उपभोक्ताको अधिकार र हाम्रो समाज

Sanjay Sah Mitra

उपभोग गर्ने उपभोक्ता हुन् । यो सामान्य अर्थ हो । उपभोगको क्षेत्र निकै व्यापक छ । उपभोगमा उपयोग पनि समेटिन सक्छ तर बजारको युगमा उपभोग र उपयोगमा भिन्नता पाउन सकिन्छ । आमाले बच्चालाई दूध चुसाउँदा आमाले बच्चाको उपयोग गरेकी हुन् वा होइनन् भन्ने एउटा तर्क बाँकी रहला तर बच्चाले चाहिँ आमाको दूधको उपयोग गरेको हो कि उपभोग ? बजारले कहिल्यै पनि उपभोग भन्दैन तर उपभोग गर्दै नगरेको भन्ने अर्थ कदापि लाग्दैन ।

बजारले नै सबै कुरोको निर्धारण गर्दछ भन्ने होइन । बजारको मूल्यमा मूल्यांकन नहुने पनि कतिपय कुराहरु छन् भन्न खोजेको मात्र हो । कतिपय अवस्थामा आफ्नो मूल्य कुनै मूल्यभन्दा निकै माथि हुन्छ र कतिपय अवस्थामा बजारमा तोकिएको मूल्यभन्दा निकै कम वास्तविक मूल्य हुन्छ । उपभोक्ता हुनका लागि उपभोग आधार शब्दमा ता प्रत्यय लागेको हो । उपभोग शब्दको मूलमा पनि भोग शब्द हो र अगाडि उपसर्ग उप थपिएर यस शब्दको निर्माण भएको छ । उपभोग शब्दको गर्भमा भोग र उपभोक्ता शब्दको अर्थको निरन्तरताको लागि उपभोग गर्ने वा भोग गर्ने मानिस वा अन्य वातावरणको उपस्थिति रहेको मानिन्छ । पानीको भारको उपयोग समुद्रले गरेको छैन र ओजोन तहको उपयोग सूर्यले गरेको छैन । यसरी अउपभोग्य लाग्ने कतिपय कुराको उपभोग वा उपयोग समाजले गरिरहेको हुन्छ र यसैको अन्तर्यमा त्यसको प्रभावबाट प्रभावित भइरहेको हुन्छ । समाजको सदस्य नै समाजलाई चलायमान वा गतिमान बनाउँछन् भने समाजलाई पछौटे बनाउने पनि समाज नै हो । समाजलाई उपभोग वा उपयोग कुन दृष्टिकोणले मूल्यांकन गर्ने ?

यदि समाजको अस्तित्वलाइ अस्वीकार गर्ने हो भने मानिस सामाजिक प्राणी हो भन्ने दर्शनमाथि प्रश्न चिन्ह लाग्न सक्छ । अब चलनचल्तीमा रहेको उपभोक्ता र उपभोग्य वस्तुको विषयमा

केन्द्रित होऔँ । बजारमा जे वस्तु पाइन्छ, त्यसमध्ये मूल्य तिरेर वा नतिरीकनै निर्बाध रुपमा कसैले उपभोग गर्न पाउँछन् भने उनी उपभोक्ता हुन् । बजारमा पाइने वस्तु मात्र नभएर सेवाको कुरो पनि आइरहेको छ । सेवा लिने सेवाग्राही पनि उपभोक्ता हुन् । यदि अस्पतालमा औषधिको मूल्य लिइँदैन भने औषधि लिनेहरुलाई उपभोक्ता होइनन् भन्न सकिँदैन । यसै गरी सोही अस्पतालमा यदि चिकित्सकले बिरामीसित पैसा लिँदैनन् भने यसको अर्थ निशुल्क काम गरिरहेका छन् भन्ने होइन । तिनको लागि राज्यले लगानी गरेको छ र उपभोक्ताको प्रत्यक्ष पैसा नलिएको मात्र हो । बिरामी चाहिँ उपभोक्ता हुन् । चिकित्साको क्षेत्रमा एकै समयमा सेवा र सुविधा दुवैका उपभोक्ता बिरामी हुन सक्दछन् । चिकित्सकको सेवा, नर्सको सेवा, ओछ्यान आदिको सुविधा तथा औषधिको सुविधा उपलब्ध हुन सक्छ निशुल्क । यिनै सेवा र सुविधा बजारमा शुल्कमा पनि पाइन्छ । निजी तथा प्राइभेट अस्पतालले सेवा र सुविधाको मूल्य राखेका हुन्छन्, सेवा र सुविधा बिक्री गरेर कमाउँछन् ।

बिरामीले मूल्य तिर्नु परे पनि र बिरामीले मूल्य तिर्नु नपरे पनि सेवा र सुविधा पाउँछन् भने त्यहाँ उपभोग गरेका हुन् र निसन्देह उपभोक्ता हुन् । बजारमा पाइने सेवा र सुविधा गुणस्तरीय हुनुपर्छ । जुन उद्देश्यका लागि उपभोक्ताले मूल्य तिरेका हुन्छन्, मूल्यको पनि पूरा मूल्यांकन हुनुपर्छ । उपभोक्ता ठगिनु हुँदैन । उपभोक्ताले उचित मूल्यमा सही सामान पाउनुपर्छ । उचित मूल्यमा सही सामान पाउनु वा उपभोक्ताले उचित समयमा सही सेवा पाउनु उपभोक्ताको अधिकार हो । यसलाई उपभोक्ताको मूलभूत अधिकार पनि भन्न सकिन्छ । आजभोलि बजारमा उपभोक्ताबाट कसरी बढीभन्दा बढी पैसा लिने भन्ने होडबाजी रहेको छ । यस होडबाजीले गर्दा उपभोक्ताको अधिकार कुन्ठित भएको छ । सामान वा सेवा वा सुविधाको गुणस्तर एक किसिमको रहे पनि अर्को किसिमको भनी पैसा उच्च गुणस्तरको तर सेवा, सुविधा वा सामान निम्नस्तरको भएको पनि पाइएको छ । भनेको वा विज्ञापन गरेको आधारमा सेवा सुविधा वा सामान नपाउनु र पाउँदा पनि मात्रामा कटौती गरेको पाइनु उपभोक्ताको अधिकारमाथि हस्तक्षेप हो । उपभोक्ताको अधिकारमाथि जसरी पनि कमाउने नियतले धेरै हदसम्म बेइमानी गरेको छ । बजारमा पाइने सामग्रीलाई उपभोक्ताले उपभोगको लागि खरिद गर्ने हो । खरिद गर्दा राम्रो

गुणस्तरको मूल्य तिरेर उपभोक्ताले राम्रो सामान नपाएको पनि अवस्था छ । उपभोक्ता मूल्य र सामान दुवैमा ठगिएको देखिन्छ ।

उपभोक्ताले मूल्य उच्च गुणस्तरीय सामानको तिर्दा सामान पनि उच्च गुणस्तरीय हुनुपर्ने हो तर उच्च गुणस्तरीय सामानको मूल्य तिरेर पनि सोअनुसारको सामान नपाउनु तथा सामान पाए पनि त्यसको परिमाण वा मात्रामा कमी देखिनु वा अन्य कारणले उपभोक्ता ठगिएका छन् । अझ कतिपय अवस्थामा त मिसावट पनि पाइन्छ । साथै म्याद गुज्रेको सामान पनि उपभोक्ताले किनिरहेको र उपभोग गरिरहेको अवस्था पाउन सकिन्छ । उपभोक्ता सबैतिरबाट ठगिएको हो भन्ने कुरो धेरैले नबुझेको होइन, स्वयं उपभोक्ताले पनि बुझेका छन् कि म ठगिइरहेको छु तर कसरी ठगिइरहेको वा कसरी नठगिने हो भन्ने कुरोप्रति भने सचेतना देखिएको छैन । मुख्य कुरो सचेतनाको हो । एउटा औषधि पसलको घटना हो । मैले एउटा औषधि माग्दा नमाग्दै अर्कोले पनि आएर हतारमा त्यहीँ औषधि माग्यो । पसलेले दुई थान निकालेर एकैचोटि दिए । पसलेले क्यालकुलेटर निकालेर धमाधम हिसाब जोड्दै पहिले अर्को मानिसलाई दाम बतायो । उसलाई दाम बताउँदा मलाई पनि उत्तिकै हो भन्ने मलाई पर्नु स्वाभाविक हो किनभने औषधि त्यहीँ एउटै हो । उसलाई पन्ध्र प्रतिशत छुट गरी औषधि दियो । पैसा लेनदेन भयो । ऊ हतारमा थियो । औषधिको खोल अर्थात् डिब्बा त्यहीँ फाल्यो र खल्तीमा हाल्दै बाइकमा चढेर गयो । पसलबाट गइसकेको उपभोक्ताले जति तिरेका थिए मैले पनि त्यत्तिकै तिर्न पैसा निकालें । उसले मलाई कुनै छुट नदिने कुरो ग¥यो । अनि के भन्यो भने उसलाई दिएको छुट भन्दा तपाईँलाई मैले कुनै मूल्य नबढाइकन र कुनै छुट नदिइकन ऊभन्दा धेरै कम पैसा लिन्छु । मैले अझै कुरो बुझिसेको थिइनँ । उसले त्यही दबाइको अर्को डब्बा ल्याएर देखाउँदै भन्यो – यो नेपाली दबाइ हो, अघि गएको मानिसले सधैँ दुई चार रुपैया भए पनि कम नै दिने गरेको छ । उसलाई यही दबाइ इन्डियन हो भनेर नेपाली दबाइलाई नै इन्डियन दामको जोडेर पन्द्र प्रतिशत छुट दिएको छु । उसले दबाइ र कम्पनी कहिल्यै हेर्दैन, मूल्य कहिल्यै हेर्दैन । अनि जसरी पनि छुट चाहिँन्छ । यसलै उसलाई छुट गरेर उसित धेरै नाफा खान्छु । अझ ऊ उधारो धेरै खाने मान्छे । मलाई

विस्तारै सबै कुरो स्पष्ट भयो । भन्नुको तात्पर्य उपभोक्ता धेरै किसिमले ठगिएका हुन्छन् । यसरी उस्तै नाम र ब्रान्डको जस्तो भएर उही कुरो देखाएर अर्को कुरो दिएको पनि हुन सक्छ ।

यसरी ठगिँदा सबैभन्दा बढी मारमा उपभोक्ता परिरहेको हुन सक्छ । ब्रान्डमा ठगिनुको अर्थ हो गुणस्तरमा ठगिनु र मूल्य बढी पर्न जानु । यसरी हेर्दा यो एकोहोरो भए पनि वास्तवमा उपभोक्ता दोहोरो ठगिन गएको हुन्छ । उपभोक्तलाई ठगिनबाट जोगिन उपभोक्ता त सचेत हुनै पर्छ । जबसम्म उपभोक्ता सचेत हुँदैनन् तब ठगिइरहन सक्छ तर उपभोक्ता सचेत भएर मात्र अहिलेको बजारमा पुग्दैन । कानुनले उपभोक्ताको अधिकार धेरै दिएको छ । हाम्रो समाज कानुनको अधिकार जान्न र बुझ्न सकेका छैनन् । समाजमा चेतनाको कमी छ । यसले यो पनि बताएको छ कि चेतनाको कमीले उपभोगको अधिकारमा पनि बाधा उत्पन्न गरेको छ । उपभोक्ताको अज्ञानताको कारण उपभोक्ता ठगिनु परेको छ । उपभोक्ता ठगिनु भनेको ऊ अधिकारबाट वञ्चित हुन पुग्नु हो । उपभोक्ताले आफूलाई ठगिएको थाहा पाउँदैनन्, ठगिएको थाहा पाउँदा पनि कतिपय बाध्यात्मक अवस्था हुन्छ कि नठगिई हुँदैन । जब कतिपय अवस्थामा विकल्प हुँदैन तब उसले जानी जानी ठगिनु पर्छ । उदाहरणको लागि गाउँको सडक छेउको घुम्ती पसलमा पनि बोतलमा पेट्रोल राखेर बेचिरहेका हुन्छन् । बोतल एक लिटरको भनिएको हुन्छ तर कतिपय बोतल चाहिँ अलिक कम मात्राको पनि हुन्छ । एक लिटरको बोतल भनिए पनि एक लिटर पेट्रोल हुँदैन । एक लिटर पेट्रोलको जति मूल्य हुनुपर्ने हो त्यसभन्दा निकै बढी घुम्ती पसलले लिन्छन् ।

साथै पम्पमा पाइने पेट्रोलको गुणस्तरसित निकै कमजोर गुणस्तर पनि हुन सक्छ । उपभोक्ता यसरी एउटै कुरामा धेरै किसिमले ठगिँदा पनि उसलाई किन्नुपर्ने बाध्यात्मक अवस्था हुन्छ । जबकि कानुनले पेट्रोलियम पदार्थलाई बोतलमा राखेर बेच्न मिल्दैन भनेकै छ । उपभोक्ताप्रति यदि समाज जिम्मेवार हुन्छ भने उपभोक्ताको हकहित र अधिकार दुवैको सुरक्षाको लागि ध्यान दिन्छ तर समाज आफैँ अन्जान छ । समाज निर्दोष छ । समाजमा अज्ञानता छ । अज्ञानताको कारण अधिकारको कुरा गर्न सक्दैन, अधिकार रक्षाको सबाल गर्न सक्दैन । यसको फाइदा केहीले उठाइरहेका छन् । फाइदा उठाउनुमा नै आफूलाई ठूलो ठानिरहेका छन् । कसैलाई ठगिनुमा

आनन्द छ त कोही जानी जानी ठगेको छ । वास्तवमा उपभोक्ता अधिकारप्रति समाज नै सचेत हुनुपर्ने देखिन्छ ।