खोला जा सकता है। ये खाता आमतौर पर 15 साल के लिए होता है लेकिन इसे 15 वर्षों के बाद भी 05-05 वर्ष की अवधि के लिए जब तक आप चाहें बढ़ाया जा सकता है। इसके अतिरिक्त खाते की परिपक्वता के बाद भी यदि इसका पैसा एकाउंट में जमा रहता है, तो भी उस पर ब्याज मिलता रहता है। इस खाते के संचालन के लिए उम्र की कोई सीमा निर्धारित नहीं है। इसकी एक अन्य विशेषता ये भी है कि खाता कुर्की मुक्त होता है।

पीपीएफ खाता कैसे चलेगा

पीपीएफ खाते में हर वितीय वर्ष में कम से कम 500 रुपए जमा करने होते हैं। अगर आप ये पैसा नहीं जमा करेंगें तो आपको 50 रुपए का आर्थिक दंड देना होगा। इस खाते में साल में अधिकतम डेढ़ लाख रुपए जमा किए जा सकते हैं। ये पैसे आप एकसाथ या फिर 12 किस्तों में जमा कर सकते हैं।

इस खाते में जमा की जाने वाली राशि पर आयकर की धारा 80 सी के तहत आयकर में छूट मिलती है। इसके अतिरिक्त इस पर मिलने वाले ब्याज तथा इसकी परिपक्वता पर मिलने वाली राशि पर भी इनकम टैक्स से छूट प्राप्ति होती है। पीपीएफ खाते को अधिक फायदेमंद या लाभप्रद बनाने के लिए सरकार ने इसे बाजार से सीधे जोड़ दिया है। इसकी वजह से इसके बॉंड पर जो लाभ प्राप्त होता है, उसी के अनुपात में आपको ब्याज दर प्रदान की जाती है। सरकार इसकी घोषणा हर साल सरकार करती है।

पिछले वित्ती य वर्ष में पीपीएफ पर 8.7 फीसदी की ब्याज दर दी गई थी। पीपीएफ में ब्याज की गणना वैसे तो वार्षिक तौर पर होती है लेकिन इसका आधार हर महीने की 5 तारीख को खाते में उपलब्ध पैसे को बनाया जाता है। इसलिए आपको चाहिए कि अगर आप पीपीएफ खाता रखते हैं तो उसमें 1 से 4 तारीख के बीच रुपए जमा करें ताकि उसका आपको अधिकाधिक लाभ मिल सके।

आपको क्या-क्या फायदा हो सकता है

- वैसे तो पीपीएफ खाता 15 साल के लिए खोला जाता है लेकिन अचानक जरूरत पड़ने पर इसमें जमा राशि पर लोन लिया जा सकता है तथा इसकी परिपक्वता से पहले ही इसमें से पैसा निकाला जा सकता है। खाताधारक अगर पांच सालों से लगातार इसमें पैसा जमा कर रहा है तो वो लोन लेने का पात्र होगा। लोन के लिए नियम ये है कि लोन आवेदन से दो वर्ष पूर्व खाताधारक के खाते में जितनी धनराशि जमा होती है उसका 50 प्रतिशत लोन के रूप में लिया जा सकता है। लोन को 36 महीने यानी 3 साल में चुकाना जरूरी होता है।
- बच्चों की उच्च शिक्षा के लिए भी पीपीएफ खाते से पैसा निकाला जा सकता है।
- गंभीर बीमारी की स्थिति में इलाज के लिए पीपीएफ खाते से पैसे निकाले जा सकते हैं।
- पहले ये नियम नहीं थे लेकिन अब सरकार ने बच्चों की शिक्षा और गंभीर बीमारी की स्थिति में पीपीएफ से पैसा

नियम-कानून

पीपीएफ खात खोलने से पहले की अहम जानकारियां

निकालने का नियम बना दिया है।
पीपीएफ खाता खोलने के लिए आवश्यक न्यूनतम राशि 100 रुपए है। हालांकि, हर किसी को वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 500 रुपए जमा करने की जरूरत होती है।

वर्तमान में भारतीय बाजार में कई सारे निवेश उत्पाद उपलब्ध हैं हालांकि, पीपीएफ या पब्लिक प्रोविडेंट फंड अभी भी जोखिम से परहेज करने वाले निवेशकों और आम आदमी के लिए सबसे बेहतर निवेश मार्गों में से एक बना हुआ है। कारण यह है कि बेहतर रिटर्न देने के साथ ही यह योजना आयकर लाभ भी देती है जो केवल कुछ सीमित निवेश उत्पादों द्वारा प्रदान की जाती है।

पीपीएफ का एक अन्य लाभ यह है कि एक पीपीएफ खाता आसानी से डाकघरों या बैंकों में खोला जा सकता है और पीपीएफ की सुविधा प्रदान करने वाले अधिकांश बैंकों में ऑनलाइन भी यह सुविधा मौजूद है। एप्लिकेशन को सत्यापित और मुद्रित करने के लिए आपको केवल एक बैंक शाखा में जाना होता है।

यदि आप एक पीपीएफ खाता खोलने के इच्छुक हैं, तो यहां 10 चीजें हैं जिन्हें आपको जानने की जरूरत है -

➲ योग्यता

एक पीपीएफ खाता किसी पोस्ट ऑफिस या बैंक में अपने नाम से और नाबालिग की तरफ से किसी और व्यक्ति द्वारा खोला जा सकता है। हालांकि, नियमों के अनुसार, एक हिंदू अविभाजित परिवार के नाम पर एक पीपीएफ खाता खोला नहीं जा सकता है। इसके अलावा, एक संयुक्त खाता भी नहीं खोला जा सकता है।

➲ निवेश की सीमाएं

पीपीएफ खाता खोलने के लिए आवश्यक न्यूनतम राशि 100 रुपए है। हालांकि, किसी को वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 500 रुपए जमा करने की जरूरत है, जबकि अधिकतम निवेश सीमा 150,000 रुपए प्रति वर्ष तय की गई है। राशि प्रतिवर्ष अधिकतम 12 किस्तों में या एकमुश्त राशि में जमा की जा सकती है।

➲ योजना की अवधि

पीपीएफ खाते की परिपक्वता अवधि 15 वर्ष है, लेकिन अवधि परिपक्वता के एक वर्ष के भीतर इसे प्रत्येक 5 या एक से अधिक साल के लिए बढ़ाया जा सकता है। यही नहीं परिपक्वता अवधि के बाद भी जमा पैसे पर ब्याज मिलता रहता है।

➲ नामांकन सुविधा

नॉमिनेशन सुविधा पीपीएफ खाते खोलने के समय और एक या अधिक व्यक्तियों के नाम पर इसे खोलने पर भी उपलब्ध होती है।

➲ खाते का स्थानांतरण

खाताधारक के अनुरोध पर एक पीपीएफ खाते को एक डाकघर से दूसरे कार्यालय में या डाकघर से बैंक या किसी बैंक से दूसरे बैंक में स्थानांतरित किया जा सकता है। इस सेवा के लिए कोई शुल्क

10 खास बातें

- किसी भी उम्र में खुल सकता है पीपीएफ खाता
- सरकारी बैंक या डाकघर में खुलता है पीपीएफ खाता
- कम से कम 500 और अधिकतम 1.5 लाख सालाना जमा
- नाबालिग बच्चे के नाम भी खुल सकता है खाता
- पति पत्नी अलग - अलग खाता खुलवा सकते हैं
- जमा राशि पर आयकर भी छूट मिलती है
- सालाना तय होती है पीपीएफ की ब्याज दर
- जमा राशि पर लोन की सुविधा उपलब्ध है
- लोन को 36 महीने में चुकता करना होगा
- बच्चों की पढ़ाई और गंभीर बीमारी में निकाला जा सकता है पीपीएफ

नहीं लिया जाता है।

कर्ज और निकासी

पीपीएफ खाते से ऋण और निकासी, खाते की उम्र के साथ-साथ निर्दिष्ट तिथि और शेष राशि को देखकर दी जाती है। आम तौर पर एक पीपीएफ खाता खोलने के बाद तीसरे वित्तीय वर्ष से ऋण का लाभ लिया जा सकता है जबकि खाता खोलने के वर्ष से सातवें वित्तीय वर्ष से प्रत्येक वर्ष निकासी की अनुमति है।

कर में छूट

एक पीपीएफ खाते में जमा पैसों पर आयकर अधिनियम की 80C के तहत आयकर से छूट मिलती है। पीपीएफ पर ब्याज आय पूरी तरह टैक्स मुक्त है जबकि परिपक्वता राशि पर भी कोई टैक्स नहीं लगाया नहीं जाता है। इस प्रकार, अपने छूट निवेश, छूट रिटर्न, छूट परिपक्वता या निकासी लाभ के साथ, पीपीएफ आज भारत में सबसे अच्छा टैक्स बचत निवेश विकल्प बन गया है।

ब्याज दर

पीपीएफ पर ब्याज की दर तिमाही आधार पर सरकार द्वारा निर्धारित की जाती है।

समय से पहले निकासी

लागू नियमों के तहत पीपीएफ खाते से समयपूर्व निकासी की जा सकती है।

समय से पहले बंद

सामान्य मामलों में 15 साल से पहले एक पीपीएफ खाते को बंद करने की अनुमति नहीं है। हालांकि, कुछ निर्दिष्ट आधारों जैसे उच्च शिक्षा आवश्यकताओं या चिकित्सा आपात स्थिति पर एक पीपीएफ खाता समय से पहले बंद किया जा सकता है। लेकिन खाते को किसी भी सूरत में 5 साल से पहले बंद नहीं किया जा सकता है।

लीगल टीम

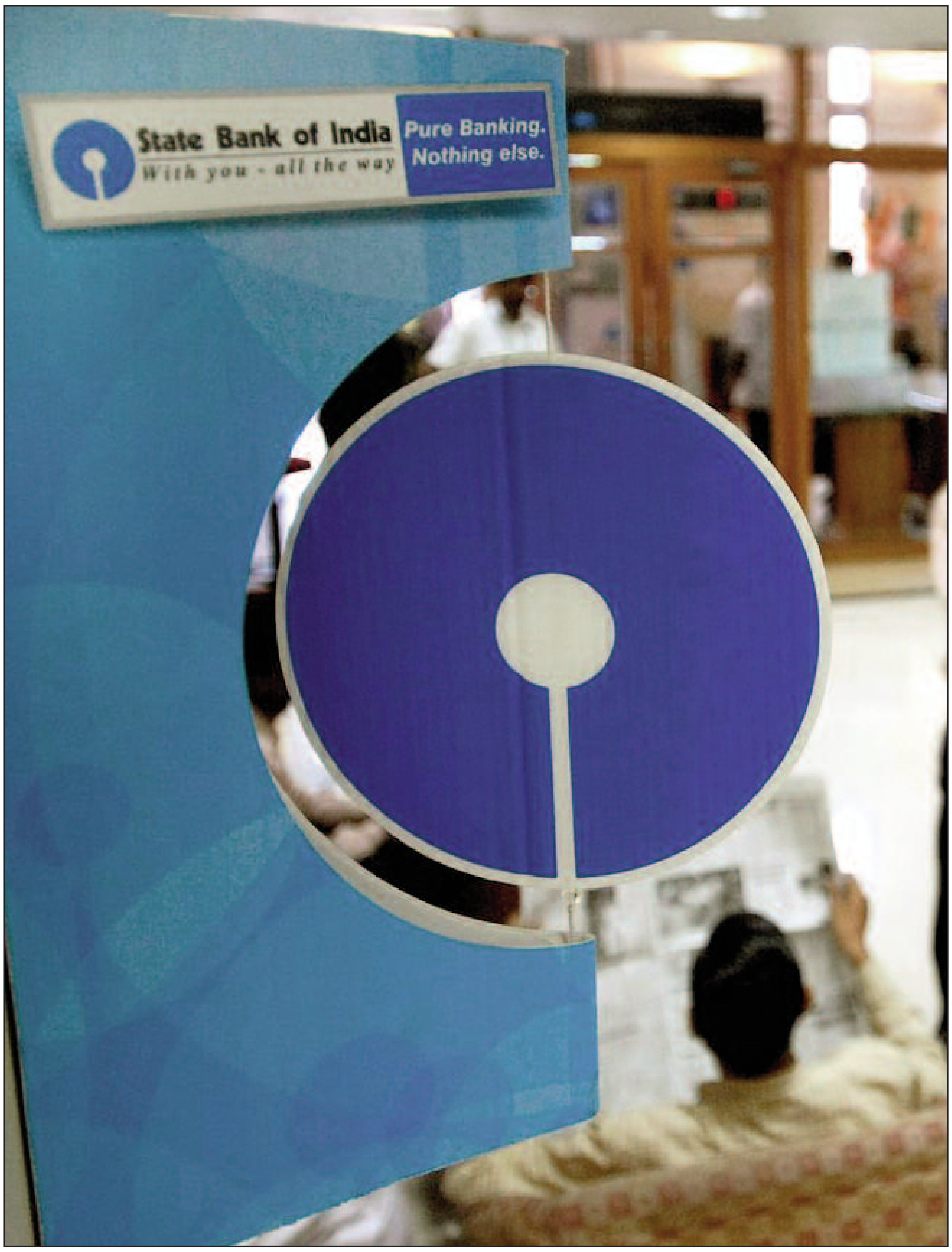
बैंक में जेब कटी तो बैंक को ही भरना पड़ेगा हर्जाना

राष्ट्रीय आयोग का ऐतिहासिक फैसला

राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग (एनसीडीआरसी) ने बैंक में रकम जमा करने आए शख्स की जेबतराशी के लिए बैंक को जिम्मेदार ठहराया है। बैंक से कहा गया है कि वह अपने ग्राहक को 50 हजार रुपए का मुआवजा दे। राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने कहा कि अपने परिसर के भीतर सुरक्षा मुहैया कराना बैंक की जिम्मेदारी है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) ने ऋषभ कुमार सोगानी की याचिका पर यह फैसला दिया। दिल्ली के पूसा रोड निवासी सोगानी का भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) की चांदनी चौक शाखा में बचत खाता था। 28 मार्च, 2016 को वह 70 हजार रुपए जमा करने बैंक की शाखा में गए थे। कैश काउंटर पर उनका नंबर आया तो नोटों से भरा लिफाफा उसकी जेब से गायब था। उन्होंने तुरंत सीसीटीवी कैमरे की रिकॉर्डिंग देखी तो पता चला कि कतार में पीछे खड़े शख्स ने उसकी जेब से रकम निकाली थी। सोगानी की जेब में एक-एक हजार के 70 नोट थे। 70 हजार रुपए चोरी होने की शिकायत तुरंत की गई।

आयोग के अध्यक्ष जस्टिस राजेश कुमार अग्रवाल और सदस्य एम श्रीषा ने जिला उपभोक्ता मंच और दिल्ली राज्य आयोग के फैसले से असहमति व्यक्त की। दोनों अदालतों ने इस आधार पर याची की शिकायत पर गौर नहीं किया था कि घटना बैंक शाखा से बाहर हुई। एनसीडीआरसी ने कहा कि उपभोक्ता आयोग का यह कहना कि जटिल कानूनी सवालों का जवाब उपभोक्ता अदालत में नहीं, बल्कि सिविल कोर्ट में मिलेगा। इसलिए उपभोक्ता को सिविल कोर्ट में दावा दायर करना चाहिए।



राष्ट्रीय आयोग ने कहा कि एनसीडीआरसी के मुखिया सुप्रीम कोर्ट के रिटायर्ड जज और राज्य आयोग की अध्यक्षता हाई कोर्ट के रिटायर्ड जज को इसीलिए सौंपी गई है कि पेंचीदा कानूनी सवालों को सुलझाया जा सके। दूसरे, आपराधिक मुकदमा अपनी रफ्तार से चलता रहेगा। फौजदारी मुकदमा दर्ज होने का यह मतलब नहीं है कि बैंक का ग्राहक उपभोक्ता अदालत में मुआवजे का दावा दायर नहीं कर सकता। मौजूदा मामले में कोतवाली पुलिस ने आईपीसी 379/341 के तहत मुकदमा दर्ज किया है। उत्तरी दिल्ली जिला पुलिस अपनी जांच के आधार पर अदालत में मुकदमे को आगे बढ़ाएगी।

राष्ट्रीय आयोग ने भी मामले की जटिलता को समझते हुए वकील मल्लिका चौधरी को न्याय मित्र नियुक्त किया। वकील ने भी कहा कि शाखा के अंदर चोरी के लिए बैंक जिम्मेदार है। बैंक शाखा के अंदर सुरक्षा प्रदान करना सर्विस का ही हिस्सा है। आयोग ने एसबीआई से कहा कि वह चार हफ्ते के अंदर मुआवजे की रकम का भुगतान करे

यात्री को बोर्डिंग गेट तक एस्कॉर्ट करने के लिए एयरलाइंस बाध्य नहीं

सुप्रीम कोर्ट ने कहा है कि चेक-इन काउंटर पर बोर्डिंग पास जारी करने के बाद बोर्डिंग गेट तक पहुंचने के लिए हर यात्री को एस्कॉर्ट (अनुरक्षण) करने का दायित्व एयरलाइंस पर नहीं है। इंडिगो एयरलाइंस ने उपभोक्ता आयोग के आदेश को चुनौती देते हुए शीर्ष अदालत का दरवाजा खटखटाया था। आयोग ने एयरलाइंस को दो यात्रियों को मुआवजा देने का निर्देश दिया था, जिनकी अगरतला जाने वाली फ्लाइट छूट गई थी। राज्य उपभोक्ता आयोग, जिसके निर्णय को राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने बरकरार रखा था, उसने कहा था कि यह एयरलाइंस का दायित्व है कि वह बोर्डिंग पास जारी करने के बाद बोर्डिंग गेट बंद होने से पहले फ्लाइट में चढ़ने के लिए यात्रियों को सहायता प्रदान करे। एयरलाइंस ने कहा कि यात्रियों को 'नो शो' के रूप में माना गया था, क्योंकि वे निर्धारित समय में बोर्डिंग गेट पर दिखाई नहीं दिए थे। यह भी कहा गया था कि, एयरलाइंस ने केवल किराए के अनुबंध के अनुसार काम किया था। सुप्रीम कोर्ट ने कहा कि बोर्डिंग पास जारी किए जाने के बाद यात्री से यह अपेक्षा की जाती है कि वह अपने आप सुरक्षा चैनल क्षेत्र और निर्दिष्ट बोर्डिंग गेट की तरफ आगे बढ़ जाए। चेकिंग काउंटर पर बोर्डिंग पास उसके लिए जारी किए जाने के बाद, बोर्डिंग गेट तक प्रत्येक यात्री को एस्कॉर्ट करने के लिए एयरलाइंस पर कोई संविदात्मक दायित्व नहीं है। अपील को स्वीकार करते हुए न्यायमूर्ति ए.एम खानविल्कर और न्यायमूर्ति दिनेश माहेश्वरी की पीठ ने कहा कि, राज्य आयोग ने यह टिप्पणी डॉक्टर बीकस रॉय व अन्य बनाम इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड (इंडिगो) मामले में की है, जिसमें आयोग ने माना कि बोर्डिंग पास जारी करने के बाद यात्रियों की मदद करना एयरलाइंस के अधिकारियों का काम है, ताकि वे सुरक्षा जांच पूरी होने के बाद समय पर फ्लाइट में सवार हो सकें। यह एक व्यापक अवलोकन है। हम उस से सहमत नहीं हैं। हमने पहले ही कह दिया है कि चेक-इन काउंटर पर बोर्डिंग पास जारी करने के बाद, बोर्डिंग गेट तक प्रत्येक यात्री को एस्कॉर्ट (अनुरक्षण) करने के लिए एयरलाइंस पर कोई संविदात्मक दायित्व नहीं है। यह एक बहुत लंबा दावा होगा। वास्तव में, किसी मामले में, यदि यात्री को बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने में कठिनाई या बाधा का सामना करना पड़ रहा है, तो यह अपेक्षा की जाती है कि वह उस समय संबंधित एयरलाइंस के ग्राउंड-स्टाफ की सहायता ले सकता है। यदि इस तरह का अनुरोध किया जाता है, तो यह मानने का

कोई कारण नहीं है कि संबंधित एयरलाइंस का ग्राउंड-स्टाफ यात्री को समय पर बोर्डिंग गेट तक पहुंचने में या रिपोर्ट करने के लिए उसकी सहायता नहीं करेंगे। हालांकि, हर मामले के आधार पर पूछताछ की जानी चाहिए। वर्तमान मामले में यह सवाल नहीं उठता है, क्योंकि शिकायतकर्ता या प्रतिवादियों की ओर से दिए गए सबूतों में ऐसी कोई दलील नहीं दी गई है।

पीठ ने कहा कि यह यात्री का प्राथमिक दायित्व है, जिसे सुरक्षा जांच प्रक्रिया से गुजरने के लिए बोर्डिंग पास जारी किया गया है। वह निर्धारित प्रस्थान समय से पहले (कम से कम 25 मिनट पहले) बोर्डिंग गेट पर पहुंच जाए। फैसले में कहा गया है कि इसमें कोई संदेह नहीं है कि यह कहा जाता है कि उपभोक्ता राजा है और कानून का उद्देश्य उपभोक्ता के अधिकारों और हितों की रक्षा और सुरक्षा करना है, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि वह अनुबंध के तहत दायित्वों से निकाले गए हैं, जो कि विवेक और उचित देखभाल के संबंध में बहुत कम बताता है। आयोग द्वारा यात्रियों की देखभाल के अधिकार के सिद्धांत के आह्वान के बारे में, पीठ ने कहा कि अपीलार्थी-एयरलाइंस के ग्राउंड-स्टाफ द्वारा उचित देखभाल का प्रश्न तब उठता है जब यात्री शारीरिक रूप से पूरी तरह उनके नियंत्रण में होते हैं जैसा कि एन.सचिदानंद (सुप्रा) के मामले में हुआ था। यह यात्रियों द्वारा विमान में चढ़ने के बाद या किसी दिए गए मामले में बोर्डिंग गेट पर उनके प्रवेश की सुविधा के दौरान परिचालन चरण में ही संभव हो सकता है। वर्तमान मामले में, शिकायत में या प्रतिवादियों द्वारा पेश मौखिक साक्ष्य में कोई ऐसा दावा नहीं किया है कि उन्होंने (प्रतिवादियों) बोर्डिंग गेट पास जारी करने के बाद के बोर्डिंग गेट तक पहुंचने के लिए हवाई अड्डे पर अपीलकर्ता-एयरलाइंस के ग्राउंड-स्टाफ का मार्गदर्शन या सहायता लेने का कुछ प्रयास किया था और उन्हें ऐसी सहायता प्रदान नहीं की गई थी।

शिकायत में दिए गए तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, न्यायालय ने कहा कि एयरलाइंस को निर्धारित समय से पहले बोर्डिंग गेट पर यात्रियों द्वारा रिपोर्ट न करने या न पहुंचने के लिए दोषी नहीं ठहराया जा सकता है। अदालत ने सभी एयरलाइनों को यूनिफार्म प्रैक्टिस का पालन करने के लिए निर्देश जारी करने से भी परहेज किया।

कोचिंग सेंटर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे में

शीर्ष उपभोक्ता आयोग एनसीडीआरसी का कहना है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम नियमित शैक्षणिक संस्थानों पर लागू नहीं होता। हालांकि कोचिंग सेंटर इसके दायरे में आएंगे। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग ने पाया कि व्यावसायिक पाठ्यक्रमों सहित शिक्षा प्रदान करने वाले संस्थान, उपभोक्ता फोरम के अधिकार क्षेत्र में नहीं आ सकते, भले ही उनके द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कोई खराबी हो।

शैक्षणिक संस्थान अधिकार क्षेत्र से बाहर

आयोग ने विभिन्न विश्वविद्यालयों, कॉलेज और शैक्षणिक संस्थानों के कुछ छात्रों द्वारा दायर याचिकाओं का निपटारा करते हुए यह फैसला दिया। एनसीडीआरसी बेंच के अध्यक्ष आर के अग्रवाल और सदस्य वीके जैन और एम श्रीशा ने कहा कि, शैक्षणिक संस्थानों की परिभाषा के दायरे में आने वाले संस्थानों पर कार्यवाही करने के लिए उपभोक्ता मंच के पास कोई अधिकार नहीं होता। भले ही निजी निकायों द्वारा चलाए जा रहे इन पाठ्यक्रमों में कमी हो। आयोग ने यह भी पाया कि इन शैक्षणिक संस्थानों द्वारा मुहैया कराए जा रहे, टूर, पिकनिक, अतिरिक्त पाठ्येतर गतिविधियां स्विमिंग, खेल भी कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट 1986 के अंतर्गत नहीं आते थे।

निजी कोचिंग सेंटर आते हैं दायरे में

ट्रिब्यूनल ने यह स्पष्ट किया कि कोचिंग सेंटरों की सेवाओं में कोई भी कमी उसके अधिकार क्षेत्र में आएगी क्योंकि वे नियमित स्कूल या कॉलेजों के बराबर नहीं हो सकते। ट्रिब्यूनल ने कहा कि, चूंकि कोचिंग सेंटर रेग्युलेटरी अथॉरिटी द्वारा रेगुलेट नहीं किए जाते इसलिए वे रेगुलर स्कूल या कॉलेज के बराबर नहीं हो सकते। इसलिए हमारा मानना है कि कोचिंग सेंटर में यदि कोई भी दोष है या सेवा में कमी है या इसे अनुचित व्यापार की तरह चलाया जा रहा है तो सेंटर उपभोक्ता के अधिकार क्षेत्र में आते हैं।

ब्यूरो रिपोर्ट

निजी ऑपरेटरों को 150 ट्रेन चलाने की अनुमति

भारतीय रेल और नीति आयोग के प्रस्तारव पर सरकार ने मुहर लगा दी है। इस योजना के लिए 100 मार्गों की पहचान की गई है जिन पर निजी इकाइयों को 150 गाड़ियों के परिचालन की अनुमति दी जाएगी। इन मार्गों में मुंबई सेंट्रल-नई दिल्ली, नई दिल्ली-पटना, अहमदाबाद-पुणे और दादर-वड़ोदरा शामिल हैं। इनके अलावा हावड़ा-चेन्नई, हावड़ा-पटना, इंदौर-ओखला, लखनऊ-जम्मू तवी, चेन्नई-ओखला, आनंद विहार-भागलपुर, सिकंदराबाद-गुवाहाटी और हावड़ा-आनंद विहार जैसे मार्ग भी इस योजना में शामिल हैं। इन 100 मार्गों को 10-12 समूहों (क्लस्टर) में बांटा गया है। निजी कंपनियों को अपनी गाड़ियों में बाजार के अनुसार किराया वसूलने की छूट होगी। वे इन गाड़ियों में अपनी सुविधा के हिसाब से विभिन्न श्रेणियों की बोगियां लगाने के साथ साथ मार्ग पर उनके ठहराव वाले स्टेशनों का भी चयन कर सकेंगी।

हेल्थ. पॉलिसी को पोर्ट करना होगा आसान

हेल्थ इंश्यो.रेंस पॉलिसी को बदले बगैर कंपनी को बदलना अब आसान होगा। बीमा नियामक इरडा ने पोर्टिंग के नियमों को साफ किया है। हेल्थ इंश्योरेंस में मानकीकरण पर जारी दिशानिर्देशों में ये सभी बदलाव शामिल किए गए हैं। इन्हें इरडा ने 1 जनवरी, 2020 को जारी किया है। इरडा ने कहा है कि पोर्टेबिलिटी' और 'माइग्रेशन' की परिभाषा सभी हेल्थ इंश्योरेंस प्रोडक्टों के संदर्भ में लागू होगी। बीमा नियामक ने नई परिभाषा में 'पॉलिसी में ब्रेक' के क्लॉज को हटा दिया है। पॉलिसी में ब्रेक का क्लॉज तब आता है जब प्रीमियम रिन्युअल डेट से पहले या उसके 30 दिन बाद पॉलिसी पर बकाया प्रीमियम का भुगतान नहीं किया जाता है। आसान शब्दों में पॉलिसीधारक के लिए इसका मतलब यह है कि अगर उसने प्रीमियम के भुगतान में देरी कर दी है तो भी वह अपनी हेल्थ इंश्योरेंस पॉलिसी को आसानी से दूसरी बीमा कंपनी को पोर्ट कर सकता हैं।

अब भूटान जाना पड़ेगा महंगा

अब भूटान जाना महंगा हो गया है क्योंकि अब अगर आप भूटान जाते हैं तो आपको 1000 रुपए बतौर सतत विकास कर यानी सस्टेनेबल डेवलपमेंट टैक्स देना होगा। यह नियम सिर्फ भारतीयों के लिए ही लागू नहीं है। इसके अलावा दो देश और हैं जिन्हें सतत विकास कर का भुगतान करना होगा भारत के अलावा बांग्लादेश और मालदीव के पर्यटकों को भी यह टैक्स देना होगा। यह टैक्स इसलिए लागू किया गया है ताकि पर्यटकों द्वारा स्थानीय रीति रिवाजों और परंपराओं का अनुसरण कराया जा सके। वे इनका दुरुपयोग न करें। अभी तक इन तीनों देशों के पर्यटकों को भूटान जाने के लिए वीजा फीस नहीं देनी होती थी। इसके अलावा कोई अन्य फीस भी नहीं लगती थी। लेकिन बाकी देशों के पर्यटकों को हर दिन के हिसाब से कम से कम 250 डॉलर चुकाने पड़ते थे। इस 250 डॉलर में 65 डॉलर सतत विकास दर के रूप में लिए जाते थे। आपको बता दें कि भारत से करीब 2.50 लाख पर्यटक हर साल भूटान घूमने जाते हैं।

वन नेशन, वन राशन कार्ड स्कीम

पहली जून से वन नेशन वन राशन कार्ड योजना लागू हो जाएगी। इस योजना के तहत उपभोक्ता एक ही राशन कार्ड का इस्तेमाल देश में कहीं भी कर सकेंगे। इस योजना के तहत राशन कार्ड पूरे देश में मान्य हो जाएंगे। इससे किसी भी राज्य का राशन कार्डधारक किसी भी अन्य राज्य में राशन की दुकानों से सस्ती कीमतों में चावल और गेहूं खरीद सकेगा। सरकार को उम्मीद है कि इससे न केवल भ्रष्टाचार पर लगाम लगेगा, बल्कि रोजगार या अन्य वजहों से एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाने वाले गरीबों को सब्सिडी वाले राशन से वंचित नहीं होना पड़ेगा। इस बदलाव से एक से अधिक कार्ड रखने की संभावना भी खत्म हो जाएगी।

वैज्ञानिकों ने बनाया जीवित रोबोट

अमेरिका के वैज्ञानिकों ने पहली बार जीवित रोबोट बनाया है। इस रोबोट को जिंदा होने के श्रेणी में रखा जा सकता है। इन्हें एक्सनोबोट भी कहा जा रहा है। वैज्ञानिकों के एक ग्रुप ने मेंढक भ्रूण की जीवित कोशिकाओं को अन्य नए जीवन-रूपों के तौर पर इस्तेमाल करने में सफलता पाई है। इस रोबोट को जीवित प्रोग्राम करने लायक जीव के तौर पर बताया जा रहा है। इस नए बनाए गए रोबोट को 'एक्सनोबोट्स' का नाम भी दिया गया है। इसका प्रयोग मेडिकल साइंस के क्षेत्र में किया जा सकता है। रोबॉट के जरिए यह रोगी के शरीर के अंदर दवा ले जाने या इस तरह के अन्य कार्य करने में भी मदद कर सकते हैं।

मारुति की इलेक्ट्रिक कार

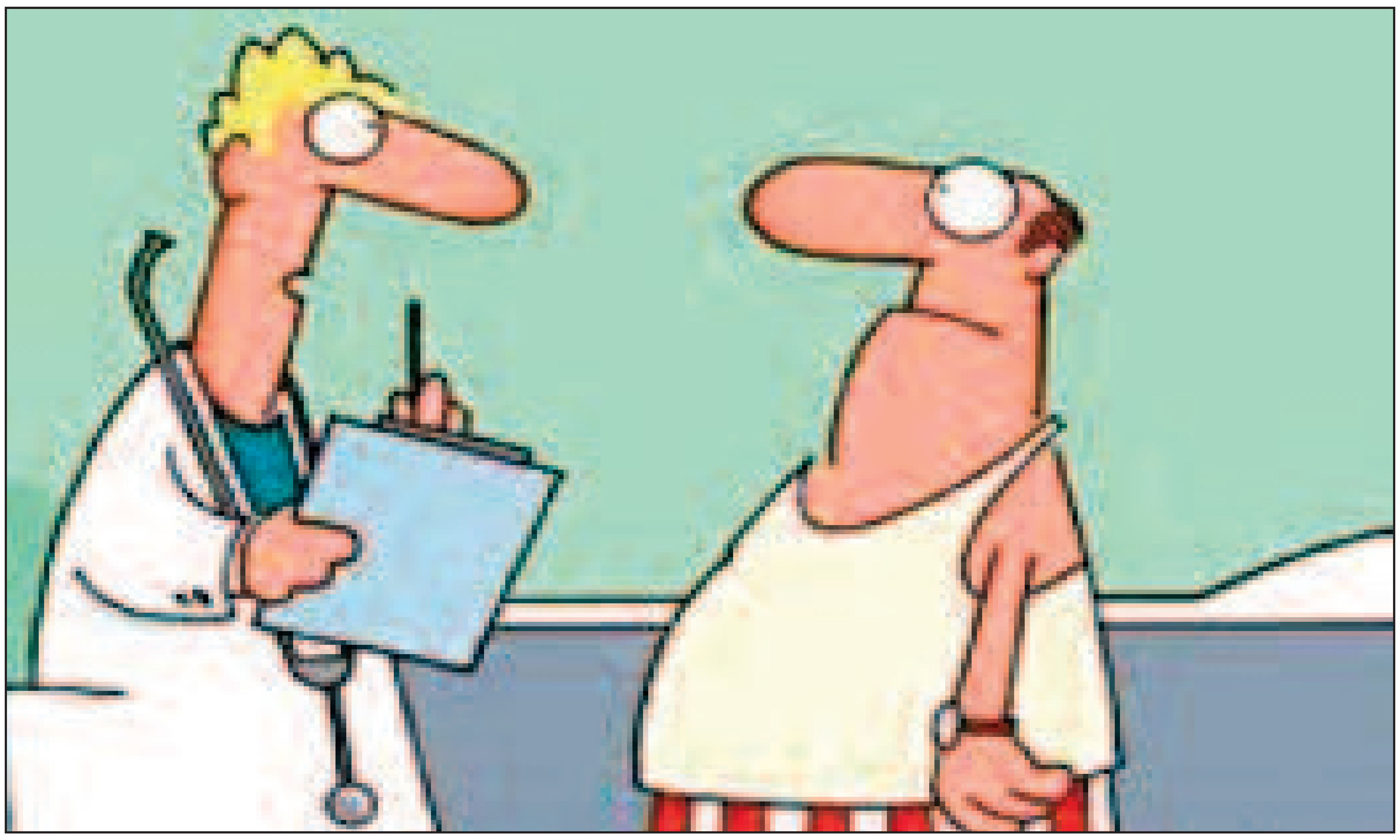
देश की सबसे बड़ी कार कंपनी मारुति सुज़ूकी इंडिया ऑटो एक्सपो में कूपे स्टाइल की इलेक्ट्रिक कार का नमूना पेश करेगी। फ्यूचरो-ई को युवाओं की आकांक्षाओं को देखते हुए भारत में डिजाइन किया गया है। फ्यूचरो-ई यूटिलिटी वाहन श्रेणी के लिए डिजाइन के लिहाज से एक नई परिभाषा लिखेगी। देश का सबसे बड़े ऑटो एक्सपो 2020 में द मोटर शो 7 फरवरी से ग्रेटर नोएडा में शुरू हो रहा है। यह इवेंट 12 फरवरी तक चलेगा। 6 दिन तक चलने वाले इस इवेंट में देसी-विदेशी कई कंपनियां ऑटो टेक्नोलॉजी के साथ नए व्हीकल को लॉन्च और पेश करेंगी। पहली बार इंडियन ऑटो एक्सपो 2020 में शिरकत करने जा रही एमजी मोटर्स कंपनी कुल 14 मॉडलों को पेश करेगी।

पार्किंग प्रमाणपत्र जरूरी होगा

अगर आपको नई गाड़ी खरीदनी है तो हो सकता है जल्दी ही आपसे कहा जाए कि पहले इस बात का प्रमाण लाओ कि आपके पास पार्किंग की जगह उपलब्ध है। सरकार नई गाड़ियों के रजिस्ट्रेशन के लिए पार्किंग स्पेस प्रूफ को अनिवार्य कर सकती है। ऐसे में पार्किंग स्पेस प्रूफ दिखाने के बाद ही आप नई गाड़ी के मालिक बन पाएंगे। अगर ऐसा हुआ तो सड़कों पर से गाड़ियों के दबाव को कम करने की दिशा में ये एक महत्वपूर्ण कदम होगा। योजना के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए केंद्र सरकार इस बारे में विभिन्न राज्य सरकारों से भी विचार-विमर्श कर रही है।

प्राइवेट कॉलेज नहीं दे पाएंगे धोखा

इंजीनियरिंग और मैनेजमेंट कॉलेज अब छात्रों के साथ धोखाधड़ी नहीं कर पाएंगे। इन कॉलेजों में पढ़ने वाले छात्रों का कोर्स पूरा होने तक न तो इन कॉलेजों को बंद किया जा सकेगा और न ही इन्हें किसी को बेचा जा सकेगा। इसके तहत अगर कॉलेज अपने यहां पढ़ाई बंद करता है तो वह प्रथम वर्ष, दूसरा वर्ष, तीसरा वर्ष और चौथा वर्ष करके उसे बंद कर सकता है। अचानक से कॉलेज बंद नहीं किया जा सकता। कोई छात्र अगर प्रथम वर्ष में प्रवेश लेता है तो कॉलेज तब तक बंद नहीं किया जा सकता जब तक कि छात्र अंतिम वर्ष पास नहीं कर लेता।



डॉक्टर साहब फीस बताओ

सरकार जल्दी ही यह नियम बनाने जा रही है कि डॉक्टरों को अपने क्लीनिक पर अपनी फीस लिख कर सामने रखनी होगी। किसी मरीज को यह पता होना चाहिए कि उसे डॉक्टर के दिखाने में कितना खर्च आने वाला है। सरकार का मानना है कि इलाज से पहले मरीज को यह पता होना जरूरी है कि किसी डॉक्टर को दिखाने में उसकी जेब पर कितना असर पड़ने वाला है। डॉक्टर का फर्ज है कि वह अपने क्लीनिक पर एक बोर्ड लगाए और उस अपनी फीस लिख कर बताए। कई बार मरीज के लिए डॉक्टर की फीस शर्मिंदगी की वजह बन जाती है। ऐसा न हो इसलिए सरकार चाहती है कि डॉक्टर अपनी फीस लिखित में अपने क्लीनिक पर लिख कर टांग दें।

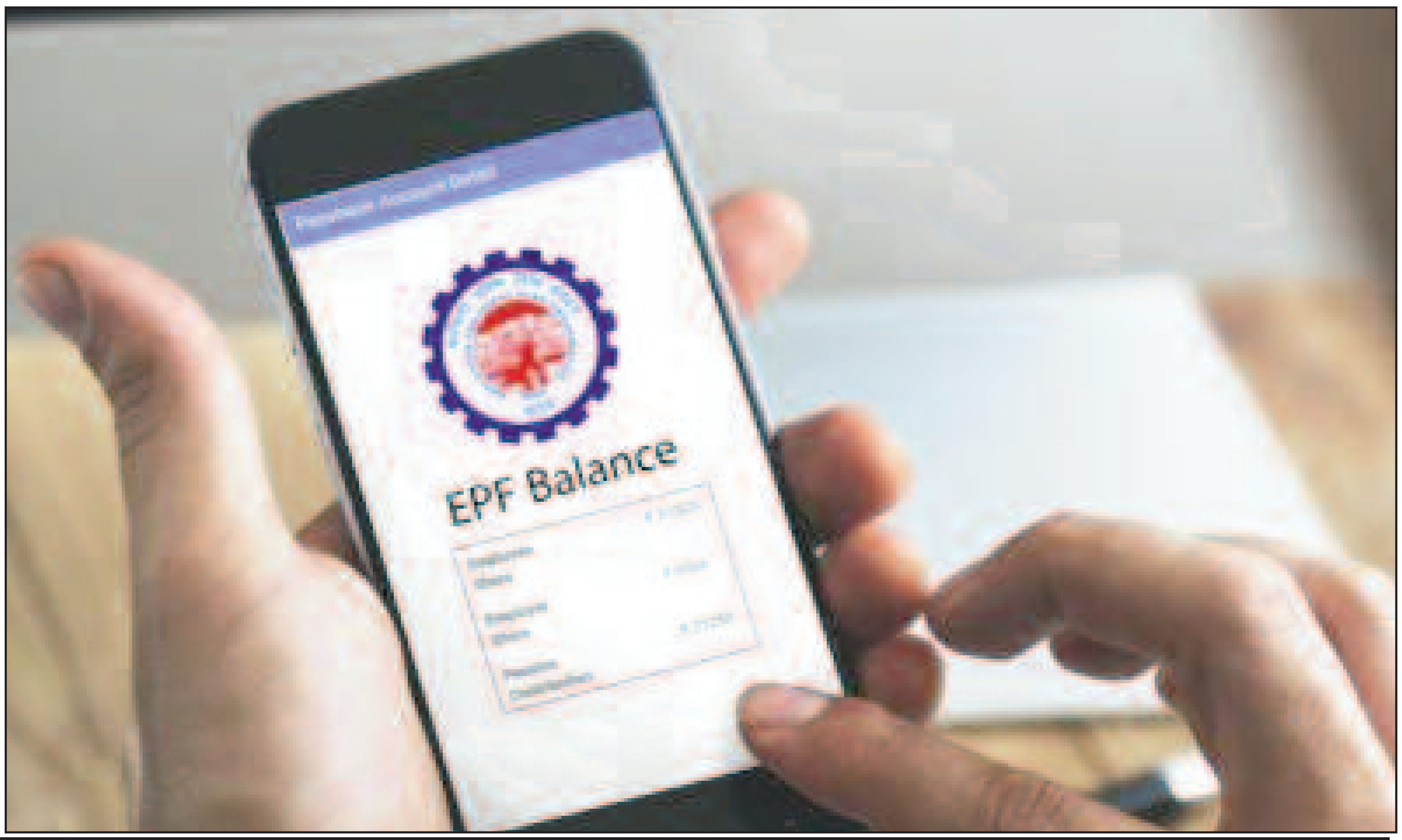
उपभोक्ता समाचार

दुर्घटना मुआवजा के नियमों में बदलाव

अगर सड़क दुर्घटना में किसी की मौत हो जाती है या वह घायल हो जाता है तो ऐसे मामलों में अब मुआवजा लेना आसान होगा। पीड़ित पक्ष और इश्योरेंस कंपनी आपस में मामला निपटा सकते हैं। इससे पीड़ित पक्ष को जल्द मुआवजा मिल जाएगा और उन्हें इसके लिए अदालत में सालों इंतजार नहीं करना होगा। मोटर व्हीकल अमेंडमेंट एक्ट, 2016 में प्रावधान किया गया है कि दुर्घटना के मामले में मुआवजे के शीघ्र समाधान के लिए बीमा कंपनी और पीड़ित के बीच आपस में बातचीत एक बेहतर समाधान का रास्ता तैयार कर सकती है। समाधान के बाद दोनों पक्ष अदालत को इस बात की लिखित जानकारी दे सकते हैं।

घर के लिए पीएफ खाते से मदद

पीएफ खाताधारक के लिए अब घर खरीदना आसान हो गया है। कर्मचारी भविष्यह निधि संगठन (ईपीएफओ) ने अपने सदस्यों के लिए हाउसिंग स्कीम शुरू की है। इस स्कीम के तहत न सिर्फ आप घर खरीदने के लिए पीएफ से पैसा निकाल सकते हैं बल्कि ईपीएफओ होम लोन की ईएमआई चुकाने में भी आपकी मदद करेगा। इसके लिए आप पीएफ फंड से 90 फीसदी तक पैसा निकाल सकते हैं। इससे आप घर खरीदने के लिए जरूरी डाउन पेमेंट का इंतजाम आसानी से कर सकते हैं। इस स्कीम के तहत पीएफ से पैसा निकालने के लिए वही लोग आवेदन कर सकेंगे जो कम से कम पिछले 3 साल से ईपीएफओ के मेंबर हैं।



दवाइयों में घटिया गुणवत्ता

देश में 18 बड़ी दवा कंपनियां दवा नियामकों के टेस्ट में फेल हो गई हैं। सात राज्यों के दवा नियामकों के मुताबिक 18 बड़ी कंपनियों की 27 दवाइयों में घटिया गुणवत्ता, गलत लेबल, सामग्री की गलत मात्रा, नमी, रंग घुलने और टूटने की समस्या का मामला सामने आया है। इन कंपनियों में एबॉट इंडिया, ग्लैक्सो स्मिथकलाइन (जीएसके) इंडिया, सन फार्मा, सिप्ला और ग्लेंनमार्क शामिल है। जिन दवाओं की गुणवत्ता पर सवाल उठे हैं उनमें, एबॉट इंडिया की एंटीबायोटिक दवा पेंटाइड्स, एलेम्बिक फार्मा की एंटी बैक्टेरियल दवा एल्थ्रोसिन, कैडिला फार्मा की माइग्रेन की दवा वासाग्रेन, ग्लेटनमार्क फार्मा की कफ सिरप एस्कॉरिल, जीएसके इंडिया की वर्म इंफेंक्शइन की दवा जेंटल, टॉरंट फार्मा की हायपर टेंशन की दवा डिलजेम, सनोफी सिंथेलेबा की एंटी इंफ्लेमेटरी दवा मायोरिल शामिल है।

ब्यूरो रिपोर्ट

होंडा एक्टिवा 6जी भारत में लान्च

होंडा एक्टिवा 6जी स्कूटर भारत में लांच हो गया है। इसकी शुरुआती कीमत 63,912 रुपए है। यह होंडा एक्टिवा का छठा जेनरेशन मॉडल है। नया स्कूटर दो वेरियंट (स्टैंडर्ड और डीलक्स) में उपलब्ध है। नए एक्टिवा 6जी की कीमत पुराने मॉडल यानी एक्टिवा 5जी से करीब आठ हजार रुपए ज्यादा है। नए स्कूटर में अपडेटेड इंजन, ज्यादा माइलेज और कई नए फीचर मिलेंगे। नए होंडा एक्टिवा में बीएस 6 कम्प्लायंट 109 सीसी का इंजन दिया गया है। बीएस 6 में अपग्रेड करने के अलावा इस इंजन में कार्बोरेटर की जगह फ्यूल इंजेक्शन सिस्टम शामिल किया गया है। नए एक्टिवा 6जी का इंजन 8,000 आरपीएम पर 7.68 बीएचपी का पावर और 5,250 आरपीएम पर 8.79 एनएम पीक टॉर्क जेनरेट करता है। कंपनी का दावा है कि नए ऐक्टिवा में पुराने मॉडल से 10 पर्सेंट ज्यादा माइलेज मिलेगा।

भारतीय बाजार में टाटा अल्ट्रॉज

टाटा अल्ट्रॉज भारतीय बाजार में लांच हो गई है। लॉंचिग से पहले टाटा मोटर्स की इस प्रीमियम हैचबैक को ग्लोबल न्यू कार असेसमेंट प्रोग्राम क्रैश टेस्ट में 5-स्टार रेटिंग मिली है। दिलचस्प बात यह है कि ग्लोबल एनसीएपी ने पहली बार एक ऐसी कार का क्रैश टेस्ट रिजल्ट जारी किया है, जो अभी बिक्री के लिए उपलब्ध नहीं है। टाटा अल्ट्रॉज भारत में बनी दूसरी कार है, जिसे ग्लोबल एनसीएपी के क्रैश टेस्ट में पूरी 5 स्टार रेटिंग मिली। इससे पहले टाटा नेक्सॉन 5 स्टार रेटिंग पाने वाली पहली मेड-इन-इंडिया कार थी। अल्ट्रॉज को भी अडल्ट पैसेंजर प्रोटेक्शन में 17 में से 16.13 पॉइंट मिले हैं। क्रैश टेस्ट में टाटा अल्ट्रॉज ने ड्राइवर और फ्रंट पैसेंजर के सिर, गर्दन और घुटनों के लिए अच्छी सुरक्षा प्रदान की और चेस्ट की सुरक्षा भी पर्याप्त रही।

ऑडी क्यू 8 भारत में लांच

ऑडी ने भारतीय बाजार में अपनी फ्लैगशिप एसयूवी-कूप क्यू 8 लांच कर दी। ऑडी क्यू 8 की एक्स शोरूम कीमत 1.33 करोड़ रुपए है। यह फ्लैगशिप एसयूवी सिर्फ पेट्रोल इंजन और एक वेरियंट में बाजार में उतारी गई है। भारत में इसे पूरी तरह इम्पोर्ट किया जाएगा। भारतीय बाजार के लिए सिर्फ 200 यूनिट ऑडी क्यू 8 अलॉट की गई हैं। डिजाइन की बात करें तो क्यू 8 भारत में पहली एसयूवी-कूप है, जो ऑडी की नई स्टाइलिंग के साथ आई है। ऑडी की यह नई स्टाइलिंग भारतीय बाजार में आने वाली कंपनी की क्यू 3 और अपडेटेड क्यू 7 में भी देखने को मिलेगी। क्यू8 एसयूवी में बड़ी ग्रिल, खास एलईडी हेडलाइट्स, कूप जैसी रूफलाइन, फ्रेमलेस डोर और बोल्ड वील आर्च दिए गए हैं।

जीप कंपस डीजल- ऑटोमैटिक भारत में

जीप ने भारतीय बाजार में कंपस एसयूवी का डीजल-ऑटोमैटिक मॉडल लांच कर दिया है। डीजल इंजन-ऑटोमैटिक गियरबॉक्स वाली जीप कंपस दो वेरियंट में उपलब्ध है। इनकी कीमत 21.96 लाख और 24.99 लाख रुपए है। कंपस डीजल-ऑटोमैटिक की बुकिंग चालू है और इसकी डिलीवरी भी जल्द शुरू हो जाएगी। जीप कंपस डीजल-ऑटोमैटिक के लॉन्जिट्यूड वेरियंट की कीमत इसके मैन्युअल मॉडल के मुकाबले करीब 4 लाख रुपए ज्यादा है। इसमें बीएस6 इंजन, ज्यादा फीचर, 9-स्पीड ऑटोमैटिक गियरबॉक्स और 4-वील ड्राइवर सिस्टम हैं, जिसके चलते इसकी कीमत मैन्युअल गियरबॉक्स वाले मॉडल के मुकाबले इतनी ज्यादा है। वहीं, लिमिटेड प्लस डीजल-ऑटोमैटिक की कीमत इसके मैन्युअल मॉडल के मुकाबले करीब 1.9 लाख रुपए अधिक है। जीप कंपस रेंज में अभी तक सिर्फ इसका टॉप मॉडल कंपस ट्रेलहॉक ही डीजल इंजन-ऑटोमैटिक गियरबॉक्स में उपलब्ध था। इसकी कीमत 26.80 लाख से 27.60 लाख के बीच है।

रॉयल इनफील्ड का नया मॉडल

रॉयल इनफील्ड ने हाल में बीएस 6 कम्प्लायंट क्लासिक 350 लांच की है। इसके अलावा कंपनी 350 सीसी वाली बाइक्स के नेक्स्ट-जेनरेशन मॉडल पर भी काम कर रही है। इसी बीच रिपोर्ट्स आई हैं कि देश भर में रॉयल एनफील्ड की ज्यादातर डीलरशिप पर 500 सीसी वाली बाइक्स की बुकिंग बंद हो गई है। साथ ही क्लासिक 500 को छोड़कर 500 सीसी की अन्य बाइक कंपनी की वेबसाइट पर भी बुकिंग के लिए उपलब्ध नहीं हैं। इससे कयास लगाए जा रहे हैं कि रॉयल एनफील्ड ने 500 सीसी वाली अपनी पावरफुल बाइक्स बंद कर दीं। साल 2019 के आखिरी महीनों में ऐसी रिपोर्ट्स आई थीं कि रॉयल एनफील्ड कम डिमांड के चलते 500 सीसी वाली बाइक्स बंद करने वाली है। अब नई रिपोर्ट्स में दावा किया गया है कि कंपनी ने 500 सीसी की बाइक्स का प्रोडक्शन बंद कर दिया है। कंपनी के डीलर्स इन बाइक्स की बुकिंग नहीं कर रहे हैं

बजाज लाया इलेक्ट्रिक चेतक स्कूटर

बजाज ऑटो ने अपना बहुप्रतीक्षित स्कूटर बजाज चेतक इलेक्ट्रिक लांच कर दिया। बजाज ने इस स्कूटर को इलेक्ट्रिक ब्रैंड बजाज अरबनाइट के तहत पेश किया है और यह कंपनी का पहला इलेक्ट्रिक स्कूटर है। रेट्रो स्टाइलिंग वाला यह स्कूटर काफी स्लीक और स्टाइलिश दिखता है। इसे बनाने में सॉलिड स्टील फ्रेम और हार्ड शीट मेटल बॉडी का इस्तेमाल किया गया है। स्कूटर में एलईडी हेडलाइट, एलईडी डेटाइम रनिंग लाइट्स और फुल-डिजिटल इंस्ट्रूमेंट कंसोल दिए गए हैं। स्कूटर 6 कलर ऑप्शन में उपलब्ध है। इस इलेक्ट्रिक स्कूटर में रिवर्स गियर का भी ऑप्शन मिलेगा। बजाज चेतक का इलेक्ट्रिक मोटर 5.36 बीचएपी का पीक पावर और 16 एनएम टॉर्क जेनरेट करता है। स्कूटर में 3 केडब्ल्यू एच लिथियम-आयन बैटरी पैक दिया गया है। इस स्कूटर को 1 घंटे में 25 पर्सेंट और 5 घंटे में फुल चार्ज किया जा सकता है।

भारत में ऑनर का नया लैपटॉप

दिग्गज टेक्नॉलजी कंपनी ऑनर ने हाल ही में भारत में अपने पांच नए प्रॉडक्ट लांच किए हैं। इसमें ऑनर 9 एक्स स्मार्टफोन से लेकर ऑनर वॉच मैजिक 2, बैंड 5 आई और दो ब्लूटूथ इयरफोन शामिल हैं। अब कंपनी की नजर भारत में अपना पोर्टफोलियो और भी बढ़ाने की है। ऑनर जल्द ही भारत में लैपटॉप और स्मार्ट टीवी लाने की तैयारी कर रही है। इनकी लॉन्चिंग इस तिमाही के आखिरी तक की जा सकती है। कंपनी ने इस बात की पुष्टि की है कि वह भारत में ऑनर मैजिकबुक लैपटॉप्स लेकर आएगी। शुरूआत में इन्हें ऑनलाइन ही बेचा जाएगा।

सैमसंग गैलेक्सी एस 20 प्लस

सैमसंग गैलेक्सी 20 प्लस अगले महीने लांच होने वाला है। इस स्मार्टफोन को लांच होने में अभी कुछ दिन बचे हैं। एक्सडीए डिवेलपर्स ने पिछले दिनों इस स्मार्टफोन के कुछ लाइव फोटो शेयर किए थे। इन तस्वीरों के बाहर आने के बाद सैमसंग गैलेक्सी एस20 प्लस को लेकर यूजर्स की एक्साइटमेंट काफी बढ़ गई है। एक्सडीए डिवेलपर्स ने अब इस स्मार्टफोन के डीटेल को भी कन्फर्म कर दिया है। एक्सडीए डिवेलपर्स की रिपोर्ट में कहा गया है कि सैमसंग गैलेक्सी एस20 सीरीज में अल्ट्रासोनिक अंडर-डिस्प्ले फिंगरप्रिंट स्कैनर दिया जाएगा। हालांकि, कुछ दिन पहले दावा किया गया था कि सैमसंग गैलेक्सी एस20 प्लएस ऑप्टिकल फिंगरप्रिंट सेंसर के साथ आएगा। सैमसंग के फ्लैगशिप्स में क्वॉलकॉम का नया 3D सोनिक मैक्स अल्ट्रासोनिक फिंगरप्रिंट स्कैनर हो सकता है।

3 इंच से भी छोटे फोन में सारे फीचर

स्मार्टफोन कंपनियां आए दिन नई टेक्नॉलजी वाली डिवाइस ला रही हैं। इनमें एडवांस कैमरा, पावरफुल प्रोसेसर जैसे कई प्रीमियम फीचर मौजूद रहते हैं। दुनिया भर में ऐसे यूजर्स की संख्या लाखों की तादाद में हैं जिन्हें बड़े स्मार्टफोन कुछ खास पसंद नहीं आते। इन्हीं यूजर्स के लिए जिनी मोबाइल्स एक बेहद छोटा फोन लेकर आई है। जैन्कोस टाइनी टी2 नाम का यह डिवाइस दुनिया का सबसे छोटा मोबाइल फोन है। महज 31 ग्राम का यह फोन कॉलिंग और टेक्स्ट मैसेज भेजने जैसे जरूरी फीचर्स के अलावा बेसिक मल्टी-मीडिया फंक्शन्स के साथ आता है। जैन्को टाइनी टी2 साइज में छोटा होने के बावजूद कैमरे के साथ आता है। इसमें दिए गए कैमरे से फोटो क्लिक करने के अलावा वीडियो भी शूट किया जा सकता है। मजेदार बात है कि इसमें दिया गया 0.3 मेगापिक्सल का कैमरा फ्लैश के साथ आता है।

उपभोक्ता उत्पाद

स्किनकेयर के लिए ब्यूटी प्रोडक्ट्स

सौंदर्य और अच्छे स्किन के लिए कोरिया को जाना जाता है। पिछले कुछ समय में कोरिया में ब्यूटी और कॉस्मेटिक्स में काफी प्रयोग हुए हैं और इसे के ब्यूटी के नाम से जाना जाता है। इड्रेटिंग व पिगमेंटेशन की समस्याओं को लेकर बने स्किन केयर प्रोडक्ट व कॉस्मेटिक थेरेपीज यहां के शहरों में लोकप्रिय हो रही हैं। लोगों को एक आसान व बेहतरीन विकल्प के रूप में भा रहे इस थेरेपी व कॉस्मेटिक्स प्रोडक्ट को लेकर लोगों में एक विश्वास जागा है कि इससे उनकी त्वचा की खूबसूरती बढ़ जाएगी। ये प्रोडक्ट्स भारतीय त्वचा के लिए भी काफी अच्छे हैं और यही कारण है कि इन उत्पादों को लेकर भारत में भी काफी डिमांड है।

कैमरों वाला स्मार्टफोन लांच

चीन की स्मार्टफोन निमार्ता कंपनी रियलमी ने भारतीय बाजार में अपना नया स्मार्टफोन रीयलमी 5 आई लांच कर दिया है। इस फोन को ब्लू और ग्रीन दो कलर वेरिएंट में लांच किया गया है। ग्राहक इस फोन को फ्लिपकार्ट और रियलमी की वेबसाइट से खरीद पाएंगे। रीयलमी 5आई की कीमत भारत में 8,999 रुपए रखी गई है। ये कीमत सिंगल 4जीबी रैम + 64 जीबी स्टोरेज वेरिएंट की है। रीयलमी 5आई के साथ जियो यूजर्स को 7,550 रुपए के बेनिफिट्स मिलेंगे । साथ ही मोबी क्विक के जरिए 10 प्रतिशत सुपरकैश भी ग्राहकों को मिलेगा।

लेम्बोर्गिनी की सुपर कार

लेम्बोर्गिनी ने अपनी शानदार सुपरकार हुराकन ईवो आरडब्ल्यूडी (रियर वील ड्राइव) भारत में लांच कर दी। इसकी एक्स शोरूम कीमत 3.22 करोड़ रुपए है। कंपनी इस नई कार को देश में पहले से मौजूद इसकी हुराकन ईवो ऑल-वील ड्राइव मॉडल और हुराकन ईवो स्पाइडर मॉडल के साथ बेचगी। इन दोनों कारों की कीमत 3.73 करोड़ और 4.1 करोड़ रुपए है। नई लैंबॉर्गिनी उराकन इवो रियर वील ड्राइव में 5.2-लीटर वी 10 पेट्रोल इंजन दिया गया है। यह इंजन 610 पीएस का पावर और 560 एनएम टॉर्क जेनरेट करता है। इंजन 7-स्पीड ड्यूल क्लच गियर बॉक्स से लैस है।

एक बेहतर कल के निर्माण के लिए प्रतिबद्ध

नवपरिवर्तन ★ लगाव ★ विश्वास ★ उत्कृष्टता

गुणवत्ता है हमारे व्यवसाय की आत्मा

हर दिन लाखों लोगों के जीवन को खुशियों का स्पर्श देते हुए इंडियनऑयल देश के ऊर्जा उद्यम क्षेत्र में अग्रणी भूमिका निभा रहा है एवं अपने सामाजिक दायित्वों को अच्छी तरह समझता है। कॉर्पोरेट सोशल रिस्पान्सिबिलिटि के तहत असंख्य पहल के साथ, स्वास्थ्य सेवा से लेकर स्वच्छता एवं सफ़ाई तक, शिक्षा से पोषण तक, बुनियादी ढ़ांचे के विकास से समुदायिक कल्याण तक, महिला सशक्तिकरण एवं कई अन्य सामाजिक दायित्वों का निर्वहन करते हुए इंडियनऑयल राष्ट्र के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को सुदृढ़ करने के लिए समर्पित है।

इंडियनऑयल
IndianOil

**National Agricultural Cooperative
Marketing Federation of India Ltd. (NAFED)**

ABOUT US

**Nafed- Apex Organization of Marketing Cooperatives in India
Established on 2nd, October 1958**

Objective

To organize, promote and develop Agricultural Marketing and provide Marketing support to the farmers in close coordination with State Cooperatives, Marketing Federations, State and Regional level Commodity Federations, Tribal Cooperatives and Member Cooperative Marketing Societies covering all important Primary and Secondary Markets in the country.

NAFED IN THE SERVICE OF FARMERS AND CONSUMERS SINCE 1958