

APPENDIX D

A lecture delivered at the knowledge input programme (Gujarati)

મિત્રો, આજે આપણે થોડી રસપ્રદ વાતો કરીશું. ૨૩૮ અપંગ વ્યક્તિઓના સર્વેક્ષણ ઉપરથી કેટલાક ખૂબ રસપ્રદ તારણો મળ્યા છે. આ તારણો છે તે તમારી જેવી દરેક અપંગ વ્યક્તિની વાચા છે અને તમારા બધાનો સહીયારો અવાજ પણ છે. આના ઉપરથી તમને અનુભવાતી મુશ્કેલીઓની અમને જાણ થઈ.

આમ જોઈએ તો અપંગ વ્યક્તિ સૌ પ્રથમ એક વ્યક્તિ છે. અને ત્યાર પછી તે અપંગ હોઈ શકે. એક વ્યક્તિ તરીકે એક ગ્રાહક પણ છે જ. આપણે સહુ નાની મોટી કેટલીયે ખરીદી કરતા હોઈએ છીએ. અને જ્યારે જ્યારે આપણે બજારમાં ખરીદી કરતા હોઈએ ત્યારે ત્યારે આપણે એક ગ્રાહકની જેમ વર્તતા હોઈએ છીએ અને આપણે ગ્રાહકના હક્કોનો ઉપયોગ કરતા હોઈએ છીએ.

હા, અપંગ વ્યક્તિને પણ ગ્રાહક તરીકે એ જ બધા હક્કો મળે છે જે એક સામાન્ય વ્યક્તિને મળે છે. વર્ષ ૧૯૮૬ના ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા અંતર્ગત એક ગ્રાહક તરીકે અપંગ કે સામાન્ય વ્યક્તિ વચ્ચે કોઈ ભેદરેખા રાખવામાં આવી નથી. પરંતુ, ગ્રાહકના હક્કોનો ઉપયોગ કેવી રીતે થઈ શકે અને ગ્રાહકોને ક્યા ક્યા હક્કો મળેલા છે એ વિશે વધારે વાત કરીએ એ પહેલાં આપણે એ જાણી લઈએ કે અપંગોની મુશ્કેલીઓ ઓછી કરવા સરકારે ક્યા ક્યા લાભો જાહેર કર્યા છે. એક અપંગ વ્યક્તિએ આ લાભો માત્ર જાણવા જ જરૂરી નથી, પરંતુ તેનો ઊપયોગ કરવો એ અપંગોનો અધિકાર છે.

આજે હું તમને સામાન્ય રીતે વધારે ઊપયોગી છે તેવા મહત્વના કેટલાક લાભો વિશેની જાણકારી આપીશ. આ લાભોને મુખ્યત્વે ચાર વિભાગમાં વહેંચી શકાય. મુસાફરીને લગતા, ભણતરને લગતા, રોજગારીને લગતા અને સાધન-સહાયને લગતા. આમાં સૌ પ્રથમ મુસાફરીને લગતા લાભો લઈએ તો તે આ મુજબ છે. અપંગોને સઘુત્તમ દરની ટિકિટથી શહેરી બસ સેવામાં મુસાફરીનો લાભ, તેમને માટે બસમાં આરક્ષિત બેઠકો, જેમ કે બેઠક નંબર ૨૫, ૨૬ અને ૨૭. એસ.ટી.ની બસ સેવામાં ભાડામાં રાહત. ઉપરાંત ૭૫ ટકા કે તેથી વધુ અપંગતા ધરાવતી વ્યક્તિ તથા તેના સાથીદારને ફર્સ્ટ ક્લાસ અને સેકન્ડ ક્લાસ રેલ્વે મુસાફરીમાં ભાડામાં ૭૫ ટકાની રાહત પણ મળે છે.

ભણતરને લગતા લાભો જોઈએ તો તે આ પ્રમાણે છે: અમુક શરતોને આધિન, ધોરણ ૧ થી ૮ સુધીનાં અભ્યાસ માટે વાર્ષિક રૂ.૫૦૦ ની શિષ્યવૃત્તિ મળે છે. આજ પ્રમાણે અમુક શરતોને આધિન,

ધોરણ ૯ થી ઉપર ઉચ્ચ શિક્ષણ મેળવતા અપંગ વિદ્યાર્થીને વાર્ષિક રૂ.૮૫૦ થી રૂ.૩૪૦૦ સુધીની શિષ્યવૃત્તિ મળે છે. યુનિવર્સિટીમાં અપંગ વિદ્યાર્થીઓ માટે ૩ ટકા જગ્યાઓ અનામત રાખવામાં આવે છે. ૩ ટકા બેઠકો ઉપર આઈ.ટી.આઈ.ના અભ્યાસ માટે મેરીટના ધોરણે પ્રવેશ આપવામાં આવે છે.

હવે આપણે રોજગારીને લગતા લાભો જોઈએ. હા, રોજગારી એ આજના સમયનો વિકરાળ પ્રશ્ન છે. તેમાયે ભારત જેવા વિક્રમજનક વસ્તી ધરાવતા દેશમાં રોજગારી મેળવવી કેટલી અઘરી છે તેનો તો તમને ય અનુભવ થઈ ગયો હશે. રોજગારી મેળવવામાં મદદરૂપ થવાના હેતુથી ભારત સરકારે કેટલાક લાભો જાહેર કર્યા છે. જે આ પ્રમાણે છે. જમીન ઉપર ઘસડાઈને ચાલતા હોય તેવા અપંગ સરકારી કર્મચારીને બ્લીલચેરની સહાય આપવામાં આવે છે. ૫૦ ટકાથી વધારે અપંગતા ધરાવતી વ્યક્તિને આવકવેરા માટે વાર્ષિક આવકમાં રૂ.૪૦,૦૦૦ની કપાત બાદ બાકી રહેલી આવકમાંથી રૂ.૪૦,૦૦૦ની વધારાની કપાત, આ ઉપરાંત કોઈપણ વ્યવસાયમાં રોજગારી મેળવતી, ૪૦ ટકા ઉપર અપંગતા ધરાવતી વ્યક્તિને વ્યવસાય વેરો ભરવામાં મુક્તિ, સરકારી નોકરીમાં અરજી કરવા માટે નિયત થયેલી વય મર્યાદામાં અપંગો માટે ૧૦ વર્ષની ધૂટછાટ અને સરકારી કચેરીમાં વર્ગ-૩ અને વર્ગ-૪ની જગ્યાઓમાં ૪ ટકા જગ્યાઓ અપંગો માટે અનામત રાખવામાં આવે છે.

સાધન સહાયને લગતા લાભોમાં સરકાર દ્વારા અપંગ વ્યક્તિને બે પૈડાની સાયકલ, ત્રણ પૈડાની સાયકલ, બગલ ઘોડી વગેરેની ખરીદી માટે આર્થિક સહાય આપવામાં આવે છે. અપંગ તથા કાયમી ખોડ ખાંપણ ધરાવતા આશ્રિતોની તબીબી સારવાર માટેના ખર્ચ ઉપર ઈન્કમટેક્સમાં રાહત મળે છે. અપંગ વ્યક્તિને કૃત્રિમ અવયવ, કેલિપર્સ, ટ્રાયસિકલ વગેરેની ખરીદી પર સેલ્સટેક્સમાં રાહત આપવામાં આવે છે.

સરકાર દ્વારા આ બધા લાભો અંગેની પુસ્તિકા વિના મુલ્યે આપવામાં આવે છે. મને આશા છે કે તમે આમાં આપેલી માહિતી નો ભરપૂર ફાયદો ઉઠાવશો, મને ખબર છે કે મિત્રો તમે અત્યારે એમ જ વિચારતા હશો કે આ બધું કોણ કરે? એ તે કઈ સહેલી વાત છે? પણ ના, કઈક ઉપયોગી મેળવવા માટે થોડી મહેનત તો કરવી જ પડે ને?

આ લાભો મેળવવા માટે પણ સરકારે કેટલીક વિધિઓ પુરી કરવાનો નિયમ રાખ્યો છે. તમારામાંથી ઘણાને આ વિધિઓ પુરી કરવામાં ઘણી તકલીફો પડતી હોય છે ખરું ને? તો જુઓ હું તમને કહું કે આ તકલીફોનો ઉપાય શું હોઈ શકે? સૌથી પહેલાં તો કોઈ પણ લાભ મેળવવામાં જરૂરી એવું ડીસ્ક્રીમીનેટી સર્ટીફિકેટ તમારે લેવું પડે. આ સર્ટીફિકેટ જે તે શહેર/જિલ્લાના સિવિલ સર્જન દ્વારા આપવામાં આવે છે. અમદાવાદ શહેરના રહેવાસીઓને આ સર્ટીફિકેટ સિવિલ હોસ્પિટલ મેધાણીનગરમાં

સિવિલ સર્જન દ્વારા મળી શકે, જ્યારે અમદાવાદ તાલુકાના રહીશોને આ સર્ટીફિકેટ સોલારોડ પર આવેલી સિવિલ હોસ્પિટલમાંથી મળી શકે. આ માટે અપંગ વ્યક્તિએ રૂબરૂમાં સિવિલ હોસ્પિટલ જઈને ઓપીડી વિભાગમાં સર્ટીફિકેટ મેળવવા માટેનું રજીસ્ટ્રેશન કરાવવાનું હોય છે. ત્યારબાદ નંબર આવે ત્યારે ડોક્ટર દ્વારા તપાસી લીધા પછી સર્ટીફિકેટ અપાય છે.

આ સર્ટીફિકેટ એક ખુબ અગત્યનો દસ્તાવેજ છે. તેના દ્વારા તમે ઈન્કમટેક્સમાં રાહત કે એવા બીજા લાભો મેળવી શકો છો. પરંતુ અપંગતાનું ઓળખપત્ર મેળવવા માટે આ સર્ટીફિકેટ લીધા બાદ થોડી બીજી કાર્યવાહી પણ કરવાની હોય છે. આ માટે સમાજસુરક્ષા ખાતું, લાલદરવાજાથી તમારે એક ફોર્મ લઈ આવવાનું હોય છે. આ ફોર્મ સાથે તમારા પાસપોર્ટ સાઈઝના ત્રણ ફોટા ઉપરાંત નીચે જણાવેલા ત્રણ દસ્તાવેજો લઈ જવાના હોય છે.

૧. રેશનકાર્ડ ૨. ડોમીસાઈલ એટલે કે નાગરીકત્વનું સર્ટીફિકેટ ૩. આવકનું પ્રમાણપત્ર.
આ પ્રમાણે આખું ફોર્મ ભરીને / તૈયાર કરીને આપવાથી થોડા દિવસ પછી ઓળખપત્ર મળે છે. આ ફોર્મ આપવા જવાનું સ્થળ બની શકે કે, તમારા ઘરથી ઘણું દૂર આવેલું હોય કે પછી તમારી એવી મુશ્કેલી હોય કે ફરજ પરના અધિકારી તમને સહકાર નથી આપતા, તો એ માટે તમે ફોર્મ વિશેની બધી બાબતો ધ્યાનમાં રાખીને, જરૂરી તમામ કાગળો સાથે લઈને, ફોર્મ પુરેપુરું ભરીને જ જશો. શિસ્તપૂર્વક લાઈનમાં ઉભા રહીને વારો આવે તેની રાહ જોશો તો તમારા અડધા પ્રશ્નો કે મુશ્કેલીઓ દુર થઈ જશે.

આમ, સરકાર દ્વારા અપંગોને અપાતા લાભ મેળવવા એ દરેક અપંગ વ્યક્તિનો હક છે. અને બને તેટલો તેનો દરેક અપંગ વ્યક્તિએ ઉપયોગ કરવો જોઈએ. આ લાભો દર્શાવતી જે પુસ્તિકા સરકારે બહાર પાડી છે તેમાં દરેકે દરેક લાભ દર્શાવ્યા છે. અને તેની વિધિઓ પણ જણાવી છે. ઉપરાંત આ પુસ્તિકા સમાજ સુરક્ષા ખાતું, લાલદરવાજા પરથી વિનામુલ્યે મળે છે. તો તેને સાચવીને રાખશો અને તેને વાંચીને લાભોનો મહત્તમ ઉપયોગ કરશો.

હવે આપણે બીજા અગત્યના મુદ્દા પર આવીએ તો તે છે, ગ્રાહકના હકોનો મુદ્દો. આપણે બધા ગ્રાહકો છીએ. જે વ્યક્તિ ખરીદી કરે, ખરીદેલી વસ્તુનો ઉપયોગ કરે તે વ્યક્તિ ગ્રાહક કહેવાય બરાબરને? તમને કોઈ એવો પ્રસંગ યાદ છે જેમાં એક ગ્રાહક તરીકે કોઈ તમને સંતોષજનક પરીણામ ન નળ્યું હોય? કે ખરીદેલી વસ્તુ ખરાબ નીકળી હોય કે તેની પસંદગી અંગે અફસોસ થયો હોય?

હા, આવા ઘણા બધા અનુભવો મને અને તમને એક ગ્રાહક તરીકે થયા હોય છે. પણ તે કેમ થયા? તેના માટે આપણે શું કર્યું? એવું ક્યારેય તમે વિચાર્યું છે? કદાચ નહીં. તો ચાલો આજે હું તમને વિચારવા માટે કંઈક વિચારો પુરા પાડું. ગ્રાહક તરીકે આપણને મૂળભૂત રીતે આઠ અધિકારો અત્યારે

મળે છે. સૌ પ્રથમ આ અધિકારો અમેરીકાના પ્રમુક જહોન એફ. કેનેડીએ પ્રસ્તુત કર્યા હતા. હાલમાં જે આઠ ગ્રાહકના હકકોના આપણે અધિકારી છીએ તે આ પ્રમાણે છે,

- | | | |
|---------------------------|--------------------|----------------------|
| ૧. મુળભૂત જરૂરીયાતોનો હકક | ૨. પસંદગીનો હકક. | ૩. સુરક્ષાનો હકક |
| ૪. માહિતીનો હકક | ૫. ફરીયાદનો હકક | ૬. ક્ષતિપૂર્તિનો હકક |
| ૭. ગ્રાહક શિક્ષણનો હકક | ૮. પર્યાવરણનો હકક. | |

મુળભૂત જરૂરીયાતના હકમાં રોજબરોજની વસ્તુઓ કે સેવાઓ જેના વગર આપણું જીવન શક્ય જ નથી. તેનો સમાવેશ થાય છે. ઉદાહરણ રૂપે, ખોરાક, રહેઠાણ, વસ્ત્ર, સ્વાસ્થ્ય, શિક્ષણ વગેરે. દેશના દરેક નાગરીકનો આ જરૂરીયાતો મેળવવાનો અધિકાર છે.

આજના તીવ્ર હરીફાઈવાળા જમાનામાં પસંદગીનો અધિકાર ખૂબ કાર્યશીલ બની રહે છે. પસંદગીનો અધિકાર આપણને સૂચવે છે કે કોઈપણ વસ્તુ કે સેવાના ક્ષેત્રમાં આપણને વસ્તુની ગુણવત્તા અને બીજા અનેક પાસાઓની વિવિધતા ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ, જેના દ્વારા ગ્રાહક યોગ્ય નિર્ણય લઈને યોગ્ય વસ્તુની પસંદગી કરી શકે. બધા અધિકારોમાં આ અધિકારને આધારભૂત ગણાવી શકાય કારણકે આનાથી હરીફાઈને કારણે વસ્તુની કિંમત ઉપર કંઈક અંશે નિયંત્રણ રહે છે. ઘણી વખત આપણી જાણ બહાર આ પસંદગીના હકનું ઉલ્લંઘન થતું હોય છે. જેમકે, દુકાનદાર જ્યારે કોઈપણ વસ્તુ ખરીદવા માટે દબાણ કરે અને તમારી ઈચ્છા ન હોવા છતાં પણ તમે જ્યારે દબાણને વશ થઈને કે એ જ વસ્તુ ખરીદો છો ત્યારે તમારા પસંદગીના અધિકારનું ઉલ્લંઘન થાય છે. આપણે એક જાગૃત ગ્રાહક હોવાને નાતે આપણા પસંદગીના હકકનો હંમેશા ઉપયોગ કરવો જોઈએ. ખાસ કરીને વીમા કંપની, ઇલેક્ટ્રીસિટી કંપની, રેલ્વે, ડોક્ટરો કે વકીલો જેવા વ્યવસાયિક ક્ષેત્રે મોનોપોલી કે એકાધિકાર ચાલતો હોય ત્યારે.

આવો જ બીજો એક અધિકાર છે, સુરક્ષાનો અધિકાર. જીવનમાં દુર્ઘટના થાય તે ઘણી દુઃખદાયક વાત છે. ઉત્પાદકો પોતાની વસ્તુઓની ગુણવત્તાની કાળજી રાખે તો ઘણી દુર્ઘટના ઓ નિવારી શકાય છે. પ્રેશર કુકર, ઈસ્ત્રી, ગેસનો બાટલો, સ્ટવ, મિક્સર, ગ્રાઈન્ડર વગેરે જેવી અનેક વસ્તુઓ જો ખામીવાળી નીકળે તો તે ગ્રાહકના જીવન માટે ઘણી જોખમી પુરવાર થઈ શકે છે. ઉત્પાદનકર્તાઓએ વસ્તુની ઉત્પાદન સમયે વસ્તુની ગુણવત્તાનું ખાસ ધ્યાન રાખવું જોઈએ. જેથી ગ્રાહકને સુરક્ષા મળે. કોઈપણ વસ્તુ કે સેવાઓમાં રહેલા જોખમી પરિબળો અંગે ગ્રાહકોને સાવચેત કરવા જોઈએ. આપણે જીવનમાં ઘણી બધી એવી વસ્તુઓ વાપરીએ છીએ, જેનાથી આપણા સ્વાસ્થ્ય અથવા જીવનને નુકસાન થઈ શકે છે. આપણા આ અધિકારને ધ્યાનમાં લઈને સરકારે કેટલીક કાનૂની જોગવાઈ કરી છે. જેમકે, ઘરેલુ ઇલેક્ટ્રીક

ઉપકરણો માટે ISI માર્ક, ખાદ્ય પદાર્થો માટે FPO માર્ક વગેરે આપણને સારી ગુણવત્તાની ખાતરી કરાવે છે.

માહિતીનો હકક એ એક એવો અગત્યનો હકક છે કે જેના વગર બીજા બધા હકકો અર્થહીન બની જાય છે. કોઈપણ વસ્તુની પસંદગી કરતાં પહેલાં ગ્રાહકો પાસે તેની વિસ્તૃત અને સાચી માહિતી ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ. વસ્તુની ગુણવત્તા, માત્રા, કિંમત વગેરે અંગેની માહિતી ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવી એ ઉત્પાદકોની જવાબદારી છે. જરૂરી માહિતી વડે ગ્રાહક ખરીદી અંગેનો સાચો નિર્ણય કરી શકે છે. શું તમે જાણો છો? આપણે આવી માહિતી ક્યાંથી મેળવી શકીએ?

હા, સાચી વાત. વસ્તુ પરના લેબલ પરથી સેલ્સમેન કે દુકાનદાર પાસેથી તેમજ જાહેરખબરો દ્વારા માહિતી એકઠી કરી શકાય. જાહેરખબરો માટે ભાગે વસ્તુ અને તેની ગુણવત્તા અંગે આપણને ગેરમાર્ગે દોરે છે. (ઉદાહરણ આપવું). ગ્રાહકોએ જાહેરખબરોની આવી ભાવનાત્મક જાળમાં ફસાઈ ન જવું જોઈએ અને પોતાની તટસ્થ દ્રષ્ટિથી નિર્ણય કરવો જોઈએ.

ફરીયાદનો અધિકાર આપણને સૂચવે છે કે આપણા કોઈપણ અસંતોષ માટે દુકાનદારથી માંડીને ઉત્પાદનકર્તા સુધી કોઈને પણ ફરીયાદ કરવાનો આપણો અધિકાર છે. ભારતીય ગ્રાહકોની એ જૂની આદત છે કે એ પોતાને થતા અન્યાય ચૂપચાપ સહન કરી લે છે. અને બને ત્યાં સુધી તે ફરીયાદ કરતો નથી. આમ ન બનવા દેતાં દરેક વ્યક્તિએ પોતાને થયેલા નાના અમથા અન્યાય સામે પણ જાગૃત થઈને અવાજ ઉઠાવવો જોઈએ અને તે અંગે દુકાનદાર કે વેચનાર સાથે વાત કરવી જોઈએ.

આના સંબંધમાં એક બીજો અધિકાર ગ્રાહકોને છે તે છે, ક્ષતિપૂર્તિનો અધિકાર એટલે કે વળતરનો અધિકાર. ગ્રાહકોને પોતાની ફરીયાદ અંગે ન્યાયિક ચુકાદો મળવો જરૂરી છે. ગ્રાહકને ખરાબ કે નુકસાનીવાળા માલનું વળતર કે અસંતોષકારક સેવાઓ સામેનું વળતર મેળવવાનો અધિકાર છે. આવા ચુકાદાઓ માટે સરકારે ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા અંતર્ગત તકરાર નિવારણ માટે ત્રણ માળખાની ન્યાયિક વ્યવસ્થા કરી છે. જેના દ્વારા વળતરની કિંમત ના આધારે જિલ્લા, રાજ્ય કે રાષ્ટ્રીય સ્તરે તકરારનું નિવારણ કરી શકાય છે. આ માટે ગ્રાહક સુરક્ષા ધારો કે જે કન્સ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ તરીકે પણ જાણીતો છે, તે ઘણો ઉપયોગી છે. આના અંતર્ગત હવે કોઈપણ તકરારનું નિવારણ હવે ત્રણ મહીનામાં થઈ જવું જોઈએ.

આપણે આ કાયદાકીય મદદનો લાભ લઈને આપણને થતા અન્યાયનો સામનો કરવો જોઈએ. કોઈપણ એક જાગૃત ગ્રાહક દ્વારા આખા સમાજને ફાયદો થઈ શકે છે. પણ હા, વળતરનો લાભ લેવા માટે આપણે ખરીદી કર્યાનું બીલ કે રીસીપ્ટ લેવાનું ન ભૂલવું જોઈએ.

આ ઉપરાંત આપણે ગ્રાહક શિક્ષણના પણ અધિકારી છીએ. દરેક વ્યક્તિને એક સારા ગ્રાહક તરીકે વર્તતા આવડવું જોઈએ. આપણને ગ્રાહકના હકો અને ફરજો વિશેનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ. અને આપણે તે મેળવવાના પ્રયત્નો પણ કરવા જોઈએ. વળી આ જ્ઞાન મેળવીને તેનો ઉપયોગ પણ કરવો જોઈએ અને જ્ઞાનની વહેંચણી પણ કરવી જોઈએ.

સ્વસ્થ પર્યાવરણના હકકનો અર્થ છે કે દરેકને શુદ્ધ વાતાવરણ મળવું જોઈએ. ચોખ્ખી હવા, પાણી અને બીજા કુદરતી તત્વોને આપણે જાળવી રાખવા જોઈએ. જેથી આવનારી પેઢીને પણ આપણે સ્વસ્થ પર્યાવરણ આપી શકીએ. હા, સ્વસ્થ પર્યાવરણ એ એમનો પણ અધિકાર છે.

આપણે ગ્રાહકોએ એક જાગૃત ગ્રાહક બનવું જરૂરી છે. દુકાનદાર પર જરૂર કરતાં વધારે વિશ્વાસ ઘાતક નીવડી શકે છે. કારણકે તેઓના નફાનું પલડું તો હંમેશાં નમેલું જ રહેતું હોય છે. તમે વિચારશો કે આટલા બધા ગ્રાહકોની દુનિયામાં એક ગ્રાહકના અવાજનું શું જોર? આવા સમયે ગ્રાહક સંગઠનો ઉપયોગી બને છે. આપણે આવા ગ્રાહક સંગઠનો ની મુલાકાત લેવી જોઈએ, તેના સભ્ય બનવું જોઈએ અને જરૂર પડ્યે મદદ પણ લેવી જોઈએ.

મિત્રો, હવે જ્યારે આપણે ગ્રાહક ના હકો વિશેની જાણકારી મેળવી છે તો તમે મને વચન આપો કે તમે આ જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરશો કે જેથી કરીને બેઈમાન દુકાનદાર આપણી જેવા ગ્રાહકોને છેતરી ન શકે.