उपभोक्ताको दायित्व

Gayatri Lamsal

ऐन, कानुनमा जतिसुकै राम्रा कुरा भए पनि आमउपभोक्ताले सहज रूपमा उपभोग्य वस्तु प्राप्त गर्न सकेका छैनन् । कृत्रिम अभाव सिर्जना गर्नु, म्याद गुज्रिसकेका सामान बजारमा छ्यापछ्याप्ती भेटिनु, मूल्यसूची नराखी मनपरी मूल्यमा सामान बिक्री वितरण गर्नुजस्ता कुरा हाम्रा लागि सामान्य भइसकेका छन् । निकै पुराना डिपार्टमेन्टल स्टोरहरूले समेत मिति गुज्रिएका सामान नयाँ मिति राखेर बेच्ने गरेको विषय सुन्नमा आएका छन् । यस्ता वस्तु उपभोक्ताले सहजै किनेर उपभोग गर्दा स्वास्थ्यमाथि हानि पुग्न सक्छ ।

कुनै पनि वस्तु तथा सेवाको उपभोग गर्नु भनेको प्रत्यक्ष रूपमा स्वास्थ्य तथा पोषणसँग जोडिएको विषय हो । हाम्रो स्वास्थ्य हामीले दैनिक उपभोग गर्ने वस्तुले निर्धारण गर्छ । अखाद्य, गुणस्तरहीन वस्तु खाने अनि दैनिक अस्पताल जाने हाम्रो दिनचर्याजस्तै बनेको छ । उपभोक्ता अधिकार जनजीविकाको अधिकार हो । यसभित्र उपभोक्ताको छनोटको अधिकार,

उपभोक्ताको सुनुवाइको अधिकार, उपभोक्ताको सूचनासँग सम्बन्धित अधिकार, स्वच्छ सुनुवाइको अधिकार, क्षतिपूर्तिको अधिकार, शिक्षाको अधिकार, स्वच्छ वातावरणको अधिकार र आधारभूत वस्तु तथा सेवामा पहुँचको अधिकारलाई उपभोक्ता अधिकारका रूपमा परिभाषित गरिएको पाइन्छ ।

नेपालको संविधानमा खाद्यसम्बन्धी हकलाई समेत मौलिक हकका रूपमा उल्लेख गरिएको छ, जसमा प्रत्येक नागरिकलाई खाद्यसम्बन्धी हक हुने छ । प्रत्येक नागरिकलाई खाद्यवस्तु अभावमा जीवन जोखिममा पर्ने अवस्थाबाट सुरक्षित हुने हक हुने छ । प्रत्येक नागरिकलाई कानुनबमोजिम खाद्य सम्प्रभुताको हक हुने छ भनेर उल्लेख गरिएको छ । धेरै उपभोक्ता सम्बन्धित कानुनमा उल्लेख भएका अधिकार र कर्तव्यमा सामान्य जानकारसमेत बन्न सकेका छैनन् । सचेत उपभोक्ता, सभ्य र सबल उपभोक्ता बन्न सकेको खण्डमा मात्र उपभोक्ता अधिकार सुनिश्चित हुन्छ ।

संयुक्त राष्ट्रसङ्घले उपभोक्ताको अधिकार संरक्षणका लागि निर्देशिका जारी गरेको छ, जसमा बजार स्वच्छ राख्ने र उपभोक्ताको संरक्षण गर्ने दायित्व सरकारको हुन्छ । हामीसँग

अहिले सङ्घीय शासन प्रणाली लागु भएको छ, जसमा जम्मा ७६१ वटा सरकार छन् । उपभोक्ताको हक प्राप्तिका लागि तीनै तहको सरकार सदैव सक्रिय हुनु पर्छ । मौलिक हकको कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी समेत सरकारको हो । स्थानीय बजार व्यवस्थापन गर्ने, उपभोक्ता हित संरक्षण गर्ने र उपभोक्ता शिक्षा सञ्चालन गर्ने दायित्व स्थानीय सरकारको हो । हालसम्म केही स्थानीय तहले यसको अभ्यास थालनी गरेका छन् । सबै स्थानीय तहमा यसलाई कार्यान्वयनमा लैजानु पर्छ । उपभोक्ता अधिकार बृहत् अवधारणा हो । यो बहुआयामिक अधिकारको विषय हो । यसमा नागरिक तथा राजनीतिक, आर्थिक, सामाजिक तथा सांस्कृतिक सबै अधिकारसँग अन्तरसम्बन्धित विषय पर्छन् ।

सचेत र सक्रिय उपभोक्ताले आफ्नो अधिकार, दायित्व र कर्तव्य निर्वाह गर्न सक्छन् । आफ्नो अधिकारको हनन भएको अवस्थामा उजुरी दिन्छन् । पटक पटक उजुरीको सुनुवाइका लागि धाउन थालेपछि मात्र वस्तु वा सेवा प्रवाह गर्नेहरूसमेत सचेत हुन बाध्य हुन्छन् । यसमा सरोकारवाला सबैको अझै बढी क्रियाशीलताको खाँचो देखिन्छ ।

आज विश्वबजार निकै साँघुरो भइसकेको छ । विश्वव्यापीकरण र आर्थिक उदारीकरणले प्रतिस्पर्धात्मक बजारको विस्तार भएको छ । उपभोक्ता र प्रतिस्पर्धा नीतिबिचको अन्तरसम्बन्ध सकारात्मक हुन जरुरी छ । जुनसुकै सरकारले उपभोक्ता हकहितका लागि उपभोक्ता नीति बनाउँदा विशेष गरी जिउधनको सुरक्षा, आर्थिक सरोकार, गुणस्तर, उपभोक्ता शिक्षा र सूचना, स्वास्थ्यसँग सम्बन्धित विशेष क्षेत्र र दिगो उपभोगलगायतका क्षेत्रमा ध्यान दिनु पर्छ ।

गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताको संवैधानिक अधिकारको संरक्षण गर्नु सरोकारवाला सबैको साझा दायित्व हो । उपभोक्तालाई प्राप्त हकको प्रचलनका लागि न्यायिक उपचार प्रदान गर्न र उपभोक्तालाई हुन सक्ने हानि, नोक्सानीबापत क्षतिपूर्ति उपलब्ध गराउन उपभोक्ता संरक्षणसम्बन्धी कानुनी व्यवस्थालाई अझै बढी कार्यान्वयनमा लैजानका लागि मौजुदा व्यवस्थाको उचित कार्यान्वयन गर्दै व्यवस्था र अवस्थाबिचको खाडललाई क्रमशः कम गर्दै लैजानु हामी सबैको साझा जिम्मेवारी हो ।

हाम्रो दिनचर्याको केही समय आफूले, आफ्नो घरपरिवारले उपभोग गर्ने सामान किन्नमा खर्च हुन्छ । हरेक परिवारको शारीरिक र मानसिक स्वास्थ्य सबल राख्नका लागि हामीले उपभोग गर्ने वस्तु तथा सामान उच्च गुणस्तरको हुन जरुरी छ । आफ्नो जीवनसँग प्रत्यक्ष रूपमा जोडिएको उपभोग्य सामग्री किन्नलाई कहिल्यै पनि हतार गर्नुहुँदैन । जबसम्म सबै उपभोक्ता सचेत रहने अवस्था सिर्जना हुँदैन तबसम्म हामी ठगिने र गुणस्तरहीन वस्तु उपभोग गर्ने अवस्था अन्त्य हुँदैन ।

उपभोक्ताले वस्तु लिन जाँदा उत्पादकको नाम, ठेगाना र उद्योगको दर्ता नम्बर अनिवार्य हेर्नु पर्छ । वस्तुको परिमाण र तौल, वस्तुको गुणस्तर, वस्तु उपभोग गर्ने तरिका, वस्तुको उपभोग गरिसक्नुपर्ने अवधि, वस्तुको बिक्री मूल्य आदि विषय राम्रोसँग हेर्नु पर्छ । जब उपभोक्ता सचेत हुन्छन् तब मात्र सेवाप्रदायकले आफ्नो दायित्व निर्वाह गर्न चनाखो हुन्छन् । सेवा दिनेको दायित्वभित्र सबैले देख्ने ठाउँमा वस्तुको प्रकृति र उपभोक्ताले तिर्नुपर्ने मूल्यसूची राख्ने, पहिले आउने उपभोक्तालाई पहिले सेवा प्रदान गर्ने, उपभोक्ताबाट रकम लिएपछि सोको बिल वा रसिद दिनेलगायतका अन्य विविध कुरा पर्छन् ।

उपभोक्ताले आफूले उपभोग गर्ने वस्तुको मूल्य, गुणस्तर, परिमाण, शुद्धताबारे चनाखो हुनु पर्छ । आफूले कुनै पनि वस्तु खरिद गरेको मूल्यबराबर त्यस वस्तु उपभोग गरेपश्चात् प्राप्त उपयोगिता प्राप्त भयो कि भएन भन्नेबारे सोच्नु पर्छ । चाडपर्वको बेला हामीले धेरै वस्तु खपत गर्ने प्रचलन रहेको छ । बजार अनुगमन निरन्तर चलिरहने पक्रिया हो । यसका लागि हाल प्रचलनमा रहेको उपभोक्ता संरक्षण ऐन–२०७५ र उपभोक्ता संरक्षण नियमावली–२०७६ मा रहेका प्रावधानको उचित कार्यान्वयन गर्नु गराउनु तीन वटै तहका सरकारको साझा जिम्मेवारी हो ।

कालाबजारी, एकाधिकार, कृत्रिम अभाव सिर्जना गर्नेजस्ता कार्य अन्त्य गर्दै राष्ट्रिय अर्थतन्त्रलाई प्रतिस्पर्धी बनाई व्यापारिक स्वच्छता र अनुशासन कायम गरी उपभोक्ताको हित संरक्षण गर्नु सरोकारवाला सबैको साझा दायित्व हो । यसका लागि उपभोक्ता शिक्षा सञ्चालन गर्नु पर्छ । जब उपभोक्ता सचेत, सबल र सक्षम हुन्छन् तब मात्र उपभोक्ता अधिकारको ग्यारेन्टी हुन्छ । अनि अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवा सुपथ मूल्यमा उपलब्ध हुने वातावरण निर्माण हुन्छ ।

उपभोग्य वस्तुमा उल्लेख गर्नुपर्ने कुराहरू

उत्पादकले उपभोग्य वस्तुको लेबलमा देहायका कुराहरू अनिवार्य रूपमा उल्लेख गर्नु पर्नेछ –

(क) उत्पादकको नाम, ठेगाना र उद्योगको दर्ता नम्बर ।

(ख) खाद्य पदार्थ र औषधि जस्ता उपभोग्य वस्तुमा उक्त वस्तुको मिश्रण, त्यसको परिमाण र तौल ।

(ग) गुणस्तर निर्धारण भएको उपभोग्य वस्तुमा सो वस्तुको गुणस्तर

(घ) उपभोग्य वस्तु उपभोग गर्ने तरिका र सो वस्तु उपभोग गरेबाट हुन सक्ने प्रभाव ।

(ङ) उपभोग्य वस्तुको मूल्य, ब्याच नम्बर, उत्पादन मिति र उपभोगको म्याद सकिने मिति ।

(च) इलेक्ट्रोनिक, हार्डवयर तथा यान्त्रिक जस्ता उपभोग्य वस्तुमा सो वस्तुको ग्यारेण्टी, ग्यारेण्टी मिति तथा अन्य आवश्यक कुराहरू ।

(छ) प्रज्वलनशील, दुर्घटनाजन्य वा सजिलैसँग टुटफुट हुन सक्ने उपभोग्य वस्तुमा सो वस्तुको सुरक्षाको लागि अपनाउनु पर्ने कुराहरू ।

(ज) तोकिए बमोजिमका अन्य कुराहरू ।