ISSN : 0971-8729

యోజన

సంపుటి : 46 సంచిక : 2 అభివృద్ధి మాసపత్రిక డిసెంబర్, 2017 ₹ 30

ప్రత్యేక సంచిక

వినియోగదారులకు అవగాహన

వినియోగదారుల హక్కులు,అవగాహన
అవినాశ్ కె. శ్రీవాత్సవ

భారతదేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల నేపథ్యం
ప్రొఫెసర్ డిపిఎస్ వర్మ

వినియోగదారుని ప్రయోజనాలే డిజిటల్ ఇండియా విజయానికి కీలకం...
డాక్టర్ సీతారామ్ దీక్షిత్

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం.... పూర్తిగా కొత్తగా
పుష్పా గిరిమాజీ

ప్రత్యేక వ్యాసం
వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కారం : మార్గాలు
డాక్టర్ బి.సి.గుప్తా

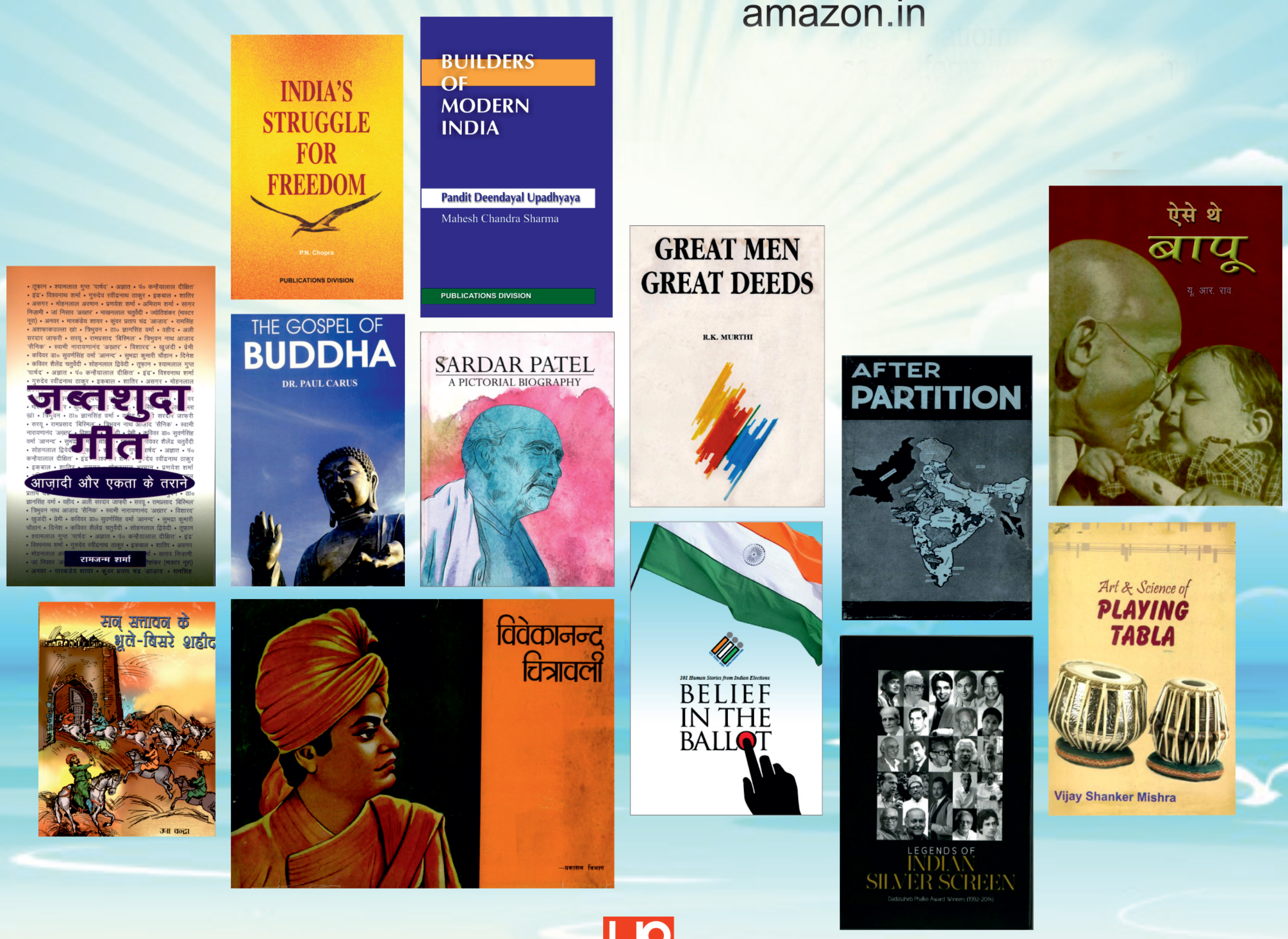
విశిష్ట వ్యాసం
ఆర్థిక సేవల్లో వినియోగదారుడు
డాక్టర్ జి. సుందరం

ప్రచురణల విభాగం వారి
300 పైబడి ఈ-బుక్స్

ప్రస్తుతం ఆన్‌లైన్‌లో లభ్యమవుతున్నాయి

కొనుగోలు కేంద్రాలు

play.google.com
kobo.com
amazon.in



ప్రచురణల విభాగం
సమాచార, ప్రసార మంత్రిత్వశాఖ, భారత ప్రభుత్వం

ఈ-పుస్తకాల పూర్తి జాబితాల కోసం సందర్శించండి: publicationsdivision.nic.in

ISSN : 0971-8729

మమ్మల్ని కలవండి: https://www.facebook.com/pages/Yojana-journal

e-mail : yojana_telugu@yahoo.co.in e-mail : yojana.telugu@nic.in

డిసెంబర్, 2017 సంపుటి : 46 సంచిక : 2

యోజన

1973 నుండి

ఆనోభద్రా క్రతవోయన్తు విశ్వత:
(ఉత్తమ భావాలు అన్నివైపుల నుండి రావాలి)

ముఖ్య సంపాదకులు : **దీపికా కచ్చల్**
వరిష్ఠ సంపాదకుడు : **విజయకుమార్ వేదగిరి**
సంపాదకుడు : **మహమ్మద్ సిరాజుద్దీన్**

దేశం ఎదుర్కొంటున్న సామాజిక, ఆర్థిక సమస్యలపై విస్తృత చర్చకు యోజన ఒక వేదిక. దీనికోసం ప్రభుత్వ విధానాలపై పరిశీలనకు వ్యాసాల రూపంలో వెసులుబాటు కల్పిస్తోంది. యోజన కేవలం ప్రభుత్వ వాణిని వినిపించే బాకా కాదు. ఈ మాస పత్రిక అస్సామీ, బెంగాలీ, ఇంగ్లీష్, గుజరాతీ, హిందీ, కన్నడ, మలయాళం, మరాఠీ, ఒడియా, పంజాబీ, తమిళ్, తెలుగు మరియు ఉర్దూ భాషలలో ప్రచురించబడుతున్నది.

చీఫ్ ఎడిటర్ కార్యాలయం: రూం నెంబర్-660 సూచనాభవన్; సి.జి.ఓ. కాంప్లెక్స్; లోధీ రోడ్; న్యూ ఢిల్లీ-110 003. ఫోన్: 011-24362971.
ఈ-మెయిల్: yojanace@gmail.com:
వెబ్ సైట్: www.yojana.gov.in;
www.publicationsdivision.nic.in
యోజన ఇంగ్లీష్; రూం నెంబర్ 647; సూచన భవన్; సి.జి.ఒ. కాంప్లెక్స్; లోధీ రోడ్; న్యూ ఢిల్లీ-110 003.
సంయుక్త సంచాలకుడు (ప్రొడక్షన్) : **వి.కె. మీనా**

మా ప్రతినిధులు: అహ్మదాబాద్: శ్రీమతి అమిత మారు; బెంగుళూరు: కుమారి ఎస్. పునీత; చెన్నై: ఏ. ఇలంగోవన్; గువహటి: అనుపమ దాస్; హైదరాబాద్: విజయకుమార్ వేదగిరి; కొల్ కత్తా: శ్రీమతి రమా మండల్; ముంబై: ఉమేష్ సదాశివరావు ఉజ్గరె; తిరువనంతపురం: శ్రీమతి కె. ధన్య సన్యాల్; జలంధర్: శ్రీమతి గగన్ దీప్ కౌర్ దేవగన్; భుబనేశ్వర్ గిరీష్ చంద్ర దాస్.

సూచన: ఈ పత్రికలోని వివిధ వ్యాసాలలో వెలువరించిన అభిప్రాయాలు ఆయా వ్యాస కర్తలవే గానీ, ప్రభుత్వానివి కావు.

వ్యాసాలలో ఉపయోగించిన ఏ దేశానికి చెందినవైనా జెండాలు, మ్యాపులు కేవలం సూచనప్రాయమేగానీ, అధికార మ్యాపులను ప్రతిఫలించవు. చట్టపరమైన సూచికలు కూడ కావు.

ఈ పత్రికలో వచ్చే ప్రకటనలలోని నిజనిజాలను పాఠకులు ముందుగా నిర్ధారించుకోవలసిందిగా మనవి. వీటిలోని ఏ అంశానికీ యోజన బాధ్యత వహించదు.

చందా:
యోజన మాసపత్రిక ఏ భాషదైనా సంవత్సర చందా రూ. 230/- రెండు సంవత్సరాలకు రూ. 430/- మరియు మూడు సంవత్సరాలకు రూ 610/- విదేశాలకైతే ఇవే చందారేట్లతో పాటు, ఇండియా పోస్టు వారు నిర్ణయించిన ఎయిర్ మెయిల్ ఛార్జీలను చెల్లిస్తే చాలు.
నూతన చందాలు, నవీకరణలు, ఫిర్యాదులకు సంప్రదించండి : యోజన (తెలుగు), రూం.నం. 205, సి.జి.ఒ. టవర్స్, కవాడిగూడ, హైదరాబాద్ - 80.
ఫోన్ **040-27546313; 011-24367453** లేదా
ఈ-మెయిల్: **www.yojana_telugu@yahoo.co.in; www.pdjucir@gmail.com**

ఈ సంచికలో...

1. వినియోగదారుల హక్కులు,అవగాహన - *అవినాశ్ కె. శ్రీవాత్సవ*............ *5*
2. భారతదేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల నేపథ్యం - *ప్రొఫెసర్ డిపిఎస్ వర్మ*.......... *10*
3. వినియోగదారుని ప్రయోజనాలే డిజిటల్ ఇండియా విజయానికి కీలకం... - *డాక్టర్ సీతారామ్ దీక్షిత్* *15*
4. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం.... పూర్తిగా కొత్తగా - *పుష్పా గిరిమాజీ* *19*
5. వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కారం : మార్గాలు - *డాక్టర్ బి.సి. గుప్తా*.... *22*
6. ఆర్థిక సేవల్లో వినియోగదారుడు - *డాక్టర్ జి. సుందరం*............ *27*
7. ఆరోగ్య సేవలు - వినియోగదారుల రక్షణ - *చంద్రకాంత్ లహరియా*......... *29*
8. జిఎస్‌టి-ప్రభావం - *టిఎన్ అశోక్*.................. *32*
9. భారతమాల ప్రాజెక్టు - *జి. రఘురాం*................. *36*
10. విజ్ఞాన విపంచి - *ప్రాతూరి పోతయ్య శర్మ*...... *38*
11. దర్పణం.......................... *41*
12. తెలంగాణలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ - *సి.వి. ఆనంద్, ఐపిఎస్*... *43*
13. బ్యాంకింగ్ సేవల్లో వినియోగదారుడి హక్కులు - *దిబాకర్ లెంకా*....... *47*
14. గ్రామీణ వినియోగదారులకు హక్కుల అవగాహన - *రాహుల్ సింగ్* *52*
15. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం మరింత పటిష్ఠత కోసం కృషి - *రామ్‌మనోహర్ శివకోటి* ... *58*
16. వినియోగదారుల హక్కులు - బాధ్యతలు - *డా॥ టి. సురేష్‌బాబు*..... *61*
17. "ఇన్వెస్ట్ ఇండియా" నిర్మాణంలో అంకుర సంస్థల పాత్ర - *అజయ్ శంకర్*.......... *64*
18. బీఐఎస్- వినియోగదారు కార్యకలాపాలు, రక్షణ చర్యలు... *67*
19. మీకు తెలుసా? *70*
20. ఆరోగ్య తెలంగాణ *71*
21. వినియోగదారుడు - నిర్మాణరంగం - *డాక్టర్ సురభిలక్ష్మీ శారద*......... *72*
22. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ - *యోజన సంపాదకవర్గం*..... *74*

పేజీల సంఖ్య 76

Sales Emporia: New Delhi: Soochna Bhawan, CGO Complex, Lodhi Road; New Delhi-110003 (Phone No: 011-24365610). Delhi: Hall No. 196; Old Secretariat; Delhi-110 054(Phone: 01123890205). Navi Mumbai: 701, B Wing, 07th Floor, Kendriya Sadan, Belapur-400 614 (Phone: 022-27570686). Kolkatta: 8, Esplanade East-700 069 (Phone:033-22486696). Chennai: 'A' Wing, Rajaji Bhawan, Basant Nagar-600 090 (Phone: 04424917673). Thiruvananthapuram: Press Road; Near Govt. Press-695 001 (Phone:0471-2330650). **Hyderabad: Room No. 204, Second Floor, CGO Towers, Kavadiguda-500 080 (Phone: 040-27535383).** Bengaluru: First Floor, 'F' Wing, Kendriya Sadan, Koramangala-560 034 (Phone:080-25537244). Patna: Bihar State Co-operative Building, Asoka Rajpath-800 004 (Phone:0612-2675823). Lucknow: Hall No.1, Second Floor, Kendriya Bhawan, Sector-H, Aligunj-226 024 (Phone: 0522-2325455). Ahmadabad: Ambica Complex, First Floor, Above UCO Bank, Paldi-380 007 (Phone: 079-26588669). Guwahati: House No. 4, Pension Para Road-781 003 (Phone:030-2665090).

ISSN : 0971-8729

యోజన

చీఫ్ ఎడిటర్స్ డెస్క్

సంపాదకీయం

వినియోగదారుడే రారాజు

మనమెవరైనా ఏదైనా వస్తువును కొన్నప్పుడు ముందుగా దాని ధరను చూస్తాం. ఆ ధర మనకు అందుబాటులో ఉన్నదాయని యోచిస్తాము. కానీ, ఆ వస్తువు మన్నిక, వాడవలసిన చివరితేదీ వంటి వివరాలను ఖాతరుచేయము. సరిగ్గా ఇక్కడే వినియోగదారుల సమస్య మొదలౌతుంది. ఒక వ్యాపారి వినియోగదారుని మోసగించడానికి సరైన సమాచారం ఇవ్వకపోవడం, తక్కువ పరిమాణంలో ఇవ్వడం, తక్కువ నాణ్యతగల అదేరకమైన వస్తువును ఇవ్వడం వంటి వేల దారులు ఉన్నాయి. ఈ రకమైన అవినీతి చర్యలవల్ల వినియోగదారునికి, ధనం రూపంలోనూ, ఆరోగ్యపరంగానూ కూడ తీవ్ర నష్టం కలిగే ప్రమాదమున్నది. ఈ ప్రపంచీకరణ యుగంలో ప్రతి వ్యాపారీ కూడ గరిష్ట లాభాలనే ఆర్జించాలని చూస్తాడు. ఈ ప్రయత్నంలో ప్రకటనల ద్వారా వినియోగదారును అనేకరకాలుగా మభ్యపెట్టాలని ప్రయత్నిస్తాడు. కనుక, వినియోగదారుడు అత్యంత జాగరూకతతో ఉండాల్సిన అవసరం ఉన్నది. ముఖ్యంగా ఆస్థులు వంటి ఖరీదైన కొనుగోళ్ళు చేసేటప్పుడు వినియోగదారుడు ధరను సరిచూసుకోవడం, నియమ, నిబంధనలను సంపూర్ణంగా చదివి అవగాహనచేసుకోవడం ఎంతో ముఖ్యం. పోతే, ఆహార పదార్థాలు, నెలవారీ ఇంటికి కావలసిన సరుకులు వంటివాటి విషయంలో మరింత జాగ్రత్తగా ఉండాలి. ముఖ్యంగా తయారీ తేదీ, ఎక్స్‌పైరీ తేదీ వంటి వివరాలను మరింత జాగ్రత్తగా గమనించాలి. ఇకపోతే సేవలరంగంలో వినియోగదారుల హక్కుల గురించి ఎంతోమందికి కనీస అవగాహనకూడా ఉండదు. ఆసుపత్రిలో అనేకసార్లు ఖాళీ పేపర్లమీద సంతకం చేయించుకోవడం మనందరికీ అనుభవమే! రోగి బంధువులు తమ ఆతృతలో సంతకం చేసేస్తారు. కానీ, తరువాత, ఏదేని అనుకోని సంఘటన జరిగితే ఇలా సంతకం పెట్టిన కాగితాలే వారిపాలిట శతృవులౌతాయి. ఇళ్ళు కొనేసమయంలోనూ దాదాపు ఇదే పరిస్థితి! నిజానికి వినియోగదారుల అవగాహన చాలా సంక్లిష్టమైంది. సరిగ్గా ఇలాంటి సమయంలోనే వినియోగదారుల రక్షణ అవసరమౌతుంది. నిజానికి ఇదేమీ కొత్తగావచ్చిన అంశమేమీకాదు. ప్రధానమంత్రి నరేంద్రమోదీ ఇటీవల ఢిల్లీలో జరిగిన అంతర్జాతీయ వినియోగదారుల సదస్సులో మనదేశంలో 2500 సం.ల క్రితమే, కౌటిల్యుడు వినియోగదారుల రక్షణ గురించి ప్రస్థావించిన విషయాన్ని గుర్తుచేశారు.

ఆధునిక భారతదేశంలో వినియోగదారుల భద్రత 1986లో చేసిన ఒక చట్టంతో మొదలైంది. వస్తు సేవల లావాదేవీలలో జిల్లా, రాష్ట్ర, కేంద్ర స్థాయి న్యాయస్థానాలు ఈ చట్టంతోనే అమలులోకి వచ్చాయి. ఇటీవల ఐక్యరాజ్యసమితి సూచించిన మార్గదర్శకాల స్ఫూర్తితో ఈ చట్టానికి సవరణ బిల్లు, ఈ శీతాకాలం పార్లమెంటు సమావేశాలలోనే చర్చకు రానున్నది. ప్రజలు తమంతతాము సరిచూసుకోవడం కోసం ప్రభుత్వం, ఐఎస్ఐ, హాల్ మార్క్, సిల్క్ మార్క్ వంటి ప్రమాణాలనెన్నింటినో ప్రజలకు అందచేసింది. అంతేకాకుండా నేరుగా నగదు లావాదేవీలైతే మోసాలకు ఆస్కారం ఉంటుందని, నేరుగా ప్రయోజన బదిలీ, నగదు రహిత లావాదేవీలు, ఉజ్వల వంటి ఎన్నో పథకాలను అమలుచేసింది. దీనితోపాటుగా ఒకవేళ వినియోగదారుడు మోసపోతే, ఎవరిని ఎక్కడ న్యాయం కోసం ఆశ్రయించాలో కూడ తెలిసి ఉండాలి. లోక్ అదాలత్‌లు, వినియోగదారుల ఫోరాలు ఈ కోవకు చెందినవి. అయితే, వినియోగదారుల రక్షణ అనేది కేవలం ప్రభుత్వ బాధ్యత మాత్రమే కాదు. వినియోగదారు కూడ మోసపోకుండా స్వయంగా సరైన అవగాహన కలిగి ఉండాలి. తన హక్కులపై సంపూర్ణ అవగాహన కలిగి ఉంటేనే వినియోగదారునిది పైచేయి అయేది! ■

వినియోగదారుల హక్కులు,అవగాహన

- అవినాశ్ కె. శ్రీవాత్సవ

ప్రభుత్వం వినియోగదారులను జాగరూకులను చేయడానికి అటు ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాను, ఇటు ప్రింట్ మీడియాను, రేడియోను మాధ్యమంగా పలు రకాలుగా ప్రసారాలు చేస్తున్నది. దీనివలన వినియోగదారులలో చైతన్యము కలుగుతోంది.వినియోగదారుల సమస్యలు పరిష్కరించడానికి ప్రభుత్వము నేషనల్ కన్స్యూమర్ హెల్ప్ లైన్ (ఎన్‌సిఎచ్) ను ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబరుతో ఏర్పాటు చేశారు. ఆ టోల్ ఫ్రీ నంబరు 1800-11-4000 లేక 14404.

జాతి జీవనంలోని అన్ని సంస్థలలో ప్రజలకు సాంఘిక న్యాయం, ఆర్థిక న్యాయం, రాజకీయ న్యాయం జరగాలని రాజ్యాంగంలోని ఆదేశిక సూత్రాలు తెలియ జేస్తాయి. భారత రాజ్యాంగం ప్రతి పౌరుడి వ్యక్తిగత హక్కులను రక్షించడమే కాకుండా వ్యక్తినీ ఉన్నతి చెందేలా చేస్తుంది. ప్రతి వ్యక్తినీ ఒక వినియోగదారుడిగా, ఒక కక్షిదారుడిగా, ఒక ఖాతాదారుడిగా భావించి అతడి సంక్షేమానికి కృషి చేస్తుంది. వినియోగదారుడి సంక్షేమం చూడవలసి వచ్చినపుడు వ్యాపారం నిజాయితీగా జరిగేలా చూడాలి అంటే వస్తువు నాణ్యత, సరైన పరిమాణం, సామర్థ్యం, సంఘటనం మరియు వినియోగదారుడు కొనాలనుకొన్న వస్తువు యొక్క వెల గురించి పట్టించుకుంటుంది. ఈ దిశలో ముందుకు సాగడానికి రూపొందించబడిన వినియోగదారుడి రక్షణ చట్టం, 1986. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టంలో ఇది ఒక మైలురాయి. అన్ని వస్తువులు మరియు అన్ని సేవలు ఈ చట్ట పరిధిలోకి వస్తాయి. మిగతా చట్టాల వలె ఇది దండనాత్మకము, నిరోధించేదే కాకుండా నష్ట పరిహారము కూడా ఇప్పిస్తుంది. వినియోగదారుడి రక్షణ చట్టంలోని 6వ సెక్షన్ ప్రకారం వినియోగదారుడిని సాధికారుడిని చేయడానికి 6 ప్రాథమిక హక్కులను కలిగించింది.

1) భద్రత హక్కు (రైట్ టు సేఫ్టీ):- వినియోగదారుడు తన జీవితానికి, ఆస్తులకు ప్రమాదకరమైన సేవలు మరియు వస్తువుల నుండి రక్షణ పొందడానికి సాధికారుడు. ఒకవేళ సేవల వలన, వస్తువుల వలన ఏదైనా ప్రమాదము సంభవించేదుంటే అలాంటి వాటిని జాగ్రత్తగా ఎలా ఉపయోగించుకోవాలో వినియోగదారుడికి తెలియబడాలి.

2) సమాచార హక్కు (రైట్ టు ఇన్ఫర్మేషన్):- ఒక ఉత్పత్తి యొక్క నాణ్యత, పరిమాణము, సామర్థ్యం, స్వచ్ఛత, ప్రమాణం మరియు సేవలు లేక వస్తువుల యొక్క వెల తెలుసుకునే హక్కు వినియోగదారుడికి ఉంది. దీని వలన ఉత్పత్తిదారులు, సేవలందించే వారు వినియోగదారుడితో నిజాయితీగా వ్యాపారం చేసే అవకాశముంటుంది. అలా చేయని వారి నుండి ఈ హక్కు వినిమయదారులను రక్షిస్తుంది.

కార్యదర్శి, కేంద్ర వినియోగదారుల వ్యవహారాల మంత్రిత్వశాఖ, న్యూఢిల్లీ.
E-mail : secy-ca@nic.in

3) ఎంపిక చేసుకునే హక్కు (రైట్ టు చూజ్):- వినియోగదారులు తాము పొందాలను కున్న సేవలను, వస్తువులను పోటీపడగల ధరలలో ఎంచుకోవచ్చు. వ్యాపారస్తుల మధ్య సముచితమైన పోటీని ప్రోత్సహించి నపుడు వినియోగదారులకు సేవలు లేక వస్తువులు సరసమైన ధరలలో మన్నికైనవి లభించే అవకాశ ముంటుంది.

4) తమ వాదనను వినిపించే హక్కు (రైట్ టు బి హర్డ్): వినియోగదారుల రక్షణ చట్టంలో ఈ హక్కు ఒక కీలకాంశం. ఎందుకంటే ఈ హక్కు ఆధారంగా వినియోగదారుల పట్ల ఏదైనా పొరపాటు జరిగినట్లయితే వారి ప్రయోజనాల రక్షణకై సంబంధిత వినియోగదారుల ఫోరంలో శ్రద్ధ తీసుకోబడుతుంది.

5) పరిష్కారం పొందే హక్కు (రైట్ టు రిడ్రెస్సల్):- ఒక వ్యాపార సంస్థ యొక్క అనుచిత వ్యాపారం వలన వినియోగ దారుడు నష్టపోవడం కాని గాయ పడటం కాని జరిగినపుడు సంబంధిత వినియోగ దారుల ఫోరంలో ఆ వ్యాపార సంస్థపై ఫిర్యాదు చేసి అది నిజం అని నిరూపిం చబడినపుడు ఆ వ్యాపార సంస్థ సదరు వినియోగదారుడికి నష్ట పరిహారం చెల్లించవలసి ఉంటుంది.

6) తెలియబరిచే హక్కు (రైట్ టు ఎడ్యుకేషన్):- ఈ హక్కు వినియోగ దారుడికి ఈ విషయము తెలియ జేస్తుంది. విపణిలో నెలకొన్న స్థితులు వాటికి వ్యతిరేకంగా ఏ చర్యలు తీసుకొవచ్చు అనేది తెలుపుతుంది. ఇలాంటి శిక్షణను వ్యాప్తి చేయడానికి మీడియా లేక పాఠశాలలో బోధన వంటి చర్యలు ఉపయోగపడతాయి.

మనదేశంలో అందుబాటులో ఉన్న సివిల్ కోర్టు మరియు ఇతర న్యాయ నివారణ మార్గాల కన్నా ఈ చట్టం వినియోగదారుడికి మూడు అంచెల నివారణ యంత్రాంగాన్ని నెలకొల్పింది. నష్టపోయిన వినియోగదారుడు కొన్న వస్తువులలో ఎలాంటి లోపమున్నను లేదా అతడు పొందిన సేవలలో ఎలాంటి లోపమున్నను, వ్యాపారి అతడితో అనుచిత వ్యాపారం చేసియున్నను అలాంటి ఉత్పత్తి దారుడిపై లేదా వ్యాపారి పై ఫోరంలో కేసు వేసి నష్ట పరిహారం పొందవచ్చు. ఈ చట్టం వినియోగదారుడికి ఖర్చులేకుండా సత్వరమే న్యాయం అందేలా చేస్తుంది. అవసర మైనపుడు వినియోగదారుడికి నష్టపరి హారము అందేలా చేస్తుంది.

శిక్షణ పొందిన వినియోగదారుడు ఉన్నపుడే స్వేచ్ఛా విపణి యొక్క ఆర్థిక స్థితి ప్రభావవంతంగా పని చేస్తుంది. ఉత్పత్తి దారులు, వినియోగదారుల మధ్య సమతుల్యత సాధించాలంటే వినియోగదారల శిక్షణే మాధ్యమంగా ఉపయోగపడుతుంది. శిక్షణ ద్వారా వినియోగదారుడు విపణిలో వర్తకులు లేదా ఉత్పత్తిదారుల చేతులలో మోసపోకుండా ఉండగలడు. వినియోగ దారులలో మరింత జాగరూకతను పెంచడానికి అతడికి వినియోగదారుల హక్కుల గురించి బాధ్యతల గురించి తెలియ చేయాలి. వినియోగదారులకు శిక్షణ నివ్వడానికి కొన్ని సమూహాలుగా విభజించు కోవాలి. స్త్రీలు మరియు పిల్లలు, విద్యార్థులు, రైతులు మరియు గ్రామీణ కుటుంబాలు మరియు శ్రమ జీవులు. ఇలా విభజించుకొని వీరందరికి శిక్షణ నివ్వాలి. ప్రస్తుతం మన దేశంలో 1.25 బిలియన్ల జనాభా వుంది. ఇందులో అధికంగా గ్రామాలలోనే నివసిస్తు న్నారు. ప్రభుత్వం వినియోగదారులను జాగరూకులను చేయడానికి అటు ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాను, ఇటు ప్రింట్ మీడియాను, రేడియో మాధ్యమంగానూ వినియోగదారుల హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి పలు రకాలుగా ప్రసారాలు చేస్తున్నది. దీనివలన వినియోగదారులలో చైతన్యము కలుగుతోంది. ఈ ప్రసారాల ఫలితమే నేడు జనుల మాటలలో "జాగో గ్రాహక్ జాగో" చోటు చేసుకుంది.

సామాన్య వినియోగదారులను సైతం జాగరూకులను చేయడానికి ప్రభుత్వ విభాగాలు మరియు సంస్థలు కలిసి ప్రచారం చేస్తున్నాయి. ఉదాహరణకు ఆహార విషయంలో ఫుడ్ సేఫ్టీ అండ్ స్టాండర్డ్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియాతోనూ, ఆర్థిక సేవలలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తోనూ, ఔషధ విభాగంలో నేషనల్ ఫార్మాస్యూటికల్ ప్రైసింగ్ అథారిటీతోనూ కలిసి ప్రింట్ మీడియాలో, ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాలో, అలాగే పెద్ద పెద్ద హోర్డింగ్స్ ద్వారా ప్రచారం చేస్తున్నారు. వినియోగ దారుడి జాగరూకత గురించి డైరెక్టరేట్ ఆఫ్ అడ్వర్టయిజింగ్ అండ్ విజువల్ పబ్లిసిటి (డిఎవిపి) ద్వారా ప్రచారం చేయబడుతోంది.

ఇక గ్రామీణ ప్రాంతాలలో నివసిస్తున్న వినియోగదారులను జాగరూకులను చేయడానికి ప్రభుత్వం ఆయా గ్రామాల సంతలలో, జాతరలలో, ఉత్సవాలలో పెద్ద ఎత్తున ప్రజలు చేరుతారు అటువంటి చోట వినియోగదారుల హక్కులు బాధ్యతల గురించి ప్రజలకు తెలియపరుస్తోంది. మన మందరము వినియోగదారులమే. నేడు వినియోగదారులు వేగంగా మారిపోతున్నారు. ఇరవయ్యో శతాబ్దం మధ్య కాలం నుండి వినియోగదారుడు ఎన్నో మార్పులు చూశాడు. భిన్నమైన సాంస్కృతిక, సాంఘిక, ఆర్థిక మరియు సాంకేతిక ప్రభావాల వల్ల వినియోగించే అలవాట్లు కూడా మారి పోయాయి. ఇటు జనాభా పెరిగింది. అటు నూతన వస్తువుల ఉత్పత్తి పెరిగింది. సేవలు అందించడంలో కూడా పెను మార్పులు చోటు చేసుకున్నాయి. కొనుగోలు చేయుటలో కొత్త పద్ధతులు ప్రవేశించాయి. ఉత్పత్తిదారులు పెరిగారు.

ఒకే వస్తువును వేర్వేరు ఉత్పత్తి

దారులు వేర్వేరు ప్రమాణాలతో తయారు చేస్తున్నారు. వినియోగదారుడు తన వ్యక్తిగత అవసరాలకు దేనిని తీసుకోవాలనే విషయంలో సరైన నిర్ణయం చేసుకోలేక పోతున్నాడు. అభివృద్ధి చెందిన వాణిజ్య విధానాలు వినియోగదారుడికి కృత్రిమ అవసరాలను సృష్టిస్తున్నాయి. పరిశ్రమల నుండి ప్రకటన దారుల నుండి వస్తున్న సందేశాలను అందరు వినియోగదారులు చక్కగా వడపోత పట్టలేరు. తనకు నిజంగా ఏది అవసరం? ఏది కాదు? ఇపుడు కలిగిన కోరిక నిజమైనదా? లేదా కృత్రిమమైనదా ఈ తేడాను విశ్లేషించగల నేర్పును, నైపుణ్యాన్ని వినియోగదారులు పెంచుకోవాలి. దీనికి తోడు ఊహించని నష్టాలను దృష్టిలో పెట్టుకుంటే వినియోగదారుడు తాను వినియోగించే వస్తువుల గురించి చక్కగా ఆలోచించి నిర్ణయాలు తీసుకోవాలి.

వ్యాపార వర్గాలు వినియోగదారులలో పెరుగుతున్న జాగరూకతను తమకు బెదిరింపుగా తీసుకోకుండా దానిని తమ వ్యాపార అభివృద్ధికై జరుగుతున్నదిగా భావించాలి. వినియోగదారులు తాము కొనుగోలు చేసే వస్తువులు గొప్ప ప్రమాణాలు కలిగి ఉండాలని కోరుకుంటారు. దీని వలన ఆ వస్తువులు ఉత్పత్తి చేసే పరిశ్రమలు ఆ వస్తువులను నాణ్యతతో ఉత్పత్తి చేయాలని పోటీ పడతాయి. వినియోగదారుడు కోరుకున్న ప్రమాణాలు ఉండాలని ఉత్పత్తిదారులు పోటీ పడతారు. ఈ విధంగా ఉత్పత్తిదారుల మధ్య ఆరోగ్యకర స్పర్ధ ప్రారంభమౌతుంది. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం వల్ల వినియోగదారుడికి రక్షణ లభిస్తున్నప్పటికీ ఇందులో కొన్ని లొసుగు లున్నాయి. వినియోగదారుడి సంక్షేమం కోరుకున్న స్థాయిలో ఉండక పోవడానికి అనేక కారణాలు ఉన్నాయి. చాలా పరిశ్రమలలో మౌలిక సదుపాయాలలో నాణ్యత కొరవడింది. ఈ కారణంగా ఉత్పత్తులలో క్రమబద్ధత లోపం ఏర్పడు తుంది. ఈ ఉత్పత్తులు వ్యక్తి ఆరోగ్యంపై ప్రభావం చూపిస్తాయి. ఇలాంటి ఉత్పత్తులు వ్యక్తులకే కాకుండా పర్యావరణానికి కూడా హాని కలిగిస్తాయి. ప్రమాణాలు పాటించ డంలో ఉత్పత్తిదారులలో భేదాలు, ప్రమాణాల పట్ల ఎరుక లేకపోవడం కూడా కారణాలే. తమకు నాణ్యతతో కూడిన వస్తువులే కావాలని వినియోగదారుడు డిమాండు చేయకపోవడం వల్ల ఉత్పత్తి దారులు ఈ విధంగా ప్రవర్తిస్తున్నారు. క్లుప్తంగా చెప్పాలంటే మన దేశంలో నాణ్యత సంస్కృతి లోపించింది. విదేశీ ఉత్పత్తుల నాణ్యతతో మన దేశ ఉత్పత్తులు పోటీ పడాలి. మన దేశ ఉత్పత్తులు విదేశీ ఉత్పత్తులకు ఏమాత్రం తీసిపోవని తెలియ రావాలి. ఇలాంటి ప్రేరణ మన దేశంలోని ఉత్పత్తి దారులలో కలగాలి. ఇది సాధించడానికి బిఐఎస్ చట్టాన్ని కూడా సవరించింది ప్రభుత్వం.

అంతే గాకుండా వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం 1986ను మరింత పకడ్బందీగా రూపొందించింది. గత 30ఏళ్ళుగా వినియోగ దారుల రక్షణ చట్టం అమలులో వుంది. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, 2015 మరియు కొత్తగా రూపొందించబడిన బ్యూరో ఆఫ్ ఇండియన్ స్టాండర్డ్స్ చట్టం, 2016ల వల్ల వినియోగదారులకు మరింత రక్షణ కలుగుతోంది.

వినియోగదారుల రక్షణ బిల్లులోని ముఖ్యమైన అంశాలు

(ఎ) వినియోగదారులు హక్కులను రక్షించ డానికి మరియు వృద్ధిపరచడానికి ఏర్పడిన ఏజెన్సీని సెంట్రల్ కన్స్యూమర్ ప్రొటెక్షన్ అథారిటీ (సిసిపిఏ) అని అంటారు. వినియోగ దారుడు అనుచిత వ్యాపారం వల్ల నష్టపోయినపుడు సంబంధిత వ్యాపారిపై చర్య తీసుకోవ డానికి వినియోగదారునికి నష్టపరిహారం ఇప్పించడానికి కృషి చేస్తుంది.

(బి) ఉత్పత్తికి బాధ్యత ఒక ఉత్పత్తిని ఉపయోగించడం వలన వినియోగ దారుడికి వ్యక్తిగత గాయం అయినా, మృత్యువు సంభవించినా, ఆస్తి నష్టం సంభవించినా ఆ ఉత్పత్తి దారుడు చట్టబద్ధ చర్యలకు బాధ్యు డౌతాడు.

(సి) మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా వివాదాలను పరిష్కరించుకోవడానికి ఏర్పాట్లు. దీనివల్ల వినియోగదారుడికి ఉత్పత్తి దారుడికి సమయం వృథా కాదు. వివాదాలు వీలైనంత తక్కువ సమయంలో పరిష్కారమౌతాయి.

(డి) కన్స్యూమర్ ఫోరంలో తీసుకునే నిర్ణయాలను సరళీకరించారు. ఫోరంలో వివాదాలు సత్వరంగా పరిష్కారం కావడానికి అవసరమైన సభ్యులను పెంచుకోవచ్చు. అధ్యక్షుడి నియామ కంలో మార్పులు చేశారు. వినియోగ దారులు ఫిర్యాదులను మెయిల్ ద్వారా ఫైల్ చేయవచ్చు. ఫోరం ఇచ్చిన తీర్పులను పున: పరిశీలించడానికి రాష్ట్ర మరియు జిల్లా ఫోరంలకు అధికారం ఇవ్వబడింది. ఏది ఏమైనా వినియోగ దారుడికి సత్వర న్యాయం అందజేయ డానికి అన్ని విధాల కృషి జరుగు తున్నది.

నేడు, పారిశ్రామికీకరణ జరిగిన దేశాలలో ప్రభుత్వ సంస్థలే కొలతల ప్రామాణికతకు పని చేస్తున్నాయి. ఇది జాతి యొక్క ఆర్థిక స్థితికి మరియు సమృద్ధికి కారణమౌతాయి. ఇందులో భారతదేశానికి మినహాయింపు లేదు. ప్రాచీన కాలం నుండి భారత ప్రభుత్వం విపణి రంగంలో ఉచిత ప్రమాణాలనే ఉపయోగిస్తున్నది. తూనికలు, కొలతలకు సంబంధించిన మొదటి చట్టం స్టాండర్డ్స్ ఆఫ్ వెయిట్స్ అండ్ మెజర్‌మెంట్ యాక్ట్ 1956 రూపొందించబడింది. ఇది మెట్రిక్ పద్ధతి ఆధారంగా వ్రాయబడింది. శాస్త్ర, సాంకేతిక రంగాలలో అనూహ్యమైన

అభివృద్ధి కారణంగా తూనికలు, కొలతల సాంకేతికతలో కూడా మార్పులు చోటు చేసుకున్నాయి. ఏప్రిల్ 1, 2011న లీగల్ మెట్రాలజి చట్టం, 2009ని అమలు చేశారు.

ఈ చట్టము పాత చట్టాలైన స్టాండర్డ్ ఆఫ్ వెయిట్స్ అండ్ మెజర్‌మెంట్ ఆక్ట్ 1976 మరియు స్టాండర్డ్స్ ఆఫ్ వెయిట్స్ అండ్ మెజర్స్ (ఎన్‌ఫోర్స్‌మెంట్) ఆక్ట్, 1985లను రద్దు చేస్తూ వాటి స్థానాన్ని భర్తీ చేసింది. జాతీయ విధాన విషయము మరియు తూనికలు కొలతలపై ఒకే విధమైన నియమాలు, సాంకేతిక విషయాలు, శిక్షణ, ప్రయోగశాలల ఏర్పాట్లు, అంతర్జాతీయ సలహాల ఆచరణ ఇవన్నీ కేంద్ర ప్రభుత్వానికి సంబంధించినవి. రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు, కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలు నిత్యము అమలు చేసే నియమాలను పర్యవేక్షిస్తుంటాయి. రాష్ట్రాలు మరియు కేంద్రపాలిత ప్రాంతాల యొక్క తూనికలు, కొలతల యొక్క ప్రమాణాలను న్యాయబద్ధంగా నిర్ధారించ డానికి ఏడు రీజనల్ రిఫరెన్స్ స్టాండర్డ్ ప్రయోగశాలలలో (ఆర్‌ఆర్‌ఎస్‌ఎల్) నిర్ధారిస్తారు. ఇవి అహ్మదాబాద్, భువనేశ్వర్, బెంగళూరు, ఫరీదాబాద్, గౌహతి, నాగపూర్ మరియు వారణాశిలలో ఉన్నాయి. ఈ ప్రయోగశాలలు తమ పరిధిలో ఉన్న పరిశ్రమలకు అవసరమైన క్రమాంకన సేవలు అందిస్తాయి. ఈ ప్రయోగశాలలు తూనికలు, కొలతలను ప్రమాణీకరించడంలో గుర్తింపు పొందినాయి. వినియోగదారుల సమస్యలు పరిష్కరించడానికి ప్రభుత్వము నేషనల్ కన్జ్యూమర్ హెల్ప్ లైన్ (ఎన్‌సిఎచ్) ను ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబరుతో ఏర్పాటు చేశారు. ఆ టోల్ ఫ్రీ నంబరు 1800-11-4000 లేక 14404. ఇది వినియోగ దారులకు అవసరమైన సలహాలను అందజేస్తుంది. ఈ ఎన్‌సిఎచ్ మరో 325 కంపెనీలతో భాగస్వామియై ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో బదిలీ చేస్తూ ఆ కంపెనీల నుండి ప్రతిపుష్టి (ఫీడ్ బ్యాక్) తీసుకుంటుంది.

ఇన్‌గ్రామ్:

ఇంటిగ్రేటెడ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజమ్ పోర్టల్‌ను ప్రారంభించారు. ఇది వినియోగదారులను, కేంద్రం మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వ ఎజెన్సీలను, ప్రైవేటు కంపెనీలను, వ్యవస్థాపకులను మరియు కాల్‌సెంటర్లను కలుపుతుంది. ఈ పోర్టల్ వినియోగదారుల హక్కులను రక్షించడమే కాకుండా వినియోగ దారులకు వారి బాధ్యతలను కూడా గుర్తు చేస్తుంది. వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను ఈ పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో నమోదు చేయవచ్చు.

రాష్ట్ర వినియోగదారుల హెల్ప్‌లైన్స్:

రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు అన్నీ వినియోగ దారుల వివాదాలు పరిష్కరించడానికి తమ తమ రాష్ట్రాలలో హెల్ప్‌లైన్స్ ప్రారంభించాయి. దీని వలన వినియోగదారుల వివాదాలు రాష్ట్ర స్థాయిలోనే మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కరించడానికి కృషి చేస్తారు.

స్మార్ట్ కన్స్యూమర్ అప్లికేషన్:

ప్రభుత్వం 'స్మార్ట్ కన్స్యూమర్' అనే మొబైల్ అప్లికేషన్‌ను ప్రవేశపెట్టింది. ఈ యాప్ వల్ల వినియోగదారుడు ఒక ఉత్పత్తి యొక్క బార్‌కోడ్‌ను స్కాన్ చేసి ఆ ఉత్పత్తి యొక్క అన్ని వివరాలు తెలుసుకోగలడు. ఆ వస్తువు తయారు చేసినవారు, తయారయిన సంవత్సరము మరియు నెల, అందులో ఎంత పరిమాణంలో ఉంది? ఆ ఉత్పత్తిలో ఏవైనా లోపాలుంటే ఎవరికి ఫిర్యాదు చేయాలి? ఈ వివరాలన్నీ తెలుసుకోవచ్చు.

జిఏఎమ్ఏ:

కొన్ని వాణిజ్య ప్రకటనలు వినియోగదారులను ప్రక్కదోవలు పట్టిస్తాయి. అలాంటి సమయాలలో ఆయా వస్తువులు ఉత్పత్తి చేసిన కంపెనీ పై ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును బలపరచ డానికి అవసరమైన నకలు/వీడియో/ఆడియోలను కూడా జత చేయాలి. వెబ్ పోర్టల్ ద్వారా ఈ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.

ఆన్‌లైన్‌లో వివాదాల పరిష్కారం (ఆన్‌లైన్ డిస్ప్యూట్ రిసొల్యూషన్):

భారత ప్రభుత్వ ఆధ్వర్యంలో వినియోగదారుల వ్యవహారాల మంత్రిత్వ శాఖ బెంగళూరులోని నేషనల్ లా స్కూల్ ఆఫ్ ఇండియా యూనివర్శిటిలో ఒక ఆన్‌లైన్ మధ్యవర్తిత్వ కేంద్రాన్ని ప్రారంభించింది. దీని ద్వారా వినియోగదారుల వివాదాలను పరిష్కరిస్తారు. నేరుగా, ప్రత్యక్షంగానే కాకుండా వినియోగదారుల వివాదాలను ఆన్‌లైన్‌లో కూడా పరిష్కారాలను సూచి స్తున్నారు. వినియోగదారుడి వివాదాల పరిష్కారానికి కేంద్రం అవసరమైన సాంకేతిక సహాయాన్ని అందిస్తున్నది. ఈ సౌకర్యం వలన వివాదాలు తక్కువ సమయంలోనే పరిష్కారమవుతున్నాయి. దీని వలన అటు ఉత్పత్తిదారులకు ఇటు వినియోగదారులకు సమయం వృథా కావడం లేదు. వినియోగదారులతో సత్సంబంధాలు నెరపడానికి వ్యాపారస్తులకు అవకాశము కలుగుతోంది.

ఆన్‌లైన్ వినియోగదారుల వర్గాలు:

ప్రభుత్వం స్థానిక సమూహాలతో, ఒక సామాజిక మాధ్యమం వేదికను ఏర్పాటు చేసింది అదే ఆన్‌లైన్ కన్జ్యూమర్ కమ్యూనిటీస్ ఈ వేదిక ద్వారా వినియోగ దారులు తాము ఎదుర్కొంటున్న సమస్యల గురించి చర్చించుకోవడం అవసరమైతే ప్రభుత్వానికి సలహాలు ఇవ్వడం చేస్తారు.

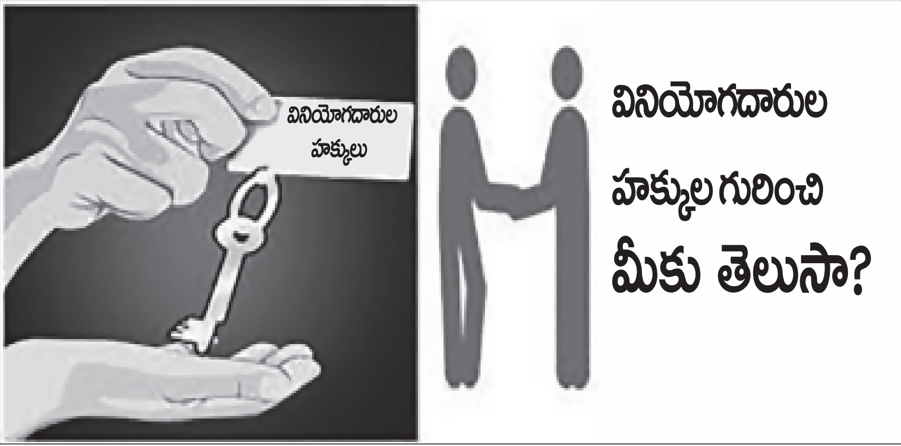
అంతర్జాల భద్రతపై ప్రచారం (కాంపేయిన్ ఆన్ ఇంటర్నెట్ సేఫ్టీ):

మన దేశంలో అంతర్జాలం ఉపయోగించే వారి సంఖ్య గణనీయంగా పెరిగింది. ప్రపంచమంతా డిజిటైజేషన్

దిశలో ప్రయాణిస్తోంది. ఈ కాలంలో అన్ని లావాదేవీలు ఆన్‌లైన్‌లోనే జరుపుతున్నారు. ఈ తరుణంలో వినియోగదారుడు అంతర్జాల భద్రత గురించి అవగాహన పెంచుకోవలసిన అవసరం ఎంతైనా ఉంది. వినియోగదారులలో అవగాహన కలిగించడానికి ప్రభుత్వము భాగస్వామ్య కంపెనీలతో కలిసి ఓ సంవత్సరం పాటు 'డిజిటల్ లిటరసీ, సేఫ్టీ అండ్ సెక్యూరిటీ' అనే అంశంపై గోష్టులను నిర్వహిస్తోంది.

భారతదేశంలో వినియోగదారుడిని పలురకాల దోపిడీల నుండి కాపాడడానికి పలు రకాల చట్టాలు అమలులో వున్నాయి. అవి ఇండియన్ పీనల్ కోడ్, 1860; ఇండియన్ కాంట్రాక్ట్ యాక్ట్, 1872; డ్రగ్స్ కంట్రోల్ యాక్ట్, 1950; ఇండస్ట్రీస్ (డెవలప్‌మెంట్ అండ్ రెగ్యులేషన్) యాక్ట్ 1951; ఇండియన్ స్టాండర్డ్స్ ఇనిస్టిట్యూషన్ (సర్టిఫికేషన్ మార్క్స్) యాక్ట్, 1952; డ్రగ్ అండ్ మ్యాజిక్ రెమెడీస్ (ఆబ్జెక్షనల్ అడ్వర్‌టైజ్‌మెంట్) యాక్ట్, 1954; ఫుడ్ స్టాండర్డ్స్ అండ్ సేఫ్టీ యాక్ట్, ఎసెన్షియల్ కమాడిటీస్ యాక్ట్, 1955; ట్రేడ్ అండ్ మర్చండైజ్ మార్క్స్ యాక్ట్, 1958; హైర్ పర్చేజ్ యాక్ట్, 1972; సిగరెట్స్ (రెగులేషన్ ఆఫ్ ప్రొడక్షన్, సప్లై అండ్ డిస్ట్రిబ్యూషన్) యాక్ట్, 1975; ప్రివెన్షన్ ఆఫ్ బ్లాక్ మార్కెటింగ్ అండ్ మెయింటెనెన్స్ ఆఫ్ సప్లైస్ ఆఫ్ ఎస్సెన్షియల్ కమొడిటీస్ యాక్ట్, 1980; ఎసెన్షియల్ కమోడిటీస్ (స్పెషల్ ప్రొవిజన్స్) యాక్ట్, 1981; లీగల్ మెట్రోలజి యాక్ట్, 2009; మరియు నార్కోటిక్ డ్రగ్స్ అండ్ సైకోట్రోపిక్ సబ్‌స్టాన్సెస్ యాక్ట్, 1985.

మనకు స్వాతంత్ర్యం రాకముందు కూడా వినియోగదారుని భద్రతకై కొన్ని ముఖ్యమైన చట్టాలు అమలులో ఉండేవి. నాణ్యతను పరిరక్షించడంలో ప్రమాణాలు పాటించడం వల్ల వినియోగదారుల రక్షణ ఇమిడి ఉంది. కాబట్టి ప్రమాణాలను పాటించడానికి ప్రభుత్వం నాణ్యమైన మౌలిక వసతులు (ఇన్‌ఫ్రాస్ట్రక్చర్)ను నెలకొల్పింది. దీని వలన ఉత్పత్తి దారులు తమ వస్తువులలో నాణ్యతను నెలకొల్పే అవకాశం పెరిగింది. వినియోగ దారుల భద్రత చట్టం ప్రభావవంతంగా, సమర్థవంతంగా అమలు జరుగుతుందంటే అక్కడ పరిపాలన సవ్యంగా జరుగుతుందన్న మాట, అక్కడ వినియోగదారుల హక్కులు రక్షింపబడుతున్నాయన్న మాట. వస్తువుల నాణ్యతకు మరియు సేవలకు సంబంధించి వినియోగదారుల హక్కులను దృష్టిలో పెట్టుకుని ఉత్పత్తులు జరుగుతుంటే ఇక వినియోగదారులనుండి ఫిర్యాదులు ఉండనే ఉండవు. ఇలాంటి ఆదర్శవంతమైన స్థితిలో క్లైంట్లు, కస్టమర్లు మరియు వినియోగదారులు తమకు కావలిసిన వస్తువుల ద్వారా సంతృప్తి చెందుతారు. వినియోగదారుడి భద్రత వినియోగ విధానంతో ముడివడి ఉంటుంది.



ఇవి రెండూ వినియోగదారుడి సంక్షేమాన్ని కోరుతాయి. లోతుగా పరికిస్తే వినియోగదారుడి భద్రత మరియు పోటీ విధానం ఇవి ఉత్పత్తిదారుడికి, వినియోగదారుడికి మధ్య అనుమానతలు పెంచుతాయి. ఒకవేళ వినియోగదారుడి భద్రతలో కనీస నాణ్యతా ప్రమాణాలను ఇటు వస్తువుల ఉత్పత్తిలోనూ అటు సేవలలోనూ పాటిస్తూ సరైన ఉపకరణాలను ఉపయోగిస్తూ ఇబ్బందులను నివారణ చేసుకుంటూ వెళ్తున్నపుడు ఇలాంటి పోటీ విధానంలో ఉత్పత్తిదారుల సంఖ్య గణనీయంగా పెరుగుతుంది. అపుడు ఏ ఒక్క ఉత్పత్తిదారుడు విపణిలో పెత్తనం చెలాయించలేడు.

ఇది వినియోగదారునికి లాభదాయక మౌతుంది. సుపరిపాలన యొక్క సంబంధం నేరుగా వినియోగదారుడి భద్రత చట్టంతో ముడివడి ఉంటుంది. సుపరిపాలన యొక్క దృష్టి ఈ క్రిందివాటిపై కేంద్రీకరించబడి ఉంటుంది. సమర్థత, ప్రభావశీలి, నైతికత, సమానత్వం, ఆర్థికం, పారదర్శకత, జవాబుదారీ, సాధికారత, విచక్షణా జ్ఞానం, నిష్పక్షపాతం మరియు భాగస్వామ్యం. చక్కటి పాలనకు ఇవన్నీ అవసరమే. అంతే గాకుండా ఇవి వినియోగదారుడి భద్రత చట్టము మరియు విధానాలతో ముడివడి ఉంటాయి. కాబట్టి వినియోగదారుడి భద్రతకు ఉన్న చట్టాలను పకడ్బందీగా అమలు చేయడం, అతడి హక్కులను రక్షించడం వలన చక్కటి పాలన వెల్లివిరుస్తుంది. వినియోగదారుడి భద్రత ఉద్యమం ప్రభావవంతంగా ఉండాలంటే దీనికి ప్రభుత్వము, వ్యాపారవర్గాలు, సామాజిక సంస్థలు, విద్యా సంస్థల నుండి ప్రోత్సాహం ఉండాలి. వినియోగదారుడి ఉద్యమం సఫలం కావాలంటే అందరి మద్దతు ఉండాలి. అపుడే మన సమాజంలో అందరూ హాయిగా జీవించడానికి ఒక మంచి నెలవుఅవుతుంది. ■

భారతదేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల నేపథ్యం

- ప్రొఫెసర్ డిపిఎస్ వర్మ

వినియోగదారుల ఫోరంలో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం ద్వారా వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రారంభమౌతుంది. ఈ ఫోరం సంబంధిత పార్టీల వాదనలను విని, సహజన్యాయ సూత్రాలకు అనుగుణంగా, బాధితులకు తగిన పరిష్కారం చేస్తూ ఆదేశాలు జారీ చేస్తుంది. ఫిర్యాదు దారు కానీ లేదా ప్రతివాది కానీ ఈ ఆదేశాలతో సంతృప్తి చెందనట్టయితే తగిన అప్పిలేట్ అథారిటీ ఎదుట అప్పీలు దాఖలు చేయవచ్చు. అప్పిలేట్ అథారిటీ ఆదేశాలు తుది ఆదేశాలుగా పరిగణింపబడతాయి.

వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ ఉద్యమానికి మూలాలు అమెరికాలో ఉన్నాయి. అమెరికాలోని వినియోగదారులు అక్కడి వ్యాపార సంస్థలపైన, వాటి అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాలపైన తీవ్ర అసంతృప్తితో ఉన్న సమయంలో 1960లలో రాల్ఫ్ నాడార్ అనే యువ న్యాయవాది వినియోగదారుల పక్షాన వ్యాపారవేత్తలు, ఉత్పత్తిదారులకు వ్యతిరేకంగా ఉద్యమం చేపట్టాడు. చివరకు నాటి అమెరికా అధ్యక్షుడు జాన్ ఎఫ్.కెన్నడి, 1962 మార్చి 15న వినియోగదారులకు నాలుగు మౌలిక హక్కులు ఉన్నాయని అమెరికన్ కాంగ్రెస్ (పార్లమెంట్)లో విస్పష్టంగా ప్రకటించారు.అవి 1. భద్రత హక్కు 2. సమాచారాన్ని తెలుసుకునే హక్కు 3.ఎంపికచేసుకునే హక్కు.4. తమ వాదనలు వినిపించే హక్కు. అమెరికా అధ్యక్షుడు కెన్నడి తీసుకువచ్చిన వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ బిల్లుకు గుర్తుగా ప్రతి సంవత్సరం మార్చి 15 వ తేదీని ప్రపంచ వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ దినోత్సవంగా జరుపుకుంటారు. 1985 ఏప్రిల్ 9న ఐక్యరాజ్యసమితి సర్వప్రతినిధి సభ, వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణకు సంబంధించి కొన్ని మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది. ఐక్యరాజ్యసమితి ప్రధాన కార్యదర్శి, సభ్యదేశాలను ఈ మార్గదర్శకాలను అందిపుచ్చుకోవలసిందిగా ఒప్పించేందుకు గట్టి ప్రయత్నం చేశారు. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు వీలుగా ఆయా దేశాలలో విధాన పరమైన మార్పులు లేదా తగిన చట్టాలు తీసుకు రావల్సిందిగా సూచించారు. ఆ తర్వాత ప్రపంచంలోని దాదాపు అన్ని దేశాలలో వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణకు సంబంధించిన చట్టాలు వచ్చాయి. పలు దేశాలలో ముఖ్యంగా అమెరికా, బ్రిటన్, ఫ్రాన్స్, జర్మనీ, స్వీడన్, నార్వేలలో బలమైన వినియోగదారుల ఉద్యమంతోపాటు ఇందుకు అనుగుణంగా తగిన చట్టపరమైన చర్యలూ తీసుకున్నారు.

వినియోగదారుల హక్కులు, ప్రయోజనాల పరిరక్షణ, అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాల నియంత్రణ, నిరోధానికి సంబంధించిన చట్టపరమైన నిబంధనలు భారతదేశంలో ఎంతో కాలం నుంచీ ఉన్నాయి.

టేబుల్ -1

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు సంబంధించి భారతదేశంలోని కొన్ని ప్రధాన చట్టాలు....

1. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం,1986
2. ఆహార భద్రత, ప్రమాణాల చట్టం,2006
3. బ్యూరో ఆఫ్ ఇండియన్ స్టాండర్డ్స్ చట్టం

ఢిల్లీ విశ్వవిద్యాలయం పూర్వ ఆచార్యులు, న్యూఢిల్లీ.
E-mail: dpsverma@hotmail.com

1986

4. డ్రగ్స్, కాస్మొటిక్స్ చట్టం 1940
5. డ్రగ్స్ (కంట్రోల్)చట్టం 1950
6. డ్రగ్స్,మాజిక్ రెమిడీస్ (అభ్యంతరకర ప్రకటనల) చట్టం 1954
7. నిత్యావసర వస్తువుల చట్టం 1955
8. బ్లాక్‌మార్కెటింగ్ నియంత్రణ, నిత్యావసర సరకుల సరఫరా నిర్వహణ చట్టం 1980
9. వ్యవసాయ ఉత్పత్తుల (గ్రేడింగ్, మార్కెటింగ్) చట్టం 1937.
10. తూనికలు,కొలతల ప్రమాణాల చట్టం 1976.
11. తూనికలు,కొలతల ప్రమాణాలు (పేకెట్లలోని వస్తువుల) నిబంధనలు 1977
12. కాంపిటిషన్ చట్టం 2002.
13. ట్రేడ్‌మార్క్ చట్టం 1999 (2003 సెప్టెంబర్ నుంచి అమలులోకి)
14. సిగరెట్లు, పొగాకు ఉత్పత్తుల (ప్రకటనల నిషేధం, వాటి వ్యాపారం, వాణిజ్యం, ఉత్పత్తి, సరఫరా, పంపిణీ నియంత్రణ) చట్టం 2003.

దాదాపు డజనుకుపైగా ఇలాంటి చట్టాలు ఉన్నప్పటికీ వినియోగదారుల ప్రయోజనాలకు తగినంతగా రక్షణ లేకుండా పోయింది.ఇవి వినియోగదారుకు అరకొర రక్షణ కల్పించేవిగా ఉన్నాయి.ఆయా చట్టాల పేర్లు వాటి స్వరూపాన్ని పరిధిని వివరిస్తాయి. ఉదాహరణకు డ్రగ్స్, కాస్మొటిక్స్ చట్టాన్నే తీసుకుందాం. ఈ చట్టం భారతదేశంలో తయారయ్యే , దిగుమతి చేసుకునే, పంపిణీ చేసే లేదా అమ్మే ఔషధాలు, అలంకరణ సామగ్రి నాణ్యతను పాటించడానికి సంబంధించినది.. లోపాలతోకూడిన వస్తువుల సరఫరా, సేవలలో లోపం, అనుచిత వ్యాపార విధానాలు, ఎక్కువ ధరలను వసూలు చేయడం, ప్రమాదకర వస్తువులు, సేవలను ఆఫర్ చేయడం వంటి వాటికి సంబంధించి వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి అప్పట్లో ఒక ఉమ్మడి ఏజెన్సీ ఏదీ లేదు. మరోవైపు పలు చట్టాలలోని అంశాలు సక్రమ అమలుకు నోచుకోలేదు. చాలా చట్టాల విషయంలో వినియోగదారులకు తమ ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం కోరే హక్కు లేకుండా ఉండేది.

వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణచట్టం 1986

వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ చట్టం (సిపిఎ) 1986 డిసెంబర్ 24వ తేదీన ఆమోదం పొందింది. భారతదేశంలో వినియోగదారుల ఉద్యమంలో కీలక మైలురాయిగా దీనిని చెప్పుకోవచ్చు. ఈ చట్టాన్ని ఆ తర్వాత 1991, 1993,2002 సంవత్సరాలలో సవరించారు. వినియోగదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణకు ఈచట్టం పాటుపడుతుంది. వినియోగదారులకు ఖర్చులేకుండా, ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారానికి ఇది వీలు కల్పిస్తుంది. ఇందుకు జిల్లా, రాష్ట్ర , జాతీయ స్థాయిల మూడు అంచెల పరిష్కార యంత్రాంగాలున్నాయి.

వినియోగదారుల హక్కులు

వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ చట్ట ప్రకారం రక్షణ కల్పించే, ప్రమోట్ చేసే ఆరు వినియోగదారుల హక్కులు ఇలా ఉన్నాయి.

ఎ) ప్రమాదకర వస్తువులు, సేవల మార్కెటింగ్ నుంచి రక్షణపొందే హక్కు

బి) వినియోగదారులను అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాల నుంచి రక్షించేందుకు వస్తుసేవలకు సంబంధించిన నాణ్యత, పరిమాణం, శుద్ధత, ప్రమాణాలు, ధర గురించి వినియోగదారు సమాచారం పొందేందుకు గల హక్కు.

సి) పోటీ ధరలలో వివిధ రకాల వస్తు సేవల అందుబాటు

డి) తగిన వివాద పరిష్కారవేదికలలో వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు వినిపించే హక్కు

ఇ) అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాలు లేదా నియంత్రిత వ్యాపారధోరణులు లేదా ఏ రూపంలోనైనా వినియోగదారుల దోపిడీ విషయంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోరే హక్కు.

ఎఫ్) వినియోగదారు విద్యాహక్కు

ఫిర్యాదు దాఖలు విధానం

వినియోగదారుల ఫోరంలో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం ద్వారా వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రారంభమౌతుంది. ఈ ఫోరం సంబంధిత పార్టీల వాదలను విని, సహజన్యాయ సూత్రాలకు అనుగుణంగా, బాధితులకు తగిన పరిష్కారం చేస్తూ ఆదేశాలు జారీ చేస్తుంది. ఫిర్యాదు దారు కానీ లేదా ప్రతివాది కానీ ఈ ఆదేశాలతో సంతృప్తి చెందనట్టయితే తగిన అప్పిలేట్ అథారిటీ ఎదుట అప్పీలు దాఖలు చేయవచ్చు. అప్పిలేట్ అథారిటీ ఆదేశాలు తుది ఆదేశాలుగా పరిగణింపబడతాయి.

ఫిర్యాదు ఎవరు దాఖలు చేయవచ్చు?

1. ఎవరైనా వినియోగదారుడు
2. ఏదైనా వినియోగదారుల సంఘం (రిజిస్టర్డు సంఘం అయి ఉండాలి)
3. కేంద్ర ప్రభుత్వం, రాష్ట్ర ప్రభుత్వం
4. ఎక్కువమంది వినియోగదారులకు సంబంధించి ఉమ్మడి ప్రయోజనం కలిగిన అంశంలో వారి తరఫున ఒకరు కానీ లేదా కొంతమంది వినియోగదారులు కానీ ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు. (క్లాస్ యాక్షన్)
5. మరణించిన వినియోగదారుడి చట్టబద్ధ వారసులు (వైద్యపరమైన నిర్లక్ష్యం కారణంగా మరణం సంభవించిన సందర్భాలలో)

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టంలో వినియోగదారు అనే పదానికి సమగ్రమైన నిర్వచనం ఇచ్చారు. ఎవరైనా వ్యక్తి ఏదైనా వస్తువును వ్యక్తిగత అవసరాలు లేదా గృహ అవసరాల కోసం ప్రతిఫలం చెల్లించి కొనుగోలు చేసినా, కొనుగోలుకు అంగీకరించినా అతను వినియోగదారుడు నిర్వచనం కిందికి వస్తాడు.అయితే ఆ వస్తువును తిరిగి అమ్మకానికి లేదా వాణిజ్య ప్రయోజనాలకోసం ఉద్దేశించినది అయి ఉండకూడదు. అలాగే

ప్రతిఫలం చెల్లించి వాణిజ్యేతర అవసరాల కోసం సేవలను ఉపయోగించుకున్నా లేక సేవలను అద్దెకు తీసుకున్నా కూడా వినియోగ దారు నిర్వచనం కిందికి వస్తుంది.

ఫిర్యాదు దాఖలుకు కారణాలు..

ఎవరైనా ఈ కింది కారణాలలో ఏ ఒక్క కారణం వల్ల అయినా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.

1. వ్యాపారి లేదా సేవలు అందించేవారు అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాలకు పాల్పడినపుడు
2. అమ్మిన వస్తువులలో ఏదైనా లోపం ఉన్నప్పుడు
3. సేవలలో లోపం ఉన్నప్పుడు
4. చట్టం ప్రకారం నిర్ణయించిన ధరకంటే లేదా ప్యాకెట్‌పై ముద్రించిన లేదా ధరలపట్టికలో ప్రకటించిన దానికంటే ఎక్కువ, లేదా అమ్మకందారు కొనుగోలు దారు మధ్య కుదిరిన ఒప్పందంకంటే ఎక్కువ ధరను వసూలు చేసినపుడు,

5 ఏవైనా ప్రమాదకర వస్తువులు,సేవలు ఆఫర్ చేసినపుడు

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం కింద వస్తువులు, సేవలు, వస్తువులలో లోపం, అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాలు, నియంత్రిత వ్యాపార ధోరణులు వంటి వాటికి విస్తృత అర్థం పొందుపరచబడింది. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం కింద దాదాపు అన్నిరకాల వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకున్నారు.

ఫిర్యాదు ఎక్కడ దాఖలు చేయాలి.

ఎ) కోరుతున్న పరిహారం (వస్తువుధర, లేదా సేవల విలువ లేదా కోరుతున్న పరిహారం) 20 లక్షల రూపాయల వరకు ఉంటే సంబంధిత జిల్లాఫోరంలో ఫిర్యాదు చేయాలి.

బి) కోరుతున్న పరిహారం 20 లక్షల రూపాయలకంటె ఎక్కువ, కోటి రూపాయలకంటె తక్కువ ఉన్న సందర్భాలలో సంబంధిత రాష్ట్రకమిషన్‌లో ఫిర్యాదు చేయాలి.

సి) కోరుతున్న పరిహారం కోటి రూపాయల కంటె ఎక్కువ ఉంటే జాతీయ కమిషన్‌లో ఫిర్యాదుచేయాలి.

డి) ఫోరంలు క్వాసీ జుడిషియల్ వ్యవస్థలు. ఇందులో జుడిషియల్, నాన్ జుడిషియల్ సభ్యులు ఉంటారు. న్యాయవ్యవస్థ నేపథ్యం కలిగినవారు దీనికి అధిపతిగా ఉంటారు. వీటిని వినియోగదారుల న్యాయస్థానాలం టారు. ఇవి ట్రిబ్యూనల్స్‌లాగా పనిచేస్తాయి. కేసు విచారణ, తను జారీచేసిన ఆదేశాల అమలు విషయంలో వీటికి సివిల్ కోర్టు అధికారాలుంటాయి. కేసు విచారణ సందర్భంలో ఇవి సహజ న్యాయసూత్రా లను పాటించి ఇరు పక్షాలకు తమ వాదనలను వినిపించే అవకాశం ఇస్తాయి. అవసరమైన సందర్భాలలో ఎక్స్‌పార్టీ ఆర్డర్ జారీ చేయడానికి, మధ్యంతర ఉత్తర్వు (స్టే ఉత్తర్వులు) జారీ చేయడానికి ఫోరంలకు అధికారం ఉంది.

ఫిర్యాదు దాఖలుకు అనుసరించాల్సిన పద్ధతి

ఫిర్యాదు దాఖలుకు అనుసరించే పద్ధతి చాలా సులభమైనది.తగిన రుజువులతో (నగదు రశీదు, వారంటీ కార్డు వంటివి) ఎవరైనా వ్యక్తిగాని లేదా అతని అనుమతిపొందిన వారు కాని లిఖిత పూర్వక ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు. న్యాయవాదిని పెట్టుకోవాల్సిన అవసరం లేదు.పనికిమాలిన ఫిర్యాదులు , స్వార్థపూరిత ఫిర్యాదులు చేయకుండా నిరోధించే ఉద్దేశంతో బాధితుడు కోరుతున్న పరిహారానికి తగిన నిష్పత్తిలో స్వల్పమొత్తంలో ఫీజు చెల్లించ వలసి ఉంటుంది.ఈ ఫీజు ఫిర్యాదుతోపాటు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. ఫిర్యాదుదారు కోరుతున్న పరిష్కారం గురించి ఫిర్యాదులో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

బాధితుడికి లభించే పరిష్కారాలు

ఫిర్యాదును విచారించిన అనంతరం వినియోగదారుల ఫోరం కింది వాటిలో ఒకటి లేక అంతకంటే ఎక్కువ ఆదేశాలు జారీచేయవచ్చు.

1) అమ్మిన వస్తువులోని లోపాన్ని సరిదిద్దా లని, సేవలలో లోపాన్ని తొలగించాలని ఆదేశించవచ్చు.

2) లోపభూయిష్టమైన వస్తువు స్థానంలో మంచిది ఇవ్వమని ఆదేశించవచ్చు

3) చెల్లించిన ధరను తిరిగి ఇవ్వమని ఆదేశించవచ్చు

4. వినియోగదారుడికి కలిగిన నష్టానికి,లేదా కలిగిన గాయానికి పరిహారం చెల్లించాల్సిం దిగా ఆదేశించవచ్చు.

5) అవసరమనిపించిన సందర్భాలలో కఠినస్థాయిలో నష్టపరిహారం చెల్లింపునకు ఆదేశించవచ్చు.

6) వ్యాపారులు అనుసరించే అనుచిత వ్యాపారధోరణులను నిలిపివేయడానికి, స్వాధీనానికి ఆదేశించవచ్చు

7) ప్రమాదకర వస్తువుల అమ్మకాన్ని ఉపసంహరించమని ఆదేశించవ్చు

8) ప్రమాదకర వస్తు, సేవలను ఆఫర్ చేసే వారిని, తయారీదారులను అలా చేయకుండా నిరోధించే, స్వాధీనం చేసుకునే ఆదేశాలు జారీ చేయవచ్చు.

9) గుర్తుతెలియని వ్యక్తులకు పరిహారం చెల్లించమని ఆదేశించవచ్చు.

10) తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనల ప్రభావాన్ని తొలగించడానికి సరైన ప్రకటనలు జారీ చేయాల్సిందిగా ఆదేశించవచ్చు.

11) వాద, ప్రతివాదులలో ఎవరికైనా అయిన ఖర్చులు చెల్లించమని ఆదేశించవచ్చు.

వినియోగదారులఫోరం జారీచేసిన ఆదేశాలు తనకు సంతృప్తి కలిగించని పక్షంలో ఫోరం ఆదేశాలు జారీచేసిన 30 రోజులలోపల బాధితులు రాష్ట్ర కమిషన్‌లో

అప్పీలు దాఖలు చేయవచ్చు. రాష్ట్ర కమిషన్ ఆదేశాలపై అప్పీలుకు వెళ్లదలచుకుంటే జాతీయ వినియోగదారుల కమిషన్‌లో అప్పీలు చేయవచ్చు. జాతీయ కమిషన్‌లో నేరుగా ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన సందర్భాలలో అప్పీలును కొన్ని ప్రత్యేక ప్రాతికపదికలకు లోబడి సుప్రీంకోర్టుకు వెళ్లవచ్చు.

ఇతర పరిణామాలు

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ విషయంలో ఇటీవలి సంవత్సరాలలో వచ్చిన పలు మార్పులు, వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చరిత్రలో మైలురాళ్లుగా చెప్పుకునే ఘట్టాలు టేబుల్ 2లో సంక్షిప్తంగా ఇవ్వబడ్డాయి.

టేబుల్ – 2

భారతదేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణలో ప్రధాన ఘట్టాలు

1. వినియోగదారుల ప్రయోజనాల రక్షణ, హక్కుల చైతన్యాన్ని కలిగించేందుకు చట్టపరమైన చర్యలు తీసుకున్నారు. ఇందుకు అనుగుణంగా వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం 1986 తీసుకురాబడింది.
2. వస్తువుల నాణ్యత, ప్రమాణాలకు సంబంధించి చట్టపరమైన నిబంధనలను పటిష్టం చేయడం జరిగింది. ఇందుకు అనుగుణంగా 1951నాటి ఇండియన్ స్టాండర్డ్స్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్ చట్టం స్థానంలో బ్యూరోఆఫ్ ఇండియన్ స్టాండర్డ్స్ చట్టం 1986ను తీసుకురావడం జరిగింది.
3. పలు అనుబంధ చట్టాల ద్వారా వినియోగదారులకు, వారుతమ ఫిర్యాదులను వినిపించే హక్కు కల్పించబడింది. (డిసెంబర్ 1986)
4. కేంద్ర ప్రభుత్వంలో 1991 జూన్‌లో వినియోగదారుల వ్యవహారాల విభాగాన్ని ఏర్పాటు చేశారు.
5. వినియోగదారుల సంక్షేమ కార్యకలాపాలకు మద్దతునివ్వడం కోసం వినియోగదారుల సంక్షేమ నిధిని 1992లో ఏర్పాటుచేశారు.
6. వినియోగదారుల న్యాయస్థానాల అధికారాలు, పరిధిని విస్తరించడంద్వారా వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టాన్ని పటిష్టం చేశారు (జూన్ 1993)
7. వైద్య సేవలలో నిర్లక్ష్యం, లోపానికి సంబంధించి వినియోగదారుల కోర్టుల ద్వారా పరిష్కారాన్ని పొందడానికి వినియోగదారులకు గల హక్కును ధృవీకరిస్తూ జాతీయ కమిషన్ తీర్పువెలువరించింది. (ఏప్రిల్ 1992). ఆ తర్వాత సుప్రీంకోర్టు వైద్య సేవలను వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం పరిధి కిందికి తేవడాన్ని సక్రమమైనదిగా ప్రకటించింది.(నవంబర్ 13,1995)
8. వివిధ సవరణలు తీసుకురావడం ద్వారా వినియోగదారుల హక్కుల చట్టాన్ని మరింత పటిష్టం చేశారు.(డిసెంబర్ 2002, మార్చి15,2003 నుంచి అమలులోకివచ్చే విధంగా సవరణలు తీసుకువచ్చారు)
9. అనుచిత వ్యాపార పోటీని నివారించేందుకు, వినియోగదారుల హక్కులను రక్షించేందుకు కాంపిటిషన్‌కమిషన్ ఆఫ్ ఇండియాను ఏర్పాటు చేశారు. (కాంపిటిషన్ యాక్ట్ 2002ను ఆమోదించారు. ఇది 2003 మార్చి 31నుంచి అమలులోకి వచ్చింది.
10. సిగరెట్లు, ఇతర పొగాకు ఉత్పత్తులకు సంబంధించి వ్యాపార ప్రకటనలు జారీ చేయడాన్ని నిషేధించారు. పొగాకు ఉత్పత్తులను మైనర్లకు అమ్మడాన్ని కూడా నిషేధించారు. ఇందుకు సంబంధించిన చట్టాన్ని 2003లో తీసుకువచ్చారు.
11. ఆహార పదార్థాలకు సంబంధించి శాస్త్రీయంగా నిర్ధారించిన ప్రమాణాలను నిర్దేశించేందుకు ఫుడ్‌సేఫ్టీ స్టాండర్డ్స్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ఎఫ్.ఎస్.ఎస్.ఎ.ఐ) ని ఏర్పాటు చేశారు. ఇందుకు ఫుడ్ సేఫ్టీ, స్టాండర్డ్ చల్లం 2006ను తీసుకువచ్చారు. ఇది 2011 ఆగస్టు 5 నుంచి అమలులోకి వచ్చింది.
12. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ, వినియోగదారుల హక్కులను మరింతగా కాపాడేందుకు, ప్రాడక్ట్‌లయబిలిటీ, మధ్యవర్తిత్వానికి వీలు కల్పించే అంశాలతో వినియోగదారుల రక్షణ బిల్లు 2015ను 2015 ఆగస్టు 10న లోక్‌సభలో ప్రవేశపెట్టారు. ఉభయ సభలలో ఆమోదం పొందిన అనంతరం అది కొత్త వినియోగదారుల రక్షణ చట్టంగా రూపుదిద్దుకోనుంది.
13. మరికొన్ని పరిణామాలు....

ఎ) సిఇఆర్‌సి అహ్మదాబాద్‌లో ఉత్పత్తులను పరీక్షించి వాటికి రేటింగ్ ఇచ్చే లేబరెటరీ ఏర్పాటైంది. వివిధ ఉత్పత్తులను పోలుస్తూ వాటిపరీక్షా నివేదికలను వెలువరిస్తారు.

బి) ఎన్నో వినియోగదారుల సంస్థలు నెలకొల్పారు.

సి) పారిశ్రామిక, వాణిజ్య సంస్థలు వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల విభాగాలను ఏర్పాటు చేశాయి.

డి) వినియోగదారుల వ్యవహారాలలో మీడియా ఆసక్తి పెరుగుతూవస్తోంది.

ఇ) వినియోగదారులలో చైతన్యం తీసుకు రావడానికి ప్రభుత్వం తనవంతు కృషిని ముమ్మరం చేసింది.

ఎఫ్) వినియోగదారుల హక్కులకు సంబంధించి సుసంపన్నమైన తీర్పుల చరిత్ర ఉంది. ఇదంతా గత మూడు దశాబ్దాలలో జరిగిన కృషిగా చెప్పుకోవచ్చు.

త్వరలో కొత్తచట్టం

ప్రస్తుత వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం (1986) స్థానంలో తీసుకురానున్న ప్రతిపాదిత వినియోగదారుల

నూతన చట్టం గురించి ప్రస్తావించడం అవసరం.

ప్రస్తుత చట్టంలోని లోపాలను, అడ్డంకులను అధిగమించేందుకు ప్రభుత్వం వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ బిల్లు 2015ను ఆగస్టు 10 2015 న లోక్‌సభలో ప్రవేశపెట్టారు. పాత చట్టం స్థానంలో కొత్త చట్టాన్ని తీసుకువచ్చేందుకు దీనిని ప్రవేశపెట్టారు. ఈ బిల్లును ఆహారం, వినియోగదారుల వ్యవహారాలు, ప్రజా పంపిణీ మంత్రిత్వశాఖకు చెందిన పార్లమెంటరీ స్థాయీ సంఘానికి నివేదించారు. ఈ స్థాయీ సంఘం బిల్లుకు కొన్ని సవరణలు సూచించింది. సవరించిన బిల్లును 2017 నవంబర్, డిసెంబర్‌లో జరిగే లోక్‌సభ శీతాకాల సమావేశాలలో ప్రవేశపెట్టనున్నారు. లోక్‌సభ ఆమోదం అనంతరం ఇది రాజ్యసభకు ఆమోదానికి వెళుతుంది. ఆ తర్వాత రాష్ట్రపతి ఆమోదానికి వెళుతుంది.

కొత్త వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ బిల్లులోని ముఖ్యాంశాలు...

వినియోగదారుల హక్కులను ప్రమోట్ చేయడం, రక్షణ కల్పించేందుకు, వాటి అమలుకు సంబంధించి సెంట్రల్ కన్స్యూమర్ ప్రొటెక్షన్ఏజెన్సీ పేరుతో ఒక సంస్థను ఏర్పాటు చేయనున్నారు. వినియోగదారులను అనుచిత వ్యాపార కార్యకలాపాల బారిన పడకుండా చూసేందుకు తగిన విధంగా జోక్యం చేసుకు నేందుకు, క్లాస్ యాక్షన్‌కు వీలు కల్పిస్తారు. ఆయా లోపభూయిష్ట ఉత్పత్తులను ఉపసంహ రించడం, చెల్లించిన మొత్తాన్నితిరిగి ఇప్పించడం వంటి చర్యలు తీసుకుంటారు. ఇప్పటివరకు ఇలాంటి చర్యలను నిరోధించడానికి తగిన అధికారాలు ఏ ఏజెన్సీకీ అప్పగించలేదు.

2. తప్పుదారి పట్టించే, తప్పుడు ప్రకటనలకు సంబంధించి సెలిబ్రిటీల ధృవీకరణలతో జరిగే ప్రచారాలకు జరిమానా విధించడం.
3. అనుచిత నిబంధనలతో చేసుకునే కాంట్రాక్టును చెల్లనేరనదిగా ప్రకటించడం
4. ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగంలో భాగంగా వినియోగ దారుల ఫోరంలలో మధ్యవర్తిత్వ కేంద్రాలను ఏర్పాటు చేయడం.
5. ఉత్పత్తికి సంబంధించి తయారీదారులను బాధ్యులుగా చేయడాన్ని అమలుపరచడం వంటివి ఉన్నాయి.

ముగింపు

వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ చట్టం విషయంలో 1986 నుంచి ఎన్నోకీలక పరిణామాలు చోటుచేసుకున్నాయి. వినియోగ దారుల హక్కులరక్షణ చట్టం కారణంగా దేశవ్యాప్తంగా పటిష్టమైన సంస్థాగత వ్యవస్థ ఏర్పాటైంది. వినియోగదారుల ఫోరంలు, సుప్రీంకోర్టు వెలువరించిన ఎన్నో తీర్పులు. సంస్కరణలకు అనుగుణంగా వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం ఎంతో పురోగతి సాధించింది. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు సంబంధించి ఎన్నో స్వచ్ఛంద సంస్థలు ఏర్పడ్డాయి. వ్యాపారులు, సేవలు అందించే వారు వినియోగదారుల హక్కులను గుర్తించడం మొదలుపెట్టారు. అయినా వినియోగదారులకు మరింత మెరుగైన న్యాయం జరగడానికి మరింత కృషి అవసరం. త్వరలోనే పార్లమెంటు ఆమోదించనున్న వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ బిల్లు 2015 ప్రస్తుత వినియోగదారుల చట్టంలోని లోపాలను చక్కదిద్దుతుందని, వినియోగదారుల ఫోరంలలో పేరుకుపోయిన ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారానికి ఉపకరిస్తుందని ఆశిద్దాం. అలాగే కొత్త చట్టం దేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ ఉద్యమానికి మరింత ఊపు నిస్తుందని ఆశిద్దాం. ■

గమనిక

వ్యాసకర్తలకు సూచన యోజన మాసపత్రికకు వ్యాసాలు పంపేవారు తమ వ్యాసం సాఫ్ట్ కాపీని పేజిమేకర్ 6.5 లేదా 7 మరియు "అను" 7 ఫాంట్‌లో, వర్డ్‌లోనూ పంపాలి. వ్రాతప్రతిని కూడ హామీ పత్రంతో కలిపి పోస్టుద్వారా పంపాలి. హామీ పత్రంలో ఇది తమ స్వంత రచన అనీ, దేనికీ అనువాదం, అనుసరణ కాదనీ, మరే పత్రికకూ పంపలేదనీ, ఇంతకుముందు పుస్తకంగా ముద్రించలేదని పేర్కొనాలి. రచనలు ప్రతి నెలా 15వ తేదీ లోపు మాకు చేరాలి. ప్రచురణకు నోచుకోని రచనలు తిరిగి పంపబడవు. దీనిపై ఎలాంటి ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలకూ చోటులేదు. ఏ నెలకైనా సంబంధించిన అంశం (Topic of the month) పైనే వ్యాసాలు పంపాలి గమనించగలరు. వ్యాసాలను పంపేవారు ఏ నెలకానెల ఇచ్చే ప్రత్యేక అంశంపై ననే 5వ తారీఖులోపు నాలుగు వాక్యాల అవరణం పంపాలి.

– సీనియర్ ఎడిటర్

యోజన తెలుగు మాసపత్రిక, 205, రెండవ అంతస్తు, సి.జి.ఓ. టవర్స్, కవాడిగూడ, హైదరాబాద్ – 500 080.

E-mail: yojana_telugu@yahoo.co.in - yojana.telugu@nic.in

వినియోగదారుని ప్రయోజనాలే డిజిటల్ ఇండియా విజయానికి కీలకం...

– డాక్టర్ సీతారామ్ దీక్షిత్

ఉత్పత్తులు, వాటి పనితీరు, వాటిని అందించేవారు, ప్రక్రియ పూర్తి చేసేవారు, వినియోగదారుల హక్కులు మొదలైన వాటి గురించి ఆచరణాత్మక, స్పష్టమైన, ఖచ్చితమైన, విశ్వసనీయమైన ప్రామాణిక సమాచారం వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండాలి. అందువల్ల వారు ఆన్‌లైన్ లావాదేవీల వల్ల ప్రతికూల విధానాలు ఏవైనా ఉంటాయేమో అవగాహన చేసుకోగలుగుతారు. డిజిటల్ విధానాన్ని ఆ విధంగా తీర్చిదిద్దితేనే వినియోగదారుల డిజిటల్ భాగస్వామ్యం పెరుగుతుంది.

భారత్‌లో పెద్దనోట్ల రద్దుకు ముందు, తరువాత ఇ-చెల్లింపులు

అధిక విలువ కలిగిన రూ. 1000, రూ. 500 కరెన్సీని రద్దు చేస్తున్నట్టు ప్రధాన మంత్రి ప్రకటించి ఇప్పటికి ఏడాది పూర్తయింది. అయితే, ఈ చర్య భారత్‌ను నగదు రహితంగా, లేదా తక్కువ నగదు దేశంగా మార్చిందా, లేదా వాస్తవంగా చూస్తే, వినియోగదారులు ఆన్‌లైన్ చెల్లింపుల వైపు మళ్ళేందుకు దోహదపడిందనే చెప్పాలి. కాగా, డిజిటల్ లావాదేవీల అన్వయింపు రేటు నగదు లభ్యతతో అంత త్వరగానూ, పూర్వస్థాయికి చేరిందనడం వాస్తవం.

ప్రజలు మళ్ళీ నగదుతోనే అధిక లావాదేవీలు ప్రారంభించడం వాస్తవమే అయినప్పటికీ, నోట్ల రద్దు ఖచ్చితంగా వినియోగదారులు భీమ్ (భారత్ ఇంటర్ ఫేస్ ఫర్ మనీ), యు.పి.ఐ (యునైటెడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ ఫేస్), ఐఎమ్‌పిఎస్ (ఇమ్మిడియేట్ పేమెంట్స్ ట్రాన్స్ ఫర్) తదితర బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థల వంటి డిజిటల్ చెల్లింపుల పద్ధతులపై తీవ్రంగా దృష్టి పెట్టారని చెప్పక తప్పదు.

వినియోగదారులు, చిన్న వ్యాపారులు నగదు లభ్యతతో ఆన్‌లైన్ లావాదేవీలకు స్వస్తి చెప్పడానికి పన్నుల నుంచి తప్పించుకోవడమే ప్రధాన కారణం. పన్నుల వసూలు పద్ధతి, పన్నులు వసూలు చేసే అధికారులపై నమ్మకం లేకపోవడం కారణంగా వీరంతా అసలు పన్నులనే తప్పించుకునే ఉద్దేశంతో ఆన్‌లైన్ లావాదేవీలను ఇష్టపడడం లేదని భావించాలి. అలాగే, ఆన్‌లైన్ లావాదేవీలపై ప్రోత్సాహకాలను ప్రభుత్వం ఉపసంహరించుకోవడం ఇందుకు మరో కారణంగా చెప్పుకోవచ్చు. ఇక్కడ ముఖ్యంగా చెప్పుకోవలసింది డిజిటల్ టెక్నాలజీ వినియోగదారుల ఎంపిక సంతృప్తి, విశ్వాసానికి అనుగుణంగా లేకపోవడం. డిజిటల్ టెక్నాలజీ ద్వారా విశ్వసనీయమైన, ఉపయుక్త మెరుగైన సేవలు లభించాలనేది వినియోగదారుల ఆకాంక్ష. అయితే, అది పూర్తిగా తమ ప్రయోజనాలకే ఉద్దేశించబడిందని, ఎటువంటి నష్టం లేకుండా తమను సంరక్షిస్తుందని భావించడం దాని అర్థం కాదు.

వినియోగదారుడు, వినియోగదారుని సంరక్షణ

ప్రజలందరూ సురక్షితమైన ప్రమాణాలు కలిగిన వస్తువులను/సేవలను ఆశించడం సహజం. వ్యాపార సంస్థలు వారి నాణ్యమైన

ఛైర్మన్, కన్స్యూమర్ గైడెన్స్ సొసైటీ ఆఫ్ ఇండియా, న్యూఢిల్లీ.
E-mail: sitaram.dixit@gmail.com

వస్తువులు/సేవలు అందించి నప్పుడు, జాతీయ వినియోగదారుల విధాన నిర్ణేతలు వినియోగదారుల సంరక్షణ దిశగా సమర్థమైన చర్యలు తీసుకున్నప్పుడు ఇది సాధ్యమే.

ఈ విషయంలో, నైతిక వ్యాపార విలువలను ప్రోత్సహించడానికి, అనైతిక వ్యాపార పద్ధతులను నియంత్రించడానికి అన్ని దేశాలు వినియోగదారుల రక్షణ విధానాలు కలిగివుంటే వినియోగదారుల అవసరాలకు, ఆకాంక్షలకు అనుగుణంగా వస్తు, సేవల సరఫరా జరుగుతుంది.

వినియోగదారుడు:

వ్యక్తిగత, కుటుంబ లేదా ఇంటి అవసరాల కోసం వస్తువులు లేదా సేవలను కొనుగోలు చేసే లేదా ఉపయోగించే ఎవరైనా వ్యక్తి.

వినియోగదారుల రక్షణ విధానాలు:

పారిశ్రామిక రంగ ప్రమాణాలు, ఆచరణ నియమాలు సహా దేశీయ చట్టాలు, నియంత్రణలు, విధానాలు, యంత్రాంగాలు, కార్యక్రమాలతో కూడుకున్నది.

విధాన మార్గదర్శకాలు దేశ విలక్షణ సంస్కృతి, ఆర్థిక, సామాజిక పరిస్థితులను గుర్తించేవిగా ఉండాలని వినియోగారుడు ఆశిస్తాడు. స్థానిక పరిస్థితులతోనే వినియోగ దారుల వివిధ స్థాయి రక్షణ ముడిపడి ఉంది. అవకాశాలకు దూరంగా ఉన్నవారితో సహా దేశంలోని అన్ని వర్గాలకు ప్రయోజనం కలిగించే రీతిలో వినియోగదారుల రక్షణ విధానాలను ప్రభుత్వం కట్టుదిట్టంగా అమలు పరచాల్సి ఉంటుంది. ఇందుకు తగిన మౌలిక సదుపాయాల అభివృద్ధి వ్యవస్థ, దాని సమర్ధ నిర్వహణ తప్పనిసరి. వినియోగ దారులకు తక్కువ ధరలో విస్తృత ఎంపికకు వీలు కల్పించే మార్కెట్ పరిస్థితులను కల్పించడం కూడా ప్రభుత్వ బాధ్యత. వినియోగ సుస్థిరతకు ఇది దారి తీస్తుంది. వ్యక్తిగత వినియోగదారుల సంఘాల అభి వృద్ధికి, వినియోగదారుల రక్షణకు దోహద పడుతుంది.

డిజిటల్ ప్రపంచం

ప్రపంచీకరణ, శీఘ్రగతిన వస్తున్న మార్పులు, వేగవంతమైన సమాచార మార్పిడి, సమాచారం తక్షణ చేరవేత, బ్యాంకింగ్, షిప్పింగ్ మొదలైనవి వినియోగదారులకు ఎన్నో అవకాశాలను, సౌలభ్యతను, తమకు కావలసింది ఎంచుకునే వీలును వారు భరించగలిగే ధరలతో అందిస్తున్నాయి. డిజిటల్ మాధ్యమం, మొబైల్ లావాదేవీలు నిస్సందేహంగా వినియోగదారుల జీవనశైలిని మార్చివేశాయి. అయితే, ఈ డిజిటల్ పరిణామాలలో అవకాశాల పెరుగుదలను కొనసాగించడానికి వినియోగదారులు దీనిపై మరింత నమ్మకం పెట్టగలిగితే అది వారి దైనందిన జీవితంలో భాగమై పోతుంది. డిజిటల్ వినియోగదారుల హక్కులలో సహేతుకమైన ధరకు స్థిరమైన, మంచి నాణ్యమైన బ్రాడ్ బ్యాండ్ ఇంటర్నెట్ వ్యవస్థ లభ్యత ప్రధానమైనది. అలాగే ఇది దేశ ఆర్థికాభివృద్ధికి తప్పనిసరి కేంద్ర బిందువు. అన్ని ప్రాంతాలకు, ముఖ్యంగా మారుమూల కుగ్రామాలకు సైతం ఈ ఇంటర్నెట్ వ్యవస్థను అందుబాటులోకి తీసుకురావడానికి ప్రభుత్వం, రెగ్యులేటర్లు, వ్యాపారవేత్తల సమన్వయ ప్రయత్నాలు తప్పనిసరి.

నేడు ప్రపంచ జనాభాలో 40 శాతం మందికి పైగా ఇంటర్నెట్‌ను వినియోగిస్తు న్నారు. ఈ ధోరణి కొనసాగడంతో పాటు మరింత పెరగాలి. డిజిటల్ ఉత్పత్తులను, సేవలను. అంగీకరిస్తున్నా. డిజిటల్ వ్యవస్థ పై మాత్రం వినియోగదారులలో విశ్వాసం పెరిగినట్టు కనిపించడం లేదు. దీనికి ప్రోత్సాహక లోపం కూడా కారణం కావచ్చు. దీనిపై దృష్టి పెట్టకపోతే టెక్నాలజీని ప్రజలకు చేరువ చేసే ప్రక్రియకు తీవ్ర విఘాతం కలగవచ్చు.

సాధారణంగా వినియోగదారుడు ఇంటర్నెట్‌ను సమాచారం తెలుసుకోవడానికి, పంచుకోవడానికి, భావాలను పొందుపరచ డానికి, వ్యాఖ్యానించడానికి, ర్యాంకింగ్‌కు, సవాళ్లకు, పరస్పర సేవలు అందించడానికి వినియోగిస్తున్నాడు. డిజిటల్ ఆర్థిక వ్యవస్థకు రూపకల్పన చేయడంలో ఎన్ని అవకాశాలు ఉన్నా వినియోగదారులు తమ ఎంపికల విషయంలో గందరగోళంగానే ఉన్నారు. డిజిటల్ సాధికారతను అందిపుచ్చుకోలేక పోతున్నారు. వారిలో గందరగోళం తొలగించి విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం విధాన కర్తలకు పెద్ద సవాలే. వినియోగదారుని స్వచ్ఛంద భాగస్వామ్యం మాత్రమే వినూత్న డిజిటల్ టెక్నాలజీ వ్యవస్థకు దారితీస్తుందనే వాస్తవాన్ని విస్మరించక వారిని ఈ విషయంలో చైతన్యవంతులను చేసే ప్రక్రియను మరింత పకడ్బందీగా కొనసాగించాలి.

వినియోగదారుల వైఖరి - వాస్తవికత

భారత్‌లో గత రెండు దశాబ్దాలలో వినియోగదారులలో ఆశాభావం స్థానంలో అపనమ్మకం చోటు చేసుకుంటూ వస్తోంది. వ్యాపారం, మీడియా, ప్రభుత్వం, చివరికి కొన్ని స్వచ్ఛంద సంస్థలను నమ్మలేని భావం వారిలో కనిపిస్తోంది. ప్రపంచీకరణ, టెక్నాలజీ మార్పుల ప్రతికూల ప్రభావాల నుంచి ఇవన్నీ తమను రక్షించగలిగేంత సమర్థమైన వ్యవస్థలు కాదనే భావన వినియోగదారులలో నెలకొంది. టెక్నాలజీకి సాధికారత, పారదర్శకత, వినియోగదారుల వివరాలను సంరక్షించే సామర్థ్యం లేనందున వాణిజ్య సంస్థలు తమ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అనైతికంగా వినియోగించు కుంటాయేమో నన్న భయం వారిలో కనబడుతోంది. వీటిని పోగొట్టడానికి ఎప్పటికప్పుడు సమీక్ష, వ్యక్తిగత సమాచార సేకరణ, పరిమితి మదింపు అవసరం. వివక్ష పూరిత విధానాలు, గోప్యతకు భంగం, వ్యక్తిగత భద్రతకు హాని జరగకుండా వ్యవస్థ అమలు జరగాలి. తమ

వివరాలు ఎందుకు సేకరించారు, వాటి అవసరం ఏమిటి? అనే విషయంలో వినియోగదారునికి పూర్తి అవగాహన ఉండి తీరాలి. డిజిటల్ ఆర్థిక వ్యవస్థలో తమ వ్యక్తిగత వివరాల ఆవశ్యకత, ప్రభావం గురించి పరిజ్ఞానం కలిగి ఉండడంతోపాటు, ఇబ్బందులు ఏమైనా ఎదురైతే అధిగమించే సమర్థమైన పద్ధతులు కూడా తెలిసి ఉండాలి. కంపెనీలు వినియోగదారులకు తమ ప్రాధాన్యతలకు, ఆకాంక్షలకు, చట్టబద్ధమైన హక్కులకు అనుగుణంగా డేటాను నియంత్రించుకునే సురక్షితమైన పద్ధతులను అందుబాటులో ఉంచాలి.

డిజిటల్ ఆర్థిక వ్యవస్థలో మనం సమాచారం ఇవ్వకుండా ఉండేందుకు అవకాశం లేదు. అయితే, గోప్యత విషయంలో వినియోగదారులు నియంత్రణ కలిగి వుండడం ముఖ్యం. అనేక సంస్థలు పౌరుల వివరాలను సేకరించడం, వారి హక్కుల పై దాని ప్రభావం విషయంలో జవాబుదారీతనం ప్రభుత్వానిదే. అందుచేత ప్రభుత్వ లేదా దాని నియమిత సంస్థలు సమస్యల పరిష్కారానికి తగిన యంత్రాంగా లను ఏర్పాటు చేయాలి. ఎలాంటి జాతి, లింగ, మత, వివక్ష లేకుండా అందరికీ సమన్యాయ నిర్ణయాలు తీసుకోవాలి. వీటిని సవాల్ చేసే ఏ సమస్యనైనా పరిష్కరించే విధంగా యంత్రాంగాలు ఉండాలి. భద్రపరచిన లేదా బదిలీ చేసే సమాచారం పూర్తి భద్రతా ప్రమాణాలను కలిగి ఉండాలి. కంపెనీల నిబంధనలలో బాధిత వినియోగ దారులకు ప్రయోజనాలు లేదా పరిహారం సకాలంలో చెల్లించే ఏర్పాటు విధిగా ఉండాలి.

వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కారం

వినియోగదారులు తమ హక్కులకు/ రక్షణకు భంగం వాటిల్లిన సమయాలలో వాటి పరిష్కారానికి సులభ మార్గం ఉండాలి. ఇది డిజిటల్ మాధ్యమంలో కూడా తప్పనిసరి. ఆన్‌లైన్ లావాదేవీలు అందించే సంస్థలు పటిష్టమైన, బాధ్యతాయుతమైన, సక్రమమైన అంతర్గత వివాద పరిష్కార యంత్రాంగాలను అందుబాటులో ఉంచాలి. పరిష్కారం కాని వివాదాల కోసం స్వతంత్ర పరిష్కార వ్యవస్థలు అవసరం. డిజిటల్ ప్రపంచంలో అనేక వర్గాలు, సీమాంతర లావాదేవీలు, బహుళ సేవా సంస్థలు ఇమిడి ఉంటాయి. నియంత్ర ణాధికారులు పరిధులకు అతీతంగా వివాదాలను పరిష్కరించవలసి ఉంటుంది. సీమాంతర సమాచార బదిలీ పై అంతర్జాతీయ విధానాన్ని సమన్వయ పరచుకోవలసి ఉంటుంది. లావాదేవీలతో ప్రమేయం ఉన్న దేశాలకు జాతీయ చట్టాలకు అనుగుణంగా రక్షణ ప్రయోజనాలను కల్పించాలి.

వినియోగదారులకు సాధికారత, విశ్వాసం పెంపుదల

భారత ప్రభుత్వం, వ్యాపార సంస్థలు ఆర్థికాభివృద్ధి దిశగా ఇ-కామర్స్‌లో పెట్టుబడులు పెడుతున్నాయి. అందుచేత వినియోగదారుల విశ్వాసం పునాదుల పై ఆధారపడిన ఆన్‌లైన్ చెల్లింపు వ్యవస్థలకు ప్రాధాన్యం అవసరం. వార్తాపత్రికల కథనాలు తరచుగా సమాచార గోప్యత ఉల్లంఘనలను, డిజిటల్ వ్యక్తిగత రికార్డులు, బ్యాంక్ అకౌంట్ వివరాలు, ఇ-మెయిల్ అడ్రస్‌లు, ఆన్‌లైన్ అకౌంట్ గుర్తింపు, ఆరోగ్య సమాచారం మొదలైన వాటి చౌర్యం. గురించి ప్రస్తావిస్తూ ఉంటాయి. డొమెయిన్‌లో ఈ సమాచారం కోల్పోవడమంటే. ఆర్థిక నష్టంగానూ, గుర్తింపు కోల్పోయినట్టుగానూ భావించాలి. శక్తివంతమైన డిజిటల్ టెక్నాలజీ కంపెనీలకు వినియోగదారుల వ్యక్తిగత వివరాలను సేకరించి భద్రపరచడంతో పాటు విస్తృత స్థాయిలలో పంచుకునే సామర్థ్యాన్ని అంది స్తుంది. ఇందులో చాలా భాగం అవసరాల మేరకే ఉంటుంది. డిజిటల్ వ్యవస్థలో వ్యక్తిగత భద్రత, రక్షణను బాల వినియోగ దారులకు కూడా తప్పనిసరిగా వర్తింప చేయాలి. ఆన్‌లైన్ ఇబ్బందులను, అపాయాలను వీరు సులభంగా అధిగమించ లేరు కనుక వీరికి అదనపు భద్రత అవసరం. ప్రస్తుతం అందుబాటులో ఉన్న అత్యాధునిక నూతన, అంతగా ప్రాచుర్యం లేని డిజిటల్ ఉత్పత్తుల వల్ల నష్టాలను గుర్తించడం కష్టం. ఎటువంటి కొత్త ఉత్పత్తులనైనా, సేవలనైనా ఉపయోగించడానికి ముందు వాటిలో భద్రతా అంశాన్ని వినియోగదారులు ముందుగా అవగాహన చేసుకోవడం ఎంతైనా అవసరం. ఆన్‌లైన్ భద్రతపై వినియోగదారులకు అవగాహన పెంచడంతో పాటు కంపెనీలు వినియోగదారులు సులభంగా వాడగలిగే సురక్షిత ఉత్పత్తులను తయారుచేసేలా సమన్వయం చేయడం ప్రభుత్వ యంత్రాంగం బాధ్యత. పారదర్శక వ్యక్తిగత సమాచార భద్రత, సక్రమ వినియోగం కూడా వ్యవస్థ పట్ల కొంత విశ్వాసం పెంపొందించేందుకు దోహద పడతాయి.

వ్యాపారంపై వినియోగదారుల విశ్వాసం పెంచడానికి ముందు వారి డిమాండ్లను అర్థం చేసుకోవడం ముఖ్యం. వారి ఆకాంక్షలకు అనుగుణంగా స్పందిం చడం అవసరం. డిజిటల్ వినియోగదారుల రక్షణకు పెద్ద పీట వేసి వారికి మర్యాద లభించేలా కార్పొరేట్ సంస్కృతి మేళవింపుతో కూడిన డిజిటల్ విధానం అమలు కావాలి. ఈ విధానంలోని నిబంధనలు అతిక్రమించే కంపెనీల పై తీవ్ర చర్యలు ఉండాలి. వాస్తవానికి చట్టం ఒక్కటే పూర్తి పరిష్కారం కాదు కానీ, ఇప్పటికీ వినియోగదారుల రక్షణ హామీలకు చట్టమే పునాదిగా ఉంది. పటిష్టమైన, పదునైన చట్టాలతోనే వినియోగదారులు డిజిటల్ ఆర్థిక వ్యవస్థలో నమ్మకంగా భాగస్వాములు కాగలుగుతారు.

వినియోగదారుల మార్కెట్‌లో స్మార్ట్ ఉత్పత్తులు పెరుగుతున్నాయి. రిమోట్ కేంద్రీకృత సమాచార వ్యవస్థలతో కూడిన స్మార్ట్ ఫోన్ లాంటి ఉత్పత్తుల వాడకానికి ప్రజలు అలవాటు పడుతున్నారు. తగిన, అవసరమైన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వినియోగదారులు పూర్తి పరిజ్ఞానం కలిగి

ఉండాలి. తమ వ్యక్తిగత వివరాల వినియోగం వల్ల కలిగే ప్రభావాన్ని వారు గ్రహించ గలగాలి. ఈ ఉత్పత్తులకు ఇంటర్నెట్, వైర్‌లెస్ అనుసంధానంతో డిమాండ్ పెరుగుతోంది. మరోవైపు సాఫ్ట్‌వేర్, డేటా నిర్వహణ ఖర్చులు తగ్గుతున్నాయి. దైనందిన వినియోగ వస్తువులైన యుటిలిటీ మీటర్లు, గృహోప కరణాలు, ఎలక్ట్రానిక్స్, ఫిట్‌నెస్ వస్తువులు, కార్లు, ఇంటి భద్రత వ్యవస్థలు మొదలైనవన్నీ ఇంటర్నెట్‌కో, మరోదానికో అనుసంధానం అవుతున్నాయి.

కొత్త మార్పులు వినియోగదారులకు ఒకవైపు అవకాశాలు పెంచుతూనే మరోవైపు ఇబ్బందులు కూడా తెచ్చిపెడుతున్నాయి. డిజిటల్ టెక్నాలజీతో కూడిన వినియోగ ఉత్పత్తులను ఇంటర్నెట్‌కు అనుసంధానిం చడం లైసెన్సులతో ముడిపడి ఉంది. వినియోగం, షేరింగ్ లేదా మార్పిడి ఆ వస్తువులను అందించిన తయారీ/ఉత్పత్తి దారుల నిర్వచనాన్ని బట్టి ఉంటుంది. దీనితో వివాదాలకు దారి తీస్తున్నాయి. డిజిటల్ ఉత్పత్తుల తయారీ కంపెనీలు అంతర్జాతీయ తయారీ ప్రమాణాలు పాటిస్తూ, అమ్మకం అనంతర భద్రతా నియమాలను సహేతుక మైన నిర్దిష్ట గడువుకు అన్వయింపచేసి, ఒకవేళ వాటికి విఘాతం కలిగిన సందర్భంలో పూర్తి పరిహారం చెల్లింపు భరోసా కల్పించడం ద్వారా డిజిటల్ వ్యవస్థ పై ప్రజల నమ్మకాన్ని సుస్థిర పరిచే అవకాశం ఉంది. గోప్యత, భద్రతకు సంబంధించిన సమస్యలు అటుంచితే బాధ్యత, జవాబుదారీతనం, కాంట్రాక్ట్, తయారీదారుల వ్యవస్థ, యాప్‌లు, ఐ.ఎస్.పి ల వంటి క్లిష్టమైన అంశాల మధ్య వినియోగదారుల హక్కుల గుర్తింపు మరింత దుర్లభమవుతోంది.

డిజిటల్ మాధ్యమ వినియోగదారు లకు రక్షణ, సాధికారత చట్టం ఆవశ్యకత ఎంతైనా ఉంది. దీని ద్వారా ఆన్‌లైన్ పరంగా భద్రత, బాధ్యత, అనుకూలత, సహేతుకత కల్పించడం సులభం అవుతుంది. ఆన్‌లైన్, ఆఫ్‌లైన్ కొనుగోలు ప్రక్రియలో డిజిటల్ సర్వీసులు, ఉత్పత్తులకు సంబంధించి రక్షణ స్థాయిలో ఎలాంటి మార్పులు ఉండవు. వినియోగదారుల సంతృప్తిపై మెరుగైన ప్రభావం చూపే ఆధారాలతో కూడిన, ఫలితాలను రాబట్టగల జోక్యాలు, పరిష్కారాలు అవసరం. స్వేచ్ఛా డిజిటల్ ఆర్థిక వ్యవస్థలో దుర్వినియోగం, సాంకేతిక వైఫల్యాలకు శిక్షలు వేసే సరళమైన న్యాయ యంత్రాంగాన్ని అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించవచ్చు. మరీ ముఖ్యంగా, టెక్నాలజీ మార్పుకు అనుగుణంగా వినియోగదారుల హక్కులకు భరోసా కల్పించే నియంత్రణ వ్యవస్థ అందుబాటులో ఉండాలి.

డిజిటల్ విద్య – అవగాహన

మనం వస్తువులను కొనడం, అమ్మడం పద్ధతిలో ఇంటర్నెట్ ఒక విప్లవం తెచ్చింది. ఆన్‌లైన్ షాపింగ్ ప్రయోజనాలను మనలో చాలా మంది ఆస్వాదిస్తున్నాం. వ్యాపారంలో సమస్యలను తప్పించుకోలేము. వస్తు, సేవలలో లోపాల వల్ల తలెత్తే ఇబ్బందులు మనకు తెలుసు. నకిలీ, నాసిరకం, హానికరమైన వస్తువులను అంటక డుతూ ఉంటారు. వాణిజ్య ప్రకటనలతో గొప్పగా వర్ణించిన దానికి, మన చేతికి ఇచ్చే వస్తువులకు ఎంతో తేడా ఉంటుంది. ఇ-కామర్స్‌లో అనేక కంపెనీలు ఇమిడి ఉండడంతో వాటి న్యాయ బద్ధతను, జవాబు దారీతనాన్ని గుర్తించడం కష్టమవుతుంది. వీటి ద్వారా ఎంతవరకు రక్షణ లభిస్తుందన్న అనుమానంతో వినియోగదారులు డిజిటల్ లావాదేవీలను తమ దైనందిన జీవనానికి అన్వయింపు చేసుకోవడంలో ఇంకా వెనుకాడుతున్నారు.

ఉత్పత్తులు, వాటి పనితీరు, వాటిని అందించేవారు, ప్రక్రియ పూర్తి చేసేవారు, వినియోగదారుల హక్కులు మొదలైన వాటి గురించి ఆచరణాత్మక, స్పష్టమైన, ఖచ్చితమైన, విశ్వసనీయమైన ప్రామాణిక సమాచారం వినియోగదారులకు అందుబాటు లో ఉండాలి. అందువల్ల వారు ఆన్‌లైన్ లావాదేవీల వల్ల ప్రతికూల విధానాలు ఏవైనా ఉంటాయేమో అవగాహన చేసుకోగలుగు తారు. డిజిటల్ విధానాన్ని ఆ విధంగా తీర్చిదిద్దితేనే వినియోగదారుల డిజిటల్ భాగస్వామ్యం పెరుగుతుంది. డిజిటల్ వినియోగదారుల విద్య అంటే కేవలం ఆన్‌లైన్ హక్కుల గురించి తెలుసుకోవడం మాత్రమే కాదు. కంప్యూటర్ డెస్క్ టాప్‌లు, లాప్‌టాప్‌లు, టాబ్లెట్స్, స్మార్ట్ ఫోన్‌లు మొదలైన వాటిని సమర్థంగా ఉపయోగిం చడం కూడా తెలిసి వుంటేనే డిజిటల్ సొసైటీలో క్రియాశీలక భాగస్వాములు కాగలుగుతారు.

దీనికి తోడు అవకాశాలను, ఇబ్బందు లను కూడా నిర్వహించకోగలిగే విధంగా వినియోగదారులు తమ నైపుణ్యాలను పెంచుకోవాలి. ఆన్‌లైన్ ఇబ్బందులను అధిగ మించడానికి ఎవరి సహాయం పొందాలనే విషయంలో కూడా వారికి అవగాహన ఉండాలి. ఈ విధమైన వినియోగదారుల విద్య, అవగాహన పటిష్టమైన నియంత్రణలో భాగమే! ■

యోజన చందా ఆన్‌లైన్‌లో

భారత ప్రభుత్వ ప్రచురణల విభాగం వారి యోజన, ఇతర పత్రికలకు చందాను ఆన్‌లైన్‌లో చెల్లించవచ్చు. www.Bharatkosh.gov.in వెబ్ సైట్‌లో Publications' Division వారి linkను క్లిక్ చేసి సూచనలను అనుసరించండి. చెల్లింపులు నెట్ బ్యాంకింగ్, క్రెడిట్ కార్డ్, డెబిట్ కార్డ్ ద్వారా చెయవచ్చు. చందా వివరాలు సంవత్సరానికి రూ. 230/–, రెండు సంవత్సరాలకు రూ. 430/–, మూడు సంవత్సరాలకు రూ. 610/–లు.

– సీనియర్ ఎడిటర్

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం.... పూర్తిగా కొత్తగా

- పుష్పా గిరిమాజీ

వినియోగదారుల చట్టం, 1986ను గురించి విస్తృత చర్చ జరుగుతున్న మాటవాస్తవమే అయినా అదొక విప్లవాత్మక చట్టమని అంగీకరించక తప్పదు. వినియోగదారుల హక్కులకు సంబంధించి, ముఖ్యంగా ఆరు రకాల హక్కులను మొదటిసారిగా దేశప్రజల దృష్టికి తీసుకువచ్చిన చట్టం ఇది. సరుకులు, సేవల సురక్షిత వినియోగం హక్కు, సమాచార హక్కు, కొనుగోళ్ళలో ఎంపిక చేసుకునే హక్కు, తన వాదనలను వినిపించే హక్కు, వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించే హక్కు. అక్రమ వ్యాపారం, ఆంక్షలతోకూడిన లావాదేవీలు, విచక్షణా రహిత దోపిడీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకునే హక్కు.

ఈ డిసెంబరులో జాతీయ వినియోగదారుల దినోత్సవం జరుపుకుంటున్నాం. 1986లో జాతీయ వినియోగదారుల చట్టాన్ని ప్రవేశపెట్టినందుకు గుర్తుగా ఈ వేడుక జరుపుకుంటున్నాం. తమాషా ఏమిటంటే, ఈ నెలలోనే పాతచట్టం స్థానంలో సమర్థమైన మరో చట్టంకోసం వెయ్యికళ్లతో ఎదురు చూస్తున్నాం.

మారుతున్న కాలానికి తగ్గట్టుగా అదే చట్టంలో మార్పులు తీసుకురావడం సహజంగా జరిగేదే. అయితే అసలు మొదటవచ్చిన చట్టమే సంచలనాత్మకమైనది. వినియోగదారులకు న్యాయం చేకూర్చేదిశగా విప్లవాత్మక వ్యవస్థకు శ్రీకారంచుట్టిన చట్టం అది. అయితే ఆ తర్వాత కాలంలో మార్కెట్ ఆర్థిక వ్యవస్థలో వచ్చిన మార్పులు, డిజిటల్ టెక్నాలజీ తెచ్చిన పెనుమార్పులు, చట్టం అమలులో తలెత్తిన లోపాలు అన్నీ కలిసి కొత్త చట్టం రూపకల్పనకు పురిగొల్పాయి.

తత్ఫలితంగా ఆగస్ట్ 10, 2015న వినియోగదారుల బిల్లు, 2015న లోక్‌సభలో ప్రవేశపెట్టడం జరిగింది. అప్పుడు దాన్ని ఆహార, ప్రజాపంపిణీ, వినియోగదారుల వ్యవహారాలకు సంబంధించిన స్థాయీ సంఘానికి నివేదించారు. ఆ సంఘం ముఖ్యమైన సిఫార్సులు చేస్తూ ఏప్రిల్ 26, 2016న ఒక నివేదికను సమర్పించింది. దానికనుగుణంగా ప్రభుత్వం మార్పులు చేర్పులు చేసి ఈ సమావేశాల్లో పార్లమెంటులో తిరిగి ప్రవేశపెడుతున్నది.

కొత్తగా తీసుకొచ్చే చట్టం ఎంత విశిష్టంగా ఉందో తెలుసుకోవాలంటే, ముందు పాతచట్టంలోని సానుకూల, ప్రతికూలాంశాలను ఒక్కసారి మననం చేసుకోవడం అవసరం.

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, 1986

వినియోగదారుల చట్టం, 1986ను గురించి విస్తృత చర్చ జరుగుతున్న మాటవాస్తవమే అయినా అదొక విప్లవాత్మక చట్టమని అంగీకరించక తప్పదు. వినియోగదారుల హక్కులకు సంబంధించి, ముఖ్యంగా ఆరు రకాల హక్కులను మొదటిసారిగా దేశప్రజల దృష్టికి తీసుకువచ్చిన చట్టం ఇది. అవి-సరుకులు, సేవల సురక్షిత వినియోగం హక్కు, సమాచార హక్కు, కొనుగోళ్ళలో ఎంపిక చేసుకునే హక్కు, తన వాదనలను వినిపించే హక్కు, వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించే హక్కు. అక్రమ వ్యాపారం, ఆంక్షలతోకూడిన లావాదేవీలు, విచక్షణా రహిత దోపిడీలకు సంబంధించిన

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం నిపుణురాలు, న్యూఢిల్లీ.
E-mail: pgirimaji@gmail.com

ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకునే హక్కు. ఈ హక్కులను విస్తృతంగా వినియోగించుకోవడానికి, పరి రక్షించుకోవడానికి కేంద్ర, రాష్ట్ర, జిల్లా స్థాయిల్లో వినియోగదారుల రక్షణ మండళ్ళ ఏర్పాటుకు చట్టం అవకాశం కల్పించింది. లోపభూయిష్టమైన సరుకులు, సేవలు, అక్రమ వ్యాపారాలు, పరిమితికి మించి ధరలు వసూలు చేయడంవంటి ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మూడు దశల న్యాయవ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడం ఈ చట్టం ప్రధాన ఉద్దేశం. అంతేకాకుండా న్యాయవాదులు లేకుండా వాటిని ట్రిబ్యునళ్ళముందు పరిష్కరించడానికి, సహజన్యాయ సూత్రాల ఆధారంగా త్వరగా వాటికి ముగింపు పలకడానికి జ్యుడీషియల్, నాన్‌జ్యుడీషియల్ సభ్యులతో ప్యానెళ్ళ ఏర్పాటుకు కూడా ఈ చట్టం అవకాశం కల్పించింది.

నరకులు, సేవల్లో లోపాలను తొలగించడానికి, లోపభూయిష్టమైన, సురక్షితంకానివి అయిన సరుకులను వాపసు తీసుకుని వాటికి బదులు మంచివి ఇవ్వడానికి లేదా డబ్బు వాపసు ఇవ్వడానికి వీలు కల్పించే పలు అధికారాలను కూడా ఈ చట్టం ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు దత్తం చేసింది. ఈ వ్యవస్థ– హానికరమైన వస్తువుల అమ్మకాన్ని, అక్రమ వ్యాపారాలను నిలిపివేసే అధికారాన్ని కలిగి ఉంటుంది. తప్పుదోవ పట్టించే ప్రకటనలు ఉపసంహరింపచేసి, సక్రమ ప్రకటనలు జారీచేయాలని కూడా ఇది ఆదేశించగలదు. ఈ వినియోగదారుల న్యాయవ్యవస్థ–బాధితులకు తగిన పరిహారం చెల్లించాల్సిందిగానూ, నష్టాన్ని భర్తీచేయాల్సింది గానూ న్యాయవివాదాల తాలూకు ఖర్చు భరించాల్సిందిగానూ కూడా ఆదేశించవచ్చు.

ఈ వ్యవస్థ ఏర్పడిన తొలినాళ్ళలో దేశవ్యాప్తంగా వినియోగదారుల వివాదాలు ఒక్కసారిగా వెల్లువెత్తాయి. గత మూడు దశాబ్దాల్లో ఇవి స్పృశించని రంగమంటూ ఏదీ లేదు. లోప భూయిష్టమైన సరుకు అమ్మినందుకు విక్రయానంతర సేవల్లో లోపాలకు, అక్రమ వ్యాపారాలకు, అధిక ధరలు వసూలు చేసినందుకు, తప్పుడు ప్రకటనలు ఇచ్చినందుకు తయారీదారులను, చిల్లరవ్యాపారులను నిలదీసాయి.

సేవారంగంకూడా వినియోగదారుల ఆగ్రహానికి గురయింది. సేవల్లో నిర్లక్ష్యానికి, అక్రమ వ్యాపార పద్ధతులకు పాల్పడినందుకు –తపాలా, టెలికమ్యూనికేషన్, రైల్వేలు, విమాన సంస్థలు, విద్యుచ్ఛక్తి సరఫరా విభాగాలు, రియల్‌ఎస్టేట్ సంస్థలు, బ్యాంకులు, బీమా కంపెనీలు, ఆస్పత్రులు, పౌరసరఫరాలు, పాఠశాలలు, కళాశాలలు, న్యాయవాదులు, ఆర్కిటెక్ట్‌లు, ట్రావెల్ ఏజంట్లు, స్టాక్‌బ్రోకర్లు, డ్రైక్లీనర్లు, టైలర్లు, మ్యారేజిబ్యూరోలు, వెడ్డింగ్‌ప్లానర్లు...ఇలా ప్రతి రంగానికి చెందిన వ్యాపారులు, న్యాయస్థానాల ముందు చేతులు కట్టుకుని నిలబడాల్సి వచ్చింది. ఉన్నత న్యాయస్థానాలు ఇచ్చిన సంచలనాత్మక తీర్పులు వినియోగదారుల హక్కులను మరింత సుస్థిరం చేసాయి. దేశంలో వినియోగదారుల ఉద్యమాన్ని మరింత బలోపేతం చేసాయి.

మరి తేడా ఎక్కడొచ్చింది?

ఇదంతా బాగానేఉంది. కానీ న్యాయ వ్యవస్థ మందగమనం పట్ల సర్వత్రా ఆందోళన వ్యక్తకావడం మొదలయింది.

రాష్ట్రస్థాయిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల మండళ్ళ ఖాళీలను తరుచుగా భర్తీచేయక పోవడంతో ఈ ట్రిబ్యునళ్ళ చక్రాలు ఆగిపోవడం మొదలయింది. న్యాయస్థానాల పదవుల్లో ఉన్నవారు న్యాయప్రక్రియలో అనవసరపు సాంకేతిక సమస్యలను చూపించడం, ఇరు పక్షాల న్యాయవాదుల విజ్ఞప్తిపై వాయిదాలపై వాయిదాలు వేసుకుంటూ పోవడంతో వీటి అసలు లక్ష్యమైన "సులభంగా, సత్వరంగా, ఖర్చులేకుండా న్యాయపరిష్కారం" అన్న సూత్రం నవ్వులపాలవడం ఆరంభమయింది. ఇక నష్టపరిహారం కూడా నామమాత్రంగా ఇప్పించడంతో వినియోగదారుల న్యాయ స్థానాల పట్ల ప్రజలకు ఆసక్తిసన్నగిల్లింది.

వినియోగదారుల చట్టంఅమలు, దాని ప్రభావం, పనితీరుపై ఇండియన్ ఇన్‌స్టిట్యూట్ ఆఫ్ పబ్లిక్ అడ్మినిస్ట్రేషన్ (ఐఐపిఏ) 2013 జనవరిలో ఒక నివేదిక సమర్పించింది. అంతకుముందు 1994లో సమర్పించినట్లుగానే, 2004 నాటి కాగ్ (కాంప్ట్రోలర్ అండ్ ఆడిటర్ జనరల్) నివేదికలాగానే ఇదికూడా వినియోగదారుల న్యాయవ్యవస్థపట్ల పెదవి విరిచింది. దీని ప్రభావం నామమాత్రంగానే ఉందనీ, న్యాయం సమర్థంగా, సత్వరంగా అందడంలేదనీ, నష్టపరిహారం కూడా సరిగా ఇప్పించకపోవడంతో ఈ మొత్తం యంత్రాంగం పట్ల ఆసక్తి సన్నగిల్లుతున్నదని కూడా ఈ నివేదిక వివరించింది.

కర్ణాటక, గుజరాత్, ఉత్తర ప్రదేశ్, ఒడిషా, త్రిపురలలోని పదిజిల్లాల్లో ఉన్న వినియోగదారుల న్యాయస్థానాలలో ఈ సర్వే నిర్వహించడం జరిగింది. ఫిర్యాదుదారులతో సహా పలువురు భాగస్వాములను కలిసి వారి అభిప్రాయాలు సేకరించింది. వీటిని క్రోడీకరిస్తూ – 'న్యాయప్రక్రియ క్లిష్టతరం కావడంతో న్యాయవాదులను నియమించుకోవడం తప్పనిసరయింది. దీనితో మొత్తం వ్యవహారం బాగా ఖర్చుతో కూడుకున్నదిగా తయారయింది.' అని వ్యాఖ్యానించింది.

అయితే ఇటువంటి పరిస్థితిని ఎప్పటికప్పుడు గమనిస్తూ వచ్చిన కేంద్ర వినియోగదారుల వ్యవహారాల మంత్రిత్వ శాఖ 1991, 1993, 2002 సంవత్సరాల్లో 86నాటి చట్టానికి సవరణలు తెచ్చింది. కానీ అవి ఆశించిన ఫలితాలివ్వలేకపోయాయి.

అసలు ఈ న్యాయస్థానాల ఏర్పాటు ప్రధానోద్దేశం – 'సత్వర న్యాయం' అయినప్పుడు– 1986నాటి చట్టంలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి గడువు నిర్దేశించి ఉండాల్సింది.

చివరకు 2002లో ఆ మేరకు మూడునెలలు గడువు విధిస్తూ సవరణ తెచ్చేనాటికి పరిస్థితి చేయిదాటిపోయింది.

ఐఐపిఏ నివేదిక ప్రకారం-మూడు నెలలకాలంలో కేవలం 10.2 శాతం, 5 నెలల వ్యవధిలో కేవలం 17.8 శాతం ఫిర్యాదులు మాత్రమే పరిష్కార మయ్యాయి. అంటే దానర్థం కేసులు ఇబ్బడి ముబ్బడిగా పెరగడంవల్ల కాదు, 40 శాతం జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరమ్‌లలో నెలలో 15 ఫిర్యాదులే నమోదయినప్పటి పరిస్థితి ఇది.

చట్టంలో లోపాలు

ఒక నిర్ణీత గడువులోగా ఖర్చులేని, సత్వర, సులభతర న్యాయం అందలేక పోవడం ఒక్కటే కాదు, చట్టంలో లోపాలు... వినియోగదారుల హక్కుల ఉల్లంఘనలు జరగకుండా చట్టం ప్రసాదించిన హక్కులను అమలు పరిచే యంత్రాంగం 1986 నాటి చట్టంలో లేదు. అసలు దీని ఉద్దేశం వివాదాలు తలెత్తినప్పుడు వాటి పరిష్కారమే కానీ, వాటిని నివారించి, వినియోగదారులను రక్షించడం కాదు. చాలాచోట్ల వినియోగ దారుల రక్షణ మండళ్ళ ఏర్పాటు కాలేదు. ఉన్నవాటికి కూడా అధికారాలు లేవు. ఇవి ఆమోదించిపంపే తీర్మానాలుకూడా సిఫార్సు ల్లాగానే ఉంటాయి. న్యాయప్రక్రియ నెమ్మదిగా కదలడం, నామమాత్రపు జరిమానాలు-చట్టాన్ని ఉల్లంఘించేవారిలో ఎటువంటి భయాన్ని కలిగించలేకపోతున్నాయి. ఆర్థిక సరళీకరణకు సరిగ్గా ఐదు ఏళ్ళముందు ఈ చట్టం వచ్చింది. తర్వాత వచ్చిన స్వేచ్ఛా విపణి వాణిజ్యంలో పోటీ పెరిగి – సరుకుల్లో, సేవల్లో నాణ్యతకు దారితీసింది. ధరలు కూడా తగ్గాయి. ఈ మార్పును మనం టెలికమ్యూ నికేషన్, పౌరవిమాయానంలో చూశాం. కానీ మరోవైపు పోటీకారణంగా అనైతిక, అక్రమ వ్యాపారాలకు తెరలేచింది. దీనిని మొదట్లోనే తుంచి వేయకపోతే వినియోగదారులను దారుణంగా దెబ్బతీస్తున్నది.

అలాగే డిజిటల్ సాంకేతికత తెచ్చిన విప్లవాత్మక మార్పులు వినియోగదారులకు అపార అవకాశాలు, ప్రయోజనాలు మోసుకొచ్చాయి. అయితే వాటితోపాటూ వ్యక్తిగత వివరాల తస్కరణ, ఎటిఎం కార్డు మోసాలు, నకిలీ క్రెడిట్ కార్డులవంటి కొత్తరకం ఆన్‌లైన్ మోసాలు కూడా పుట్టుకొచ్చాయి.

వినియోగదారుల రక్షణ విషయంలో ఇవన్నీ వినూత్నంగా ఆలోచించేటట్లుచేస్తు న్నాయి. వారి అవసరాలు, ప్రయోజనాలకు తగ్గట్టుగా వారి హక్కులను మరింత సమర్ధంగా రక్షించడానికి పాతచట్టంలో మార్పులు మాత్రమే చేయడంకంటే పూర్తిగా కొత్త చట్టాన్ని ఆవిష్కరించాల్సిన అవసరాన్ని నొక్కి చెబుతున్నాయి. ■

యోజన అభిమానులకు సూచన:

యోజన పత్రిక యాజమాన్యం వీలైనంతవరకు సంచికను సకాలంలో పాఠకులకు అందచేయాలని కృషిచేస్తుంది. అయితే, అనేక కారణాలవల్ల, చందా కట్టిన వెంటనే పాఠకులకు పత్రికను పంపటం వీలుకాదు. చందావివరాలు మాకు చేరాలి, ఆ సమయానికి సంచిక అందుబాటులో ఉండాలి. ఈ కారణాలవల్ల ఆన్‌లైన్ చందాదారులకు ఒక్కొక్కసారి చందా కట్టిన 15, 20 రోజుల తరువాతనే సంచికను పంపటం వీలవుతుంది. యోజన తెలుగు పత్రికకు 20వ తేదీ తరువాత అందిన చందాలకు, ఆ తరువాత నెలనుండే సంచికను పంపడం వీలవుతుంది. పత్రికను ఎప్పుడూ, సాధారణ పోస్టు ద్వారానే పంపుతాము. దీనికి రికార్డేమీ ఉండదు. ఒకవేళ ఎవరికైనా పత్రిక అందకపోతే, బదులుగా మరో సంచికను పంపడం లేదా చందాను సర్దుబాటు చేయడం వీలుకాదు. చందాదారులే తమ చిరునామా సరిచూసుకోవడం, స్థానిక పోస్టుమ్యాన్‌తో మాట్లాడటం చేయాలి. గమనించగలరు.

– సీనియర్ సంపాదకుడు

సాధికారత

ప్రత్యేక వ్యాసం

వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కారం : మార్గాలు

– డాక్టర్ బి.సి.గుప్తా

వినియోగదారుల వివాదాలకు పారదర్శకంగా, సత్వరం, చౌకగా పరిష్కారాలు అందించాలని సవరించిన ఐక్యరాజ్యసమితి మార్గదర్శకాలు సూచిస్తున్న మేరకు ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కారానికి (ఏడీఆర్) తగిన చట్టబద్ధ న్యాయ నిబంధనలు అందుబాటులో ఉన్నాయని స్పష్టమవుతోంది. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం–1986 నిర్దేశం ప్రకారం జిల్లా వినియోగదారుల వేదిక కూర్పు దాదాపు న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం కింద లోక్ అదాలత్ ఏర్పాటును పోలి ఉండటం హర్షణీయం.

ఐక్యరాజ్యసమితి (ఐరాస) సర్వ ప్రతినిధి సభ ఇటీవల ఐరాస వినియోగదారు రక్షణ మార్గదర్శకాల (UNGCP)ను సవరించింది. తదనుగుణంగా వినియోగదారు వివాదాల సత్వర, పారదర్శక, అందుబాటు పరిష్కారాలకు ఉద్దేశించిన వినియోగదారు రక్షణ విధానాలను రూపొందించాల్సిందిగా సభ్య దేశాలకు పిలుపునిచ్చింది. ఈ మార్గ దర్శకాలను ఆమోదించడంతో ఆత్మశోధన ప్రక్రియకు ఉత్తేజం కలిగింది. ఆ మేరకు ప్రస్తుత విధానాల పరిశీలనకు అవకాశం లభించింది. దేశంలోని మారుమూల ప్రాంతాల, అతి స్వల్ప ఆర్థికస్థాయిగల వినియోగదారులకు కూడా న్యాయ ప్రదాన వ్యవస్థను అందుబాటులోకి తేగల ప్రత్యామ్నాయ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పరిచే మార్గాలు, వనరుల ఆవిష్కరణకు ఇది తోడ్పడుతుంది. సర్వ ప్రతినిధి సభ తొలుత ఏప్రిల్ 16, 1985న ఐరాస వినియోగ దారుల రక్షణ మార్గదర్శకాల (UNGCP)ను 39/248 తీర్మానం ద్వారా ఆమోదించింది. ఆ తర్వాత జూలై 26, 1999 నాటి తీర్మానం ద్వారా ఆర్థిక–సామాజిక మండలి ఈ మార్గ దర్శకాలను విస్తరించింది. ఈ మార్గ దర్శకాలలోని ఇతర అంశాలు కిందివిధంగా ఉన్నాయి:–

వినియోగదారులకు వివాద పరిష్కార వీలు కల్పించే చర్యలు

వినియోగదారులు తమ వివాదాలకు పరిష్కారం పొందడం కోసం ప్రభుత్వం చట్టబద్ధ, పాలనాపరమైన చర్యలు తీసు కోవాలి. లేదా సత్వర, పారదర్శక, ఖర్చులేని, అందుబాటులో ఉండే తగిన, సహేతుక వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేసి అధికార లేదా అనధికార ప్రక్రియలద్వారా వివాద పరిష్కారం పొందే వీలు కల్పించాలి. అయితే, అటువంటి ప్రక్రియలు ప్రత్యేకించి స్వల్పాదాయ వినియోగదారుల అవసరాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.

సర్వ ప్రతినిధి సభ ఇటీవల 70/186 తీర్మానంద్వారా డిసెంబర్ 22, 2015న ఆమోదించిన తాజా మార్గదర్శకాలు కిందివిధంగా ఉన్నాయి:–

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు–వివాదాలు

వ్యాపార సంస్థలు వినియోగదారుల కోసం ఫిర్యాదులు–వాటి నిర్వహణ యంత్రాంగాలను నిర్వహించాలి. అవి సత్వర,

మాజీ కార్యదర్శి, కేంద్ర ఆహార మంత్రిత్వశాఖ.
జాతీయ వినియోగదారుల ఫోరం సభ్యుడు, న్యూఢిల్లీ.
E-mail: bcgupta2000@yahoo.com

పారదర్శక, ఖర్చులేని, అందుబాటులో ఉండే ప్రభావవంతమైన పరిష్కారాన్ని వినియోగ దారులకు అందించగలగాలి. ఈ ప్రక్రియలో వారిపై అనవసర ఆర్థిక, ఇతరత్రా భారం పడరాదు. అంతర్గత ఫిర్యాదుల నిర్వహణ, ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార సేవలు, ఖాతాదారుల సంతృప్తి తదితరాలకు సంబంధించిన దేశీయ, అంతర్జాతీయ ప్రమాణాల స్మృతిని పాటించడంపై వ్యాపార సంస్థలు దృష్టి సారించాలి.

14. సభ్యదేశాలు ప్రవేశపెట్టే వినియోగదారుల రక్షణ విధానాలు:-

(జి) పారదర్శక, అందుబాటు, సత్వర, ఉప శమనయుత వివాద పరిష్కారానికి అనుగుణంగా ఉండాలి;

ఎఫ్. వివాద పరిష్కారం - ఉపశమనం

37. ''సీమాంతర కేసులుసహా వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సభ్యదేశాలు పారదర్శక, నిష్పాక్షిక, ప్రభావవంతమైన యంత్రాంగాల ఏర్పాటును ప్రోత్సహించాలి. తద్వారా పాలనపరమైన, న్యాయ, ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార చర్యలు తీసుకోవాలి. అందుబాటులో ఉండే తగిన, సహేతుక, ఖర్చులేని వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేసి అధికార లేదా అనధికార ప్రక్రియలద్వారా వినియోగదారులు లేదా సముచిత, హేతుబద్ధ సంస్థలు వివాద పరిష్కారం పొందే వీలు కల్పించాలి. అయితే, అటువంటి ప్రక్రియలు ప్రత్యేకించి బలహీన, వెనుకబడిన వర్గాల వినియోగదారుల అవసరాలను సభ్యదేశాలు ప్రత్యేకంగా పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి."

'వినియోగదారు' అనే పదం కిందివిధంగా నిర్వచించబడింది:-

3. ఈ మార్గదర్శకాల ప్రకారం "వినియోగదారు" అంటే సాధారణంగా ఒక సహజ వ్యక్తి, జాతీయతతో నిమిత్తంలేని, ప్రధానంగా వ్యక్తిగత, కుటుంబ లేదా పరివారానికి ప్రాతినిధ్యం వహించేవారు. అయితే, సభ్యదేశాలు తమ నిర్దిష్ట దేశీయ అవసరాల మేరకు భిన్న నిర్వచనాలను అనుసరించవచ్చు.

ఐరాస సర్వ ప్రతినిధి సభ 1985లో మార్గదర్శకాల (యూఎన్జీసీపీ)ను ఆమోదిం చిన నేపథ్యంలో భారతదేశం "వినియోగ దారుల రక్షణ చట్టం-1986" (1986 నాటి చట్టం సంఖ్య 68)ను రూపొందించి ఏప్రిల్ 15, 1987 నుంచి అమలులోకి వచ్చేవిధంగా జారీచేసింది. దీని ప్రకారం జిల్లా, రాష్ట్ర, జాతీయస్థాయిలలో వినియోగదారు వివాద పరిష్కార వ్యవస్థ "వినియోగదారుల వేదిక/ కమిషన్'' రూపంలో మూడంచెలలో ఉంటుంది. జిల్లాస్థాయిలో వినియోగదారు వివాద పరిష్కార వేదికకు జిల్లా జడ్జి హోదాగల న్యాయాధికారి నేతృత్వం వహిస్తారు. ప్రతి రాష్ట్రం లేదా కేంద్రపాలిత ప్రాంతంలో ఏర్పాటయ్యే రాష్ట్రస్థాయి కమిషన్‌కు హైకోర్టు విశ్రాంత న్యాయమూర్తి అధిపతిగా ఉంటారు. ఇక జాతీయస్థాయి కమిషన్‌కు భారత సర్వోన్నత న్యాయస్థానం (సుప్రీం కోర్టు) విశ్రాంత న్యాయమూర్తి అధ్యక్షుడుగా ఉంటారు. ఈ వినియోగదారుల వేదికలు/కమిషన్లు వివాదాల పరిష్కారంలో కీలకపాత్ర పోషిస్తూ తమ ముందుకు వచ్చిన 90 శాతానికిపైగా ఫిర్యాదులలో తీర్పులు ప్రకటించాయి. అయితే, స్థూలంగా చూసినప్పుడు వీటిముందున్న కేసుల స్వభావం, పరిష్కారం కావాల్సిన కేసుల సంఖ్యరీత్యా తుది తీర్పు వెలువరించేందుకు చాలా సమయం పడుతున్నదని అర్థమవుతోంది. సుదీర్ఘ సంప్రదాయిక విచారణ ప్రక్రియ, మౌలిక సదుపాయాల కొరత వంటివి ఇందుకు కారణమవుతున్నాయి. ఇక చాలా సందర్భాల్లో న్యాయవాదులు ఈ ఫిర్యాదులను సివిల్ కేసుల తరహాలో దాఖలు చేస్తున్నారు. దీంతో విస్తృత సాక్ష్యాలు/పత్రాల పరిశీలన అవసరమైనందున అధిక వ్యయంతోపాటు ఎక్కువ సమయం పడుతోంది. వస్తుసేవల తయారీ/సరఫరాదారులు అటు ప్రభుత్వ, ఇటు ప్రైవేటు రంగాలకు చెందినవారు కాబట్టి సుదీర్ఘ కాలం కేసులను సాగదీయగల వనరులు, తగినన్ని మార్గాలు వారికున్నాయి. ఫలితంగా పేదలు, నిస్సహాయ వినియోగ దారులకు న్యాయం దక్కడం లేదు.

వినియోగదారు వివాదాల పరిష్కార ప్రక్రియలో ఇంత ఎక్కువ సమయం, సొమ్ము అవసరం వీటి ఫలితంగా వినియోగదారులు సదరు పరిష్కార వేదికలు/కమిషన్లను ఆశ్రయించలేని పరిస్థితి ఏర్పడింది. న్యాయవాది సహాయంతో నిమిత్తం లేకుండా వినియోగదారు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే వీలు కూడా ఉంది; కానీ, శక్తిమంతమైన వ్యాపారపక్షాలకు ప్రాతినిధ్యం వహించే న్యాయవాదులతో వాదించాల్సి వచ్చినప్పుడు వినియోగదారులు నిస్సహాయుల వుతున్నారు. ఇక మొత్తం సంప్రదాయిక యంత్రాంగ విధివిధానాలన్నీ అనుసరించిన తర్వాత తుది తీర్పు వెలువడినప్పటికీ అవి అమలుకాని సందర్భాలే అధికం. ఈ తీర్పుల అమలు కోసం మళ్లీ తగిన వేదికలో తాజా విచారణ కోసం అభ్యర్థన దాఖలు చేసుకోవాల్సిన దుస్థితి ఉందన్నది వాస్తవం. పర్యవసానంగా వినియోగదారులలో అధికశాతం చట్టబద్ధ యంత్రాంగం ప్రకారం ఏర్పాటైన వినియోగ దారు వేదికల తలుపు తట్టడం లేదన్నది స్పష్టమవుతోంది. వినియోగదారుల వేదికల ఏర్పాటు, నిర్వహణకు వెచ్చిస్తున్న నిధులరీత్యా చూస్తే దేశవ్యాప్తంగా ప్రధాన మహా నగరాలకు దూరంగాగల జిల్లా వినియోగదారుల వేదికలలో పరిష్కృతమవు తున్న కేసుల సంఖ్య అతి తక్కువగా (100 నుంచి 200) ఉందని స్పష్టమవుతోంది. ఇక సవరించిన ఐరాస మార్గదర్శకాల ప్రకారం 'ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కారం' (ఏడీఆర్) అంటే... 'న్యాయస్థానం వెలుపల మధ్య వర్తిత్వం, ఒప్పందం, రాజీ లేదా సమంజస పరిష్కార పద్ధతి' వగైరాలను అనుసరించడం. ఏడీఆర్ ప్రాథమిక లక్ష్యం సత్వర, సముచిత,

పారదర్శక వివాద పరిష్కారమే. భారతదేశంలో ఏడీఆర్ అనుసరణకు అనువైన, చక్కటి నిర్వచనం గల చట్టబద్ధ యంత్రాంగం 'భారతీయ పౌర శిక్షస్మృతి సెక్షన్ 89'తో పాటు 'న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం-1987' రూపాల్లో అందుబాటులో ఉంది.

భారతీయ పౌర శిక్షస్మృతి సెక్షన్ 89, 1908: మాలీమత్ కమిటీ సిఫారసులకు అనుగుణంగా 1999నాటి సవరణ చట్టం 46ద్వారా పౌర వ్యవహార స్మృతి-1908 చట్టం (1908నాటి 5వ చట్టం)లో సెక్షన్ 89 చేర్చబడింది. దేశంలో జూలై 1, 2002 నుంచి అమలులోకి వచ్చిన ఈ నిబంధన నిర్దేశిస్తున్న అంశాలు కిందివిధంగా ఉన్నాయి:-

"89. కోర్టు వెలుపల వివాద పరిష్కారం- (1) కేసులో కక్షిదారుల మధ్య అంగీకారయోగ్య పరిష్కారానికి వీలుకల్పించే అంశాలున్నట్లు న్యాయస్థానం అభిప్రాయపడిన పక్షంలో సదరు పరిష్కార షరతులను స్వయంగా రూపొందించి దానిపై కక్షిదారుల అభిప్రాయం కోరాలి. వారి స్పందన అందిన తర్వాత తగువిధంగా షరతులను సవరించి సంభావ్య పరిష్కారాన్ని సూచిస్తూ దాన్ని....

(అ) మధ్యవర్తిత్వం

(ఆ) ఒప్పందం

(ఇ) లోక్ అదాలత్ ద్వారా పరిష్కారంసహా సమంజస పరిష్కారం లేదా

(ఈ) రాజీ మార్గాలను సూచించవచ్చు.

(2) వివాద పరిష్కారానికి కింది మార్గాలు సూచించినప్పుడు-

(అ) ఒప్పందం దిశగా మధ్యవర్తిత్వం కోసం ప్రతిపాదించినట్లయితే 'ఆర్బిట్రేషన్ అండ్ కన్సిలియేషన్ యాక్ట్-1996' నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. తదనుగుణంగా వివాదాన్ని పరిష్కరించుకోవచ్చు.

(ఆ) లోక్ అదాలత్ మార్గంలో వెళ్లదలిస్తే... న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం1987లోని సెక్షన్ 20 ఉపసెక్షన్ (1) నిబంధనలతోపాటు అదే చట్టంలోని సదరు వివాదానికి వర్తించగల ఇతర నిబంధనలనూ అనుసరించి పరిష్కరించాలి.

(ఇ) సమంజస పరిష్కారం సూచిస్తున్నట్లయితే... సదరు వివాదాన్ని సముచిత వ్యవస్థ లేదా వ్యక్తి లేదా అదేవిధమైన లోక్ అదాలత్ సమాన మరో వ్యవస్థ లేదా వ్యక్తికి అప్పగించవచ్చు. ఆ మేరకు దీన్ని లోక్ అదాలత్ ముందుంచినట్లు పరిగణించి న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం-1987 నిబంధనలను వర్తింపజేయాలి.

(ఈ) రాజీకి సూచిస్తున్నట్లయితే... ఆ మేరకు కక్షిదారుల మధ్య రాజీ కుదర్చడం కోసం న్యాయస్థానం తగు నిర్దేశిత విధానాలను అనుసరించాలి."

న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం, 1987 (1987నాటి 39వ చట్టం)- ప్రభుత్వం 1995లో జారీచేసిన అధికార ప్రకటనద్వారా న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం-1987 అమలులోకి వచ్చింది. ఇది నిర్దేశిస్తున్న ప్రకారం... విధుల్లో ఉన్న లేదా విశ్రాంత న్యాయాధికారులు, సామాజిక కార్యకర్తలు, మహిళా ప్రతినిధులు సభ్యులుగా ఉన్న ప్రజా న్యాయస్థానాన్ని (లోక్ అదాలత్) నిర్దేశిత వ్యవధికి అనుగుణంగా నిర్వహించాలి. కోర్టులలో పరిష్కారం కోసం ఎదురుచూస్తున్న కేసులు లేదా కోర్టులు స్వయంగా పంపదలచిన కేసులను లోక్ అదాలత్ పరిష్కరించాలి. ఈ మేరకు కక్షిదారుల మధ్య రాజీ, పరిష్కారం తదితర పరిష్కారాల దిశగా న్యాయబద్ధ, సమాన, సముచిత సూత్రాలను అనుసరించాలి. చట్టంలో నిర్దేశించిన ప్రకారం వివిధ ప్రజా ప్రయోజనాల కోసం శాశ్వత లోక్ అదాలత్‌ల ఏర్పాటుకు వీలు కల్పించే నిబంధన కూడా ఉంది. ఇక లోక్ అదాలత్ ఇచ్చే ఆదేశాలు సివిల్ కోర్టు తీర్పుతో సమానమని, వివాదంలోని కక్షిదారులు దీనికి తప్పక కట్టుబడాలని, దీన్ని ఏ స్థాయిలోనూ సవాలుచేసే వీల్లేదని చట్టంలోని సెక్షన్ 21 స్పష్టం చేస్తోంది. లోక్ అదాలత్ విచారణ కోర్టులలో విచారణతో సమానంగా పరిగణించబడుతుంది. ఆ మేరకు సాక్ష్యాలను కోరడం, నిర్దిష్ట పత్రాల సమర్పణకు ఆదేశించడం, అవసరమైతే ప్రభుత్వ రికార్డు లేదా అధికారిక పత్రాలను కోరడం వంటి అధికారాలు కూడా వీటికి ఇవ్వబడ్డాయి. దీన్నిబట్టి లోక్ అదాలత్ ద్వారా కక్షిదారులు ఒకసారి అంగీకారానికి వచ్చినట్లయితే సదరు పరిష్కారం అంతిమమని స్పష్టమవుతోంది. అలాగే లోక్ అదాలత్ ఆదేశాల అమలు కోసం అభ్యర్థన దాఖలు చేయడంగానీ లేక సవాలు, సమీక్ష తదితరాలకుగానీ అవకాశం లేదు. తద్వారా సత్వర, వేగవంతమైన, తక్కువ ఖర్చుతో న్యాయం సముచితంగా అందించాలన్న లక్ష్యం నెరవేరినట్టే. ఒకవేళ లోక్ అదాలత్ ఏదైనా వివాదాన్ని పరిష్కరించలేకపోతే అది సంప్రదాయిక యంత్రాంగం ద్వారా తిరిగి సముచిత పరిధిగల కోర్టుకు వెళ్తుందని చట్టం పేర్కొంటోంది. అలాగే జిల్లా, రాష్ట్ర, జాతీయ స్థాయులలో ఏర్పాటైన చట్టబద్ధ న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల ఆధ్వర్యంలో లోక్ అదాలత్ నిర్వహణ సాగాలని కూడా చట్టం నిర్దేశిస్తోంది.

ఇక కేంద్ర స్థాయిలో 'జాతీయ న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థ' కూడా ఉంది. సుప్రీం కోర్టు ప్రస్తుత లేదా విశ్రాంత న్యాయమూర్తి కార్యనిర్వాహక ఛైర్మన్ హోదాలో దీనికి అధిపతి కాగా ప్రభుత్వం నియమించిన మరికొందరు సభ్యులుగా ఉంటారు. రాష్ట్రస్థాయిలో హైకోర్టు ప్రధాన న్యాయమూర్తి సంరక్షణలోగల న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థకు హైకోర్టు విధుల్లో ఉన్న లేదా విశ్రాంత న్యాయమూర్తి అధిపతిగా ఉంటారు. జిల్లాస్థాయిలోని ప్రాధికార సంస్థకు

జిల్లా-సెషన్స్ జడ్జి చైర్మన్ కాగా, మరికొందరు సభ్యులుంటారు. సుప్రీం కోర్టు, హైకోర్టు, తాలూకా స్థాయిలలోనూ న్యాయసేవా కమిటీల ఏర్పాటుకు నిబంధనలు వీలు కల్పిస్తున్నాయి. కాగా, సీపీసీ సెక్షన్ 89 కింద ఏర్పాటయ్యే యంత్రాంగాల చట్టబద్ధత, కచ్చితత్వంపై సుప్రీం కోర్టులో అనేక రిట్ పిటిషన్లద్వారా సవాలు చేసిన సందర్భాలున్నాయి. ఇలాంటి ఉదంతాలకు సంబంధించి రెండు భిన్న సందర్భాల్లో సెక్షన్ 89 వినియోగాన్ని తప్పనిసరి చేస్తూ ముగ్గురు సభ్యుల ధర్మాసనం తీర్పులిచ్చింది. ఆ మేరకు "సేలం అడ్వకేట్స్ బార్ అసోసియేషన్ వర్సెస్ యూనియన్ ఆఫ్ ఇండియా {(2003) 1 SCC 49}తోపాటు ఇదే కక్షిదారుల మధ్య {(2005) 6 SCC 344}'' మరో కేసులో తీర్పులతోపాటు అఫ్కాన్స్ ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ లిమిటెడ్ అండ్ ఏఎన్ఆర్. వర్సెస్ చెరియన్ వార్కీ కన్స్ట్రక్షన్ కంపెనీ (ప్రైవేట్) లిమిటెడ్ అండ్ ఉర్స్ {2010 (8) SCC 24} కేసులో చరిత్రాత్మక తీర్పులిచ్చింది. అలాగే కింద పేర్కొన్న కొన్నిరకాల కేసులలో "ఉపశమనం కోసం ఏడీఆర్ ప్రక్రియను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం తప్పనిసరి'' అని స్పష్టం చేసింది.

"సాధారణంగా ఏడీఆర్ ప్రక్రియకు తగిన కేసులు:

v. సరఫరా వ్యాపారి/తయారీదారు/సేవాప్రదాతలు తమ వ్యాపారం/వృత్తిగత ప్రతిష్ఠ, విశ్వసనీయత లేదా 'ఉత్పత్తి ప్రాచుర్యా'నికి ప్రాధాన్యం ఇస్తున్నట్లయితే 'అన్ని వినియోగదారుల వివాదాలు.'

సర్వోన్నత న్యాయస్థానం ఆగస్టు 30, 2017న "బిజోయ్ సిన్హారాయ్ (డి) బై ఎల్ఆర్. వర్సెస్ బిశ్వనాథ్ దాస్ అండ్ ఉర్స్" [సివిల్ అప్పీల్ నం.4761-63/2009] కేసులో తీర్పు ఇచ్చింది. ఇది వైద్య నిర్లక్ష్యంపై కేసు కాగా, సుమారు 23 ఏళ్ల తర్వాత తీర్పు వెలువడింది. ఈ తీర్పులో సుప్రీం కోర్టు కిందివిధంగా పేర్కొంది:-

"16. ఈ ఆదేశాలు జారీచేసే ముందుగా వినియోగదారుల వేదికలలో న్యాయ ప్రదానానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన అంశాన్ని ప్రస్తావించాల్సి ఉంది. సేవాలోపంపై ఫిర్యాదుతో వినియోగదారుల న్యాయస్థానానికి వచ్చే వినియోగదారు సత్వర ఉపశమనం అభిలషిస్తారు. వినియోగదారు వేదికల ఏర్పాటు పరమోద్దేశం కూడా వినియోగదారుకు వేగంగా న్యాయం అందించడమే. వినియోగదారుల రక్షణ కోసం ప్రపంచవ్యాప్త ఉద్యమం నేపథ్యంలో వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం-1986 (చట్టం) వచ్చింది. ఐక్యరాజ్యసమితి సర్వ ప్రతినిధి సభ 1985 ఏప్రిల్ 9న ఆమోదించిన తీర్మానమే ఈ చట్టానికి ప్రాతిపదిక కాగా, సదరు తీర్మానానికి అంగీకారం తెలుపుతూ భారత్ కూడా సంతకం చేసింది. వినియోగదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణ దిశగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో సత్వర, వేగవంతమైన ఉపశమన కల్పనకు ఈ చట్టం వీలు కల్పిస్తోంది. ఈ చట్టంలోని అంశాలు ఏ ఇతర చట్టానికీ అదనంగానీ, వ్యతిరేకంగానీ కావు. అందువల్ల ఈ చట్టం అదనపు పరిష్కారాలను కూడా అందుబాటులో ఉంచుతుంది. ఈ చట్టం ఆధారంగా పనిచేసే ప్రాధికార సంస్థలు అర్ధ-న్యాయాధికారాలను వినియోగించుకుంటాయి. నష్టపరిహారం మంజూరు ఉద్దేశం సేవా ప్రదాతల దృక్పథంలో పరిణామాత్మక మార్పు తేవడమే!

17. పైన పేర్కొన్న క్రమం, చట్ట లక్ష్యం ప్రకారం.. కేసు విచారణ సందర్భంగా వినియోగదారు వేదికల పనితీరుపై కింది అంశాలు వెలుగుచూశాయి:

(i) వేగవంతమైన వివాద పరిష్కార పర్యవేక్షణ అవసరం;

(ii) అందుబాటు న్యాయంలో భాగంగా పరిగణిస్తున్న ఏడీఆర్ యంత్రాంగాన్ని వినియోగించుకోవాల్సిన అవసరం.

"18. వినియోగదారుకు వేగంగా ఉపశమనం కల్పించాలన్న లక్ష్యం నెరవేరాలంటే ఈ చట్టంలోని సెక్షన్ 24బి కింద చర్యలు తీసుకోవాలి. జాతీయ వినియోగదారుల కమిషన్ అన్ని రాష్ట్రస్థాయి కమిషన్లపై పాలనా నియంత్రణ కలిగి ఉంది. అందువల్ల వేగవంతమైన పరిష్కారం దిశగా పర్యవేక్షణ యంత్రాగాన్ని జాతీయ కమిషన్ ప్రవేశపెట్ట వచ్చు. వివిధ స్థాయిలలో చాలా కాలం నుంచి అనేక అంశాలు మూల పడి ఉన్నాయని, ఫలితంగా చట్టం లక్ష్యానికే విఘాతం కలుగుతున్నదని అందరికీ తెలిసిందే. జాతీయ వినియోగదారుల కమిషన్ ఈ అంశాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుని సముచిత కార్యాచరణ ప్రణాళిక రూపొందించాలని మేం విజ్ఞప్తి చేస్తున్నాం. దీనికి సంబంధించి హుసేన్ వర్సెస్ స్టేట్ ఆఫ్ యూపీ [(2017) 5 SCC 702, para 22] కేసులో కార్యాచరణ ప్రణాళికలపై జారీచేసిన ఆదేశాలను ఉటంకిస్తున్నాం. అలాగే అవసరమైన పక్షంలో నిపుణుల సాక్ష్యం సేకరణకు వీడియో కాన్ఫరెన్స్ సౌకర్య వినియోగాన్ని కూడా జాతీయ కమిషన్ పరిశీలించవచ్చునని మేం సూచిస్తున్నాం".

"19. మరొక అంశం ఏడీఆర్ వినియోగానికి సంబంధించినది. కోర్టు వెలుపల వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం ఏర్పాటుకు వీలు కల్పిస్తూ 1999నాటి చట్టం 46లోని సెక్షన్ 89 సీపీసీకి జోడించబడింది. కచ్చితంగా చూస్తే ఈ నిబంధన సివిల్ కోర్టులకు మాత్రమే వర్తించేదైనా వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం నిర్దేశిస్తున్న లక్ష్యం దృష్ట్యా సదరు నిబంధనను వినియోగదారుల ఫోరంలకు వర్తింపజేయడం నుంచి మినహాయించడంలో ఔచిత్యం కనిపించదు. తదనుగుణంగా ఈ నిబంధను వినియోగ దారుల వేదికలు ప్రయోగించడం సముచితమని మేం అభిప్రాయపడుతున్నాం. దీనికి సంబంధించి జాతీయ కమిషన్ తగు ఆదేశాలివ్వాలని విజ్ఞప్తి

చేస్తున్నాం".

"20. దీనిపై న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం-1987 కింద ఏర్పాటైన జాతీయ, రాష్ట్ర న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థలతో సమన్వయం చేసుకోవడాన్ని జాతీయ, రాష్ట్రస్థాయి కమిషన్ల నిర్ణయానికే వదిలివేస్తున్నాం."

మనముందున్న మార్గాలు:

పైన చర్చించిన అంశాలను బట్టి వినియోగదారు వివాదాలకు సముచిత, పారదర్శక, సత్వర, చౌకగా పరిష్కారం అందించాలని సవరించిన ఐక్యరాజ్యసమితి మార్గదర్శకాలు సూచిస్తున్న మేరకు ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కారానికి (ఏడీఆర్) తగిన చట్టబద్ధ న్యాయ నిబంధనలు అందుబాటులో ఉన్నాయని స్పష్టమవుతోంది. ఈ యంత్రాంగం ద్వారా వినియోగదారు వివాద పరిష్కారానికి తగిన అమలు ప్రణాళికను తయారుచేయాల్సిన ఆవశ్యకత ఎంతయినా ఉంది. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం-1986 నిర్దేశం ప్రకారం జిల్లా వినియోగదారుల వేదిక కూర్పు దాదాపు న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థల చట్టం కింద లోక్ అదాలత్ ఏర్పాటును పోలి ఉండటం హర్షణీయం. జిల్లా వినియోగదారుల వేదికలో ఒక న్యాయాధికారి, ఓ మహిళసహా ఇద్దరు సభ్యులుంటారు. జాతీయ/రాష్ట్ర/జిల్లా న్యాయసేవా ప్రాధికార సంస్థలు అటువంటి వినియోగదారుల వేదికలను లోక్ అదాలత్ తరహాలో విధులు నిర్వర్తించేలా ప్రకటించే వీలుంది. ఈ నేపథ్యంలో లోక్ అదాలత్ వ్యవస్థ గురించి విశదీకరించడంతో జిల్లా/రాష్ట్ర కమిషన్లు ప్రతివారం చివరి పనిదినంనాడు లోక్ అదాలత్ నిర్వహించాలని జాతీయ వినియోగదారుల కమిషన్ 2005 ఆగస్టులో ఆదేశాలు జారీచేసింది. అలాగే ప్రజానీకం నుంచి మేధావులైన ఇద్దరు వ్యక్తులను ఆహ్వానించి వారి సమక్షంలో విచారణ నిర్వహించి వివాదాలు పరిష్కరించే ప్రయత్నం చేయవచ్చునని కూడా సూచించింది. అయితే, ఈ నేపథ్యంలో జిల్లావేదికలు/రాష్ట్ర కమిషన్ల కృషిని నిరంతరం పర్యవేక్షించాల్సిన అవసరం ఎంతయినా ఉంది. ఇక కార్మిక వివాదాల పరిష్కారం కోసం ఏడీఆర్ యంత్రాంగం లోక్ అదాలత్ సేవలను వినియోగించుకోవడంపైనా ఇటలీలోని టురిన్లో అంతర్జాతీయ కార్మిక సంస్థ (ILO)కు చెందిన అంతర్జాతీయ శిక్షణ కేంద్రంలో 2007 జూలైలో ప్రదర్శన నిర్వహించారు. సవరించిన మార్గదర్శకాల అమలుపై సమీక్ష కోసం 'కొత్త విపణులలో వినియోగదారులకు సాధికారత కల్పన' పేరిట వినియోగదారుల రక్షణపై 2017 అక్టోబరు 26, 27 తేదీలలో UNCTAD ఢిల్లీలో నిర్వహించిన ప్రాంతీయ సదస్సు లోనూ ఏడీఆర్ పద్ధతుల వినియోగంపై ప్రదర్శన నిర్వహించారు. అందువల్ల వినియోగదారు వివాదాల పరిష్కార బాధ్యతలున్న పాలన, న్యాయ ప్రాధికార సంస్థలు/వ్యవస్థలు పరిస్థితిని పూర్తిగా సమీక్షించాలి. తదనుగుణంగా వినియోగదారు వివాద పరిష్కరానికి సత్వర, చవకైన మార్గాలు అనుసరించాలన్న లక్ష్యానికి తగినట్లు ఏడీఆర్ యంత్రాంగం వినియోగానికి సామూహిక కార్యాచరణ చేపట్టాల్సిన తరుణమిదే. ఈ దిశగా ప్రజా జీవితంలో ప్రముఖులను కూడా ఇందులో భాగస్వాములను చేయవచ్చు. చట్ట నిబంధనలు కూడా ఇందుకు అనుమతిస్తున్నాయి. నేటి ఎలక్ట్రానిక్ వాణిజ్య, డిజిటల్ యుగంలో ఏడీఆర్ పద్ధతుల వినియోగం ప్రాముఖ్యాన్ని, ఆవశ్యకతను పదేపదే నొక్కి చెప్పాల్సిన పని లేదు. ఇక ఐక్యరాజ్యసమితితో ముడిపడిన 250 వినియోగదారు బృందాలతో కూడిన అంతర్జాతీయ వినియోగదారుల సమాఖ్య (CI) 2018ని ఎలక్ట్రానిక్ వాణిజ్య సంవత్సరంగా ప్రకటించింది. ఇక ఈ ఏడాది ఇతివృత్తం 'మెరుగైన డిజిటల్ ప్రపంచం.' కాగా, బ్రిటన్‌లో కొత్తగా వినియోగదారు హక్కుల చట్టం-2015ను అదే ఏడాది అక్టోబరు (అక్టోబర్ 1, 2015) నుంచి అమలులోకి తెచ్చారు. అందులో 'వస్తువులు', 'సేవలు' మాత్రమేగాక మూడో వర్గం కింద 'డిజిటల్ అంశాలు' కూడా చేర్చబడ్డాయి. ఈ నేపథ్యంలో వివాదాల... విశేషించి సీమాంతర వివాదాల సత్వర పరిష్కారం కోసం 'ఆన్‌లైన్ వివాద పరిష్కార పద్ధతులు' (ODR) అనుసరించాల్సిన సమయం ఆసన్నమైంది. బెంగళూరులోని 'నేషనల్ లా స్కూల్ ఆఫ్ ఇండియా యూనివర్సిటీ'లో 'ఆన్‌లైన్ మధ్యవర్తిత్వ కేంద్రం' ఇప్పటికే ఏర్పాటు కావడంద్వారా ఈ దిశగా ఇప్పటికే ముందడుగు పడింది. కాబట్టి ఏడీఆర్/ఓడీఆర్ యంత్రాంగాలను భారీ ఎత్తున ఏర్పాటు చేసేందుకు కచ్చితమైన చర్యలు తీసుకోవడం తప్పనిసరి. ఐక్యరాజ్యసమితి మార్గదర్శకాలు నిర్దేశిస్తున్న లక్ష్యాలను ఆచరణ సాధ్యం చేయడానికి, ఈ ప్రక్రియలో భాగంగా దేశం నలుమూలలా ఉన్న సమాజంలోని అన్నివర్గాల వినియోగదారులకు సహాయపడటానికిపై చర్యలు దోహదపడతాయి. ■

యోజన చందాదారులకు సూచన:

యోజన తెలుగు మాస పత్రిక వేగంగా డిజిటలైజ్ అవుతున్నది. దీనితో ఒక సంవత్సర చందాదారునికి సాలుకు 12 సంచికలు పంపటానికి మాత్రమే వీలవుతుంది. అనగా ఇప్పటి వరకు జరుగుతున్నట్లుగా సంచిక అందలేదని తెలిపితే మరో కాపీని పంపటానికి ఇకపై వీలవదు. కనుక చందాదారులు తమ చిరునామాకు సంబంధించిన పోస్టల్ విభాగంతో తమ ఏర్పాట్లు తామే గట్టిగా చేసుకోవాలి,

గమనించగలరు.

– సీనియర్ ఎడిటర్

ఆర్థిక సేవలు

విశిష్ట వ్యాసం

ఆర్థిక సేవల్లో వినియోగదారుడు

- డాక్టర్ జి. సుందరం

ఐక్యరాజ్యసమితి జనరల్ అసెంబ్లీ గుర్తించినట్లు ఆర్థిక సేవలు, మార్కెట్లపై వినియోగదారుని నమ్మకమే ఆర్థిక స్థిరత్వానికి శ్రీరామరక్ష. దీర్ఘకాలంలో ఆర్థిక సేవల మన్నిక వినియోగదారులకు మరింత భద్రత చేకూర్చడానికి వెసులుబాటు కల్పిస్తుంది. నిజానికి ఎటువంటి సంక్షోభంలోనయినా వినియోగదారుల భద్రత ప్రభుత్వ, సంబంధిత స్వచ్ఛంద సంస్థల కర్తవ్యం. వినియోగదారులకు అవగాహన అంటే, ఎంతో మంది కలిసి సమిష్టిగా కలిసి లాగాల్సిన రథం.

వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టాలను రూపొందించడంలో అమలు సంస్థలకు, నియంత్రణ విభాగాలకు ఐక్యరాజ్యసమితి జారీచేసిన మార్గదర్శకాలు ఎంతో ఉపయోగ కరంగా ఉన్నాయి. ఈ మార్గదర్శకాలను మొదట జనరల్ అసెంబ్లీలో 39/248 తీర్మానం ద్వారా ఏప్రిల్, 1985 లో ప్రవేశపెట్టారు. తర్వాత, జూలై 1999 లో, ఎకనమిక్, సోషల్ కౌన్సిల్ తీర్మానం 1999/7 ద్వారా సవరించి, చివరకు డిసెంబర్, 2015 లో జనరల్ అసెంబ్లీ తీర్మానం 70/186 ద్వారా నవీకరించారు. ఈ 2015 మార్గదర్శకాలను మొట్టమొదటిసారిగా వినియోగ దారుని ఆర్థిక సేవలతో అనుసంధానం చేశారు. దీనివల్ల మోసాలు, దురుపయోగాలు తగ్గి, పారదర్శకత వచ్చింది. ఆర్థిక సేవలలో వినియోగదారుని పాత్ర గురించి అవగాహనను ప్రజలకు అందుబాటులో ఉంచాలని ఈ మార్గదర్శకాలు ఆదేశించాయి. ఇటీవల ప్రపంచాన్ని కుదిపేసిన ఆర్థిక సంక్షోభం కారణంగా ఆర్థిక సేవల్లో వినియోగదారునికి ప్రాధాన్యం వచ్చింది. ఐక్యరాజ్యసమితి జనరల్ అసెంబ్లీ గుర్తించినట్లు ఆర్థిక సేవలు, మార్కెట్లపై వినియోగదారుని నమ్మకమే ఆర్థిక స్థిరత్వానికి శ్రీరామరక్ష. దీర్ఘకాలంలో ఆర్థిక సేవల మన్నిక వినియోగదారులకు మరింత భద్రత చేకూర్చడానికీ వెసులుబాటు కల్పిస్తుంది. నిజానికి ఎటువంటి సంక్షోభంలోనయినా వినియోగదారుల భద్రత ప్రభుత్వ, సంబంధిత స్వచ్ఛంద సంస్థల కర్తవ్యం. వారి హక్కులు, బాధ్యతలను గురించి సరిగా తెలిసినపుడు వినియోగదారుడు మరింత శక్తివంతం అవుతాడు. కనుకనే ముందువరుసలోనున్న వినియోగదారుల రక్షణ సంస్థల మొదటి ప్రాధాన్యం వినియోగదారులకు సరైన అవగాహన కల్పించడం, నిజాయితీతో సరైన సమాచారాన్ని మార్కెట్లో అందుబాటులో ఉంచడం.

దీన్ని చేయడం చెప్పినంత సులువుకాదు. వినియోగదారులకు అవగాహన అంటే, ఎంతో మంది కలిసి సమిష్టిగా కలిసి లాగాల్సిన రథం. దీనికితోడు ఇటీవల ప్రాధాన్యంలోకి వచ్చిన ఈ-కామర్స్, డిజిటల్ విప్లవం! ఈ నూతన మార్పులవల్ల ఆర్థిక సేవలు మరింత సంక్లిష్టమైనాయి. వినియోగదారుడు ఎన్నో సంక్లిష్టతలను ఎదుర్కోవలసి వస్తున్నది. ప్రతిరోజూ ఈ-మైల్ తో సహా అనేక మార్గాలలో ప్రకటనలు తూటాల్లాగా వచ్చి పడుతుంటాయి. వాటిలో అధిక శాతం అర్థమే కావు. మన దేశంలో

ఐఏఎస్ (రిటైర్డ్), వినియోగదారుల వ్యవహారాల నిపుణుడు, న్యూఢిల్లీ
E-mail: drgsundaram@yahoo.com

1986 నుండి వినియోగదారులకు రక్షణ చట్టాలున్నాయి. అసలు ఆర్థిక కార్యకలాపాలలో వినియోగదారుని రక్షణకు ప్రత్యేక చట్టం అవసరమా అనేది కూడ ఒక పెద్ద ప్రశ్న. విభిన్న అంశాలలో వినియోగదారుల రక్షణకు చట్టాలున్నది నిజమే అయినా, అవి ఎంతవరకు ప్రయోజనకరమన్నది జవాబులేని ప్రశ్నే! ప్రస్తుతమున్న వినియోగదారుల రక్షణ చట్టాన్ని మరింత సమగ్రం చేయాలనే ప్రయత్నం జరుగుతున్నది. ఆర్థిక సేవల రంగంలో అనేక అంశాలు ఉంటాయి. వీటిలో 64 శాతం ఆస్థులను బ్యాంకులే నియంత్రిస్తుంటాయి. ఇంకా ఛార్టెడ్ అక్కౌంటెంట్లు, ఏజెంట్లు, బ్రోకర్లు, సలహా దారులు, మధ్యవర్తులు ఎందరో ఉంటారు. వినియోగదారుల ఆస్థులు, ఆసక్తులు, డిపాజిట్లను పరిరక్షించడానికి తగిన బీమా ఏర్పాట్లు ఉండాలి. ఆర్థిక అక్షరాస్యత/ఆర్థిక విషయాలపై అవగాహన ప్రతి ఒక్కరికీ అవసరము. ఇందుకోసం ఐక్యరాజ్యసమితి జారీ చేసిన వినియోగదారుల భద్రత మార్గదర్శకాలు ఉపయోగపడతాయి. మనదేశంలో ప్రధానమైన ప్రభుత్వ బ్యాంకుగా భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు వడ్డీ రేట్లు, బ్యాంకు ఖాతాదారులు చెల్లించే వివిధ ఛార్జీలు, బ్యాంకుల నిరర్థక ఆస్థులు, వంటి అంశాలపై సమయానుకూలంగా నిర్ధిష్ట విధాన ప్రకటనలను చేస్తూ ఉండాలి. ప్రతి రాష్ట్రంలో రిజర్వు బ్యాంకు ఏర్పాటుచేసిన 'విచారణాధికారి (Ombudsman)' వ్యవస్థ ఉండనే ఉన్నది.

ఆర్థిక రంగం లేదా ఆర్థిక పరిశ్రమ అంటే నగదునే సరుకుగా వ్యాపారం చేసే సంస్థలు అంటే బ్యాంకులు, క్రెడిట్ కార్డు కంపెనీలు, బీమా కంపెనీలు, వినియోగ దారులకు రుణాలనిచ్చే కంపెనీలు, స్టాక్ బ్రోకర్లు, పెట్టుబడి నిధులు, మ్యూచువల్ ఫండ్స్ వంటి కోవకు వచ్చే అన్ని సంస్థలు. వీటిపై బీమా నియంత్రణ సంస్థ, సెక్యూరిటీస్ & ఎక్స్ఛేంజ్ బోర్డ్, ఫార్వార్డ్ మార్కెట్ కమీషన్ వంటి ఎన్నో నియంత్రణా సంస్థలు ఉన్నాయి. వివిధ స్థాయిల్లో అక్షరాస్యత, గ్రామీణ ప్రాంతాలు అధికంగా ఉన్న మనదేశంలో దీని ప్రాధాన్యం మరింత ఎక్కువ. ఇటీవల ప్రధానమంత్రి చొరవతో జనధన ఖాతాల పథకంలో భాగంగా 350 మిలియన్లకుపైగా బ్యాంకు ఖాతాలను తెరిచారు కానీ, అంతకు ముందైతే చాలామందికి అవికూడ లేవు. ఇటీవలి కాలంవరకూ యువతకు ప్రధాన ఉపాధిమార్గంగా సాఫ్ట్‌వేర్ రంగం ఉండేది. కానీ, నేడు ఎక్కువ మంది ఆర్థిక రంగంవైపుకు మళ్ళుతున్నారు. నేడు వ్యక్తులకైనా, సంస్థలకైనా ఆర్థిక స్థిరత్వానికి సులువైన అనేక మార్గాలు అందుబాటులో ఉన్నాయి. ఏది ఏమైనా, విజయం సమర్థ నిర్వహణ, వినియోగదారుల సమస్యలను వేగంగా పరిష్కరించడం పైననే ఆధారపడి ఉన్నది. ■

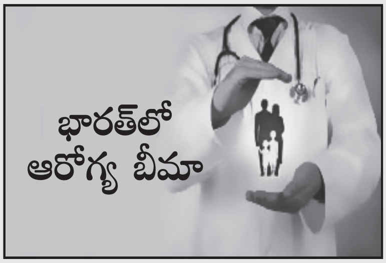
వినియోగదారుల రక్షణ:

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, 1986 ప్రకారం దేశంలో మూడంచెల అర్థ న్యాయ వ్యవస్థ (Quasi judicial) అమలులోకి వచ్చింది. దీని ప్రకారం జిల్లా, రాష్ట్ర, కేంద్ర స్థాయిల్లో వినియోగదారుల ఫోరాలు ఉనికిలోకి వచ్చాయి. రూ. 20 లక్షల వరకు విలువ గలిగిన వ్యాజ్యాలను జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరంలో దాఖలు చేయాలి. కోటిరూపాయల వరకూ విలువైన వ్యాజ్యాలు రాష్ట్ర స్థాయి ఫోరం లోనూ, ఆ పై విలువ గలిగిన వ్యాజ్యాలను జాతీయ ఫోరం లోనూ విచారిం చాల్సి ఉంటుంది. జస్టిస్ బాలకృష్ణ ఇరాడి జాతీయ ఫోరం మొదటి ఛైర్మన్‌గా సేవలందించారు. ప్రస్తుతం జస్టిస్. డి.కె. జైన్ జాతీయ ఫోరం ఛైర్మన్‌గా ఉన్నారు. జిల్లా ఫోరం నుండి రాష్ట్ర ఫోరంకు, అక్కడి నుండి జాతీయ ఫోరానికి అప్పీలు సౌకర్యం ఉన్నది. ప్రస్తుతం దేశవ్యాప్తంగా 629 జిల్లా ఫోరంలు, 35 రాష్ట్ర ఫోరంలు, ఒక జాతీయ ఫోరం పనిచేస్తున్నాయి. ఫిర్యాదుదారుడు సమర్థుడైతే ఈ వినియోగదారుల ఫోరంలో వివాదాల వాదనకు న్యాయవాదుల సహాయం లేకుండా స్వయంగా వాదించుకోవచ్చు. రాష్ట్ర / జిల్లా ఐ.డి, కేసు నెంబరును 7738299899 నెంబరుకు ఎస్.ఎం.ఎస్. ద్వారా విచారణ ప్రగతిని తెలుసుకోవచ్చు. ఇందుకోసం CONFONET అనే ఒక సాఫ్ట్‌వేర్ సౌకర్యాన్ని కల్పించారు.

రక్షణ

ఆరోగ్య సేవలు - వినియోగదారుల రక్షణ

- చంద్రకాంత్ లహరియా



కొనుగోలుదారుల అనుమతితో వస్తువుల లేదా సేవలను వినియోగించుకునేవారు సైతం వినియోగ దారులే. దీని ప్రకారం మనమందరం ఏదో ఒకరకంగా వినియోగదారులమే. సేవలు కూడా దీని పరిధిలోకి వస్తాయి. సేవల్లో.. కొనుగోలు చేసిన వస్తువుల్లో నాణ్యత లోపించినా.. వాటివల్ల మీకు నష్టం వాటిల్లినా పరిహారం కోరడానికి ఈ చట్టం వీలు కల్పిస్తుంది. ప్రధానంగా ప్రమాదకర వస్తువుల నుంచి, సేవల నుంచి తనను తాను రక్షించుకునే హక్కు వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం కల్పించింది. అంటే కల్తీ ఆహార పదార్థాలు, నాణ్యతలేని వస్తువులు సేవలతో ఎదురయ్యే ప్రమాదాల నుంచి ఈ హక్కు రక్షణ కల్పిస్తుంది.

వినియోగదారులుగా రోజూ మనం ఎన్నో వస్తువులను కొంటుంటాం. సేవల్ని పొందుతుంటాం. అడిగిన ధర చెల్లిస్తాం. కానీ, నాణ్యత విషయంలో మాత్రం పూర్తి హామీ పొందలేం. కొన్నిసార్లు తీవ్ర ఇబ్బందులూ ఎదుర్కోవాల్సి వస్తుంది. పోనీలే! అని అన్నిసార్లూ వూరుకోలేం. అందుకే, వినియోగదారుడిగా మనకు ఉన్న హక్కులేమిటి? వాటిని సాధించుకునేందుకు ఏం చేయాలి? వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం ప్రతి వినియోగదారుడికీ కొన్ని హక్కులను కల్పించింది. వస్తువులు, సేవల నాణ్యత, సామర్థ్యం, స్వచ్ఛత, ధర, ప్రమాణం.. వీటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని తెలుసుకొనే హక్కు ను కలిగి ఉండటమే వినియోగదారుల యొక్క హక్కు అని అర్థం. వ్యాపారంలోని అనుచిత పద్ధతుల బారిన పడకుండా వినియోగదారును కాపాడవలసివుంటుంది. ఈ హక్కులను గురించి వినియోగదారులు తెలుసుకోవలసిన అవసరం ఎంతయినా ఉంది. వినియోగదారు హక్కులను రక్షించేందుకు భారతదేశంలో బలమైన, స్పష్టమైన చట్టాలు ఉన్నాయి. అయితే ప్రభుత్వం అటు వినియోగదారులు, ఉత్పత్తిదారుల హక్కులు కాపాడేలా సమన్వయం సాధించడంతో ఇరువురికి లబ్ది చేకూర్చడమే బాధ్యతగా ఉండాలి. ముఖ్యంగా ఆధునిక సమాజంలో ప్రజలకు వైద్య సేవలు పొందడం హక్కుగా పరిణమిస్తుంది. ఈ నేపథ్యంలో నాణ్యమైన వైద్య సేవలు పొందడం వినియోగదారులుగా పౌరులకు హక్కుగా మారుతుంది.

వినియోగదారులు హక్కులు - నేపథ్యం :

అంతర్జాతీయంగా ఐక్య రాజ్యసమితి వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ కోసం పలు మార్గదర్శకాలను ఏప్రిల్ 16, 1985లో ఆమోదించింది. యుఎన్‌జీసీపీ పేరిటి పలు మార్గదర్శకాలను సంయుక్తంగా సభ్యదేశాలు ఆమోదించాయి. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు అంతర్జాతీయ సమాజం నడుం కట్టగా, పలు దేశాలు ఈ మార్గదర్శక సూత్రాలను తమ స్థానిక పరిస్థితులకు అనుగుణంగా ప్రవేశపెట్టాయి. వినియోగదారుల హక్కులను పరిరక్షించడానికి అమలవుతున్న ప్రపంచ దేశాల్లో వివిధ చట్టాలు అమల్లోకి వచ్చాయి. ఒక వినియోగదారుడి మౌలిక హక్కులను గురించి, న్యాయస్థానాలను గురించి, హక్కుల అతిక్రమణ తదుపరి అమలు కావలసిన విధానాలను అమలు చేయడం ఎలా అనేది ఈ మార్గదర్శక సూత్రాలు తెలియజేస్తాయి. అలాగే ప్రపంచ దేశాల్లో అమలవుతున్న వినియోగదారుల చట్టాలపై నిరంతరం సమీక్ష జరుపుతూ దేశాల మధ్య సమన్వయం

అధికారి, ప్రపంచ ఆరోగ్య సంస్థ, న్యూఢిల్లీ.
E-mail: c.lahariya@gmail.com

సాధించడం లక్ష్యంగా ఐక్యరాజ్యసమితి యుఎన్‌జిసిపి ముందుకు సాగుతోంది.

వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ - భారత్:

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం-1986 ప్రకారం తమ అవసరార్థం వస్తువులు లేదా సేవలు కొనుగోలు చేసిన వారు వినియోగదారులు. అలాగే కొనుగోలుదారుల అనుమతితో ఆ వస్తువుల లేదా సేవలను వినియోగించుకునేవారు సైతం వినియోగ దారులే. దీని ప్రకారం మనమందరం ఏదో ఒకరకంగా వినియోగదారులమే. యుఎన్‌జీసీపీ రూపొందించిన మార్గదర్శక సూత్రాల్లో 15 సూత్రాలను 1986 నుంచి చట్టాలుగా మార్చి వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం రూపొందించింది. దేశంలోని వినియోగదారు రక్షణ అత్యంత ముఖ్యమనదగిన మైలురాళ్లలో ఒకటి. వినియోగదారు రక్షణ చట్టం, 1986కు శాసనరూపాన్ని ఇవ్వడం, వినియోగదారుల కోసం మూడు అంచెలతో కూడిన ఒక న్యాయ వ్యవస్థను జాతీయ, రాష్ట్ర, జిల్లా స్థాయిలలో ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా వినియోగదారు హక్కులను ఉత్తమమైన రీతిలో కాపాడడం కోసం ఈ చట్టాన్ని తీసుకువచ్చారు. ఫిర్యాదులకు పరిష్కారాన్ని కోరే హక్కు 1986లో కన్స్యూమర్ ప్రొటెక్షన్ యాక్ట్ ఆమోదం పొందేందుకు కారణమైంది. వినియోగదారుడు, వినియోగ దారుల స్వచ్ఛంద సంస్థ, కేంద్ర ప్రభుత్వం/రాష్ట్ర ప్రభుత్వం, అనేక మంది వినియోగదారుల పక్షాన ఒకరుగానీ లేదా కొందరు గానీ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఆరోగ్య సేవలు - వినియోగదారుల హక్కులు:

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు సమగ్ర చట్టం (వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం-1986) ఉంది. వైద్యులు, న్యాయవాదులు అందించే సేవలు కూడా దీని పరిధిలోకి వస్తాయి. సేవల్లో.. కొనుగోలు చేసిన వస్తువుల్లో నాణ్యత లోపించినా.. వాటివల్ల మీకు నష్టం వాటిల్లినా పరిహారం కోరడానికి ఈ చట్టం వీలు కల్పిస్తుంది. ప్రధానంగా ప్రమాదకర వస్తువుల నుంచి, సేవల నుంచి తనను తాను రక్షించుకునే హక్కు వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం కల్పించింది. అంటే కల్తీ ఆహార పదార్థాలు, నాణ్యతలేని వస్తువులు సేవలతో ఎదురయ్యే ప్రమాదాల నుంచి ఈ హక్కు రక్షణ కల్పిస్తుంది.

అలాగే వినియోగదారునకు తాను కొనబోయే వస్తువు పూర్తి సమాచారాన్నీ పొందబోతున్న సేవల గురించి పూర్తి సమాచారాన్ని రాబట్టుకునే హక్కు దీని ద్వారా లభిస్తుంది. వస్తువు నాణ్యత, ప్రమాణం, స్వచ్ఛత, బరువు, ధర మొదలైన విషయాలు తెలుసుకొని అనుచిత వ్యాపార విధానాల నుంచి రక్షించు కోవచ్చు. వినియోగదారుడికి తనకు కావాల్సిన వస్తువును తనకు నచ్చిన ధరలో ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం ఈ హక్కు కల్పించింది. దీని ద్వారా అందుబాటులో ఉన్నప్పుడే ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం ఉంటుంది.

తన అభ్యంతరాలను ఆసక్తిని సంబంధిత వినియోగదారుల వేదికలపై వినిపించే హక్కు వినియోగదారుడు కలిగి ఉంటాడు. వినియోగదారుడి అభిప్రాయాలను సంబంధిత శాఖలు ఖచ్చితంగా పరిగణలోకి తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది. అనుచిత, అనైతిక వ్యాపార పద్ధతుల వల్ల నష్టం వాటిల్లి నప్పుడు పరిహారం పొందే హక్కు కూడా ఉంటుంది. దీని కోసం ప్రత్యేక న్యాయ వ్యవస్థను కూడా ఏర్పాటు చేశారు.

వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం 1986, సెక్షన్ 2(1) ప్రకారం మెడికల్ అలాగే డెంటల్ వైద్య సేవలు, ఆసుపత్రులు, డిస్పెన్సరీలు, నర్సింగ్ హోమ్స్ లాంటివి చట్టపరిధిలో ఉన్నాయని. సంబంధిత జడ్జిమెంట్స్‌లో స్పష్టంగా పేర్కొన్నారు. కాంట్రాక్ట్ ఆఫ్ సర్వీసెస్ వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ పరిధిలో వస్తుంది. అయితే వైద్య విభాగంలో ఇతర సర్వీసుల మాదిరి సేవలను గుర్తించలేము. ఇది వస్తూత్పత్తి అలాగే ఇతర సేవారంగానికి చెందిన సేవలు కావు. అయినప్పటికీ దీనికి సంబంధించి స్పష్టమైన పరిభాషలో సూత్రీకరించడం జరిగింది. అలాగే మెడికల్ ఉత్పత్తుల విషయంలోనూ వినియోగ దారులు పరిరక్షణ చట్టం స్పష్టమైన సూత్రీ కరణలు చేసింది.

వైద్యసేవలు పొందిన అనంతరం వైద్యులు చెప్పిన జాగ్రత్తలు పాటించకపోయినప్పుడు వారికి కలిగే అనారోగ్యానికి వైద్యులు ఎలాంటి బాధ్యత వహించరనేది స్పష్టంగా పేర్కొంది. ముఖ్యంగా పొగాకు సంబంధిత ఉత్పత్తులు వాడటం, మద్యం సేవించడం లాంటి చర్యలతో వారి ఆరోగ్యం మరింత దిగజారే అవకాశం ఉంటుంది. అయితే వైద్య సర్వీసులను పొందినప్పుడు తాను పొందిన వైద్యం తాలూకు సమగ్ర సమాచారం పొందే హక్కు వినియోగ దారుడిగా రోగికి ఉంటుంది.

ఉదాహరణకు ప్రైవేటు వైద్యుల నిర్లక్ష్యం, సేవా లోపం కారణంగా మీకు నష్టం వాటిల్లినా, ప్రభుత్వ వైద్యశాల అయినప్పటికీ చికిత్స కోసం రుసుము (యూజర్ ఛార్జీలు) తీసుకుంటే వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టం పరిధిలోకి వస్తుంది. అలాగే మందుల దుకాణంలో కాలం చెల్లిన (ఎక్స్‌పైర్డ్), నాసిరకం మందులు అమ్మినా, గరిష్ఠ చిల్లర ధరకన్నా ఎక్కువకు విక్రయించినా వినియోగదారులు తమ హక్కుల చట్టం ప్రకారం చర్యలు తీసుకునే వీలుంది.

వైద్య సేవలకు సంబంధించి ధరలు అందుబాటులో లేకపోతే, ప్రభుత్వం వైద్య సర్వీసులను ప్రజలకు అందుబాటులో తేవాల్సిన అవసరం ఉంది. అలాగే ఆసుపత్రులు, వైద్య పరికరాలు, మందులు లాంటివి ఇండియన్ పబ్లిక్ హెల్త్ స్టాండర్డ్స్ మార్గదర్శకాలకు తగ్గట్టుగా రూపొందించాల్సి ఉంది. ఇక దీనికి సంబంధించిన చట్టాల విషయానికి వస్తే క్లినికల్ ఎస్టాబ్లిష్ మెంట్ (రెగ్యులేషన్, రిజిస్ట్రేషన్) యాక్ట్ 2010కు లోబడి ఆసుపత్రులు, మందుల దుకాణాలు, అలాగే ఇతర వైద్య సేవలు నెలకొల్పాల్సి ఉంది. నేషనల్ అక్రిడేషన్ బోర్డ్ ఆఫ్ హాస్పిటల్స్ అండ్ హెల్త్ కేర్ ప్రొవైడర్స్ (ఎన్ఏబీహెచ్) లాంటి స్వతంత్ర ప్రతిపత్తి కలిగి సంస్థలు మానిటర్ చేస్తాయి.

వైద్యసేవల పరిరక్షణ కొరకు తీసుకొన్న చర్యలు :

వినియోగదారులకు వైద్య సేవలు సక్రమంగా, నాణ్యమైన పద్ధతుల్లో పొందేందుకు కేంద్ర, రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు పలు చట్టాలు తెచ్చాయి. ముఖ్యంగా ఉచిత వైద్యంతో పాటు నాణ్యమైన వైద్యం పొందడం రోగి హక్కుగా గుర్తించి ఈ చట్టాలు రూపొందించబడ్డాయి. మన దేశంలో రోగులు నాణ్యమైన వైద్య సేవల పొందేందుకు ప్రభుత్వం రూపొందించిన చట్టాలు చూద్దాం.

1) క్లినికల్ ఎస్టాబ్లిష్‌మెంట్ యాక్ట్ (2010)

ప్రభుత్వం ప్రైవేట్ ఆసుపత్రుల ఆగడాలను చెక్ పెట్టాలని క్లినికల్ ఎస్టాబ్లిష్‌మెంట్ రిజిస్ట్రేషన్ అండ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్ 2010ని ప్రవేశ పెట్టింది. దీంతో అక్రమంగా ఫీజులు వసూలు చేస్తున్న ప్రైవేట్ ఆసుపత్రులకు కళ్లెం వేసినట్లయ్యింది. దీనిలో ప్రధానంగా ప్రైవేటు దవాఖానాల్లో ఏఏ వ్యాధులకు ఎంత ఫీజులు వసూలు చేస్తున్నారనే వివరాలను బహిర్గతం చేయాల్సి ఉంటుంది. వాటికి సంబంధించి నిర్ణీత ధరలను తెలిపే బోర్డులను ప్రదర్శించాలి. ఈ చట్టానికి సంబంధించి కేంద్ర ప్రభుత్వం గెజిట్‌ను సైతం జారీ చేసింది. దీని ప్రకారం దవాఖానల్లో నిర్ణీత ధరలను తెలిపే బోర్డులను ఏర్పాటు చేయాలి. కేంద్రం జారీ చేసిన సీఈఈఆర్ఆర్ కొత్త నిబంధనలతో ఫీజులను నిబంధనలకు మించి ఎక్కువ వసూలు చేస్తే ప్రభుత్వ అధికారులకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అంతే కాకుండా కొత్త క్లినిక్‌లు, నర్సింగ్ హోంలు, డయాగ్నోస్టిక్ సెంటర్లకు అనుమతులు ఈ చట్టం ప్రకారం ఇవ్వాల్సి ఉంది.

2) డ్రగ్ ప్రైస్ కంట్రోల్ ఆర్డర్(డీపీసీఓ) 2013 :

నిత్యావసరాల ధరల్లాగే ఔషధాల ధరలు కూడా ఆకాశాన్ని అంటుతున్నాయి. పేద, సాధారణ మధ్య తరగతి ప్రజలకు ఔషధాల కొనుగోలు శక్తికి మించిన భారంగా పరిణమిస్తోంది. ఆరోగ్య పరిరక్షణ కోసం ఔషధాల కొనుగోలుకు ఆదాయానికి మించి ఖర్చు చేయాల్సిన పరిస్థితి వచ్చింది. ఈ సమస్యకు పరిష్కారంగా ఔషధ ధరలు సామాన్య ప్రజలకు అందుబాటులో ఉండేలా కేంద్ర ప్రభుత్వం నూతనంగా ఔషధ విధానాన్ని ప్రకటించింది. నేషనల్ ఫార్మాస్యూటికల్ ప్రైసింగ్ అథారిటీ ఆధ్వర్యంలో ఔషధాల క్రోడీకరణ జరిపి, తయారుచేసిన జాబితాలోని మందుల ధరలు గణనీయంగా తగ్గాయి. ఈ నూతన డి.పి.సి.ఓ. గెజిట్ 2013 ప్రకారం ఇప్పటి వరకు, పలు దఫాలుగా 600 పైచిలుకు వివిధ రకాల మందుల ధరలు నియంత్రణలోకి వచ్చాయి. దీనివల్ల వినియోగదారులకు ఎంతో ఊరట లభించింది .

అడుగు ముందుకు..

వైద్యరంగంలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ కొరకు ఒక ప్రభావ వంతమైన అడుగు ముందుకు వేయాలి. వినియోగదారులు తమ హక్కుల పట్ల అవగాహన కలిగి ఉండాలి. అలాగే ప్రజల్లో ఆరోగ్యం పట్ల అవగాహన కలిగించేలా ప్రభుత్వం చర్యలు తీసుకోవాలి. రోగులు తమ హక్కులు పొందేందుకు పలు జాగ్రత్తలు వహించాల్సి ఉంటుంది. ఉదాహరణకు **వినియోగదారులు వైద్య చికిత్సలు పొందినప్పుడు ఆసుపత్రి నుంచి బయటకు వచ్చేప్పుడు అన్ని పత్రాలనూ (కేస్‌షీట్, డిశ్చార్జి సమ్మరీలాంటివి), మందుల చీటీలనూ అడిగి తీసుకోండి.** శస్త్ర చికిత్సల సమయంలో ఉండే ఇబ్బందులను ఏమిటో అడిగి తెలుసుకోవాలి. అలాగే వైద్య, జీవిత బీమా పాలసీలు తీసుకునేప్పుడు అందులో వర్తించని విషయాలు, ఇతర నిబంధనల గురించి ముందే తెలుసుకోవాలి.

ఇటీవలికాలంలో వినియోగదారులకు రక్షణ కల్పించడంలో జాతీయ వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్ (ఎన్‌సిడిఆర్‌సి) ముందు వరుసలో నిలిచింది. మందుల అమ్మకాల్లో భారీ లాభాలు మూటగట్టుకుంటున్నఉన్న ఫార్మా కంపెనీలకు వాణిజ్య/ఆరోగ్య శాఖ నిర్ణయించిన గరిష్ఠ చిల్లర ధరలకు విక్రయించాలని ఎన్‌సిడిఆర్‌సి నిర్ణయం తీసుకుంది. ముఖ్యంగా వినియోగదారులకు రక్షణ కల్పించేందుకు తక్కువ స్థాయిలో ఆ ధరలను తిరిగి నిర్ణయించాలని ఆదేశించింది. అలాగే భారీ ప్రకటనలతో కస్టమర్లను ఆకర్షించేందుకు కృషి చేస్తున్న డయాగ్నస్టిక్ సెంటర్లపై కూడా చర్యలు తీసుకుంది. పరీక్షలు నిర్వహించే వైద్య సిబ్బంది, ఇతర సిబ్బంది సమర్థత పట్ల ఎలాంటి ప్రాధాన్యత ఇవ్వని రోగనిర్ధారణ కేంద్రాలపై చర్యలు తీసుకుంది.

మరీ ముఖ్యంగా **వైద్య చికిత్స చేసుకున్న రోగులకు వారి చికిత్స వివరాలు తెలుసుకునే హక్కు ఉంది. ఇది చాలా మౌలికమైన హక్కు. ఒక కోణం నుంచి చూస్తే జీవన హక్కులోనూ, మరొక కోణం నుంచి చూస్తే అభివ్యక్తి హక్కు లోనూ ఇది అంతర్భాగం.** వినియోగదారుల చట్టం, ఇండియన్ మెడికల్ కౌన్సిల్ చట్టం, దాని కింద చేసిన నియమాల ప్రకారం, వైద్య ఆరోగ్య శాఖ అధికారుల ద్వారా వినియోగదారులు సమాచారం పొందవచ్చు.

ముగింపు

మనదేశం మిలీనియం చార్టర్ అభివృద్ధి లక్ష్యాలను అందుకోవాలని భావిస్తున్న నేపథ్యంలో ఆరోగ్యరక్షణకు, వైద్యవసతుల కల్పనకు చర్యలు తీసుకోవలసిందే. జీవించే హక్కుకు పూచీ పడుతున్న రాజ్యాంగంలోని 21వ అధికరణలో ఆరోగ్య హక్కు కూడా ఇమిడి ఉంది. ఈ దిశగా వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం కింద వైద్య సేవలు పేదలు, మధ్యతరగతి వారికి నాణ్యమైన పద్ధతిలో అందుకునే వీలుంది. 2017 నూతన జాతీయ ఆరోగ్య విధానంలో సార్వత్రిక ఆరోగ్య బీమాపథకం రూపుదిద్దుకుంది. రోగికి సర్వవిధాలా విశ్వాసాన్నిచ్చే ఒక సార్వత్రిక ఆరోగ్య పథకాన్ని జాతీయ స్థాయిలో అమలు చేయడానికి కేంద్రప్రభుత్వం చేస్తున్న కృషి యావత్ వినియోగదారులకీ ఎంతో మనో ధైర్యాన్ని ఇస్తుందనడంలో సందేహం లేదు.

■

అవగాహన

జిఎస్‌టి-ప్రభావం

- టిఎన్ అశోక్

వ్యాపారానుకూలత విషయంలో భారత్‌ను అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు దీటుగా నిలిచేలా చేయడం, వస్తు సేవల కదలికలకు దేశం అంతటా ఒకే పన్ను విధానం అమలులోకి తేవడం జిఎస్‌టి ప్రధాన లక్ష్యాలు. ప్రభుత్వం జిఎస్‌టి ప్రవేశపెట్టడం వెనుక ప్రధాన లక్ష్యం భారతీయ పన్ను వ్యవస్థను అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా నిలబెట్టడం, తద్వారా వ్యాపారానుకూలతలో భారత్‌ను గతంలో కన్నా మెరుగైన స్థానంగా నిలపడం.

దేశంలో వస్తుసేవల పన్ను (జిఎస్‌టి) ఈ ఏడాది జూలై ఒకటో తేదీ నుంచి ఎంతో అట్టహాసంగా ప్రారంభమయింది. జూన్ 30 తేదీ అర్ధరాత్రి భారత పార్లమెంటు ఉభయ సభల ఉమ్మడి సమావేశంలో అత్యున్నత చట్టసభ వేదికగా జిఎస్‌టి అమలులోకి వచ్చినట్టు ప్రకటించారు. వ్యాపారానుకూలత విషయంలో భారత్‌ను అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు దీటుగా నిలిచేలా చేయడం, వస్తు సేవల కదలికలకు దేశం అంతటా ఒకే పన్ను విధానం అమలులోకి తేవడం జిఎస్‌టి ప్రధాన లక్ష్యాలు.

కొత్త పన్ను విధానం ఆచరణీయం చేసిన నాలుగు నెలల తర్వాత పరిస్థితి చూస్తే అటు వ్యాపార సంస్థలు గాని, ఇటు వినియోగదారులు గాని జిఎస్‌టి విషయంలో అంత సౌకర్యవంతంగా ఉన్నట్టు కనిపించడంలేదు. మధ్య తరగతి ప్రజలు, చిన్న వ్యాపార సంస్థలు దీని వల్ల తీవ్రంగా ఇబ్బంది పడుతున్నారు. సంక్లిష్టమైన, గందరగోళ విధానాల వల్ల చిన్న వ్యాపారులు ఇబ్బంది పడుతున్నారు. హోటళ్లలో ఆహారం బిల్లుల నుంచి ప్రయాణ చార్జీల వరకు పలు నిత్యావసరాలపై జిఎస్‌టి ప్రభావం పడడంతో ప్రజలు ఇబ్బంది పడుతున్నారు. వివిధ వర్గాల నుంచి వస్తున్న ఫిర్యాదులను జిఎస్‌టి మండలి పరిగణనలోకి తీసుకుని నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలో వాటిని పరిష్కరిస్తామని హామీ ఇచ్చింది.

అసలు జిఎస్‌టిలో లోపం ఏమిటి?

వాస్తవానికి జిఎస్‌టి సిద్ధాంతంలో **ఎలాంటి లోపం లేదు. అది అంతర్జాతీయంగా గుర్తింపు ఉన్న ఒక ప్రమాణాత్మక పన్ను విధానం. జిఎస్‌టి కౌన్సిల్ ఆమోదించిన కొన్ని సవరణలు పొందుపరచి ప్రధాని దాన్ని అమలు పరిచారు. అయితే జిఎస్‌టికి నిర్ణయించుకున్న నాలుగంచెల పన్ను వ్యవస్థలో 0 శాతం, 5 శాతం, 12 శాతం, 18 శాతం, 28 శాతం పన్ను రేట్ల శ్రేణిలోకి వచ్చే వస్తువుల వర్గీకరణలోనే తప్పు జరిగింది.**

జిఎస్‌టి వినియోగదారులను ఎలా ప్రభావితం చేసిందో ముందు పరిశీలించిన తర్వాత వ్యాపారాలపై దాని ప్రభావాన్ని పరిశీలిద్దాం.

సుదీర్ఘ సమయం పాటు తీవ్ర స్థాయిలో చర్చించిన అనంతరం జిఎస్‌టి కౌన్సిల్ నాలుగు పన్ను శ్లాబ్‌లలోకి వచ్చే వస్తువుల వర్గీకరణ జరిపింది. అంతకు ముందు అమలులో ఉన్న పన్ను వ్యవస్థలోని లోపాలను సరిదిద్ది జిఎస్‌టి భారత ఆర్థిక వ్యవస్థకు ఉత్తేజం ఇస్తుందని అందరూ ఎంతో

ఎగ్జిక్యూటివ్ ఎడిటర్, కార్పోరేట్ టైకూన్స్
E-mail: feedback@ashoktnex@gmail.com

విశ్వసించారు. దేశంలో అంతర్భాగం అయిన అన్ని రాష్ట్రాల్లోను పరోక్ష పన్నులు ఒకేలా ఉండేలా చూడాలన్నది దాని లక్ష్యం.

వివిధ రకాల వస్తు సేవలపై జిఎస్‌టి 0 శాతం, 5 శాతం, 12 శాతం, 18 శాతం, 28 శాతంగా నిర్ణయించారు. అయితే ఇంచుమించు 50 శాతం వస్తుసేవలు 18 శాతం పన్ను శ్రేణిలోకి వచ్చాయి. అధిక శాతం వస్తువులను 18 శాతం శ్లాబ్‌లోకి తీసుకురావడమే జిఎస్‌టి అమలు అనంతరం ప్రజల జీవితాన్ని ప్రభావితం చేసింది. రోజువారీ వస్తుసేవలపై భారీ ప్రభావం పడి చివరి వినియోగదారు జేబుకి చిల్లు పెట్టింది. వివిధ వస్తువులపై జిఎస్‌టి ప్రభావాన్ని ఇప్పుడు విశ్లేషిద్దాం...

పాదరక్షలు, దుస్తులు, గార్మెంట్స్

500 రూపాయలకు పైబడిన ధర గల పాదరక్షలకు 18 శాతం జిఎస్‌టి వర్తిస్తుంది. అంతకు ముందు అమలులో ఉన్న వ్యవస్థలో ఈ పన్ను 14.41 శాతమే. 500 రూపాయల కన్నా తక్కువ ధర గల పాదరక్షల మీద మాత్రం జిఎస్‌టి 5 శాతానికి తగ్గించారు. అంటే 500 రూపాయల ఖరీదు దాటితే ఆ పాదరక్షలపై కొనుగోలుదారులు అదనపు భారం భరించాల్సివస్తుంది. రెడీమేడ్ గార్మెంట్స్‌పై పన్ను 12 శాతానికి తగ్గించారు. అంతకు ముందు ఇది 18.16 శాతం ఉండేది. దీని వల్ల అవి చౌక అయ్యాయి. ఫ్యాషన్ కోరే యువతకు, ఇతరులకు కూడా ఇది పెద్ద ఊరట.

క్యాబ్, ట్యాక్సీ ప్రయాణాలు

ఆన్‌లైన్‌లో క్యాబ్‌లకు బుక్ చేసుకుంటే చెల్లించాల్సిన పన్ను 6 శాతం నుంచి 5 శాతానికి తగ్గించారు. దీని వల్ల ఓలా, ఉబర్ క్యాబ్ రైడ్‌లు చవుక అయ్యాయి.

విమాన టికెట్లు

విమాన టికెట్లకు ఎకానమీ క్లాస్‌పై 5 శాతం, బిజినెస్ క్లాస్ టికెట్లపై 12 శాతం పన్ను నిర్ణయించారు. అంటే బిజినెస్ క్లాస్‌లో ప్రయాణించే వారు టికెట్లపై అదనపు భారం భరించాల్సివస్తోంది. ఇక తక్కువ శ్లాబ్‌లోకి వచ్చిన వినియోగదారులకు జిఎస్‌టి తగ్గుదల ప్రయోజనాన్ని విమానయాన సంస్థలు బదిలీ చేస్తున్నాయా లేదా అన్న విషయంలో ఇంకా స్పష్టత లేదు.

రైలు టికెట్లు

రైలు టికెట్లపై జిఎస్‌టి 4.5 శాతం నుంచి 5 శాతానికి పెరిగింది. పెరుగుదల స్వల్పమే గనుక దాని ప్రభావం కూడా పెద్దగా లేదు. కాని వ్యాపార అవసరాల కోసం ప్రయాణాలు చేసే వారు మాత్రం ఇన్‌పుట్ ట్యాక్స్ క్లెయిమ్ చేసుకుని దాని క్రెడిట్ పొందవచ్చు. దీని వల్ల వారిపై భారం తగ్గుతుంది. లోకల్ రైళ్లలోను, స్లీపర్ క్లాస్‌లోను ప్రయాణించే వారిపై ఎలాంటి ప్రభావం లేకపోయినా ఫస్ట్ క్లాస్, ఎసి తరగతుల్లో ప్రయాణాలు చేసే వారు మాత్రం కాస్తంత అధికంగా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

మూవీ టికెట్లు

100 రూపాయల కన్నా తక్కువ చార్జీ ఉన్న మూవీ టికెట్లపై 18 శాతం, 100 రూపాయలు పైబడిన టికెట్లపై 28 శాతం పన్ను విధించారు. దీని వల్ల సినిమా ప్రియులు ప్రత్యేకించి టికెట్ ధరలు సగటున 175 నుంచి 300 రూపాయలున్న ఉత్తర, పశ్చిమ భారతదేశంలోని ప్రజలు తీవ్రంగా ప్రభావితులయ్యారు. దక్షిణాదిలో ప్రత్యేకించి తమిళనాడులో జయలలిత ప్రభుత్వం మూవీటికెట్లు 125 రూపాయలు దాటకుండా గరిష్ఠ పరిమితి విధించింది. వీటిపై జిఎస్‌టితో పాటుగా స్థానిక ప్రభుత్వాలు కూడా పన్నులు విధిస్తున్నాయి. దీనిపై సినీ ప్రియుల్లో ఏర్పడిన ప్రతిఘటనకు భయపడిన, బహుళ భాషా చిత్రాలు అధికంగా తీసే తమిళ, తెలుగు చిత్రపరిశ్రమలు స్థానిక పన్నులు రద్దు చేయాల్సిందిగా ఆయా రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలను కోరాయి. ఇంకా ఆ అంశం రాష్ట్రప్రభుత్వాల వద్ద పెండింగులోనే ఉంది.

జీవితబీమా ప్రీమియం

జీవితబీమా, ఆరోగ్యబీమా, సార్వత్రిక బీమా అన్నింటి పైన పన్నురేటు పెంచారు. దీని వల్ల పాలసీదారులు టర్మ్, ఎండోమెంట్ పాలసీలపై చెల్లించాల్సిన బీమా ప్రీమియం పెరుగుతుంది.

మ్యూచువల్ ఫండ్లపై రాబడులు

మ్యూచువల్ ఫండ్ సంస్థల టిఇఆర్‌పై (మొత్తం వ్యయ నిష్పత్తి) జిఎస్‌టి పడుతుంది గనుక మ్యూచువల్ ఫండ్ ఇన్వెస్టర్లకు వచ్చే రాబడులు తగ్గుతాయి. మ్యూచువల్ ఫండ్ సంస్థపై పడే వ్యయభారాన్ని టిఇఆర్‌గా వ్యవహరిస్తారు. ఇది జిఎస్‌టిలో 3 శాతం పెరిగింది. దాన్ని కస్టమర్లకు చెల్లించే రాబడి నుంచి ఆయా సంస్థలు మినహాయించుకుంటాయి గనుక ఆ మేరకు ఇన్వెస్టర్లకు రాబడి తగ్గుతుంది. కాని ఇది ఒక మోస్తరుగానే ఉంటుందని నిపుణులంటున్నారు.

ఆభరణాలు

బంగారం పెట్టుబడి కాస్తంత ఖరీదయింది. బంగారంపై మూడు శాతం, ఆభరణాల తయారీపై ఐదు శాతం జిఎస్‌టి నిర్ణయించారు. గతంలో చాలా రాష్ట్రాల్లో బంగారంపై పన్ను రెండు శాతం ఉండేది. జిఎస్‌టిలో అది మూడు శాతం అయింది.

ప్రాపర్టీ కొనుగోలు

రెడీమేడ్‌గా ఉండి ప్రవేశించడానికి అనువైన ప్రాపర్టీల కన్నా నిర్మాణంలో ఉన్న ప్రాపర్టీలు చవుక అయ్యాయి. నిర్మాణంలో ఉన్న ప్రాపర్టీలపై 18 శాతం జిఎస్‌టి నిర్ణయించారు. కాని బిల్డర్ ఉపయోగించుకునే ఇన్‌పుట్ ట్యాక్స్ క్రెడిట్‌ను పరిగణనలోకి తీసుకుంటే వాస్తవ పన్ను రేటు 12 శాతమే అవుతుందని ఆర్థిక నిపుణులు చెబుతున్నారు.

విద్య, వైద్య సదుపాయాలు

విద్య, వైద్య రంగాలను జిఎస్‌టి నుంచి పూర్తిగా దూరంగా ఉంచారు. ప్రాథమిక విద్య, ఆరోగ్య సంరక్షణకు జిఎస్‌టి నుంచి

మినహాయింపు ఇచ్చారు. ఈ సేవలపై వినియోగదారులు ఎలాంటి పన్ను చెల్లించనక్కరలేదు. కాని ఈ సంస్థలు వినియోగించే కొన్ని రకాల వస్తుసేవలపై పన్ను పెరిగినందు వల్ల ఆ అదనపు భారాన్ని ఆయా సంస్థలు వినియోగదారుల పైనే వేసే ఆస్కారం ఉంది.

హోటల్ బస

జిఎస్‌టి వల్ల హోటల్‌లో బస కాస్తంత ఖరీదే అయింది. మంచి త్రీస్టార్, ఫైవ్ స్టార్ హోటళ్లలో రూమ్ చార్జీలు రోజుకి 2500 రూపాయల నుంచి 10 వేల రూపాయల మధ్యనే ఉంటాయి. రూమ్ అద్దె రోజుకి వెయ్యి రూపాయల కన్నా తక్కువ ఉంటే దానిపై జిఎస్‌టి ఉండదు. 5000 కన్నా పైబడిన రూమ్‌రెంట్‌పై 28 శాతం పన్ను విధించారు. హనీమూన్‌కి వెళ్లే వారికి, సెలవు దినాల్లో వేసవి, శీతల విడిది స్థలాలకు వెళ్లే వారికి ఇది భారమే.

కారు కొనుగోలు

దేశంలో అధికంగా అమ్ముడయ్యే చిన్న కార్లు కాస్తంత తక్కువ ధరకే అందుబాటులోకి వస్తాయి. జిఎస్‌టి పన్ను వ్యవస్థలో హైబ్రిడ్ కార్లపై ఇంజన్ సామర్థ్యం, మోడల్‌తో సంబంధం లేకుండా 28 శాతం పన్ను విధించారు. ఈ 28 శాతం జిఎస్‌టికి అదనంగా కొన్ని వర్గీకరణల్లోకి వచ్చే కార్లపై కొనుగోలుదారులు 1, 3, 15 శాతం అదనపు సెస్ చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. అంటే ఎస్‌యువిలు, ఎంయువిలు, సెడాన్‌లు ప్రియం అయ్యాయి. అయితే చిన్న కార్లపై తగ్గిన పన్ను ప్రయోజనాన్ని ఎన్ని కారు తయారీ సంస్థలు కస్టమర్లకు అందిస్తున్నాయనే విషయంలో ఇంకా స్పష్టత లేదు. అంతే కాదు ఆటోమొబైల్ పరిశ్రమ మాంద్యం ఎదుర్కొంటున్న ప్రస్తుత రోజుల్లో ధరలో ఏ మాత్రం తగ్గుదల అయినా పరిశ్రమ పునరుజ్జీవానికి దోహదపడుతుంది.

మొబైల్ బిల్లులు

టెలికాం సర్వీసుల మీద 18 శాతం జిఎస్‌టి విధించినందు వల్ల ప్రజలపై టెలికాం బిల్లుల భారం పడుతుంది. జిఎస్‌టి కన్నా ముందు టెలికాం సర్వీసులపై 15 శాతం పన్ను అమలులో ఉండేది. అయితే తీవ్రమైన పోటీ వాతావరణం నెలకొనడం, ఎయిర్‌టెల్, టాటా, వొడాఫోన్, ఐడియా సెల్యులార్, రిలయన్స్ జియో సంస్థల మధ్య తీవ్రమైన ధరల పోరాటం ఏర్పడడం వల్ల టెలికాం కంపెనీలు ఈ మూడు శాతం అదనపు భారాన్ని తామే భరించే ఆస్కారం ఉన్నదని అంటున్నారు.

రెస్టారెంట్ బిల్లులు/ వెలుపలి భోజనం

వారాంతాల్లో కుటుంబ సమేతంగా బయటకు వెళ్లి ఆనందంగా గడపడం ప్రియంగా మారింది. కాని మీరు ఎసి రెస్టారెంట్‌కి వెళ్తారా, ఆల్కహాల్ సర్వ్ చేయని నాన్ ఎసి రెస్టారెంట్‌కి వెళ్తారా అనే అంశం మీద రెస్టారెంట్ బిల్లు ఆధారపడి ఉంటుంది. జిఎస్‌టి విధానంలో ఫైవ్ స్టార్ హోటళ్లపై 18 శాతం,నాన్ ఎసి రెస్టారెంట్లపై 12 శాతం, 50 లక్షల రూపాయల టర్నోవర్ దాటని చిన్న హోటళ్లు, ధాబాలు, రెస్టారెంట్లపై 5 శాతం జిఎస్‌టి విధిస్తారు.

ఐపిఎల్, ఇతర సంబంధిత కార్యక్రమాలు

ఐపిఎల్ వంటి ప్రముఖ క్రీడా కార్యక్రమాలపై 28 శాతం జిఎస్‌టి విధిస్తారు. అంతకు ముందు ఇది 20 శాతమే ఉండేది. దీని వల్ల క్రికెట్ క్రీడలకు టికెట్ల భారం పెరుగుతుంది. అయితే రంగస్థలం, సర్కస్, భారత సాంప్రదాయిక సంగీతం, జానపద కార్యక్రమాలు వంటి ఈవెంట్లపై 18 శాతం జిఎస్‌టి విధించారు. ఇది గతంలో అమలులో ఉన్న పన్ను రేటు కన్నా తక్కువే.

డిటిహెచ్, కేబుల్ సర్వీసులు

డైరెక్ట్ టు హోమ్ (డిటిహెచ్) కనెక్షన్లు, కేబుల్ ఆపరేటర్లపై 18 శాతం జిఎస్‌టి నిర్ణయించారు. గతంలో వినోదపు పన్ను 10 నుంచి 30 శాతం మధ్యన ఉండేది. దానికి 15 శాతం సర్వీస్ టాక్స్ అదనంగా పడేది. పాత రేటుతో పోల్చితే జిఎస్‌టి 18 శాతం తక్కువే.

అమ్యూజ్‌మెంట్ పార్కులు

థీమ్ పార్కులు, అమ్యూజ్‌మెంట్ పార్కుల సందర్శన కూడా భారంగా మారింది. వాటిపై 28 శాతం జిఎస్‌టి విధించారు. గతంలో ఇది 15 శాతంగా ఉండేది. అంటే వినోదం కోసం కుటుంబంతో బయటకు వెళ్లడం కూడా భారమే.

ఇక జిఎస్‌టి మినహాయింపు లభించిన వస్తుసేవల గురించి పరిశీలిద్దాం. ప్రాసెస్ చేయని తృణధాన్యాలు, బియ్యం, గోధుమ, ప్రాసెసింగ్ చేయని పాలు, తాజా కూరగాయలు, చేపలు, మాంసం, బ్రాండింగ్ చేయని గోధుమ పిండి, శనగపిండి, మైదా, పిల్లల డ్రాయింగ్ బుక్‌లు, కలర్స్, సిందూరం, గాజులు.

ఇవన్నీ నిత్యావసరంలో ఉండే వస్తువులే గనుక ప్రజల రోజువారీ జీవితంపై వీటి ప్రభావం కూడా ఉంటుంది.

అయితే జిఎస్‌టి ప్రభావం అనుకూలంగాను, ప్రతికూలంగాను ఉన్నందు వల్ల వినియోగదారులకు ప్రభావం మిశ్రమంగా ఉంటుంది. కొన్ని వస్తువులు ఖరీదు కాగా మరికొన్ని చౌక అయ్యాయి. కాని ప్రజల ఆశలు భిన్నంగా ఉంటాయి. మంచి స్థలాలకు కుటుంబంతో కలిసి భోజనానికి వెళ్లడం, మంచి ప్రదేశాలకు ప్రయాణాలు, మంచి హోటళ్లలో నివాసం అన్నీ ఖరీదైపోయాయి.

వ్యాపార రంగంపై ప్రభావం

ఒక జాతి–ఒకే పన్ను–ఒకే మార్కెట్ సూత్రం జిఎస్‌టి అమలు ప్రధాన లక్ష్యం. దేశీయ ఇన్వెస్టర్లతో పాటు విదేశీ ఇన్వెస్టర్లు కూడా దీన్ని ఆహ్వానించారు. కేంద్రరాష్ట్ర ప్రభుత్వాల స్థాయిలో అమలులో ఉన్న ఎక్సైజ్, వ్యాట్, సర్వీస్‌టాక్స్‌తో సహా పదుల సంఖ్యలో పన్నులు రద్దయిపోయి వాటి స్థానంలో జిఎస్‌టి వచ్చింది. వివిధ పరిశ్రమలపై జిఎస్‌టి ప్రభావం ఎలా ఉందో పరిశీలిద్దాం...

చిన్న, మధ్యతరహా పరిశ్రమలు

20 లక్షల రూపాయలకు పైబడి

వార్షికాదాయం ఉన్న (కొన్ని ప్రత్యేక రాష్ట్రాల్లో 10 లక్షలు) వ్యాపార, వాణిజ్య, పారిశ్రామిక సంస్థలన్నీ జిఎస్‌టి నిబంధనల ప్రకారం ఆ పన్ను పరిధిలోకి వస్తాయి. ఈ కొత్త జిఎస్‌టి నిబంధన చిన్న, మధ్య తరహా సంస్థల చరమూల ధనాన్ని ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేస్తుంది. పాత పన్ను వ్యవస్థలో ఎన్‌ఎంఇలకు వార్షికాదాయ మినహాయింపు పరిమితి 5 లక్షల రూపాయలే ఉండేది. కాని కొత్త పన్ను వ్యవస్థలో దీన్ని 20 లక్షల రూపాయలకు (కొన్ని ప్రత్యేక రాష్ట్రాల్లో 10 లక్షల రూపాయలు) పెంచారు. ఇది ఎస్ఎంఇలకు సానుకూలమైన అంశం. ఒకదానిపై ఒకటిగా పన్నుల విధింపును (ద్వంద్వ పన్నులు) నివారించడం, కొత్త వ్యాపారాలపై పన్ను భారాన్ని తగ్గించడం, లాజిస్టిక్స్‌ను మెరుగుపరచడం, త్వరితగతిన సేవలందించే వాతావరణం కల్పించడం వ్యాపారానుకూలత కల్పనలో ప్రధానాంశాలు. ఈ కోణంలో నుంచి చూస్తే జిఎస్‌టిలో ఎన్నో సానుకూలతలున్నాయి.

రియల్ ఎస్టేట్ పరిశ్రమ

దేశంలో ఉపాధికల్పనలో కీలక పాత్ర పోషించే ప్రధాన పరిశ్రమ రియల్టీ. జిఎస్‌టి కింద నిర్మాణంలో ఉన్న ఇళ్లు, ప్రాపర్టీలపై మొత్తం విలువలో 12 శాతం పన్ను (స్టాంప్ డ్యూటీ, రిజిస్ట్రేషన్ చార్జీలు మినహా) విధించారు. అయితే నిర్మాణం పూర్తయి ప్రవేశించడానికి సిద్ధంగా ఉన్న ఇళ్లు, పూర్తయిన ప్రాజెక్టులకు ఈ 12 శాతం పన్ను వర్తించదు. స్టాంప్ డ్యూటీ, రిజిస్ట్రేషన్ చార్జీలను మాత్రం కొనుగోలుదారులు భరించాల్సి ఉంటుంది. జిఎస్‌టి అమలుకు ముందు నిర్మాణంలో ఉన్న ఇళ్లు, ప్రాజెక్టులపై 6.5 శాతం పన్నురేటు అమలులో ఉండేది. ఇది 12 శాతానికి పెరిగింది. రియల్ ఎస్టేట్‌పై వాస్తవ జిఎస్‌టి రేటు 18 శాతం. డెవలపర్ భవనానికి వసూలు చేసే మొత్తం వ్యయంలో మూడింట ఒక వంతు పన్ను భూమి విలువ నుంచి తగ్గించాలి. జిఎస్‌టి విధానంలో ఇన్‌పుట్ టాక్స్ క్రెడిట్ క్లెయిమ్ చేసుకునే అవకాశం ఉంది. ఇది నిర్మాణం పూర్తయి ప్రవేశించడానికి సిద్ధంగా ఉన్న ఇళ్లకి వర్తించదు. జిఎస్‌టి విధానంలో ఇంటిపై అదనపు భారాన్ని డెవలపర్ అయినా భరించాలి లేదా తుది వినియోగదారుకి దాన్ని బదిలీ చేయాలి. అందువల్ల కొత్త పన్ను విధానంలో నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఇళ్లు, ప్రాజెక్టుల స్థల ధరలు పెరుగుతాయి.

"డెవలపర్లు ప్రారంభ దశలోని ప్రాజెక్టులపై ఇప్పటికీ కొంత లాభం పొందవచ్చు గాని, నిర్మాణం పూర్తయి ప్రవేశించడానికి సిద్ధంగా ఇళ్లను జిఎస్‌టి పరిధికి వెలుపల ఉంచినందు వల్ల దానిపై భారాన్ని పూర్తిగా భరించాల్సి ఉంటుంది" అని ముంబైకి చెందిన ప్రముఖ బిల్డర్ హీరానందానీస్ చైర్మన్, మేనేజింగ్ డైరెక్టర్‌సురేంద్ర హీరానందాని అన్నారు.

ఆటోమొబైల్ రంగం

జిఎస్‌టి వల్ల అధికంగా ప్రయోజనం పొందింది ఆటోమొబైల్ రంగం. రాష్ట్రాలు వసూలు చేసే రోడ్ టాక్స్, ఎక్సైజు, సేల్స్ టాక్స్, వ్యాట్, మోటార్ వాహనాల పన్ను, రిజిస్ట్రేషన్ సుంకం వంటివన్నీ జిఎస్‌టిలో విలీనం అయిపోయి ఒకే పన్నుగా మారిపోయాయి. అయినప్పటికీ వివిధ పన్ను రేట్లు, మినహాయింపులు వంటి వివరాలన్నీ ఆయా రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు బస్సులు, కార్లు, బైక్‌లు తయారుచేసే కంపెనీలకు ఇంకా అందించాల్సి ఉన్నందు వల్ల ఇప్పటికీ కొంత గందరగోళ వాతావరణం ఉంది. ఇదిలా ఉండగా ఇటీవలే జిఎస్‌టి కౌన్సిల్ మిడ్‌సైజ్, హైబ్రిడ్, లగ్జరీ కార్లపై 15 నుంచి 25 శాతం సెస్ విధించింది.

మోటారు వాహనాల చట్టంలోని కొత్త నిబంధనల ప్రకారం 13 మంది వరకు ప్రయాణికులను రవాణా చేయగల సామర్థ్యం ఉన్న వాహనాలన్నింటి మీద 25 శాతంసెస్ వర్తిస్తుంది. కొత్త పరోక్ష పన్ను విధానం కింద పలు కేంద్ర, రాష్ట్ర స్థాయి పన్నులు విలీనం అయినప్పటికీ కార్లపై గరిష్ఠ పన్ను రేటు 28 శాతం అమలుజరుగుతోంది. ఈ పన్నుభారం గురించి పునరాలోచించాల్సిన అవసరం ఉన్నదని ఆటోమొబైల్ పరిశ్రమ వర్గాలంటున్నాయి.

సవరణలతో జిఎస్‌టి అమలు అవశ్యం

జిఎస్‌టితో కొన్ని వస్తువుల ధరలు పెరిగాయి, కొన్నింటి ధరలు తగ్గాయి. ప్రపంచబ్యాంకు వ్యాపారానుకూల సూచిలో భారత్ 30 స్థానాలు ఎదిగి 130 నుంచి 100వ స్థానానికి చేరింది. సరిగ్గా ఈ సమయంలోనే జిఎస్‌టి కౌన్సిల్ ఢిల్లీలో సమావేశమై కొత్త పన్ను వ్యవస్థలో విప్లవాత్మకమైన మార్పులు ప్రకటించింది. 178 వస్తువులపై పన్ను తగ్గించింది.

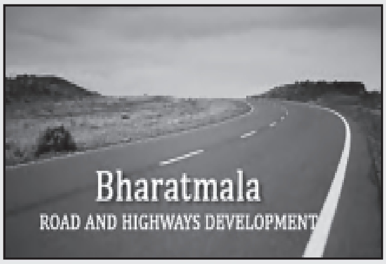
"గరిష్ఠ పన్ను శ్లాబ్ 28 శాతాన్ని తొలగించేందుకు నిరంతర కృషి జరుగుతూనే ఉంటుంది" అని మంత్రుల స్థాయి బృందానికి నాయకత్వం వహిస్తున్న అస్సాం ఆర్థిక మంత్రి హేమంత బిస్వ శర్మ అన్నారు. ప్రభుత్వం జిఎస్‌టి ప్రవేశపెట్టడం వెనుక ప్రధాన లక్ష్యం భారతీయ పన్ను వ్యవస్థను అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా నిలబెట్టడం, తద్వారా వ్యాపారానుకూలతలో భారత్‌ను గతంలో కన్నా మెరుగైన స్థానంగా నిలపడం. ఇక దేశీయంగా వస్తే అమ్మకం పన్ను, ఎక్సైజ్, ఆక్ట్రాయ్ వంటి బహుళ పన్నులన్నీ రద్దు చేసి దేశవ్యాప్తంగా ఒకే పన్ను వ్యవస్థను అమలులోకి తేవడం, దేశంలో వస్తుసేవల కదలికలు సరళం చేయడం జిఎస్‌టి లక్ష్యం. ఏది ఏమైనా ఇటు దేశానికి, అటు వాణిజ్య రంగానికి జిఎస్‌టి దీర్ఘకాలిక ప్రయోజనాలు అపరిమితం అనడంలోఎలాంటి సందేహం లేదు. ■

జీఎస్‌టి గురించి అర్థమైనా, కాకపోయినా ఏ వ్యాపార సంస్థ కూడ తమ ఉత్పత్తులపై సూచించిన గరిష్ఠ ధర కన్న అధికంగా ఒక్క రూపాయి అయినా వసూలు చేయడం శిక్షార్హం.

ప్రగతికి రాజమార్గం

భారతమాల ప్రాజెక్టు

– జి. రఘురాం



దాదాపు ఎనిమిది లక్షల కోట్ల రూపాయల అంచనా వ్యయంతో 2018 చివరికి పూర్తవుతుందని అంచనా వేస్తున్న ఈ భారతమాల ప్రాజెక్టు పూర్తయితే, దేశంలోని 550 జిల్లాలను అనుసంధానం చేస్తూ, అనేక ఓడరేవులు, జలాశయాలు వంటి జాతీయ సంపదలను కలుపుతూ దేశానికి నూతన జవజీవాలనిస్తుంది. దీనివల్ల రహదారి ప్రయాణాలకు నూతనోత్తేజం వస్తుంది, ప్రమాదాలు తగ్గుతాయి. ఆర్థిక ప్రగతి ఊపందుకుంటుంది. ఈ పథకంలో ముఖ్యంగా మారుమూల ప్రాంతాలు, గిరిజన ప్రాంతాలను కలపడానికి అధిక ప్రాధాన్యం ఇచ్చారు.

ఇటీవల కేంద్ర ప్రభుత్వం ప్రకటించిన భారత మాల ప్రాజెక్టు రోడ్ల అభివృద్ధికి మరో బృహత్తర యత్నం. జాతీయ రాజమార్గాల అభివృద్ధి పథకం (National Highways Development Project-NHDP) స్వర్ణ చతుర్భుజి, ఓడరేవుల అనుసంధాన పథకం వంటి కార్యక్రమాలు ఎన్నో అమలు అవుతున్నాయి. ఇటీవలి కాలంలో ప్యాకేజి రూపంలో రూ. 6.92 లక్షలకోట్ల కేటాయింపుతో 83,677 కి.మీ.ల పని మొదలైంది. దీనిలో ప్రధానంగా రూ. 5.35 లక్షలకోట్ల అంచనా వ్యయంతో 34,800 కి.మీ.ల కు అధిక ప్రాధాన్యం ఇచ్చారు. అయితే, ఈ ప్రాధాన్యత భాగానికి ఎప్పుడో 2007 లో రైల్ ఇండియా టెక్నికల్ & ఇంజనీరింగ్ సంస్థ చేసిన సర్వేకి నేడు కాలదోషం పట్టింది. దీనిలో ఐదువేల కిలోమీటర్లు స్వర్ణచతుర్భుజి, ఇతర పథకాలలోని రోడ్లను మరింత వెడల్పు చేసేపని. కేవలం 800 కి.మీ. మాత్రమే ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవే. ఇలాంటి సమస్యలదృష్ట్యా, మనం గత అనుభవాలనుండి గుణపాఠాలు నేర్చుకోవాలి.

ప్రాజక్టు ఎంపిక:

నిర్దుష్ట ప్రాంతాలలో ట్రాఫిక్ రద్దీ, ప్రారంభ, గమ్యస్థానాలు వంటి అంశాల ఆధారంగా ప్రాజక్టులను ఎంపిక చేస్తారు. ఉదాహరణకు, ముంబై నుండి కొల్‌కతా తూర్పు–పశ్చిమ రహదారి నాలుగు లైన్ల ప్రధాన రహదారి. కానీ అనేక రాజకీయ కారణాలవల్ల, దీనికి ఇంతవరకూ తగిన ప్రాధాన్యం లభించలేదు. దీనికి బదులుగా, సౌరాష్ట్ర నుండి సిల్చార్ వరకు జాతీయ రహదారికి ప్రాధాన్యం ఇచ్చారు.

అమలు యంత్రాంగం – ఆర్థిక మద్దతు:

ప్రజా ప్రాతినిధ్య ప్రతిపాదన అంతగా విజయవంతం కాకపోవడంతో స్వర్ణ చతుర్భుజి పథకాన్ని కేంద్రమే అమలుచేసింది. అందులోకూడ, నిర్మాణ వ్యయము, నిర్వహణ ప్రైవేటు వ్యక్తులు చూసుకుంటే, ఏవైనా ఆర్థిక నష్టాలు ఉంటే ప్రభుత్వం భరించే ఒప్పందం మీద సమాన భాగస్వామ్య ఒప్పందం (Equal Participation Contract) విధానంలో అమలు జరిగింది.

భూ సేకరణ – పర్యావరణ అంశాలు:

ఈ విధానంలో ఎవరైతే పథకం అమలులో పాల్గొంటున్నారో వారు ప్రభుత్వంనుండి అన్ని అనుమతులనూ తీసుకుని, "ప్లగ్ & ప్లే" విధానంలో అమలు

డైరెక్టర్, ఐఐఎం. బెంగళూరు.
E-mail: graghu@iimb.ac.in

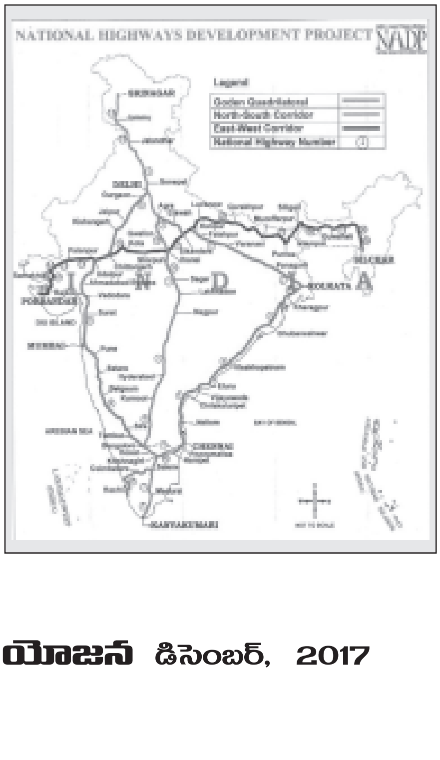
హైవేల నిర్వహణలో కీలకం భారతమాల పథకం

ప్రస్తుత స్థితి		లక్ష్యం
ఆరు కారిడార్ల నుండి	→	50 కారిడార్లు
ప్రస్తుతం 40 శాతం సరుకు రవాణా రోడ్డు మార్గం ద్వారా	→	70 - 80 శాతం సరుకు రవాణా రోడ్డు ద్వారా జరగాలని.
300 జిల్లాలు నాలుగు లైన్ల హైవేలతో అనుసంధానించబడ్డాయి	→	550 జిల్లాల అనుసంధానం

చేస్తారు. వీరికున్న సౌలభ్యమేమంటే, ఇటీవల ప్రభుత్వం జారీచేసిన నూతన భూసేకరణ విధానం కలిసి వస్తుంది. అయితే పర్యావరణ అనుమతులు మాత్రం మరింత కఠినతరమవ దంతో, ముందుగానే ఒప్పందం జరిగి, తరువాత భూసేకరణ చట్టం అమలులోకి రావడంవల్ల, కొన్ని సమస్యలను ఎదుర్కోవలసి వస్తున్నది.

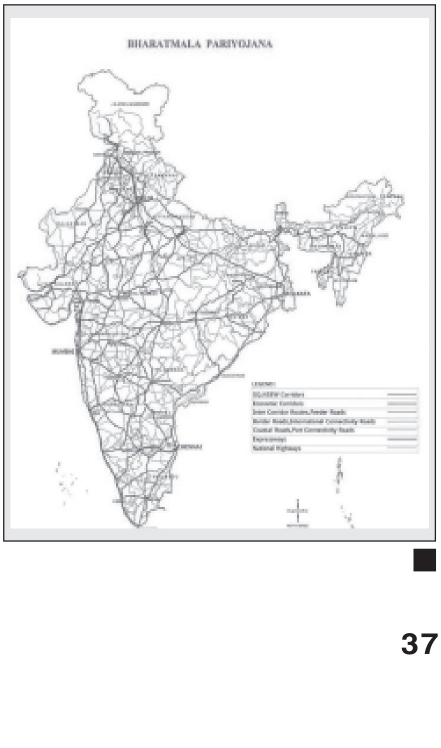
ఆశావహ దృక్పథం:

స్వర్ణ చతుర్భుజి, తూర్పు-పడమర-ఉత్తర-దక్షిణ పథకాలు ఖచ్చితంగా సాహసోపేతమైనవే! అయితే అధిక కోర్టు కేసుల వలన, అమలులో వివిధ విధానాలవల్ల, జాప్యం జరిగింది. అయితే భారతమాల ప్రాజెక్టు మళ్ళీ ఈ కార్యక్రమానికి కొత్త ఊపు నిచ్చి వేగవంతం చేస్తుందని ఆశిద్దాం.



దాదాపు ఎనిమిది లక్షల కోట్ల రూపాయల అంచనా వ్యయంతో 2018 చివరికి పూర్తవుతుందని అంచనా వేస్తున్న ఈ భారతమాల ప్రాజెక్టు పూర్తయితే, దేశంలోని 550 జిల్లాలను అనుసంధానం చేస్తూ, అనేక ఓడరేవులు, జలాశయాలు వంటి జాతీయ సంపదలను కలుపుతూ దేశానికి నూతన జవజీవాలనిస్తుంది. దీనివల్ల రహదారి ప్రయాణాలకు నూతనోత్తేజం వస్తుంది, ప్రమాదాలు తగ్గుతాయి. ఆర్థిక ప్రగతి ఊపందుకుంటుంది. ఈ పథకంలో ముఖ్యంగా మూరుమూల ప్రాంతాలు, గిరిజన ప్రాంతాలను కలపడానికి అధిక ప్రాధాన్యం ఇచ్చారు. దీనివల్ల ఆయా ప్రాంతాలకు సరుకు రవాణా మరింత సులభతరమవుతుంది. ఈ పథకంవల్ల ప్రస్తుతమున్న ఆరు కారిడార్లు 50 కి చేరతాయి. ప్రస్తుతం దేశంలో 40శాతం సరుకు రవాణా రోడ్డుమార్గం ద్వారా జరుగుతుండగా, ఇది 70-80 శాతానికి చేరుతుందని అంచనా! ఎన్నో ప్రత్యక్ష, పరోక్ష ఉపాధి అవకాశాలు కూడ కల్పించబడతాయి. భారతమాల ప్రాజక్టు మొదటి దశలో, ఐదు సంవత్సరాల కాలవ్యవధిలో 10వేల కిలోమీటర్ల రహదారిని లక్షకోట్ల రూపాయల అంచనా వ్యయంతో పూర్తిచేస్తారు.

భారతమాల ప్రాజెక్టు కింద, 3300 కిలోమీటర్ల సరిహద్దు రోడ్లను, మరో 2000 కి.మీ.ల సరిహద్దు దేశాలైన నేపాల్, భూటాన్, బంగ్లాదేశ్‌లను కలిపే రోడ్లనుకూడ నిర్మిస్తారు. మొత్తంమీద 600 ఉప ప్రాజెక్టులను ఇందులో నిర్మిస్తారు.



విజ్ఞాన విపంచి

ప్రాతూరి పోతయ్య శర్మ

1) ఇటీవల వార్తల్లో ఉన్న 'స్వీట్ రెవల్యూషన్' దేనికి సంబంధించినది ?

ఎ) పసుపు కొమ్ములు బి) తేనె (Honey)
సి) చెరకు గడలు డి) సుగంధ ద్రవ్యాలు

2) 'వరల్డ్ ఫుడ్ ఇండియా (WFI) 2017' ఎక్కడ నిర్వహించారు ?

ఎ) కొచ్చిన్ బి) న్యూఢిల్లీ
సి) చెన్నై డి) మధురై

3) 'ఎలిఫెంట్ పెరేడ్ ఇండియా' (2017-18) అనే కార్యక్రమంలో ఏవేవి ఉన్నాయి ?

ఎ) 5 రోజుల 500 కి.మీ. ప్రయాణం, జోధ్‌పూర్ నుండి జైపూర్ వరకు, మరియు గుజరాత్‌లో ఆటోలో ప్రచారం.
బి) భారతదేశంలో ఉన్న 101 ప్రమాదకర 'ఎలిఫెంట్ కారిడార్'ల గురించి ప్రచారం, నిధుల సేకరణ.
సి) చేత్తో పెయింటింగ్ చేసిన ఏనుగుల బొమ్మల ప్రదర్శన.
డి) పైవన్నీ (ఎలిఫెంట్ పెరేడ్ వ్యవస్థాపకుడు : మైక్ స్పిట్స్, & ఆసియాలో ఉన్న 50,000 ఏనుగుల పరిరక్షణ గురించి చేసే ప్రయత్నం ఇది)

4) 'నీలి విప్లవం' (బ్లూ రెవల్యూషన్) సముద్రపు చేపలు, చేపలు మరియు రొయ్యల ఉత్పత్తి కి సంబంధించినది. 'బ్లూ రెవల్యూషన్' లోకి ఏ అంశాలను చేర్చదలచుకున్నారు ?

ఎ) ఆర్నమెంటల్ ఫిషరీస్ & ట్రౌట్ ఫార్మింగ్
బి) పాలు సి) వంట నూనెలు డి) ప్రత్తి

5) USA ఫెడరల్ రిజర్వు, ప్రెసిడెంట్ పదవికి, USA అధ్యక్షుడు ఎవరి పేరుని సూచించారు?

ఎ) జిం యాంగ్ కిం బి) జెరోం పావెల్
సి) రోబెర్తో అజవీడో డి) మార్గరెట్ చాన్

6) 2018లో కామన్ వెల్త్ హెడ్స్ ఆఫ్ గవర్నమెంట్ మీటింగ్ (CHOGM) ఎక్కడ నిర్వహిస్తారు ?

ఎ) ఆస్ట్రేలియా బి) యునైటెడ్ కింగ్‌డమ్ (UK)
సి) కెనడా డి) సౌత్ ఆఫ్రికా

7) 53వ జ్ఞానపీఠ్ అవార్డ్ ఎవరికి ఇటీవల ప్రకటించారు ?

ఎ) కృష్ణ సోబ్తి
బి) 92 ఏళ్ల వయస్సు గల కృష్ణ సోబ్తి , ప్రాచీన గుజరాత్‌లో (అనగా ప్రస్తుతం పాకిస్తాన్‌లో ఉంది), 1925లో జన్మించారు.
సి) 'జిందగీ నామా', 'మిత్రో మారాజని', 'సమయ సర్గం', సూరజ్ ముఖి అంధేరేకే' వంటి చాలా వైవిధ్యం ఉన్ననవలా రచనలు చేశారు / పుస్తకాలూ రాశారు.
డి) పైవన్నీ

8) త్వరలో ఎవర్ని USA రాయబారిగా భారత దేశంలో నియమించబోతున్నారు ?

ఎ) రిచర్డ్ వర్మ బి) కెన్నెత్ జస్టర్
సి) సోహైల్ మొహమ్మద్ డి) మిల్ఖా సింగ్

9) పావోలో జెంటిలోని ఏ దేశ ప్రధానమంత్రి?

ఎ) పోర్చుగల్ బి) ఇటలీ
సి) స్పెయిన్ డి) పోలాండ్

10) నవంబర్ 8, 2016 నాటికి భారతదేశంలో సర్క్యులేషన్‌లో ఉన్న కరెన్సీ నోట్ల వివరాలేవీ?

ఎ) రూ. 500 కరెన్సీ నోట్ : 1716.5 కోట్ల నోట్లు (సంఖ్య)
బి) రూ. 1000 కరెన్సీ నోట్ : 685.8 కోట్ల నోట్లు (సంఖ్య)
సి) పై రెండు రకాల నోట్ల మొత్తం విలువ : రు. 15.44 లక్షల కోట్లు
డి) పైవన్నీ (RBI కి తిరిగి వచ్చిన పై రెండు రకాల నోట్ల విలువ రూ.15.28 లక్షల కోట్లు).

11) ఇటీవల భారతదేశం, ఆఫ్ఘనిస్తాన్‌కు ఏ ఓడ రేవు ద్వారా గోధుమలు ఎగుమతి చేసింది?

ఎ) చాబహర్ ఓడ రేవు, ఇరాన్
బి) ముంబై సి) గ్వదార్ డి) పారాదీప్

12) ప్రపంచ బ్యాంకు విడుదల చేసిన డూయింగ్ బిజినెస్ 2018 రిపోర్ట్‌లో భారతదేశ ర్యాంక్ ఎంత?

ఎ) 100 బి) 130 సి) 190 డి) 120

13) న్యూకాజిల్ ఇండెక్స్‌ను దేని కోసం వాడతారు?

ఎ) థర్మల్ కోల్ (బొగ్గు) ధరల బెంచ్ మార్క్‌గా (ఆసియాలో)
బి) బ్రెంట్ క్రూడ్ సి) బంగారం డి) కాపర్

14) ప్రపంచంలో అతి పెద్ద, ప్లాన్‌డ్ బొగ్గు గని ఏది?

ఎ) నైవేలి
బి) కార్ మైఖేల్ ప్రాజెక్ట్ , ఆస్ట్రేలియా (సంవత్సరానికి 25 మిలియన్ టన్నుల ఉత్పత్తి)
సి) ధన్‌బాద్ డి) సింగరేణి

15) UNICITRAL లో చర్చలకు రానున్న వరల్డ్ ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ కోర్ట్ (WIC) ఏర్పాటుకి ఎవరు ప్రతిపాదన ఇచ్చారు?

ఎ) వరల్డ్ బ్యాంకు
బి) యురోపియన్ యూనియన్ (EU)
సి) IMF డి) ILO

16) ఈ కింది వాటిల్లో ఏది కరెక్ట్?

ఎ) ISDS : ఇన్వెస్టర్ – స్టేట్ డిస్‌ప్యూట్ సెటిల్‌మెంట్
బి) IIA : ఇంటర్నేషనల్ ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ అగ్రిమెంట్స్
సి) BIT : బై లేటరల్ ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ ట్రియటీస్
డి) పైవన్నీ

17) కోల్ , క్రూడ్ ఆయిల్ , నేచురల్ గ్యాస్ , రిఫైనరి ప్రొడక్ట్స్, ఫెర్టి లైజర్స్, స్టీల్, సిమెంట్ & ఎలక్ట్రిసిటీకి చెందిన ఎనిమిది పరిశ్రమలను కలిపి ఏమని పిలుస్తారు?

ఎ) కోర్ సెక్టార్ ఇండస్ట్రీస్ బి)అగ్రికల్చర్
సి) స్మాల్ స్కేల్ ఇండస్ట్రీస్ డి) మైక్రో ఇండస్ట్రీస్

18) జవహర్‌లాల్ నెహ్రూ ట్రాపికల్ బోటానిక్ గార్డెన్స్ & రీసెర్చ్ ఇన్స్టిట్యూట్ ఎక్కడ ఉంది ?

ఎ) భుబనేశ్వర్ బి) తిరువనంతపురం, కేరళ
సి) విశాఖపట్నం డి) బెంగళూరు

19) ఇజ్రాయిల్ ఏర్పాటు గురించి నవంబర్ 2,1917 నాడు, 'బాల్ ఫోర్ డిక్లరేషన్' పంపినది ఎవరు?

ఎ) ఆర్థర్ బాల్ ఫోర్ బి) ఎడ్విన్ మాంటేగ్
సి) లార్డ్ రోథ్స్ చైల్డ్ డి) లార్డ్ లాన్స్ డౌన్

20) మన దేశంలో పౌరుల సరుకుల రవాణా తదితర అవసరాల/ వినియోగం కోసం వాడే, 'డ్రోన్స్' (మనవ రహిత విమాన సిస్టం)లను ఎన్ని రకాలుగా వర్గీకరించారు?

ఎ) నానో
బి) మైక్రో (250 గ్రా. నుండి 2 కి.గ్రా.); మినీ (2 కి.గ్రా. నుండి 25 కి.గ్రా.)
సి) స్మాల్ (25 కి.గ్రా. నుండి 150 కి.గ్రా.); లార్జ్ (150 కి.గ్రా.ల కన్నా ఎక్కువ బరువు గలవి)
డి) పైవన్నీ (డ్రోన్స్ బరువు ఆధారంగా నిర్ధారించారు)

21) యాంటి పైరసీ పేరుతో, చైనా దేశం ఆఫ్రికాలో ఎక్కడ నావికా దళాన్ని ఏర్పాటు చేసింది?

ఎ) జిబోటి, హార్న్ ఆఫ్ ఆఫ్రికా బి) నైజీరియా
సి) జింబాబ్వే డి) సౌత్ ఆఫ్రికా

22) హిమాచల్‌ప్రదేశ్ అసెంబ్లీలో ఎన్ని సీట్లు ఉన్నాయి? వివరాలేవీ ?

ఎ) మొత్తం సీట్లు : 68 బి) మొత్తం జిల్లాలు : 12
సి) మొత్తం వోటర్ల సంఖ్య : 49,88,367
డి) పైవన్నీ

23) సూర్యుడికి చాలా దగ్గరగా ఉన్న నక్షత్రం పేరు 'ప్రాక్సిమా సెంటారి' . సూర్యుడికి , ప్రాక్సిమా సెంటారీ కి మధ్య గల దూరం ఎంత? (కాంతి సంవత్సరాలలో)

ఎ) 4 బి) 10 సి) 20 డి) 15

24) న్యూయార్క్ (USA) లో లోయర్ మాన్ హట్టన్ బ్రిడ్జి ఉన్న నది ఏది?

ఎ) మిసిసిపి బి) హడ్సన్ నది

సి) అమెజాన్ డి) నైల్

25) 'ఆయర్స్ రాక్' ఎక్కడ ఉంది ? వివరాలేవీ ?

ఎ) ఆస్ట్రేలియా బి) ఎత్తు : 348 మీటర్లు

సి) ఉలురుకలు జుటా నేషనల్‌పార్క్‌లో ఉంది . ఈ ప్రాంతంలో వేసవి కాలంలో ఉష్ణోగ్రత 45 డిగ్రీల సెంటిగ్రేడ్ వరకు పెరుగుతుంది .

డి) పైవన్నీ .

26) క్రీస్తు శకం 736లో రాజా అనంగ్ పాల్ తోమార్ ఢిల్లీకి పునాదులు వేశారు అంటారు. ఈయన నిర్మించిన 'లాల్ కోట్' ఎక్కడ ఉంది?

ఎ) అమరకంటక్

బి) ఆరావళి పర్వతాలలో, 'మెహ్రౌలీ'లో ఉంది.

సి) భోపాల్ డి) ఇండోర్

27) ఢిల్లీలో ఉన్న 7 ప్రాచీన నగరాలు ఏవి?

ఎ) లాల్ కోట్ / ఖిలా రాయ పిథౌరా

బి) సిరి; జహాన్ పనా; తుగ్లకాబాద్

సి) ఫిరోజాబాద్; దిన్ పనా / షేర్షా ఘర్; షాజహానాబాద్

డి) పైవన్నీ (8వ ది ఎడ్విన్‌లుట్యెయెన్స్ నిర్మించిన న్యూఢిల్లీ)

28) 'ది కొయలిషన్ ఇయర్స్ 1996 – 2012' అనే పుస్తకం ఎవరు రాశారు ?

ఎ) ప్రణబ్ ముఖర్జీ బి) నోవి కపాడియా

సి) అపరాజితా రామ్‌నాథ్

డి) రాజ్‌దీప్ సర్దేశాయ్

29) U-17 వరల్డ్ కప్ ఇండియా 2017లో గెలిచిన ఫుట్‌బాల్ టీం ఏది?

ఎ) బ్రెజిల్ బి) ఇంగ్లాండ్ సి) స్పెయిన్ డి) USA

30) 'ఓడేట్టే' అనే ట్రాపికల్ అల్ప పీడనం (వాయు గుండం) ఏ దేశం దగ్గర వచ్చింది ?

ఎ) ఫిలిప్పీన్స్ బి) మారిషస్

సి) అర్జంటీనా డి) బ్రెజిల్

31) క్రీస్తు శకం 1872లో శ్రీనగర్ నుండి జమ్మూకి (శీతాకాల ఆరంభంలో) అధికార కార్యాలయాలను తరలించే 'దర్బార్ మూవ్ ' అనే ప్రక్రియను ఎవరు ప్రవేశ పెట్టారు?

ఎ) రంజిత్ సింగ్

బి) మహారాజా రణబీర్ సింగ్

సి) కరణ్ సింగ్ డి) గులాబ్ సింగ్

32) J&K కోసం, భారత రాజ్యాంగంలోని ఆర్టికల్ 35 A కి సంబంధించినవి ఏవి?

ఎ) 1952 ఢిల్లీ అగ్రిమెంట్‌లోని క్లాజ్ 6 ప్రకారం J&K ప్రజలకి స్పెషల్ హక్కులు కల్పించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లు తెలుస్తోంది.

బి) 1954లో J&K అసెంబ్లీ రెండు కమిటీలను ఏర్పాటు చేసింది (ఒకటి : బేసిక్ కాన్స్టిట్యూషన్ స్ట్రక్చర్ గురించి ; రెండవది : ప్రాథమిక హక్కుల గురించి)

సి) 1954లో ఆర్టికల్ 35 A ప్రెసిడెన్షియల్ ఆర్డర్ ద్వారా J&K ప్రజలకు తమ ఆస్తుల మీద మరియు ఉద్యోగాల మీద ప్రత్యేక హక్కులు కల్పిస్తూ అప్పటి రాష్ట్రపతి బాబూ రాజేంద్ర ప్రసాద్ ఆర్డర్ జారీ చేశారు (ఆర్టికల్ 370 (1) (d) కింద)

డి) పైవన్నీ

33) నవంబర్ 6, 2017 నుండి UNFCCC యొక్క 23వ కాన్ఫరెన్స్ ఆఫ్ ది పార్టీస్, ఎక్కడ నిర్వహించారు?

ఎ) బాన్, జర్మనీ బి) పారిస్

సి) క్యోటో, జపాన్ డి) మాంట్రియల్

34) UN ఎన్విరాన్మెంట్ ఎమిషన్ గ్యాప్ రిపోర్ట్ 2017 వివరాలేవి?

ఎ) గ్రీన్ హౌస్ వాయువు విడుదలలో 70 శాతం శిలాజ ఇంధనాలు మరియు సిమెంట్ ఉత్పత్తి పరిశ్రమల నుండి వస్తోంది.

బి) సౌర, వాయు శక్తులు; మంచి పరికరాలు; పాసెంజర్ కార్స్, అడవులు పెంచటం; అడవుల నరికి వేత ఆపటం వంటివి సంవత్సరానికి 22 గిగా టన్నుల కార్బన్ డయాక్సైడ్‌కి సమానమైనవిగా పనిచేస్తాయి.

సి) 2014 నుండి కార్బన్ డయాక్సైడ్ విడుదల స్థిరంగా ఉంది, చైనా ఇండియా సౌర శక్తిని వినియోగంవల్ల

డి) పైవన్నీ

35) వరల్డ్ మెట్రలాజికల్ ఆర్గనైజేషన్ (WMO) సెక్రటరీ – జనరల్ ఎవరు?

ఎ) అంటోనియో గటేరస్ బి) పెట్టెరిటాలాస్

సి) జాక్వెస్ రోగ్గే డి) జెన్ స్టోల్టెన్ బెర్గ్

36) ఫ్రాన్స్ దేశంలో 'ప్రిక్స్‌గాన్ కోర్ట్ ప్రైజ్' (రచయితలకి ఇచ్చేది) ఎవరికి లభించింది?

ఎ) ఎరిక్ వు లార్డ్ (పుస్తకం పేరు : 'లోర్ డ్రేడూ జోర్') (ఇంగ్లీష్‌లో : 'ఎజెండా')

బి) అలివియర్ గుయెజ్

సి) అజిత్ కుమార్ దోవల్ డి) అలోక్ వర్మ

37) బెల్జియం దేశ రాజు ఎవరు?

ఎ) గియాన్ని ఇంఫ్యాన్‌టూనో

బి) కింగ్ ఫిలిప్ లియో పోల్డ్ లుడ్విక్ మారియా

సి) శశాంక్ మనోహర్

డి) పెట్రిషియా స్కాట్‌ల్యాండ్

38) ఇండియన్ ఆర్మీలో విధులు నిర్వహించటానికి త్వరలో తీసుకోనున్న దేశీయ కుక్కలు ఏవి?

ఎ) లాబ్రడార్ బి) జర్మన్ షేపర్డ్స్

సి) మధోల్ హౌండ్స్ డి) బెల్జియన్ షేపర్డ్స్

39) 1834లో బానిస వ్యాపారాన్ని బ్రిటీష్ ప్రభుత్వం నిషేధించింది. ఆ తర్వాత 'ఇండెన్‌చర్డ్ లేబర్' విధానం మొదలయ్యింది. ఈ విధానంలో వెళ్ళిన భారతీయులు ఏ దేశాలలో పనిచేశారు? (1917లో దీన్ని కూడా నిషేధించారు, సరిగ్గా వంద సంవత్సరాల క్రితం)

ఎ) మారిషస్, ట్రినిడాడ్ వంటి దేశాలలో

బి) USA సి) UK డి) జపాన్

40) మాన్ బుకర్ ప్రైజ్ 2017లో ఎవరికి ఇచ్చారు? ఆ రచయిత రాసిన పుస్తకం ఏది? వివరాలు ఏవి?

ఎ) జార్జ్ శాండర్స్

బి) పుస్తకం పేరు : 'లింకన్ ఇన్ థ బార్డో'

సి) ప్రైజ్ మనీ : 50,000 బ్రిటీష్ పౌండ్స్; ఈ ప్రైజ్ అందుకున్న రెండవ USA వ్యక్తి.

డి) పైవన్నీ

41) ప్రభుత్వ రంగ బ్యాంకుల లెండింగ్ బూస్టింగ్ కోసం కేంద్ర ప్రభుత్వం ప్రకటించిన వివరాలేవీ?

ఎ) రూ. 76,000 కోట్ల బడ్జెటరీ సపోర్ట్ ద్వారా వస్తుంది.

బి) రూ. 1.35 లక్షల కోట్ల ధనం, రీకాపిటలైజేషన్ బాండ్‌ల అమ్మకం ద్వారా లభిస్తుంది.

సి) మొత్తం రూ.2.11 లక్షల కోట్లు రాబోయే 2 ఏళ్లలో లభిస్తుంది.

డి) పైవన్నీ

42) కాకా మిగా హారా, జపాన్‌లో నిర్వహించిన మహిళల హాకీ పోటీలో ఆసియా కప్ ఏ దేశపు టీం గెలిచింది?

ఎ) చైనా బి) ఇండియా

సి) నెదర్లాండ్స్ డి) అర్జంటీనా

43) 2017 AIBA యూత్ ఉమెన్స్ బాక్సింగ్ ఛాంపియన్ షిప్ అస్సాంలో నిర్వహిస్తారు. ఈ పోటీల మాస్కట్ (బొమ్మ) ఏది?

ఎ) గుప్పీ (ఆడ ఖడ్గ మృగం బొమ్మ)

బి) అప్పు సి) రోమోలు డి) రూస్టర్

44) అంతర్జాతీయ మార్కెట్‌లో బ్రెంట్ క్రూడ్ ఆయిల్ ధరలు ఒక బారెల్‌కి US $ 62.90 వరకు పెరగటానికి గల కారణాలు ఏవి?

ఎ) సౌదీ రాజు, తమ దేశంలో అవినీతి తగ్గించటానికి తీసుకున్న పరిపాలనా పరమైన ప్రక్షాళన చర్యలు.

బి) 2018 వరకు OPEC దేశాలు ఆయిల్ ఉత్పత్తిని రోజుకి 1.8 మిలియన్ బారెల్స్ తగ్గించ వచ్చనే భావనలు.

సి) US ఎనర్జీ కంపెనీలు ఉత్పత్తి చేసే ఆయిల్ రిగ్‌ల సంఖ్యను తగ్గించటం.

డి) పైవన్నీ

45) మొబైల్ ఫోన్‌లో BHIM UPI యాప్‌ని వాడుకునే వారు ఫోన్ ద్వారా మనీ ట్రాన్స్‌ఫర్ చేసేటప్పుడు దేన్నీ తెలియ చేయాల్సిన అవసరం లేదు? రోజుకి ఎంత మనీ ట్రాన్స్‌ఫర్ చెయ్యవచ్చును? వివరాలేవీ?

ఎ) బ్యాంకు ఎకౌంటు వివరాలు మరియు IFSC కోడ్ తెలియ చేయ నవసరం లేదు

బి) రోజుకి ఒక లక్ష రూపాయల వరకు పంపవచ్చును

సి) రిసీవింగ్ చేసుకోటానికి లిమిట్ లేదు (ఎంత సొమ్మైనా ఫోన్ ద్వారా అందుకోవచ్చును).

డి) పైవన్నీ

46) ఈ కింది వాటిల్లో ఏది కరెక్ట్ ?

ఎ) IORA : ఇండియన్ ఓషన్ రిం అసోసియేషన్

బి) IDSA : ఇన్‌స్టిట్యూట్ అఫ్ డిఫెన్సు స్టడీస్ & ఎనాలిసిస్.

సి) ASEAN : అసోసియేషన్ ఆఫ్ సౌత్ ఈస్ట్ ఏషియా నేషన్స్.

డి) పైవన్నీ

47) ప్రతిపాదిత 'క్వాడ్' (క్వాడ్రిలేటరల్ ప్లాన్)లో ఏ దేశాలు కలిసి కట్టుగా రక్షణ సదుపాయాలు సమకూర్చు కోవాలని అనుకుంటున్నాయి?

ఎ) USA బి) జపాన్ సి) ఆస్ట్రేలియా

డి) పైవన్నీ ముందు కొచ్చాయి (ఇందులో భారత దేశం కూడా చేరితే, మొత్తం నాలుగు దేశాలు అవుతాయి)

48) రాఖా కాపర్ గని, సిద్ధేశ్వర్ తామ్ర గని ఏ రాష్ట్రములో ఉన్నాయి ?

ఎ) రాజస్థాన్ బి) జార్ఖండ్

సి) గుజరాత్ డి) మహారాష్ట్ర

49) ఈ కింది వాటిలో ఏది కరెక్ట్ ?

ఎ) 'హిట్ రిఫ్రెష్' : సత్య నాదెండ్ల

బి) 'ఎట్ ది స్పీడ్ ఆఫ్ థాట్స్ : బిల్ గేట్స్

సి) వాట్‌హాపెనేడ్ : హిల్లరీ రోడాం క్లింటన్

డి) పైవన్నీ

50) జాం సాహెబ్ మహారాజా ఏ ప్రాంతాన్ని పరిపాలించాడు? (ఆయన 1942 కాలంలో పోలాండ్ దేశానికి చెందిన బాలలకు ఆశ్రయాన్ని కల్పించాడు)

ఎ) జైపూర్ బి) నావా నగర్, గుజరాత్

సి) భద్రావతి డి) రూర్కెలా

51) MC మేరీకాం ఇటీవల ఎక్కడ బంగారు పతకం సంపాదించింది? ఎవర్ని ఓడించింది?

ఎ) ASBC ఆసియన్ కాన్ఫెడరేషన్ మహిళ బాక్సింగ్ ఛాంపియన్‌షిప్‌లో (హొచిమిన్ సిటీ, వియత్నాంలో) (సోనియాలా థార్‌ని ఓడించింది)

బి) హ్యాంగ్‌మీని ఓడించింది.

సి) యిన్ జూన్ హువాని ఓడించింది.

డి) ఇవేవి కావు

52) ఢిల్లీలో వాయుకాలుష్యం ఇటీవల తీవ్ర రూపం దాల్చి, 'స్మోగ్' (స్మోక్ + ఫాగ్) గా రావటానికి గల కారణాలు ఏవి?

ఎ) వాతావరణంలో అత్యధిక, అత్యల్ప ఉష్ణోగ్రతలలో తగ్గుదల.

బి) వాతావరణంలో ఎక్కువ తేమ శాతం మరియు వాయు వేగం స్వల్పంగా కొనసాగటం.

సి) ఢిల్లీ చుట్టు పక్కల గల రాష్ట్రాలలో పంట పొలాలలో పంట కోయగా మిగిలిన ఎండు గడ్డిని కాల్చటం వల్ల వచ్చిన పొగ క్రమేణా ఢిల్లీ ప్రాంతం చేరటం.

డి) పైవన్నీ (ఎయిర్ క్వాలిటీ ఇండెక్స్ 'AQI', 'severe' కేటగరీలో ఉండి 478 విలువకి చేరింది)

53) 'బిజినెస్ రిఫార్మ్ యాక్షన్ ప్లాన్' (BRAP) 2017లో తెలంగాణా రాష్ట్రము అగ్రస్థానంలో ఉంది 61.83 శాతం స్కోర్ సంపాదించింది. దీన్ని తయారీలో ఎవరి పాత్ర ప్రముఖం?

ఎ) కామర్స్ & ఇండస్ట్రీ మినిస్ట్రీ, భారత ప్రభుత్వం

బి) FICCI సి) CII డి) Nasscom

54) ఇటీవల USA ప్రెసిడెంట్ డోనాల్డ్ ట్రంప్ సతీ సమేతంగా చైనా సందర్శించారు. 1972లో USA అధ్యక్షుడు ఎవరు చైనా సందర్శించారు?

ఎ) జార్జ్ బుష్ బి) రిచర్డ్ నిక్సన్

సి) బరాక్ ఒబామా డి) బిల్ క్లింటన్

55) సాంప్రదాయ జూలియన్ క్యాలెండర్ ప్రకారం అక్టోబర్ 25, 1917, ((గ్రెగోరియన్ క్యాలెండరు ప్రకారం నవంబర్ 7, 1917) నాడు రష్యాలో బోల్షివిక్‌లు ప్రొవిజినల్ గవర్నమెంట్‌ని పడగొట్టి, అధికారంలోకి వచ్చారు. ఈ తేదికి ముందు ఆఖరి రాజుగా రష్యాలో ఎవరు పనిచేశారు?

ఎ) జార్ నికోలస్ II బి) జోసెఫ్ స్టాలిన్

సి) వ్లాదిమిర్ లెనిన్ డి) మాడం కాథరిన్

56) 'క్రయోస్ఫియర్' అని దేన్నంటారు ?

ఎ) మంచు ఉన్న ఆర్కిటికా, అంటార్కిటికా, హిమాలయాలు, మరియు ఆల్ప్స్ పర్వతాలు మొదలైనవి బి) థార్ ఎడారి

సి) సహారా ఎడారి డి) అటకామా ఎడారి

57) 'కంట్రోల్డ్ న్యూక్లియర్ చైన్ రియాక్షన్' తొలి సారిగా లాబరేటరీ స్థాయిలో సృష్టించింది ఎవరు?

ఎ) ఆల్బర్ట్ ఐన్ స్టీన్ బి)ఎన్ రికో ఫెర్మీ

సి) సర్ ఐజాక్ న్యూటన్ డి) రూథర్ ఫోర్డ్

58) సీతాకోక చిలుకలు తమ రెక్కల మీద ఏ పదార్థం ఉండటం చేత, సూర్యకాంతి రెక్కల మీద పడగానే, అవి రకరకాల రంగులు ప్రదర్శిస్తాయి?

ఎ) క్రిస్టలీన్ పదార్థం బి) పిండి పదార్థం

సి) జిగురు పదార్థం డి) ఇవేవి కావు

59) ఒడిశాలోని కేంద్ర పారా జిల్లాలో ఉన్న 'గహరి మాత' బీచ్‌లో ఏ సముద్ర జంతువులు సామూహికంగా వచ్చి గుడ్లు పెడతాయి?

ఎ) మొసళ్ళు బి) ఆలివ్ రిడ్లీ తాబేళ్లు

సి) పక్షులు డి) చేపలు

60) సిస్టం ఆఫ్ ఎయిర్ క్వాలిటీ అండ్ వెదర్ ఫోర్ కాస్టింగ్ అండ్ రీసెర్చ్ (SAFAR) ఇండెక్స్ ప్రకారం పార్టిక్యులేట్ మాటర్ (PM) స్థాయి ఢిల్లీలో స్టాండర్డ్స్ కన్నా 8 రెట్లు ఎక్కువగా ఉందని ఎవరు తెల్పారు?

ఎ) యూనియన్ ఎర్త్ సైన్సెస్ మినిస్ట్రీ, ఢిల్లీ

బి) డిఫెన్సు మినిస్ట్రీ సి) హోంమినిస్ట్రీ

డి) కామర్స్ & ట్రేడ్ మినిస్ట్రీ

61) ఈ కింది వాటిలో ఏది కరెక్ట్ ?

ఎ) NDCs: నేషనల్లీ డిటర్మిన్డ్ కంట్రిబ్యూషన్స్

బి) FMNR :ఫార్మర్ – మేనేజ్‌డ్ నేచురల్ రిజెనెరేషన్ (సిస్టం)

సి) ROAM : రెస్టోరేషన్ ఆపర్చ్యునిటీస్ అసెస్మెంట్ మేథడాలజి.

డి) పైవన్నీ (పర్యావరణం, ఆగ్రోఫారెస్ట్రీకి సంబంధించినవి)

62) 1951లో నిర్వహించిన తొలి సాధారణ ఎన్నికల్లో భారతదేశంలో ఓటు వేసిన తొలి ఓటర్ అయిన శ్యాం శరణ నేగి. ఇప్పటి వరకు నిరాఘాటంగా 29 సార్లు ఓటు హక్కు వినియోగించుకున్నాడు. ఇటీవల ఎక్కడ నుండి ఓటు వేశాడు?

ఎ) కిన్నూర్, హిమాచల్ ప్రదేశ్

బి) అహ్మద్ నగర్ సి) అహ్మదాబాద్

డి) వారణాసి

63) ప్రపంచంలోనే అతి పెద్దదైన జైటాపూర్ న్యూక్లియర్ పవర్ ప్రాజెక్ట్ (6 x 1650 MWe) ఎక్కడ రానున్నది?

ఎ) కోట, రాజస్థాన్ బి) జైటాపూర్, మహారాష్ట్ర

సి) కాక్రపార్, గుజరాత్ డి) కైగా, కర్ణాటక

64) ఇటీవల మళ్ళీ ప్రారంభమైన 'బంధన్ ఎక్స్‌ప్రెస్' ఎక్కడ నుండి ఎక్కడ వరకు ప్రయాణిస్తుంది? వివరాలేవీ?

ఎ) కోల్‌కత్తా నుండి ఖుల్నా (బంగ్లాదేశ్) వరకు

బి) దూరం : 172 కి.మీ.

సి) ఈ రైలులో 456 మంది ప్రయాణించ వచ్చును

డి) పైవన్నీ

65) 'విక్రం' అనే ఆఫ్‌షోర్ పాట్రోల్ వెస్సెల్ (OPV) (ఓడ) వివరాలేవీ ?

ఎ) రూ. 1,432 కోట్ల ఖర్చుతో నిర్మించారు.

బి) ఇండియన్ కోస్ట్ గార్డ్ వాళ్ళు వాడతారు

సి) 5,000 నాటికల్ మైళ్ళ వరకు, ఇంధనం కోసం ఆగకుండా ప్రయాణించగలదు (వేగం : 26 నాట్స్) (ఒక నాట్ : 1.852 కి.మి./గంటకు)

డి) పైవన్నీ

జవాబులు (డిసెంబర్ - 2017)

1-బి	17-ఎ	33-ఎ	49-డి
2-బి	18-బి	34-డి	50-బి
3-డి	19-ఎ	35-బి	51-ఎ
4-ఎ	20-డి	36-ఎ	52-డి
5-బి	21-ఎ	37-బి	53-ఎ
6-బి	22-డి	38-సి	54-బి
7-డి	23-ఎ	39-ఎ	55-ఎ
8-బి	24-బి	40-డి	56-ఎ
9-బి	25-డి	41-డి	57-బి
10-డి	26-బి	42-బి	58-ఎ
11-ఎ	27-డి	43-ఎ	59-బి
12-ఎ	28-ఎ	44-డి	60-ఎ
13-ఎ	29-బి	45-డి	61-డి
14-బి	30-ఎ	46-డి	62-ఎ
15-బి	31-బి	47-డి	63-బి
16-డి	32-డి	48-బి	64-డి
			65-డి

వినియోగదారుల నూతన చట్టం:

మనదేశంలో 1986లో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ కోసం ఒక చట్టాన్ని అమలుచేసి, జిల్లా, రాష్ట్ర, కేంద్ర స్థాయిల్లో ఫిర్యాదులపరిష్కార వేదికలను, అప్పీలు సౌకర్యాన్నీ కలిగించారు. అయినప్పటికీ వినియోగదారుల పరిరక్షణ సమగ్రం కాలేదు. అందువలన, డిసెంబరు 22, 2015న ఐక్యరాజ్యసమితి ఆమోదించిన నూతన విధి విధానాలకు అనుగుణంగా, మరో నూతన చట్టాన్ని రూపొందిస్తామని ప్రధాని మోది తెలియచేశారు. ఆన్‌లైన్, ఆఫ్‌లైన్ రెండు విధాలుగా కొనే వస్తు, సేవలు రెంటికీ వర్తించే విధంగా అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలతో ఈ చట్టం త్వరలో రూపుదాల్చనున్నది.

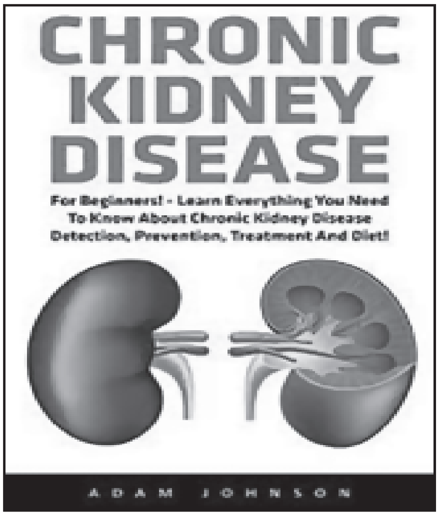
త్వరలో నిజాయితీకి కొలమానం:

దేశాలలోని అవినీతిని కొలిచే ట్రన్సరెన్సీ ఇంటర్నేషనల్ సంస్థ గురించి మనకు తెలుసు. అయితే, వ్యక్తుల, సంస్థల నిజాయితీ కొలమానానికి త్వరలో 'ఇంటెగ్రిటీ ఇండెక్స్' అనే ఒక దేశీయ వ్యవస్థ ఉనికిలోకి రానున్నది. 25 అంశాలపై వివిధ సంస్థల స్పందనను సేకరించి, ఒక పట్టికను రూపొందించామనీ, దీని ఆధారంగా ఐ.ఐ.ఎం., అహ్మదాబాదు వారి సహకారంతో ఒక ప్రామాణిక పట్టికను రూపొందించామనీ, దీని ద్వారా వ్యక్తుల, సంస్థల నిజాయితీని అంచనా వేయవచ్చని కేంద్ర విజిలెన్స్ కమీషనర్ కె.వి. చౌదరి తెలియచేశారు.

రాష్ట్రపతి ప్రశంసలందుకున్న రైతుల యాప్:

రైతు కూడ ఒక వినియోగదారుడే! అయితే, వ్యవసాయానికి సంబంధించిన సాగుబడి, పాల ఉత్పత్తి, ఆహారనిల్వ, ఉత్పత్తులను మార్కెట్‌కు తరలించడం, గిట్టుబాటు ధరలు దొరికే చోటు వంటి అంశాలలో రైతులకు తగిన మార్గదర్శనం కోసం, కోయంబత్తూరులోని ఒక ఇంజనీరింగ్ కాలేజి విద్యార్థులు ఒక యాప్‌ను రూపొందించారు. విత్తనం నాటిన నాటి నుండి, ఫలసాయం చేతికి అందేదాకా ఏఏ దశలలో రైతుకు ఎలాంటి సమాచారం, సౌకర్యాలు కావాలి, వాటిని ఎలా పొందాలి అనే అంశలను ఈ యాప్‌లో తెలుసుకోవచ్చు. ఎరువులు, క్రిమి సంహారకాలు, పంటల బీమా గురించిన సమాచారం కూడ ఈ యాప్‌లో ఉంటుంది. యాగ్రి నో (Agri know) అనే ఈ యాప్‌ను సాధారణ చరవాణిలో కూడ వినియోగించవచ్చు.

క్రిమి సంహారకాలతో కిడ్నీ వ్యాధులు:



ఆర్గనోక్లోరిన్ క్రిమి సంహారకాలనుపయోగించే రైతులు త్వరగా కిడ్నీ వ్యాధుల బారిన పడుతున్నట్లు ఢిల్లీలోని గురు తేగ్బహదూర్ ఆసుపత్రి వైద్యులు నిర్ధారించారు. ఈ క్రిమిసంహారకాలు జల్లిన పంటలను వినియోగించడమేకాదు, ఆ మందులను తరచుగా స్పృశించినా కిడ్నీ బాధలు తప్పవని వారు హెచ్చరిస్తున్నారు. ఈ ఆసుపత్రికి చెందిన ఒక వైద్య బృందం 30-54 సంవత్సరాల మధ్య వయసు ఉన్న 300 మందిని పరీక్షించి ఈ విషయాన్ని నిర్ధారించారు. అల్ఫా, బీటా ఎండోసల్ఫాన్, డిడిటి, డిడిఈ, డైల్డ్రిన్, అల్డ్రిన్ వంటి రసాయనాలన్నీ, ఈ ఆర్గనోక్లోరైడ్ జాబితాలోకి వస్తాయి. ఈ రసాయనాలు పర్యావరణాన్ని కూడ కలుషితంచేయడంవల్ల, ఢిల్లీ లాంటి మహానగరాలలోని ప్రజలు కూడ ఈ వ్యాధులబారిన పడుతున్నట్లు ఈ బృందం తేల్చింది. ఈ క్రానిక్ కిడ్నీ డిసీజ్ హైబిపి, మధుమేహం ఉన్నవారిలో మరింత ప్రమాదకరంగా మారుతున్నట్లు ఈ బృందానికి నేతృత్వం వహిస్తున్న డా. అశోక్ కుమార్ త్రిపాఠీ అంటున్నారు.

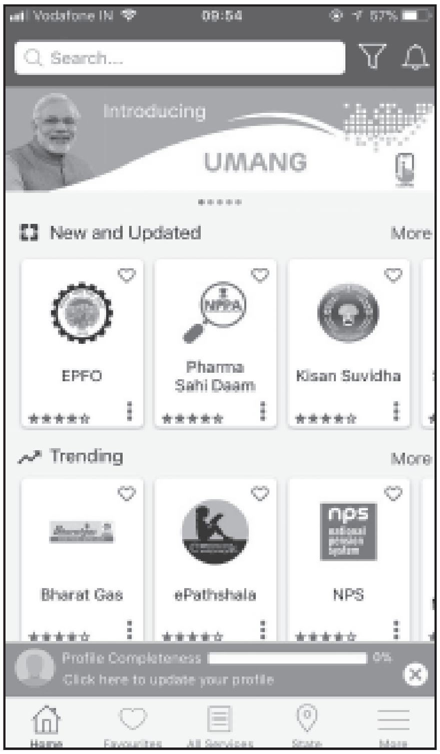
వినియోగవృత్తాలు:

ప్రజలందరూ వినియోగదారులే అనే అభిప్రాయంతో, ఎక్కడికక్కడ ఖచ్చితమైన నాణ్యమైన సేవలకు కేంద్ర ప్రభుత్వం వినియోగదారుల స్థానిక బృందాలను (Consumer Circles) ఏర్పరచడానికి సంపూర్ణ ప్రోత్సాహాన్ని ఇచ్చింది. ప్రజలే స్వతంత్ర్యంగా తమంత తామే ముందుకు వచ్చి, ఇలాంటి బృందాల ఏర్పాటుకు చొరవ చూపాలనేది కేంద్ర ప్రభుత్వ లక్ష్యం. కేంద్ర వినియోగదారుల మంత్రిత్వశాఖ ఆధ్వర్యంలో పనిచేసే ఈ బృందాలు వినియోగదారులను స్పందింప చేసే అంశాలను ఎక్కడెక్కడైతే అవసరముంటుందో అక్కడల్లా చర్చించి, వారి హక్కులకు తగిన న్యాయం జరిగేటట్లు చూడాలనే లక్ష్యంతో పనిచేస్తుంటాయి. ప్రస్తుతం దేశవ్యాప్తంగా 200 నగరాలలో ఒక మిలియన్‌కు పైగా ప్రజల ప్రాతినిధ్యంతో ఇలాంటి బృందాలు ఫేస్ బుక్, ట్విట్టర్ వంటి ఆధునిక సామాజిక మాధ్యమాలలో చురుకుగా పనిచేస్తున్నాయి.

సిజి నెట్ స్వర:

మధ్యప్రదేశ్‌లోని గోండ్వానా ప్రాంతంలో శుభ్రాంశు చౌధురి అనే ఆయన సిజి నెట్ స్వర అనే ఒక కార్యక్రమాన్ని ప్రారంభించారు. సెంట్రల్ గోండ్వానా ప్రాంతం నుండి వినిపించే స్వరము అని దీని అర్థం. ప్రజలకు రోజువారీ జీవితంలో ఎదురౌతున్న సమస్యలకోసం మనం కేవలం ఒక్క ఐదు నిముషాలు వెచ్చించి వారు ఇచ్చిన 8050068000 నెంబరుకు కాల్ చేసి చెపితే ఆ సమస్య పరిష్కారమౌతుందంటే ఆ ఐదు నిముషాలూ సద్వినియోగం అయినట్లేగా! ఈ నెంబరుకు ఎవరు కాల్ చేసినా వెంటనే అంతర్జాలానికి కనెక్ట్ అయి విషయం రికార్డవుతుంది. అనంతరం ఒక సామాజిక నిపుణుల బృందం ఈ విషయంలోని సమస్యను నిర్ధారించు కుని పరిష్కరించగల పెద్దల దృష్టికి తీసుకెళతారు. ప్రస్తుతం కేవలం గోండుభాషమాట్లాడే వారికి మాత్రమే పరిమితమైన ఈ సేవ దేశమంతా అన్ని రాష్ట్రాలకూ విస్తరిస్తే ఇదీ ఒక వినియోగదారుని సేవేగా!

ఉమంగ్ యాప్:



మన రోజువారీ అవసరాలైన గ్యాసు సిలిండర్ బుక్ చేసుకోవాలన్నా, మన భవిష్యనిధి ఖాతాలోని మొత్తాన్ని చూసుకోవాలన్నా, దానినుండి, లేదా పెన్షన్ ఫండ్ నుండి కొంత మొత్తాన్ని తీసుకోవాలన్నా ఇటువంటి ఏ అవసరానికైనా, దేశవ్యాప్తంగా మొత్తం 13 భాషలలో కేంద్రప్రభుత్వం ఒక యాప్‌ను ప్రారంభించింది. ఆధార్ కార్డును అనుసంధానం చేస్తూ ఓ.టి.పి. ద్వారా పనిచేసే ఈ యాప్‌ను ప్లేస్టోర్ నుండి డౌన్‌లోడ్ చేసుకోవచ్చు. అయితే వినియోగదారులు వివిధ సేవలకోసం నమోదు చేసుకున్న చరవాణిలో మాత్రమే ఈ యాప్ పనిచేస్తుంది. ■

యోజన చందాదారులకు సూచన:

పోస్టులో పంపిన యోజన మాసపత్రిక అందడంలేదని పలువురు చందా దారులు ఫిర్యాదు చేస్తున్నారు. వీరందరికీ మనవి ఏమంటే, ప్రతినెలా రెండు, మూడు తారీకులలో ఠంచనుగా కాపీలను పోస్టు చేస్తాము. అయితే, ప్రతులు ఆర్డినరీ పోస్టులో వెళతాయి కనుక, ఒక్కొక్క సారి అందకపోయే అవకాశముంది. దీనికి యోజన బాధ్యతవహించదు. నెలకు ఒక ప్రతి అందకపోతే మరొకటి, మరొకటి పంపడానికి పాలనాపరమైన ఆటంకాలున్నాయి. ఒకవేళ రిజిష్టర్ పోస్టులో కావాలంటే, మామూలు ప్రతి ఒక్కంటికి రూ. 52/- లు, ప్రత్యేక సంచికకు రూ. 57/- లు చందాదారులు అదనంగా ముందుగా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. గమనించగలరు.

సీనియర్ ఎడిటర్

తెలంగాణలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ

– సి.వి. ఆనంద్, ఐపిఎస్

తెలంగాణ ప్రభుత్వం వినియోగదారుల సౌకర్యార్థం ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల కేంద్రాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. పౌరసరఫరాల శాఖ వాట్సప్ నంబర్ 7330774444తో పాటు తూనికల కొలతల శాఖ 7386136907, 27612170, clm-ts@nic.in కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. తూనికల, కొలతలశాఖ కేంద్ర కార్యాలయం 209, పిడబ్ల్యుడి బిల్డింగ్, గాంధీనగర్, హైదరాబాద్‌లో కూడా నేరుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఈ ఫిర్యాదులపై తక్షణం స్పందించేలా ఏర్పాట్లు చేశారు.

తెలంగాణ రాష్ట్రంలో వస్తు సేవల పన్ను (జీఎస్‌టి) సక్రమంగా అమలు జరిగేలా, వినియోగదారుల హక్కులను పరిరక్షించడానికి తూనికల కొలతలశాఖ కృషి చేస్తోంది. జీఎస్‌టి అమలులో అక్రమాలపై వినియోగదారుల నుంచి వస్తున్న ఫిర్యాదులపై ఎప్పటికప్పుడు ప్రత్యేక తనిఖీలు నిర్వహించి కేసులు నమోదు చేస్తోంది, జరిమానా విధిస్తోంది. చిన్న చిన్న వర్తక వ్యాపార సంస్థలే కాకుండా పెద్ద పెద్ద వ్యాపార సంస్థలు, మాల్స్, మాల్టిప్లెక్స్‌ల్లో జీఎస్‌టి మోసాలు జరుగుతున్నట్లు వినియోగదారుల నుంచి ఫిర్యాదులు అందుతున్నాయి. వస్తులపై గరిష్ట చిల్లర ధర (ఎంఆర్‌పి)కి ఆదనంగా జీఎస్‌టి వసూలు, జీఎస్‌టి లేని వస్తువులపై జీఎస్‌టి వసూలు చేయడం, జీఎస్‌టి పేరుతో అధిక ధరలకు విక్రయించడం వంటి వాటిపై రాష్ట్ర వ్యాప్తంగా ప్రత్యేక తనిఖీలు నిర్వహిస్తున్నారు. తూనికల కొలతల శాఖ అధికారులు మాల్స్, మల్టీప్లెక్స్‌లు, స్టార్ హోటల్స్, రెస్టారెంట్లు, బార్లు, స్వీట్‌హౌస్‌లు, బేకరీలు తదితర వ్యాపార సంస్థలపై తనిఖీలు నిర్వహించి అక్టోబర్ చివరి నాటికి సుమారు 1062 కేసులను నమోదు చేశారు. రూ. 10.26 లక్షల జరిమానా విధించారు. అనేక కేసులు విచారణ దశలో ఉన్నాయి.

హైదరాబాద్‌తో సహా రాష్ట్రంలోని అన్ని జిల్లాలలో జీఎస్‌టి వల్ల వినియోగదారులకు నష్టం కలుగకుండా నిరంతరం నిఘా కొనసాగుతోంది. వస్తువులపై వాస్తవ ధర కంటే ఎక్కువగా వసూలు చేస్తే మొదటి సారి రూ. రెండు వేల నుండి రూ. 25వేల వరకు జరిమానా విధిస్తున్నారు. రెండోసారి కూడ ఇదే విధంగా మోసం చేస్తూ పట్టుబడితే జరిమానా రెట్టింపు అవుతుంది.

కొన్ని వ్యాపార సంస్థలు తూకంలో మోసాలు చేస్తున్నాయని, ప్యాక్ చేసిన వస్తువులపై ఎంఆర్‌పికి అదనంగా జీఎస్‌టి వసూలు చేస్తున్నట్లు వినియోగదారుల నుండి వస్తున్న ఫిర్యాదులపై తక్షణం స్పందించాలని అధికారులకు ప్రత్యేక ఆదేశాలు ఉన్నాయి.

ప్యాక్ చేసిన సరుకుల్లో ఎంఆర్‌పిలోనే జీఎస్‌టి కూడా కలిసే ఉంటుంది. దీనిపై క్షేత్రస్థాయిలో వినియోగదారుల్లో అవగాహన కల్పించాలి. చట్ట విరుద్ధంగా ప్యాక్ చేసిన సరుకులపై జీఎస్‌టి వసూలు చేస్తే ఏమాత్రం ఉపేక్షించ కుండా, లీగల్ మెట్రాలజీస్ ప్యాక్డ్ కమొడిటీస్ యాక్ట్‌లోని రూల్ 18(2), 18/36 ప్రకారం రెండు వేల నుండి ఇరవై ఐదు వేల రూపాయల వరకు జరిమానా విధిస్తున్నారు. ముఖ్యంగా షాపింగ్ మాల్స్ వద్ద

తూనికల కొలతల శాఖ కంట్రోలర్,
E-mail: commr_cs@telangana.gov.in

వినియోగదారుల బిల్లులను అధికారులు పరిశీలించి, "ఎంఆర్‌పిలోనే జీఎస్‌టి కలిసే ఉంటుంది" అని ప్రతి దుకాణంలో, ప్రతి మాల్‌లో కనిపించే విధంగా డిస్‌ప్లే బోర్డులు ఉండేలా చర్యలు తీసుకుంటున్నారు.

వినియోగదారుల సౌకర్యార్థం ఫిర్యాదుల కేంద్రాలను కూడా ఏర్పాటు చేశారు. పౌరసరఫరాల శాఖ వాట్సప్ నంబర్ 7330774444తో పాటు తూనికల కొలతల శాఖ 7386136907, 27612170, clmts@nic.in కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. తూనికల, కొలతలశాఖ కేంద్ర కార్యాలయం 209, పిడబ్ల్యుడి బిల్డింగ్, గాంధీనగర్, హైదరాబాద్‌లో కూడా నేరుగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఈ ఫిర్యాదులపై తక్షణం స్పందించేలా ఏర్పాట్లు చేశారు.

జూలై 1, 20017 ముందునాటికి అమ్ముడు పోకుండా నిల్వ ఉన్న సరుకులపై కొత్త ఎంఆర్‌పి లెక్కకట్టకూడదు. అప్పటికి అమ్ముడు పోకుండా మిగిలి ఉన్న సరుకుల మీద ఉత్పత్తిదారులు, ప్యాకర్లు, దిగుమతి దారులు సవరించిన ఎంఆర్‌పిని స్టిక్కర్ల ద్వారా కానీ, ఆన్‌లైన్, ప్రింటింగ్, స్టాంపింగ్ ద్వారా కానీ ప్రకటించవచ్చు. అలాంటి సరుకులపై ముందున్న ఎంఆర్‌పిని అలాగే ఉంచాలి. దానిని కొట్టేసి కానీ, దాని మీద కానీ సవరించిన ధరలను ప్రదర్శించ కూడదన్న నింబంధనను పాటించాలి. దీంతోపాటు తయారీదారులు ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వార్తా పత్రికల్లో ప్రకటనలను ప్రచురించాలి. డిసెంబర్ 31, 2017 వరకే ఈ సదుపాయాన్ని ఉపయోగించుకోవాలి.

కేంద్ర ప్రభుత్వం జారీచేసిన ఉత్తర్వుల ప్రకారం ప్రత్యేకించి పేర్కొంటే తప్ప, ఏ తయారీదారులు కానీ దిగుమతి దారులు కానీ ఒకే తరహా సరుకున్న సంచులపై, ప్యాకెట్లపై రెండు రకాల ఎంఆర్‌పిలు ప్రదర్శించకూడదు. ధరల విషయంలో చట్టాలను అతిక్రమిస్తే వ్యాపారులపై కఠిన చర్యలు ఉంటాయి. జీఎస్‌టి, ద్వంద్వ ధరల విధానం, సర్వీసు చార్జీలపై వినియోగదారులకు అవగాహన అవసరం.

తూకాల్లో మోసాలు, ఎంఆర్‌పి కంటే ఎక్కువగా అమ్మడం, పెట్రోల్ బంకులు, బంగారు దుకాణాలు, ధాన్యం కొనుగోలు కేంద్రాల్లో తూకాలు వంటి దాదాపు 43 ట్రేడింగ్ అంశాలపై తూనికల కొలతల విభాగం అధికారులు స్పందించవచ్చు.

ప్రజా పంపిణీ బియ్యం రవాణా, రేషన్ సరుకుల తరలింపు నుండి పంపిణీ వరకు అన్ని లావాదేవీల కంప్యూటరీకణ జరిగింది. కస్టమ్ మిల్లింగ్ రైస్, స్టోరేజ్, ఆన్‌లైన్ లావాదేవీలు, ధాన్య సేకరణ, ఆన్‌లైన్ ద్వారా రైతులకు చెల్లింపులు జరుగుతున్నాయి. సన్న బియ్యంలో నాణ్యత, మిల్లర్ల నుండి బియ్యం బకాయిలు వసూలు, గోనె సంచుల రికవరీ చేపట్టారు. గ్రేటర్ హైదరాబాద్‌లో బినామీ డీలర్ల ఏరివేత, ఎక్కడి నుంచైనా రేషన్ సరుకులు తీసుకునేలా రేషన్ పోర్టబిలిటీ విధానం ప్రవేశపెట్టారు. రేషన్ బియ్యం తరలించే వాహనాలకు, కిరోసిన్ ట్యాంకర్లకు జిపిఎస్ ఏర్పాటుచేశారు. గోదాముల్లో సీసీ కెమెరాలు ఏర్పాటు చేసి బయోమెట్రిక్ ద్వారా రేషన్ పంపిణీ, రేషన్ సరుకులు తరలించే వాహనాల కదలికలను ప్రత్యక్షంగా పరిశీలించేందుకు కమాండ్ కంట్రోల్ సెంటర్ ఏర్పాటు చేయడం జరిగింది. పౌరసరఫరాల శాఖ, పౌరసరఫరాల సంస్థ, జిల్లా యంత్రాంగాలకు మధ్య ఉన్న సమన్వయ లోపాన్ని వాట్సప్ గ్రూపులను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మెరుగైన ఫలితాలు వస్తున్నాయి. ప్రస్తుతం 15 వాట్సప్ గ్రూపులు ఉన్నాయి.

ఆధునిక సాంకేతికతతో రేషన్ బియ్యం అక్రమాలకు చాలామేరకు అడ్డుకట్ట వేశారు. ఎన్‌ఫోర్స్‌మెంట్, టాస్క్‌ఫోర్స్ విభాగం, కమాండ్ కంట్రోల్ సెంటర్ ఏర్పాటు తర్వాత కాకినాడ పోర్ట్ ద్వారా విదేశాలకు అక్రమంగా బియ్యం తరలింపు చాలా వరకు తగ్గుముఖం పట్టింది. రైతులకు ఆన్‌లైన్ చెల్లింపులు వంటి విషయాల్లో తెలంగాణ రాష్ట్రం ఇతర రాష్ట్రాలకు మార్గదర్శకంగా నిలిచింది.

ముఖ్యంగా మిల్లర్ల నుండి బియ్యం సేకరణ (కస్టమ్ మిల్లింగ్ రైస్) విషయంలో రికార్డు స్థాయిలో కనీస మద్దతుధర పొందేలా 54 లక్షల మెట్రిక్ టన్నుల ధాన్యాన్ని కొనుగోలు చేశారు. పారదర్శకంగా టెండర్ల విధానాన్ని ప్రవేశపెట్టి టెండర్లల్లో అవకత వకలను అరికట్టగలిగారు.

సరఫరా నుండి పంపిణీ వరకు ఆన్‌లైన్ :

సరఫరా నుండి పంపిణీ వరకు కంప్యూటరీకరణ, రేషన్ దుకాణాల్లో EPOS మెషీన్‌లు, ఎలక్ట్రానిక్ తూకాలను ప్రవేశ పెట్టారు. ఆన్‌లైన్ ప్రొక్యూర్‌మెంట్ మెనేజ్‌మెంట్ సిస్టం (ఓపిఎంఎస్) ద్వారా రైతుల నుండి ధాన్యం కొనుగోలు చేసి వారికి చెల్లింపులు సకాలంలో జరిగేలా చర్యలు చేపట్టారు. రూ. 8.072 కోట్లు ఆన్‌లైన్ ద్వారా నేరుగా రైతుల ఖాతాలోకే జమ చేయడం జరిగింది. ఆర్థిక కార్యకలాపాల నిర్వహణ, పర్యవేక్షణ విధానం (ఫైనాన్షియల్ మేనేజ్‌మెంట్ సిస్టమ్ - ఎఫ్ఎంఎస్),- సప్లై చెయిన్ మేనేజ్‌మెంట్ (ఎస్‌సిఎం), రేషన్ షాపులకు ప్రతీ నెల పంపే సరుకుల వివరాల నమోదుకు ఈపీడీఎస్... ఇలా అధునిక సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని వీలైనంత వరకు ఉపయోగించుకుని వంద శాతం నగదు రహిత లావాదేవీలు జరిపేందుకు కృషి జరుగుతోంది. 2017-18 ఖరీఫ్, రబీలో ప్రతి కొనుగోలు కేంద్రాల్లో ట్యాబ్‌ల సహాయంతో పూర్తిగా ఆన్‌లైన్‌లోనే ధాన్యం కొనుగోళ్లు జరిగాయి. మధ్యవర్తుల బెడద తొలగిపోవడంతో రైతుల్లో ఆనందం వ్యక్తమవుతోంది.

ప్రశంసలు పొందుతున్న కమాండ్ కంట్రోల్ సెంటర్ :

దశాబ్దాలుగా సాగుతున్న రేషన్ బియ్యం

అక్రమరవాణా కట్టడి లక్ష్యంగా అధునిక సాంకేతిక పరిజ్ఞానంతో హైదరాబాద్ పౌరసరఫరాల భవన్ కేంద్రంగా ఈ ఏడాది ఫిబ్రవరిలో కమాండ్ కంట్రోల్ సెంటర్‌ను ఏర్పాటు చేశారు. 1337 స్టేజ్ 1, స్టేజ్ 2 వాహనాలకు జిపిఎస్ అమర్చడం, అలాగే 46 కిరోసిన్ ట్యాంకర్లకు కూడా జిపిఎస్, హైదరాబాద్‌లోని మండలస్థాయి నిల్వ కేంద్రాలు (ఎంఎల్ఎస్ పాయింట్లు) వద్ద సీసీ కెమెరాలను అమర్చి వీటన్నిటినీ కమాండ్ కంట్రోల్ సెంటర్‌తో అనుసంధానం చేయడం జరిగింది.

సిఎంఆర్ అక్రమాలకు అడ్డుకట్ట :

సర్కారు బియ్యాన్ని సకాలంలో అందించ కుండా ఏళ్ల తరబడి జాప్యం చేస్తున్న మిల్లర్ల ను నియంత్రించగలిగారు. ప్రభుత్వానికి అప్పగించాల్సిన బియ్యాన్ని కొంతమంది మిల్లర్లు స్వప్రయోజనాల కోసం వాడుకునే వారు. మరికొంత మంది రీసైక్లింగ్ చేసిన బియ్యాన్ని అప్పగించేవారు. ఇప్పుడు ఆ పరిస్థితి పూర్తిగా మారిపోయింది. పౌర సరఫరాల సంస్థ చరిత్రలో మొదటి సారిగా ఈ ఏడాది ఖరీఫ్‌లో మిల్లర్‌ల నుంచి వంద శాతం బియ్యాన్ని సేకరణ జరిగింది. జిల్లా రైస్ మిల్లర్‌లను సంప్రదించి, మిల్లుల సామర్థ్యం మేరకు ధాన్యం కేటాయించడం, వారిని బాధ్యులను చేయడం తదితర చర్యల వల్ల ఇది సాధ్యమైంది.

రూ. 1150 కోట్ల ఆదా :

పలు సంస్కరణలు, వినూత్న చర్యలు, విప్లవాత్మకమైన నిర్ణయాలు, రికవరీలు, ఆర్థిక క్రమశిక్షణ, పొదుపు చర్యలవల్ల 1150 కోట్ల రూపాయల వరకు ఆదా జరిగింది. నిత్యావసర సరుకులు, పెట్రోలియం ఉత్పత్తుల అమ్మకాల ద్వారా వచ్చిన నిధులను సక్రమంగా నిర్వహిస్తున్నారు. సిఎంఆర్, బాయిల్డ్ రైసు బిల్లులను వసూలు చేయడం, గోనె సంచుల రికవరీ, రోడ్డు మార్గన తరలించడం ఇలా వీలయిన ప్రతిచోట, పొదుపు చర్యలు పాటించాల్సిందిగా అధికారులందరికీ ఆదేశాలు అందాయి.

సన్నబియ్యం అక్రమాలకు చెక్ :

రేషన్ డీలర్లు, పాఠశాలలు, వసతి గృహాల నిర్వాహకులు సన్నబియ్యాన్ని బ్లాక్‌మార్కెట్‌కు తరలిస్తే సులువుగా గుర్తించేలా విద్యార్థులకు సరఫరా చేసే సన్నరకం బియ్యం సంచులను మార్పుచేశారు. కొత్తగా తెల్లని ప్లాస్టిక్ సంచుల్లో (ఎస్‌డీపీఈ) 50 కేజీలను సరఫరా చేస్తున్నారు, అంతేకాక ఈ సంచులపై రైస్ మిల్లర్ పేరు, ఏరోజు నింపారు, మిల్లు ప్రాంతం, బియ్యం రకం వంటి వివరాలను ముద్రిస్తున్నారు. ఆయా సంచులపై తెలంగాణా పౌరసరఫరాల సంస్థ అని రాయడం, దీంతోపాటు మండల విద్యాధి కారి (ఎంఇవో) పాఠశాల హెడ్‌మాస్టర్, హాస్టల్ వార్డెన్‌తోపాటు తాహసీల్దార్, పౌరసరఫరాలశాఖ అధికారులను బాధ్యులను చేసి సన్న బియ్యం అక్రమాలకు నివారించ గలిగాం.

ఆన్‌లైన్ ద్వారా రైతు ఖతాలో రూ.8067 కోట్లు జమ :

దళారుల ప్రమేయం ఉండకూడదన్న ప్రధాన ఉద్దేశంతో ఆన్‌లైన్ చెల్లింపులు ప్రారంభించారు. రికార్డు స్థాయిలో కనీస మద్దతు ధరకు సంబంధించిన చెల్లింపులను ఈ ఏడాది రూ.8067.43 వేల కోట్లను తొలిసారి ఆన్‌లైన్ ద్వారా రైతుల ఖాతాల్లో జమచేసి తెలంగాణా దేశానికి ఆదర్శంగా నిలిచింది. దేశంలో ఎక్కడా లేని విధంగా ఇందు కోసం ప్రత్యేకంగా ఆన్‌లైన్ ప్రొక్యూర్‌మెంట్ మేనేజ్‌మెంట్ సిస్టం (ఒపిఎంఎస్) సాఫ్ట్‌వేర్‌ను రూపొందించారు. ఈ విషయంలో తెలంగాణ రాష్ట్రం ఇతర రాష్ట్రాలకు మార్గదర్శకంగా నిలించింది.

రేషన్ పోర్టబిలిటీకి అన్యూహ స్పందన :

డీలర్ల మధ్య పోటీతత్త్వం పెంచి వినియోగదారులకు మరింత మెరుగైన సేవలు అందించాలన్న ప్రధాన ఉద్దేశ్యంతో గ్రేటర్ హైదరాబాద్‌లోని 1545 షాపుల్లో ఎక్కడి నుంచైనా చౌకధరల దుకాణాల ద్వారా రేషన్ సరుకులు తీసుకునే (రేషన్ పోర్టబిలిటీ) విధానాన్ని ప్రారంభించారు. ఈ విధానానికి లబ్ధిదారుల నుండి అన్యూహ స్పందన లభిస్తోంది. హైదరాబాద్‌లోని తొమ్మిది సర్కిల్స్‌లో 2017 జూన్‌లో 1,02,000 మంది, జులైలో 1,52,000 మంది పోర్టబిలిటీని ఉపయోగించుకున్నారు.

బినామీ డీలర్ల తొలగింపు :

స్పెషల్ డ్రైవ్ ద్వారా గ్రేటర్ హైదరాబాద్‌లో బినామీ పేర్లతో కొనసాగు తున్న రేషన్ డీలర్లను గుర్తించాం. 1545 షాపుల్లో 25 రోజుల పాటు నిర్వహించిన ప్రత్యేక తనిఖీల్లో దాదాపు 250 మంది బినామీలను గుర్తించి తొలగించారు.

మొండి బకాయిల వసూలుకు ఆర్ఆర్ చట్టం :

బియ్యం ఎగవేతదారులపై కఠిన చర్యలకు పౌరసరఫరాలశాఖ సిద్ధమవుతోంది. ప్రభుత్వానికి బకాయిలు చెల్లించని మిల్లర్లపై రెవెన్యూ రికవరీ చట్టాన్ని ప్రయోగించాలని నిర్ణయించింది. ఈ చట్టాన్ని డిసెంబర్, 1, 2017 నుండి అమలు చేయడానికి రంగం సిద్ధమైంది.

రైతుల నుండి కొనుగోలు చేసిన ధాన్యాన్ని బియ్యంగా మార్చేందుకు కస్టమ్ మిల్లింగ్ విధానం కింద పౌరసరఫరాల శాఖ మిల్లర్లకు అప్పగించింది. 2010-11 నుండి 2013-14 వరకు 150 కోట్ల రూపాయల విలువ చేసే బియ్యాన్ని 115 మంది మిల్లర్లు ప్రభుత్వానికి ఇవ్వకుండా కాలయాపన చేస్తున్నారు. ఆ బియ్యం బకాయిలను రాబట్టేందుకు పౌరసరఫరాల శాఖ గడచిన ఏడాది కాలం నుండి తీవ్రంగా కృషి చేస్తోంది.

ప్రభుత్వ బియ్యాన్ని సొంత అవసరాల కోసం వాడుకుని బకాయిలు చెల్లించకుండా కాలయాపన చేస్తున్న వ్యాపారులతో పలు దఫాలు సమావేశాలు నిర్వహించి, బకాయిల

చెల్లింపులో వెసులుబాటు కూడా కల్పించారు. బకాయిలు చెల్లిస్తే కేసులు ఎత్తివేస్తామని కూడా హామీ ఇచ్చారు. అయినా కూడా మిల్లర్ల నుండి ఆశించిన ఫలితాలు రాకపోవడంతో రెవెన్యూ రికవరీ చట్టం (ఆర్ఆర్ యాక్టు) కింద కేసులు నమోదు చేసి ఆస్తులను స్వాధీనం చేసుకోవాలని నిర్ణయించారు. ఈ చట్టం ద్వారా ముందుగా నోటీసులు జారీ చేసిన తర్వాత కొంత సమయం ఇచ్చి సదరు మిల్లర్ బ్యాంక్ అకౌంట్ అటాచ్ చేసుకోవడం, అవసరమైతే స్థిర, చరాస్తుల వేలం ద్వారా బకాయిలను రాబట్టుకునేందుకు బకాయి దారుల ఆస్తులను గుర్తించాలని ఇప్పటికే ఆయా జిల్లాల అధికారులకు ఆదేశాలు జారీ అయ్యాయి.

ఇంకా 91 మంది నుండి రూ. 128 కోట్ల విలువ చేసే బియ్యం రావాల్సి ఉంది. ఈ ఖరీఫ్‌లోనైనా మొత్తం బకాయిలో 50 శాతం అప్పగించడానికి వీలుగా ఈ నవంబరు 30వ తేదీ వరకు గడువు విధించారు. గడువు ముగిసిన తర్వాత బకాయిలు చెల్లించనివారిపై రెవెన్యూ రికవరీ యాక్టు ద్వారా ఆస్తులను స్వాధీనం చేసుకోవడం ఒక్కటే మార్గం.

రాష్ట్రంలో పౌరసరఫరాల శాఖ ఆధ్వర్యంలో వినూత్న సంస్కరణలు చేపట్టడం వల్ల వినియోగదారులకు లబ్ధికలుగుతోంది. ప్రజాధనం దుర్వినియోగం కాకుండా ఉన్నది. ■

అభివృద్ధి మార్గ సూచి:

భారత్ – బంగ్లాల మధ్య బంధన్ ఎక్స్‌ప్రెస్

కోలకతా నుండి బంగ్లాదేశ్‌లోని ఖుల్నాల మధ్య నడిచే బంధన్ ఎక్స్‌ప్రెస్ రైలును ప్రధానమంత్రి మోది నవంబర్ 9న జండా ఊపి ప్రారంభించారు. ఇరుదేశాల ప్రధానమంత్రులు వీడియో కాన్ఫరెన్సు ద్వారా ఈ రైలుతో పాటు, భైరాబ్, టిటాస్ రైల్వే వంతెనలను కూడ ప్రారంభించారు. ఇమిగ్రేషన్–కస్టమ్స్ క్లియరెన్స్ విభాగాలను కూడ ప్రారంభించారు. ఈ సందర్భంగా మాట్లాడుతూ ప్రధాని మోది ఇరుదేశాల సంబంధాలు మరింత పటిష్టపడటానికి ప్రజల మధ్య ఇనుమడించిన రాకపోకలు దోహదంచేస్తాయని అన్నారు. బంగ్లాదేశ్‌కు భారత్ అత్యంత నమ్మదగిన మిత్ర దేశమని చెపుతూ మోది ఆ దేశంలో ఎన్నో అభివృద్ధి పథకాలకు మనదేశం సహాయమందించిన విషయాన్ని గుర్తుచేశారు. ఈ రైలు ప్రారంభాన్ని ప్రశంసిస్తూ బంగ్లాదేశ్ ప్రధాని షేక్ హసీన ఇలాంటి మరెన్నో సహృదయ చర్యలు భవిష్యత్తులో చోటుచేసుకుంటాయనే ఆశాభావం వ్యక్తపరిచారు.

ఇరుదేశాల మధ్య బంధన్ రెండవ రైలు. మొదటిది మైత్రి ఎక్స్‌ప్రెస్ కోలకతా–ఢాకాల మధ్య ఏప్రిల్, 2008లో ప్రారంభమైంది. వారానికొక్కసారి ప్రతి గురువారం నడిచే బంధన్ ఎక్స్‌ప్రెస్ పెట్రపోల్, బెనపోల్ మీదుగా ఖుల్నా చేరుకుంటుంది. బంగ్లాలోని రెండవ భైరాబ్ వంతెన, టిటాస్ వంతెన వరుసగా 75 మిలియన్ల అమెరికా డాలర్లు, 25 మిలియన్ల అమెరికా డాలర్ల వ్యయంతో భారత కాంట్రాక్టర్లు నిర్మించారు. ■

బ్యాంకు ఖాతాలకు ఆధార్

ప్రజలందరూ తమ బ్యాంకు ఖాతాలను ఆధార్ నెంబరుతో డిసెంబరు 31, 2017 లోపు అనుసంధానం చేసుకోవాలని భారతీయ స్టేట్ బ్యాంక్ డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్ శ్రీనివాసన్ పిలుపునిచ్చారు. లేని పక్షంలో ఆ మరుసటి రోజు నుండి ఖాతాలు స్థంభించే ప్రమాదమున్నదని హెచ్చరించారు. ప్రతివారూ తమకు సమీపంలోని బ్యాంకు శాఖకు వెళ్ళి, ఆధార్ నెంబరు అనుసంధానం చేయడం, చిరునామాలో మార్పులుంటే నవీకరించడం, తమ చరవాణి నెంబరును నవీకరించడం చేయాలని ఆయన కోరారు.

ఆరునెలల పైబడి మనుగడలో ఉన్న జనధనఖాతాదారులు, చిరు వ్యాపారులు, రైతులకు, రైతు కూలీలకు రూ. 5,000/– ల వరకు బ్యాంకు రుణాన్ని అందచేస్తున్నదనీ, ఈ సౌకర్యాన్ని వినియోగించుకోవాలనీ కూడ ఆయన పిలుపునిచ్చారు.

బ్యాంకింగ్ సేవల్లో వినియోగదారుడి హక్కులు

- దిబాకర్ లెంకా

చార్టర్ ఆఫ్ కస్టమర్ రైట్స్ కింద అయిదు ప్రాథమిక హక్కులను వినియోగదారుల ప్రయోజనాల కోసం రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా రూపొందించింది. ఏదేని బ్యాంకు ఆర్బీఐ ఏర్పరిచిన నిబంధనలను అతిక్రమిస్తే వినియోగదారులు ఫిర్యాదుల సేవ కేంద్రానికి వెళ్లవచ్చును. బ్యాంక్ నియంత్రణలోనే ఉండే సేవా కేంద్రాల నుంచి ఆర్బీఐ పరిధిలో ఉండే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ వరకు వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిమిత్తం వివిధ వేదికలను ఆశ్రయించే అవకాశాలున్నాయి.

దేశంలోని బ్యాంకు సేవలు వినియోగించుకొనే వినియోగదారుడి హక్కులను రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా క్రమబద్ధీకరిస్తుంది. ఇందులో వినియోగదారుల హక్కులు, బ్యాంకులు నిర్వర్తించాల్సిన బాధ్యతలు ఉంటాయి. ఈ నిబంధనలు బ్యాంకులు అందించే అన్ని సేవలు, ఉత్పాదనలకు వర్తిస్తాయి. అనువుకాని ఉత్పాదనలో బ్యాంకు మదుపు చేసిందని, అది తనకు నష్టదాయకంగా మారిందని వినియోగదారుడు భావిస్తే ఫిర్యాదు చేసే హక్కు అతని ఉంటుంది. చార్టర్ ఆఫ్ కస్టమర్ రైట్స్ కింద అయిదు ప్రాథమిక హక్కులను వినియోగదారుల ప్రయోజనాల కోసం రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా రూపొందించింది. ఈ చార్టర్‌లో రూపొందించిన నియమావళికి అనుగుణంగా ఒక ఆదర్శవంతమైన వినియోగ దారుల విధానాన్ని రూపొందించమని 'బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా (బిసిఎస్‌బిఐ), ఇండియన్ బ్యాంక్స్ ఆఫ్ అసోసియేషన్ (ఐబిఏ)లకు ఆర్బీఐ సూచించింది. ఇలాంటి చర్యల ద్వారా అంతిమంగా వినియోగదారుల సేవా పరిధి మరింత బలోపేతం అవుతుంది. ఏదేని బ్యాంకు ఆర్బీఐ ఏర్పరిచిన నిబంధనలను అతిక్రమిస్తే వినియోగదారులు అనుబంధ బ్యాంక్ వినియోగదారుల సేవ కేంద్రానికి వెళ్లవచ్చును. బ్యాంక్ నియంత్రణలోనే ఉండే సేవా కేంద్రాల నుంచి ఆర్బీఐ పరిధిలో ఉండే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ వరకు వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిమిత్తం వివిధ వేదికలను ఆశ్రయించే అవకాశాలున్నాయి.

వినియోగదారుల వివిధ రకాలైన హక్కులు:

1. మర్యాదతో కూడిన విచారణా హక్కు:

వినియోగదారుడు, ఆర్థిక సేవలు అందించే వారిరువురూ సామరస్యపూర్వకంగా సమస్యను పరిష్కరించుకొనే హక్కు కలిగి ఉంటారు. బ్యాంకులు ఆర్థిక సేవలు, ఉత్పత్తులను అందించే క్రమంలో అంగ వైకల్యం, కులం, మతం, వయస్సు, లింగ భేదం ఆధారంగా వినియోగదారుల పట్ల వివక్షా పూరితంగా ప్రవర్తించకుండా ఈ హక్కు నిరోధిస్తుంది. అయితే, ఆర్థిక సేవలు అందించేవారు కొన్ని ఆర్థిక ఉత్పత్తులను లక్షిత సభ్యులను ఉద్దేశించి, వాణిజ్యపరంగా లాభదాయకంగా ఉండే విధంగా రూపొందించి ఉంటారో, అందు కోసం వారి వినియోగదారుల మధ్య పాటించే వివక్ష పాటించే హక్కు కలిగి ఉంటారు. అదే విధంగా మహిళలు, వెనుకబడిన తరగతులకి చెందిన వినియోగదారుల కోసం బ్యాంకులు కొన్ని పథకాలను, ఉత్పాదనలను రూపొందిస్తూంటాయి. ఆయా వర్గాలకు మాత్రమే

యూనియన్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సెంటర్ హెడ్, స్టాఫ్ ట్రైనింగ్ సెంటర్, భుబనేశ్వర్.
E-mail: dibakarlenka1960@gmail.com

ఉద్దేశించిన పథకాల అమలు సమయంలో ఇతర వర్గాల పట్ల ఆయా బ్యాంకులు వివక్ష ప్రదర్శించాయని భావించరాదు. అలాంటి ప్రత్యే పథకాల గురించి ప్రశ్నలు ఎదురైనప్పుడు ఆయా బ్యాంకులు ఓపికగా వివరించాల్సి ఉంటుంది.

పైన పేర్కొన హక్కును అమలు చేసే క్రమంలో బ్యాంకులు విధిగా పాటించాల్సినవి..

1. బ్యాంకుకి, వినియోగదారుడికి మధ్య ఒక సానుకూలమైన సమమైన సంబంధాలను ప్రోత్సహించాలి.
2. బ్యాంకు సిబ్బంది వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు, అవసరాలు, సమస్యల పరిష్కారానికి సామరస్యపూర్వకంగా ప్రయత్నించాలి.
3. ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా వినియోగ దారులందిరినీ సమానంగా ఆదరించాలి.
4. బ్యాంకులు అందించే పథకాలు, సేవలు, ఉత్పాదనలు సంబంధిత చట్టాలకు, నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేటట్లు చూసుకోవాలి.

2. పారదర్శకత, నిజాయితీతో, స్వచ్ఛమైన ప్రవర్తన:

బ్యాంకు పత్రాలలో ఉండే భాష సరళంగా, పారదర్శకంగా ఉంటుందని ఎవరైనా భావిస్తారు. ఆర్థిక సేవలందించే వారు తీసుకొనే కాంట్రాక్ట్ లేదా ఒప్పంద పత్రాల రూపురేఖలు పారదర్శకంగా, సామాన్యులకు కూడా చక్కగా అర్థమయ్యేలా చర్యలు తీసుకోవాలి. ఉత్పాదక ధర, దాని వెంబడి ఉండే ప్రమాదం, ఆయా ఉత్పత్తుల కాల పరిమితికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనలు, అదే సమయంలో వినియోగ దారుడు, ఆర్థిక సేవలందించే వారిద్దరి బాధ్యతలను స్పష్టంగా పేర్కొని ఉండాలి. వినియోగదారుడి పట్ల అసమంజస మైన రీతిలో మార్కెట్ లేదా వ్యాపార పద్ధతులను ఉపయోగించడం, బలవంతంగా ఒప్పంద పత్రాలపై సంతకాలు తీసుకోవడం లేదా తప్పుదోవ పట్టించే విధంగా ప్రాతినిధ్యం వహించడం వంటివాటిని బ్యాంకు సిబ్బంది చేయరాదు. అదే సమయంలో వినియోగ దారుడితో సంబంధాలు కొనసాగే క్రమంలో ఆర్థిక సేవలందించే సిబ్బంది అతనిని భయాందోళనకి గురి చేయడం, భౌతికంగా హాని కలిగించడం, అనుచితంగా ప్రభావితం చేయడానికి ప్రయత్నించడం, లేదా తీవ్రమైన వేధింపులు వంటి వాటికి గురిచేయడం వంటివి చేయరాదు.

పైన పేర్కొన్న హక్కును అమలు చేసే క్రమంలో బ్యాంకులు విధిగా పాటించాల్సినవి..

1. వినియోగదారుడు బ్యాంకు సిబ్బంది ప్రవర్తన నైతిక నియమావళికి లోబడి, సమానత్వం, సమగ్రత, పారదర్శకతతో కూడుకొని ఉండాలి.
2. బ్యాంకులు అందించే సేవలు, ఉత్పత్తులు, నియమ నిబంధనలు, వడ్డీ రేట్లు, విధించే ఛార్జీల గురించి వినియోగదారులకు తేలికగా అర్థమయ్యే రీతిలో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించాలి.
3. ఫలానా ఉత్పత్తిని తీసుకొంటే వచ్చే సాధక బాధకాల గురించి, వినియోగ దారుడికి అనుకూలంగా ఉండే అంశాల గురించి కూడా వివరించాలి.
4. **వినియోగదారుడు చెల్లించాల్సిన బకాయిల తుది గడువు సమాచారం గురించి ఆయా బ్యాంకుల వెబ్‌సైట్లలోనూ, ప్రతి బ్యాంకు శాఖా కార్యాలయాల్లోనూ అందుబాటులో ఉంచాలి.**
5. **నియమ నిబంధనల విషయంలో బ్యాంకులు ఏదేని మార్పులు, చేర్పులు చేసి ఉంటే ఆ విషయాన్ని వినియోగదారుడికి లేఖ రూపంలోనో, అకౌంట్ స్టేట్‌మెంట్ రూపంలోనో లేదా సంక్షిప్త సందేశం, ఈ మెయిల్ ద్వారానో అవి అమలులోకి రావడానికి ఒక నెల ముందే తెలియ పరచాల్సి ఉంటుంది.**
6. వినియోగదారుడు ఎంచుకున్న బ్యాంకు సేవలు, ఉత్పత్తులకి చెందిన నియమ నిబంధనలను ఉల్లంఘిస్తే చెల్లించాల్సిన అపరాధ రుసుముకి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించాలి.
7. డిపాజిట్లు, చెక్ వసూళ్లు, ఫిర్యాదుల స్వీకరణ, నష్టపరిహారం, బకాయి వసూళ్లు, తనఖా పెట్టిన ఆస్తుల స్వాధీనం వంటి వాటిపై బ్యాంకు విధానాలను ప్రజలందరికీ తెలిసేలా ఉంచాలి.
8. బ్యాంకు ఉత్పత్తుల నిలిపివేత, కార్యాలయం మార్పిడి, టెలిఫోన్ నెంబర్ల మార్పు, ఏదేని కార్యాలయం లేదా శాఖ మూసివేతకి సంబంధించిన సమాచారాన్ని స్పష్టంగా వినియోగదారులకు తెలియ చేయాల్సి ఉంటుంది.
9. వినియోగదారుడి తొలగింపు అన్నది ఎప్పుడూ అతనికి సరైన కారణం, ముందస్తు సమాచారం లేకుండా చేయరాదు.
10. వినియోగదారులు తమ ఖాతాలను సమగ్రంగా నిర్వహించుకోవడానికి వీలుగా బ్యాంకు సిబ్బంది అన్ని విధాల సహకరించాలి.
11. వినియోగదారుని బెదిరించడం, భౌతికంగా హాని కలిగించడం, పలుకుబడి ప్రయోగించడం వంటి అవాంఛనీయమైన ప్రవర్తన వేధింపుల కిందకి వస్తుంది.

3. అనుకూల ఉత్పత్తులు పొందే హక్కు:

కొంత మంది సిబ్బంది కమీషన్లకు ఆశపడి వినియోగదారుడికి అనుకూలంగా లేని ఆర్థిక ఉత్పాదనలను కూడా కట్టబెట్టే ప్రయత్నం చేస్తుంటారు. ఉదాహరణకి, మార్కెట్‌తో అనుసంధానమైన బీమా ఉత్పాదనల ద్వారా నికరమైన ఆదాయం లభిస్తుందని సీనియర్ సిటిజెన్లు ఆశిస్తుంటారు. అయితే ఇప్పుడు ఈ నిబంధన అమలులోకి రావడంతో అలాంటి సిబ్బంది వాటిని ఎవరికి బడితే వారికి విక్రయించే వీలు లేకుండా పోయింది. ఈ

నిబంధన ప్రకారం ఆ ఫలానా ఆర్థిక ఉత్పాదన తప్పనిసరిగా వినియోగదారుడి అవసరాలకు సరిపోయే విధంగా ఉండాల్సి ఉంటుంది. వినియోగదారుడికి ఆర్థిక పరిస్థితిని, అతని అవగాహనను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది.

ఈ హక్కును అమలు చేసే క్రమంలో బ్యాంకులు విధిగా చేయాల్సినవి...

1. ఫలానా ఆర్థిక ఉత్పాదనను మార్కెట్‌లో విక్రయించడానికి ముందు దాన్ని బ్యాంకు బోర్డు అంగీకరించిన విధానమో కాదు తప్పనిసరిగా సరి చూసుకోవాల్సి ఉంటుంది.
2. ఆర్థిక ఉత్పత్తి లేదా సేవలను వేటినైతే వినియోగదారులకు విక్రయించాలని భావిస్తున్న బ్యాంకు సిబ్బంది తప్పనిసరిగా అతని అవసరాలకు పూర్తిగా సరిపో తుందో లేదో, ఆర్థికస్థితికి సరితూగు తుందో లేదో సరిచూసుకోవాల్సి ఉంటుంది.
3. అనుమతించిన పక్షంలో మాత్రమే థర్డ్ పార్టీ ఉత్పాదనలను విక్రయించాల్సి ఉంటుంది.
4. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పాదకతను కొనుగోలు చేయాలని వినియోగదారుడిపై ఎలాంటి ఒత్తిడి తీసుకొనరాదు.
5. అదే సమయంలో ఆయా వినియోగ దారులకు సరిపోయే ఉత్పత్తులను గుర్తించడానికి బ్యాంకు సిబ్బందికి అవసరమైన సమాచారాన్ని నిజాయితీగా, పూర్తిస్థాయిలో ఇవ్వాల్సిన బాధ్యత వారిపైనే ఉందనే విషయాన్ని తెలియ పరచాల్సి ఉంటుంది.

4. వ్యక్తిగత గోప్యతా హక్కు

వినియోగదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని బ్యాంకులు పూర్తిగా భద్రపరచాల్సి ఉంటుంది. లేదా ఆయా సమాచారాన్ని కొన్ని ప్రత్యేక అవసరతల కోసం ఉపయోగించుకోవడానికి వినియోగదారుడి నుంచి అంగీకారం పొందడం లేదా, చట్టపరంగా తప్పనిసరి అయినప్పుడు లేదా వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం తప్పనిసరి (ఉదాహరణకి, క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల కోసం) అయినప్పుడు ఇతరులకు అందించాల్సి ఉంటుంది. అయితే ఈ విషయాలను వినియోగదారుడికి ముందుగానే స్పష్టంగా చెపాల్సి ఉంటుంది. వినియోగదారుడికి అన్ని రకాలైన సమాచారాలు, అవి ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో ఉన్నప్పటికీ పరిరక్షించాల్సి ఉంటుంది. లేకపోతే అది వినియోగదారుడి వ్యక్తిగత గోప్యతకి భంగం కలిగిస్తుంది.

1. వినియోగదారుడికి చెందిన సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతంగాను, విశ్వసనీయంగా బ్యాంకులు గుర్తించాలి. ఒక సాధారణ నియమం ప్రకారం అలాంటి సమాచారాన్ని బ్యాంకులు బయటి వారెవరికీ అందించరాదు. ఆ ఫలానా వినియోగదారుడు ఆ బ్యాంకు సేవలను పొందడం ఆపివేసినా, అతని సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచాల్సి ఉంటుంది. అయితే వినియోగదారుడే రాతపూర్వకంగా తన సమాచారాన్ని వెల్లడించవచ్చని బ్యాంకుకి తెలిపన పక్షంలో లేదా చట్టపరంగా అతని సమాచారం వెల్లడించాల్సిన సందర్భంలో, ప్రజా ప్రయోజనాల కోసం, లేదా బ్యాంకు తన సొంత ప్రయోజనాలను కాపాడుకోవడానికి, అదే సమయంలో నియంత్రిత వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం అతని సమాచారాన్ని వెల్లడించవచ్చును.
2. అయితే వినియోగదారుడికి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెట్ ప్రయోజనాల కోసం మాత్రం ఎలాంటి పరిస్థితుల్లోనూ ఇతరులకు వెల్లడించరాదు.

5. ఫిర్యాదు స్వీకరణ, నష్ట పరిహారం పొందే హక్కు:

ఆర్థిక ఉత్పాదనలకు సంబంధించి బ్యాంకుని బాధ్యుడిని చేసే హక్కు వినియోగదారుడికి ఎప్పటికీ ఉంటుంది. దీని పరంగా ఫిర్యాదులు చేయడానికి, పరిష్కరించుకోవడానికి ఒక స్పష్టమైన తేలికైన విధానం వినియోగదారుడికి అందుబాటులో ఉండడం అతని హక్కు. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులకి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కూడా బ్యాంకు అధికారులు ఏర్పాట్లు చేయాల్సి ఉంటుంది. ఆర్థిక సేవల ఉత్పత్తుల్లో లోటుపాట్లు, అవి సరిగా పనిచేయకపోవడం, కాల పరిమితి అయిపోవడం, ఫలితాలు రావడంలో ఆలస్యం కావడం, దీనికి ఆర్థిక సేవలు అందించిన వారు కారణంగానో, లేదా ఇతరత్రా అయినప్పటికీ దానికి సంబంధించి పరిహారం చెల్లించే విధానానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని వినియోగదారుడికి తప్పనిసరిగా తెలియ చేయాల్సి ఉంటుంది. ఈ విధానంలో అలాంటి పరిస్థితి తలెత్తినప్పుడు వినియోగదారుడికి హక్కులు, విధులు విధిగా పొందు పరచాల్సి ఉంటుంది. ఒక ఆర్థిక ఉత్పత్తిని విక్రయించేసి బ్యాంకులు ఏ రూపంలోనే తమ బాధ్యత తీరిపోయిందని చేతులు దులుపుకోజాలవు.

ఈ పైన పేర్కొన్న హక్కును అమలు చేయడానికి బ్యాంకులు విధిగా చేయాల్సినవి..

1. తప్పుగా జరుగుతున్న వ్యవహారాల పట్ల బ్యాంకు సిబ్బంది సానుభూతితో, ఓపికగా పరిష్కరించాలి.
2. తప్పులను తక్షణమే సరి చేయాలి.
3. పొరబాటున వినియోగదారుడికి వేసిన అపరాధ రుసుము లేదా రుసుము ఏదైనా ఉంటే వెంటనే రద్దు చేయాలి.
4. బ్యాంకు తప్పిదం వల్ల వినియోగదారుడికి ప్రత్యక్షంగా కలిగిన ఆర్థిక నష్టాన్ని భర్తీ చేయాలి.

వీటితో పాటు బ్యాంకులు ఇంకా చేయాల్సినవి..

1. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన విధానాలను, బ్యాంకుల పొరబాటు వలన వినియోగదారుడికి కలిగే నష్టాన్ని భర్తీ చేసే ప్రక్రియ వివరాలను అందరికీ అందుబాటులో ఉండే వెబ్‌సైట్‌లో

పొందుపర్చాలి.

2. వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండే విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఉండాలి.
3. ఇక ఫిర్యాదులు ఎలా చేయాలో కూడా అవసరమైతే బ్యాంకు సిబ్బందే వినియోగ దారులకు సూచించాలి. ఎవరికి ఫిర్యాదు చేయాలి, ఎప్పుడు సమాధానం వస్తుందో తెలియచెప్పాలి.
4. ఫిర్యాదులు స్వీకరించే అధికారి పేరు, చిరునామా, ఫోన్ నెంబర్, ఈ మెయిల్ వివరాలను వినియోగదారుడికి అందు బాటులో ఉంచి, ఆయా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవధిని కూడా తెలియ పరచాలి.
5. ఈ విధంగా వినియోగదారుడి ఫిర్యాదు నిర్ణీత వ్యవధిలో పరిష్కారం కాకపోతే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మెన్‌ని ఆశ్రయించ వచ్చనే అంశాన్ని కూడా బ్యాంక్ సిబ్బందే తెలియచేయాలి.
6. ఇక అన్ని ఫిర్యాదులు, ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో వచ్చిన వాటితో సహా అవి అందినట్లు మూడు పని దినాల్లో వినియోగదారుడికి తెలియచేయాలి. ఆయా ఫిర్యాదులను త్వరిగతిన అంటే కనీసం ముప్పై పని దినాలు మించకుండా పరిష్కరించాలి. ఈ 30 పని దినాలను వినియోగదారుడి నుంచి కావాల్సిన సమాచారాన్ని సేకరించడానికి వాడు కోవాలి.

బ్యాంకుల ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ:

ఏ కార్పొరేట్ వ్యవహారంలోనైనా వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు ఒక భాగంగా ఉంటాయి. అయితే బ్యాంకులు తద్భిన్నంగా సేవా సంస్థలనే విషయాన్ని గుర్తు పెట్టుకోవాలి. సేవ సంస్థలకు వినియోగదారుల సేవ, వారి సంతృప్తే ప్రధానాంశంగా ఉంటుంది. కొత్త వినియోగదారులును ఆకర్షించడానికే కాకుండా అప్పటికే ఉన్న వినియోగదారులను కాపాడు కోవడానికి కూడా బ్యాంకులు తక్షణ, ప్రతిభావంతమైన సేవలను అందించాలి.

ఫిర్యాదు అంటే ఏమిటి?

వినియోగదారుడి అంచనాకి, ఆర్థిక ఉత్పాదన లేదా సేవకి సంబంధించిన వాస్తవ విలువకి మధ్య ఉండే అంతరాయమే ఫిర్యాదుగా భావించాలి. సాధారణంగా చెప్పాలంటే అది వినియోగదారుడి అసంతృప్తికి చిహ్నంగా భావించాలి.

ఫిర్యాదు చేయడం ఒక అవకాశం

పైకి చెప్పని అసంతృప్తి అన్నది ఏ వ్యాపారానికైనా అవరోధంగా ఉంటుంది. ఫిర్యాదు కారణంగా ఆయా సంస్థలకు పరిస్థితులను చక్కదిద్దడానికి అవకాశం లభిస్తుంది. అదే సమయంలో వినియోగదారుడి మన్నను పొందుతూ మరిన్ని అవకాశాలను సృష్టించుకోవడం సాధ్యమవుతుంది.

ఫిర్యాదును ఎలా స్వీకరించాలి?

1. వినియోగదారుడి సమస్యలు వినాలి.
2. ముఖ్యమైన అంశాలను గుర్తించాలి.
3. సానుభూతి ఉండాలి.
4. పరిష్కరించే ధోరణి ప్రదర్శించాలి.
5. వినియోగదారుడికి ధన్యవాదాలు తెలపాలి.
6. ఏమి చేయగలరో వివరించాలి.
7. త్వరితగతిన స్పందించాలి.

ఫిర్యాదు నిర్వహణా ప్రక్రియ

ఫిర్యాదు నిర్వహణా ప్రక్రియ నుంచి విలువైన అంశాలను పొందడానికి నాలుగు ప్రధానమైన విషయాలను పరిశీలించాల్సి ఉంటుంది.

ఎ. వినియోగదారుడి ఫిర్యాదులను వర్గీకరించడం:

వ్యక్తిగత వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు నమోదు చేసుకొనే క్రమంలోనే ఫిర్యాదు స్వభావాన్ని, ఏ ఆర్థిక ఉత్పాదనకు సంబం ధించినది లేక ఏ సేవకి సంబంధించినదో వర్గీకరించాల్సి ఉంటుంది.

1. క్రమబద్ధీకరణ నియమాలను ఉల్లం ఘించడంపై ఫిర్యాదులు
2. బ్యాంకు అంతర్గత విధానాలు, పద్ధతులపై ఫిర్యాదులు
3. వినియోగదారుల సేవలకు సంబం ధించిన ఫిర్యాదులు

బి. ఫిర్యాదుల విశ్లేషణ

ఒకసారి ఫిర్యాదులను వర్గీకరించిన తరువాత, సమాచారాన్ని విశ్లేషించి క్రమం తప్పకుండా నివేదించాలి. ఈ విశ్లేషణ లక్ష్యం ఏంటంటే, ఫ్రంట్ లైన్ సర్వీస్‌లో తలెత్తే ఫిర్యాదుల స్వభావాన్ని గుర్తించడం. పరిస్థితులను చక్కదిద్దడానికి, వినియోగదారుడి అనుభవాలను మెరుగు పరిచే లక్ష్యంతో చేయాలి. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ ద్వారా వీటిని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకి కనీసం ఆరు నెలలకోసారైనా నివేదిస్తుంటే ఫిర్యాదుల నిర్వహణా ప్రక్రియ గురించి సీనియర్ అధికారుల దృష్టికి వెళ్లడంతో పాటు జవాబుదారీతనం పెరుగుతుంది.

సి. యజమాన్య చర్యలు

ఫిర్యాదులను గుర్తించిన వెంటనే చర్యలు తీసుకుంటే ఫ్రంట్ లైన్ సేవలను అందించడం త్వరితగతిన జరుగుతుంది. ఇందులో వినియోగదారుడికి సేవా ప్రమాణాలను మెరుగు పర్చడం, సమాచార వ్యవస్థను మెరుగు పర్చడం లేదా ఉత్పాదనలు, సేవలకి సంబంధించిన అదనపు శిక్షణను సిబ్బందికి ఇవ్వడం ఉంటుంది. తీసుకొచ్చిన మార్పులను, పర్యవేక్షణను ప్రభావంతంగా నిర్వహించాలి.

డి. ఫిర్యాదు ప్రక్రియను మెరుగు పర్చడం

ఫిర్యాదు నిర్వహణ ప్రక్రియ ఉన్నప్పటికీ, అది ఎంత చక్కగా పని చేస్తోందో అన్నదే ముఖ్యం. ఈ ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని వినియోగించుకొనే వినియోగ దారులను అది ఎలా పని చేస్తోందో అడిగి తెలుసుకోవాలి. దీని ద్వారా ఏయే అంశాలను మెరుగు పర్చుకోవాలో తెలుస్తుంది. ఇలా చేయడంతో ఉన్న వ్యాపారాన్ని కాపాడుకోవడమే కాకుండా నోటి మాట ద్వారా

వ్యాపించే చెడు ప్రచారాన్ని అరికట్టుకుంటూ ఇప్పటికే ఉన్న విలువైన వినియోగదారుల మన్నన పొందడం జరుగుతుంది. వినియోగదారుల అభిప్రాయలు అన్నవి కాలం గడిచే కొద్ది ఒక ప్రధాన సూచికగా నిలబడుతుంది. అదే విధంగా, వినియోగదారుల సమస్యలను పరిష్కరిస్తూ వారి అంచనాలను అందుకొనే తీరు అన్నది ఆయా బ్యాంకులు కొత్త వారిని ఆకర్షించడం, ఉన్నవారిని కాపాడుకొనే సామర్థ్యాన్ని సూచిస్తుంది. బ్యాంకులు ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థలోకి వెళ్లడం, లేదా సామాజిక మాధ్యమాల ద్వారా వాటి వినియోగదారుల సమస్యలు వింటూ వాటి పని పనితీరు ఏ విధంగా ఉందో తెలుసుకోవాలి.

బ్యాంకు వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం (బిఓఎస్) ద్వారా 1999-00లో 4,994 ఫిర్యాదులు వస్తే అదే 2015-06లో వాటి సంఖ్య 1,02,894కి పెరిగింది. గత ఏడాదితో పోలిస్తే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మెన్ వ్యవస్థకి 2015-16లో వచ్చిన ఫిర్యాదులు 21 శాతానికి పెరిగాయి. ఈ పథకం పెట్టిననాటి నుంచి ఈ స్థాయిలో అత్యధిక ఫిర్యాదులు రావడం ఇదే మొదటిసారి. అయితే, దాదాపు 95 శాతం అంటే 1,01,148 ఫిర్యాదులు 30, జూన్, 2016 నాటికి పరిష్కారం అయ్యాయి (పట్టిక 1)

పట్టిక 1: అంబుడ్స్‌మన్ పరిష్కరించిన ఫిర్యాదుల వివరాలు:

వివరాలు	2013-14	2014-15	2015-16
గత ఏడాదిలో పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదులు	5479	3307	3778
స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు	76573	85131	102894
పరిశీలించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య	88438	106672	
పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	78745	84660	101148
ఏడాది చివర్లో పెండింగ్‌లో ఉన్న ఫిర్యాదులు	3307	3778	5524
	(4శాతం)	(4శాతం)	(5శాతం)
ఆధారం: ఆర్బీఐ వెబ్‌సైట్			

అంబుడ్స్‌మన్ పథకంలోకి ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ సేవలపై ఫిర్యాదులను కూడా ఆర్‌బీఐ చేర్చింది. ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ సేవల్లో, మొబైల్ ఫోన్లలో అందించే సేవలను కూడా కలుపుకొని ఆయా బ్యాంకులు తన నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండకపోతే వాటిపై వినియోగదారులు చేసే ఫిర్యాదులను కూడా అంబుడ్స్‌మన్ వ్యవస్థ కింద ఎలాంటి రుసుము లేకుండా ఫిర్యాదు చేయడానికి వినియోగదారులకు వెసులుబాటును ఆర్బీఐ కల్పించింది. బ్యాంకులు విక్రయించే థర్డ్ పార్టీ ఉత్పాదనలైన బీమా పథకాలు, మ్యూచువల్ ఫండ్స్ వంటి వాటిపై కూడా ఫిర్యాదులు చేయడానికి సెంట్రల్ బ్యాంక్ వినియోగదారులకు వెసులుబాటు కల్పించింది. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ గతంలో ఉన్న రూ.10 లక్షల పరిహారం పరిమితిని ఇప్పుడు రూ.20 లక్షలకు పెంచారు. వినియోగదారుడికి అయిన ఆలస్యం, వ్యయం, కేసు పరిష్కారం కోసం పడే మానసిక వేదన నిమిత్తం అంబుడ్స్‌మన్ రూ.1 లక్ష వరకు పరిహారం ఇవ్వడానికి అంబుడ్స్‌మన్‌కి అధికారాలు ఇవ్వబడ్డాయి.

బ్యాంకుల్లో ఫిర్యాదు నియంత్రణా వ్యవస్థ:

వినియోగదారుల పట్ల బ్యాంకులు వ్యవహరించే ప్రవర్తనా నియమావళికి సంబంధించి బ్యాంకులు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని రూపొందించాయి. ఇండియన్ బ్యాంకు అసోసియేషన్ రూపొందించిన మోడల్ పాలసీ, బీసీఎస్‌బీఐ (బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ మరియు స్టాండర్డ్ బోర్డు ఆఫ్ ఇండియా) ఇచ్చిన సలహాల ఆధారంగా ఈ విధానాన్ని రూపొందించారు.

ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ కీలకాంశాలు:

ఎ) వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల నిర్వహణ కోసం అంతర్గత యంత్రాంగం.

1. కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ బోర్డు
2. వినియోగదారుల సేవల కోసం స్థాయీ సంఘం
3. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి నోడల్ అధికారి, ఇతర అధికారుల నియామకం
4. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్

బి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింతగా బలోపేతం చేయడానికి వినియోగదారుల సేవా కేంద్రం ఏర్పాటు.

సి. తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించాల్సిన అవసరాలు

డి. ఫిర్యాదులు, అసంతృప్తులను పైస్థాయి వ్యవస్థలకు తీసుకెళ్లే వెసులుబాటు.

ఇ. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి నిర్ణీత కాల వ్యవధి

ఎఫ్. వినియోగదారులతో సంబంధాలు

జి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో సిబ్బంది సున్నితత్వాన్ని ప్రదర్శించడం

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు కారణాలు:

1. వినియోగదారులతో సిబ్బంది ప్రవర్తించే తీరుతెన్నులు
2. వినియోగదారులకు తగిన ఏర్పాట్లను కల్పించడంలో లోపాలు
3. సేవా ప్రమాణాల్లో అంచనాలు, అందించే వాస్తవిక సేవల్లో అంతరం.

బ్యాంకు అందించే సేవల పట్ల వినియోగదారుడు అసంతృప్తి చెందితే ఫిర్యాదు చేసే హక్కు ఉంటుంది. బ్యాంకు వెబ్‌సైట్‌లో పొందు పర్చిన ఆన్‌లైన్ లింక్ ద్వారా లేదా కాల్ సెంటర్ ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ రూపంలో, లేదా రాత పూర్వకంగా, నోటి మాటగా, ఫోన్ ద్వారా లేదా బ్యాంకు ఏర్పాటు చేసిన ఇతరేతర మార్గం ద్వారా వినియోగదారుడు ఫిర్యాదులు అందించే సదుపాయం ఉండాలి. ఇక ఇచ్చిన కాల వ్యవధిలో వినియోగదారుడి ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే లేదా బ్యాంకు పరిష్కరించిన

తరువాయి 57వ పేజీలో....

అవగాహన

గ్రామీణ వినియోగదారులకు హక్కుల అవగాహన

– రాహుల్ సింగ్

ఇప్పటికీ దేశ జనాభాలో 70 శాతం మంది ప్రజలు గ్రామీణ ప్రాంతాలలోనే జీవిస్తున్నారు. దేశ వ్యయం లేదా వినిమయంలో సగం గ్రామీణ ప్రాంతాలలోనే జరుగుతోంది. పట్టణీకరణ, వలసలు పెరుగుతున్నా, 2025 నాటికి కూడా 63 శాతం మంది ప్రజలు గ్రామాలలోనే జీవిస్తారని గణాంకాలు సూచిస్తున్నాయి. మన దేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు అనేక రక్షణ చట్టాలున్నాయి అయినా, చట్టం దారి చట్టానిదే అన్నట్లుగా వ్యాపారులు అక్రమాలకు పాల్పడుతూనే ఉన్నారు. నిత్యావసర వస్తువుల బ్లాక్ మార్కెట్ మొదలు అన్ని రకాల అక్రమాలు, ఆర్థిక నేరాలకు పాల్పడుతున్నారు.

గ్రామీణ జీవన విధానంలో మార్పులు చోటు చేసుకుంటున్నాయి. వినియోగదారుల ప్రాధాన్యతలు వేగంగా మారిపోతున్నాయి. ఆర్థిక స్థితిగతులలో వస్తున్న మార్పులు దానికి తోడు నూతన సాంకేతికంగా ఆవిష్కరణలు, ప్రజల ఆలోచనా ధోరణిలో వస్తున్న మార్పులు, ఇలా అనేక కారణాల చేత వినియోగ దారుల ప్రాధాన్యతలు రోజు రోజుకూ మారి పోతున్నాయి. గ్రామీణ ప్రజల ఆదాయాలు పెరగడంతో, సహజంగానే జీవన శైలిలో మార్పులు చోటు చేసుకుంటున్నాయి. అంతకు ముందు విలాస వస్తువులు అనుకున్నవే అవసరాలుగా మారుతున్నాయి. వస్తువులే కాదు సేవల విషయంలోనూ గ్రామీణ ప్రజల ఆలోచనలలో మార్పు కనిపిస్తోంది. గతంలో కంటే ఇప్పుడు నాణ్యమైన జీవన అవసరాలకు ప్రాధాన్యత ఇస్తున్నారు. 2010 – 12 మధ్య కాలంలో గ్రామీణ వినియోగదారుల తలసరి వ్యయం 17 శాతం పెరిగింది. అదే సమయంలో పట్టణ ప్రాంత వినియోగదారుల తలసరి వ్యయం 12 శాతం మాత్రమే పెరిగింది. వినిమయ ఆదాయం (Disposable Income) పెరగడంతో సహజంగానే కోరికలు పెరుగు తున్నాయి. కొనుగోలు ప్రాధాన్యతలు మారి పోతున్నాయి. ఆహారేతర వస్తువులపై వినియోగదారులు చేస్తున్న ఖర్చు 2005లో వారి మొత్తం ఆదాయంలో 40 శాతం ఉంటే 2012 నాటికి, అది 50 శాతానికి చేరింది. అలాగే, సమాచార వ్యవస్థ విస్తరణతో గ్రామీణ వినియోగ దారులలో అవగాహన కూడా పెరిగింది. గ్రామీణ ప్రజలు పాటించే విలువలు, ప్రవర్తనలో మీడియా కీలక భూమికను పోషిస్తోంది. ఇలా, మారుతున్న ఆర్థిక పరిస్థితులు, ఆదాయ సరళి, సామాజిక– ఆర్థిక మార్పులు, సాంకేతిక అభివృద్ధి గ్రామీణ వినియోగదారులపై ప్రభావం చూపుతున్నాయి. గ్రామీణ వినియోగదారుల కొనుగోలు నిర్ణయాలు, అంటే ఏ వస్తు సేవలు కొనుగోలు చేయాలి, ఎక్కడ నుంచి కొనుగోలు చేయాలి అనే నిర్ణయాలపై 'మార్పు' ప్రభావం చూపు తోంది. ఇప్పటికీ దేశ జనాభాలో 70 శాతం మంది ప్రజలు గ్రామీణ ప్రాంతాలలోనే జీవిస్తున్నారు. దేశ వ్యయం లేదా వినిమయంలో సగం గ్రామీణ ప్రాంతాలలోనే జరుగుతోంది. పట్టణీకరణ, వలసలు పెరుగుతున్నా, 2025 నాటికి కూడా 63 శాతం మంది ప్రజలు గ్రామాలలోనే జీవిస్తారని గణాంకాలు సూచిస్తున్నాయి. ఇక ఆర్థిక సంపద ఉత్పత్తి విషయానికి వస్తే, దేశ మొత్తం ఉత్పత్తిలో ఇంచుమించుగా సగం (48 శాతం) గ్రామీణ ప్రాంతలలోనే ఉత్పత్తి అవుతోంది. 2020 నాటికి గ్రామీణ మార్కెట్ 500 బిలియన్ డాలర్లకు

ప్రజా విధాన సమాచార విశ్లేషకుడు, న్యూఢిల్లీ.
E-mail: singh.rahul8@gmail.com

చేరుతుందని నిపుణులు అంచనా వేస్తున్నారు. ఈ గణాంకాలను బట్టి చూస్తే, మన దేశ ఆర్థిక వ్యవస్థకు గ్రామీణ ఆర్థిక వ్యవస్థే మూలాధారం అని స్పష్టమవుతోంది.

ఆర్థిక సంస్కరణలలో భాగంగా చేపట్టిన ప్రపంచీకరణ, సరళీకరణ. ప్రైవేటీకరణ దేశ ఆర్థిక వ్యవస్థను వినియోగ వస్తు మార్కెట్ వైపు పరుగులు పెట్టిస్తోంది. ఫలితంగా, మార్కెట్లోకి అనేక వస్తు సేవలు వచ్చి చేరుతున్నాయి. కొనుగోలు సరళిని, స్వభావాన్ని గణనీయంగా మార్చి వేస్తున్నాయి. అందుకే ఒకప్పుడు గ్రామీణ మార్కెట్ వైపు కనీసం కన్నెత్తి అయినా చూడని అంతర్జాతీయ మార్కెట్ వర్గాలకు ఇప్పుడు గ్రామీణ మార్కెట్ పచ్చగా కనిపిస్తోంది. గ్రామీణ ప్రజల వినిమయ ఆదాయాలు పెరగడంతో కార్పొరేట్ రంగం కొత్త కొత్త ఉత్పత్తులతో గ్రామీణ మార్కెట్లోకి ప్రవేశిస్తోంది. మరో వంక గ్రామీణ జనాభాలో అధిక శాతం మంది దారిద్ర్య రేఖకు దిగువన జీవిస్తున్నారు. గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో నిరుద్యోగం కూడా చాలా ఎక్కువగా ఉంది. అక్షరాస్యత పరిస్థితి కుడా అదే విధంగా ఉంది. కాబట్టి, గ్రామీణ వినియోగదారులకు ఉండవలసిన మార్కెట్ స్థితిగతుల అవగాహన కూడా తక్కువగానే ఉంటోంది.

ఇదే అదనుగా వస్తు సేవల ఉత్పత్తి దారులు, వ్యాపారులు గ్రామీణ వినియోగ దారులను దోచుకుంటున్నారు. మన దేశంలో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు అనేక రక్షణ చట్టాలున్నాయి అయినా, చట్టం దారి చట్టానిదే అన్నట్లుగా వ్యాపారులు అక్రమాలకు పాల్పడుతూనే ఉన్నారు. నిత్యావసర వస్తువుల బ్లాక్ మార్కెట్ మొదలు అన్ని రకాల అక్రమాలు, ఆర్థిక నేరాలకు పాల్పడుతున్నారు. గ్రామీణ ప్రజలను మోసంచేస్తున్నారు. గ్రామీణ మార్కెట్లు నాణ్యత లేని నాసి రకం సరుకులతో నిండిపోతున్నాయి. **గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో వినియోగదారులు ఎదుర్కుంటున్న మరో కీలక సమస్య నకిలీ బ్రాండులు.** ఇలాటి వస్తువుల విక్రయంపై ఎలాంటి అజమాయిషీ లేక పోవడంతో, కల్తీ వస్తువులు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో ఆరోగ్య సమస్యలను సృష్టిస్తున్నాయి. దీనికి సేవారంగం మరిన్ని సమస్యలు జోడిస్తోంది. హద్దు అదుపు లేకుండా బీమా, బ్యాంకింగ్, విద్యుత్, వైద్య సేవలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లోకి విస్తరించాయి. ఈ 'సేవా' సంస్థలు గ్రామీణ వినియోగదారులను ఇష్టారాజ్యంగా దోచుకుంటున్నాయి. కల్తీ మందులు ప్రజల అరోగ్యంతో చెలగాట మాడుతున్నాయి. ముఖ్యంగా మహిళలు, పిల్లలు, రైతులు ఈ దోపిడీకి బలవుతున్నారు. కల్తీ విత్తనాలు, కల్తీ ఎరువులు విక్రయాలు సర్వ సాధారణం అయ్యాయి అనేది అందరికీ తెలిసిన బహిరంగ రహస్యం.

మరో వంక గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో ప్రసార ప్రచార సాధనల (మాస్ మీడియా) ప్రభావం చాలా వేగంగా విస్తరిస్తోంది. మాస్ మీడియా విస్తరణతో పాటుగా వినిమయతత్వం (Consumerism) పెరుగుతోంది. ఈ పరిస్థితులలో వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను పూర్తిగా మార్కెట్ శక్తుల చేతుల్లో వదిలేయ లేమన్న భావన బలంగా వినవస్తోంది. అందుకే కేంద్ర ప్రభుత్వం, వినియోగదారుల రక్షణ చర్యలను మరింత బలోపేతం చేసే చర్యలకు శ్రీకారం చుట్టింది. ఇందుకు సంబంధించి, 1986 డిసెంబర్ 24 వ తేదీన చేసిన, 1986 వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం అత్యంత ప్రధానమైనది. ఈ చట్టం వినియోగ దారుల హక్కులను నిర్వచించడంతో పాటుగా, హక్కుల రక్షణ మార్గాలను కూడా సూచించింది. ఇదొక సామాజిక భద్రతా చట్టం. వినియోగ దారులకు తక్కువ ఖర్చుతో, సమస్యల నుంచి శీఘ్ర పరిష్కారం చూపేందుకు ఉద్దేశించిన చట్టం, వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం. అంతవరకూ వ్యవస్థీకృత మార్కెట్ శక్తులు, వ్యాపారుల ఇష్టారాజ్యంగా సాగిన దోపిడీకి ఈ చట్టం కొంతవరకు కళ్ళెం వేసింది.

ఈ చట్టం కేంద్ర, రాష్ట్ర స్థాయిలో అలాగే జిల్లాస్థాయిలో వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ, అవగాహన, ప్రచారం కొరకు వినియోగదారుల రక్షణ మండళ్ళ ఏర్పాటును చట్టబద్ధం చేసింది. అదే విధంగా చట్టం పరిధిలో వినియోగాదారుల వివాదాల పరిష్కారం కోసం ప్రతి జిల్లాలో ప్రత్యేక వివాద పరిష్కార కేంద్రాలను ఏర్పాటు చేశారు. వినియోగ దారులు కేంద్రాలలో కొద్దిపాటి రుసుము చెల్లించి ఫిర్యాదు చేసే అవకాశం కలిపించారు. వస్తు, సేవల వినియోగాదారులు ఎవరైనా ఈ కేంద్రాలలో ఫిర్యాదు చేయవచ్చును. అంతే కాదు, క్రిది స్థాయిలో సమస్య పరిష్కారం కానీ పక్షంలో రాష్ట్ర, కేంద్ర స్థాయిలోని, స్టేట్ కన్స్యూమర్ డిస్ప్యూట్స్ రెడ్రెస్స్ కమిషన్ లేదా నేషనల్ కన్స్యూమర్ డిస్ప్యూట్స్ రెడ్రెస్స్ కమిషనులో ఫిర్యాదు చేసుకునే అవకాశం కూడా చట్టం కల్పించింది. ఈ ట్రిబ్యునల్స్ లో ఫిర్యాదు చేయడం చాలా సులభం. అంతే కాదు, ఈ ట్రిబ్యునల్స్ 1872 ఇండియన్ కాంట్రాక్టు యాక్ట్ పరిధిలోకి కూడా వస్తాయి. కాంట్రాక్టు యాక్ట్ ప్రకారం ఏదైనా ఒక ఒప్పందానికి వచ్చిన ఇరు వర్గాలు ఒప్పంద అంశాలకు కట్టుబడి ఉండాలని స్పష్టంగా నిర్దేశిస్తుంది. అలాగే, ఇద్దరిలో ఒకరు ఒప్పంద నియమాలను అతిక్రమిస్తే నష్ట పోయిన వారికి ప్రయోజానం కలిగించే చర్యలు సైతం చట్టలో నిర్దిష్టంగా ఉన్నాయి.

గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో వినియోగదారుల హక్కుల అవగాహన - ఆవశ్యకత

గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో మార్కెట్ సదుపాయాలు, వస్తు సేవల ఎంపిక పరిధి విస్తృతమయ్యాయి. మార్కెట్ ఎంతగా విస్తృతమైందో మార్కెట్ పరిస్థితులు అంతగా సంక్లిష్టమయ్యాయి. ఈ పరిస్థితులలో వినియోగదారులకు, చట్టాల గురించి, ప్రభుత్వాలు చేపట్టిన వినియోగదారుల హక్కుల సంరక్షణ చర్యల గురించి మరింత అవగాహన కలిపించవలసిన అవసరం కూడా అదే స్థాయిలో ఎక్కువైంది. ఇక్కడ మనం గమనించవలసిన మరో ముఖ్య విషయం, **సాంకేతిక విజ్ఞానం పెరిగిన కొద్దీ మార్కెట్ శక్తులు కొత్త ఎత్తులు వేస్తున్నాయి. కొత్త**

మోసాలకు పాల్పడుతున్నాయి. ఈ పరిస్థితులలో వినియోగదారులు తమను తాము రక్షించుకునేందుకు చట్టాల పట్ల అవగాహన పెంచుకోవడంతో పాటుగా, కొత్త మెళుకువలు, కొత్త విజ్ఞానాన్ని తెలుసుకోవలసిన అవసరం పెరిగింది. "వినియోగదారుల సమాజంలో వ్యక్తులు, తమ రక్షణ కోసం అవసరమైన నైపుణ్యాన్ని, విద్యను, అవగాహనను, పెంచుకునే ప్రక్రియ, వినియోగదారుల విద్య" అని వెల్స్ అండ్ అతెర్టన్ నిర్వచించారు. ప్రస్తుత సంక్లిష్ట మార్కెట్ పరిస్థితులలో తమకు గల హక్కులు, అవకాశాలను పూర్తిగా తెలుసుకోవడమే వినియోగదారుల విద్య' అని వారు అన్నారు.

గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో వినియోగదారుల విద్య-విధి విధానాలు..

1986లో వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం వచ్చింది. అప్పటి నుంచి కేంద్ర, రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణ, అవగాహన, విద్యపై దృష్టిని కేంద్రీకరించాయి. నిజమే చట్టాలు, వినియోగదారులకు కొన్ని హక్కులను కలిపించాయి. కానీ, ఆ హక్కులు పొందాలంటే, వినియోగ దారులే అందుకు నడుం బిగించాలి. అందుకు అవగాహన అవసరం. ఈ సమస్య గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో ఎక్కువగా ఉంది. విద్యావంతులకు చట్టాలు, హక్కుల గురించిన అవగహన ఉంటుంది. అలాగే విద్యావంతులకు సమస్యల పరిష్కార మెళుకువలు తెలుస్తాయి. ఆ విధంగా ప్రయోజనం పొందగలరు.

నేషనల్ కమిషన్ ఫర్ అప్లైడ్ ఎకనమిక్స్ రీసెర్చ్, పరిశోధన ఫలితాల ప్రకారం పట్టణ ప్రాంత అభివృద్ధి రేటు కంటే గ్రామీణ ప్రాంతల అభివృద్ధి రేటు ఎక్కువగా ఉంది. మరో దశాబ్దంపాటు ఇదే ధోరణి కొనసాగుతుంది. **దేశం మొత్తం మీద వార్షిక ఆదాయం రూ. 5 లక్షలు పైబడిన కుటుంబాలు, 62.97 మిలియన్లున్నాయి. అందులో 28.68 మిలియన్ (46 శాతం) కుటుంబాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లోనే నివసిస్తున్నాయి.** వేగంగా వినిమయయ్యే వినియోగ వస్తువుల గ్రామీణ మార్కెట్ పట్టణ ప్రాంత మార్కెట్ కంటే విస్తృతమైనది. దేశం మొత్తంలో ఉన్న వినిమయ వ్యయంలో 60 శాతం గ్రామీణ ప్రాంతాల నుంచే వస్తోంది. మరో వంక కొత్త కొత్త కంపెనీలు, ఉత్పత్తిదారులు గ్రామీణ మార్కెట్లలోకి ప్రవేశిస్తున్నారు. ఈ నేపథ్యంలో గ్రామీణ ప్రాంత వినియోగదారుల హక్కుల రక్షణకు సంబంధించి సామాజిక, చట్ట పరమైన అంశాలను విశ్లేషించవలసిన అవసరం ఎంతైనా ఉంది. గ్రామీణ వినియోగ దారులకు వారి హక్కుల గురించి అవగాహన కల్పించవలసిన అవసరం, గ్రామీణ వినియోగదారులు తమ సొమ్ముకు తగిన ప్రతిఫలం పొందేందుకు తీసుకోవలసిన చర్యల గురించి వారికి అవగహన కలిపించవలసిన అవసరం ఎంతైనా ఉంది.

వినియోగ దారుల హక్కుల పరిరక్షణ,అవగాహన కోసం పనిచేస్తున్న ప్రధాన మార్కెట్ శక్తులు, భాగస్వాములు

- వినియోగదారులలో హక్కుల పై అవగాహన కలిగించే లక్ష్యంతో పనిచేస్తున్న వినియోగదారుల సంస్థలు, ఇతర ప్రజా సంఘాలు.
- పరిశ్రమలు, వ్యాపార, వాణిజ్య సంఘాలు, వ్యక్తిగత కంపెనీలు
- విశ్వ విద్యాలయాలు, విద్యా సంస్థలు
- ఉపాధ్యాయ సంఘాలు, వృత్తినిపుణులు, ఉపాధ్యాయులు, బోధకులు
- కుటుంబం, తల్లి తండ్రుల సంఘాలు
- వినియోగదారులలో అవగాహన పెంచేందుకు మీడియా, పత్రికలు విస్తృత స్థాయిలో ప్రచారం చేస్తున్నాయి. క్రియాశీలకంగా వ్యవహరిస్తున్నాయి. వినియోగదారుల ప్రవర్తనను మరింత సూక్ష్మంగా, సున్నితంగా, విశ్లేషణాత్మకంగా ప్రభావితం చేసే విధంగా మీడియా సంస్థలు పని చేస్తున్నాయి.

తప్పు దారి పట్టించే ప్రకటనలు - మీడియా పాత్ర

గ్రామీణ వినియోగదారులు, మరీ ముఖ్యంగా అవగాహన లోపం, అవిద్య కారణంగా మోసాలకు బలయ్యే అవకాశం ఉన్న పేద బడుగు ఉపేక్షిత వర్గాల పట్ల మీడియా, పత్రికలకు మరింత బాధ్యత ఉంటుంది. సాంకేతిక విజ్ఞానం మరింత అందుబాటులోకి వచ్చిన ప్రస్తుత సమయంలో గ్రామీణ ప్రాంత వినియోగదారులకు ఇప్పుడు అనేక ప్రసార, ప్రచార మాధ్యమాలు అందుబాటులోకి వచ్చాయి. కొత్తగా మార్కెట్లోకి వచ్చిన వస్తు, సేవలను వినియోగ దారులకు చేరువ చేయడంలో ప్రచారమే ప్రధాన పాత్రను పోషిస్తుంది. గ్రామీణ మార్కెట్లోకి వివిధ వస్తు సేవలు కొత్తగా వచ్చిన చేరడంతో, ఉత్పత్తి సంస్థల మధ్య గట్టి పోటీ ఏర్పడుతోంది. ఈ పోటీని తట్టుకునేందుకు, ప్రచార ప్రసార సాధనాలు, పత్రికల ద్వారా వినియోగదారులను తప్పు దోవ పట్టించే ప్రకటనలు వస్తున్నాయి. ఫలితంగా అమాయక వినియోగదారులు మోసపోతున్నారు. దోపిడీకి గురవుతున్నారు. మరో వంక ప్రకటన సంస్థలు, సామాజిక బాధ్యతను, వినియోగ దారుల సంక్షేమాన్ని సంపూర్ణంగా విస్మరించి ఆర్భాటంగా ప్రకటనలను రూపొందించి వినియోగదారులను తప్పు దోవ పట్టిస్తున్నాయి. అయితే, కేబుల్, శాటిలైట్ టీవీ విస్తరించడంతో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో నూతన ఉత్పత్తుల మంచి చెడుల పట్ల కొంత అవగాహన ఏర్పడింది.

అయితే, వినియోగదారులను తప్పు దోవ పట్టించే లేదా మోసం చేసే ప్రకటనలను నియంత్రించే యంత్రాగం, వ్యవస్థ ఏదీ లేదు. కాబట్టి, గ్రామీణ ప్రాంతాలలోని పేద, నిరక్షరాస్య వినియోగదారులను ఈ ప్రకటనల మోసాల నుంచి రక్షిచే యంత్రాంగం అవసరమని చెప్పక తప్పదు. ఇదే విషయాన్ని, ప్రపంచ అభివృద్ధి నివేదిక కూడా స్పష్టం చేసింది. 'అభివృద్ధి చెందుతున్న దేశాలలో జీవన ప్రమాణాలను

మెరుగు పరుచుకునేందుకు ప్రజలు సాగించే నిత్య సంఘర్షణలో పేద ప్రజలకు ఎదురయ్యే ప్రధాన సమస్య సమాచార లోపం" అనిప్రపంచ అభివృద్ధి నివేదిక పేర్కొంది. కాబట్టి, వ్యాపార, వాణిజ్య, సేవా సంస్థలు చేసే తప్పుడు ప్రచారాన్ని ప్రభుత్వం, ప్రభుత్వ సంస్థలు నిలువరించవలసిన అవసరం ఇంతా అంతా కాదు.

కేంద్ర ప్రభుత్వ వినియోగదారుల వ్యవహారాల మంత్రిత్వ శాఖ వినియోగదారులలో అవగహన కలిగించేందుకు 'జాగో గ్రాహక్ జాగో' కార్యక్రమాన్ని అమలు చేస్తోంది. అయితే గ్రామీణ ప్రాంత వినియోగదారులకు అవసరమైన సమాచారాన్ని సమర్ధవంతంగా అందించేందుకు ఇది సరిపోదు. మరో అడుగు ముందుకు వేస్తేనే గానే, గ్రామీణ ప్రాంత వినియోగ దారులకు రక్షణ లభించదు. అన్నిటి కంటే ముందుగా గ్రామీణ వినియోగదారుల ఆకాంక్షలు, ఆందోళనలు ఏమిటి అన్నది అర్ధం చేసుకోవలసిన అవసరం ఉంది. గ్రామీణ ప్రాంతాల్లోకి టీవీ ప్రసారాలు విస్తరించినా, కరెంటు కోతలతో గ్రామీణ ప్రజానీకం టీవీ చూసే సమయం గణనీయంగా తగ్గిపోయింది. అయితే, గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో ట్రాన్సిస్టర్ రేడియోలు చాలా పెద్ద సంఖ్యలో ఉన్నాయి కాబట్టి, వినియోగదారుల అవగాహనకు రేడియో చక్కని సాధనం అవుతుంది. అయితే, అదే సమయంలో కేవలం ప్రచారంతోనే పనైపోదు. తప్పుడు సమాచారంతో వినియోగ దారులను మోసం చేసే వారిపై చర్యలుతీసుకునే అధికారం ఉన్నా యంత్రాంగం అవసరం చాలా ఉంది. ఇది కాదనలేని నిజం. 1986 వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, ఏది అక్రమ వ్యాపారం అనే దానిని స్పష్టంగా నిర్వచించింది. ఇందుకు సంబంధించి వినియోగదారుల న్యాయ స్థానాలు అద్భుతమైన తీర్పులు ఇచ్చాయి. అయితే, వినియోగ దారుల న్యాయ స్థానాలకు తప్పుడు ప్రచారాన్ని అరికట్టే అధికారాలు గానీ, తప్పుడు ప్రకటనలను తమంతట తాముగా విచారించే చర్యలు తీసుకునే వ్యవస్థ గానీ లేదు. ఏమ్మార్టీపీకి అలాంటి హక్కులు, అధికారాలు ఉన్నాయి గానీ, ఇప్పుడు ఏమ్మార్టీపీ అమలులోలేదు. ఆస్కీ (The Advertising Standards Council Of India) కూడా సమర్ధవంతంగా పనిచేయడం లేదు. కాబట్టి, మోసపూరిత ప్రకటనలను కట్టడి చేసేందుకు ఒక యంత్రాగం అవసరం.

ఆహార కల్తీ నిరోధక చట్టం

కేంద్ర ప్రభుత్వం 1986లో ఆహార పదార్థాల కల్తీ నిరోధక చట్టాన్ని సవరించింది. ప్రతి పౌరునికీ ఆహార తనిఖీ అధికారి (ఫుడ్ ఇన్స్‌పెక్టర్)గా వ్యవహరించి, ఆహార కల్తీలను నియంత్రిచే అధికారాన్ని ఇచ్చింది. అయితే, అది ఆశించిన ఫలితాలను ఇవ్వలేదు. దీంతో, వినియోగదారులు, ఆహార నియంత్రణాధికారి దయాదాక్షిణ్యాలపై ఆధారపడే పరిస్థితే మళ్ళీ వచ్చింది. 130 కోట్ల మంది ప్రజలకు సాధికారిత అందించే కర్తవ్యం లేదా బాధ్యత ఆహార నియంత్రణ అధికారుల 'నిజాయతీ' పై ఆధారపడే పరిస్థితి వచ్చింది. భారత ఆహార భద్రత-ప్రామాణిక సంస్థ (ఫుడ్ సేఫ్టీ అండ్ స్టాండర్డ్స్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా) నివేదికల ప్రకారం, పలు, పాల ఉత్పత్తులు (పాలకోవా, వెన్న, నెయ్యి, పాలతో చేసిన స్వీట్స్) సహా రోజు వారీగా వినియోగించే నిత్యావసర సరుకులలో, చాలా వరకు కల్తీకి గురవుతున్నాయి. అలాగే, పప్పు ధాన్యాలు, నూనెలు, చికెన్, మాంసం, పళ్ళు, కూరగాయలు ఒకటని కాదు, కల్తీకి కాదేదీ అనర్హం అన్న విధంగా అన్ని ఆహార పదార్థాలు కల్తీ అవుతున్నాయి. ముఖ్యంగా పాకెట్లలో కాకుండా విడిగా విక్రయించే పదార్థాల కల్తీ చాలా ఎక్కువగా ఉంటోంది. జాతీయ స్థాయిలో గుర్తింపు పొందిన కంపెనీలు కొంత వరకు కల్తీకి దూరంగా ఉంటున్నాయి.

ఫుడ్ సేఫ్టీ అండ్ స్టాండర్డ్స్ చట్టంలో చిత్రంగా ఎక్కడ 'కల్తీ' అనే పదమే కనిపించదు. కేవలం సురక్షిత ఆహారం, నాసిరకం ఆహారం, ప్రమాదకర ఆహారం గురించి మాత్రమే ఆ చట్టం పేర్కొంటుంది. ప్రమాదకరం (అన్ సేఫ్) ముద్రపడని కల్తీ సరుకులను విక్రయించినా, జరిమానా చెల్లిస్తే చాలు చట్టం ఉచ్చు తొలిగి పోతుంది. అంటే అదొక కోరలు లేని చట్టం అనవచ్చును.

అమలులో అపశృతులు

ఆహార భద్రత - ప్రమాణాల చట్టం అమలులోకి వచ్చిన తర్వాత, ఆహార పదార్థాల ప్రమాణాలను తనిఖీ చేసేందుకు ప్రత్యేక వ్యవస్థ, నియమ నిబంధనలు వచ్చినా, అంతకు ముందున్న స్థానిక సంస్థల అధికారులే నియమాలను అమలు చేస్తున్నారు. ఈ అధికారులు, నియమాలను అమలు చేయడంలో విఫలమవుతున్నారని వినియోగదారుల హక్కుల సంరక్షణ కార్యకర్తలు అభిప్రాయపడుతున్నారు. **ఒక అంచనా ప్రకారం 97 శాతం మంది వినియోగదారులు, నాణ్యతా ప్రమాణాలను పట్టించుకోరు. ఎలాంటి తనిఖీలు చేయరు.** పండ్లు, కూరగాయలు కొనే వినియోగదారులు ముందుగా తాజాదనం, శుభ్రత, పగుళ్ళు, కోతలు, బుడిపలు, పరిపక్వత చూసి కొనాలి. అలాగే, పెట్టెల్లో, సీసాల్లో ప్యాక్ చేసిన పదార్థాలను కొనే ముందు, సీల్ సరిగా ఉందా లేదా, ఎక్స్పైరీ డేట్, ఎఫ్‌పిఓ, ఐఎస్ఐ, అగ్‌మార్క్ మార్కు ఉందా లేదా చూసుకోవడం, మూత సరిగా ఉందా లేదా పరిశీలించడం అవసరం. అయితే, అలా అన్ని చూసి కొనే వినియోగ దారులు అంతగా ఉండరు.

ప్రధానమంత్రి గ్రామీణ డిజిటల్ సాక్షరత అభియాన్.

దేశంలోని ఆరు కోట్ల గ్రామీణ కుటుంబాలకు డిజిటల్ అక్షరాస్యతను అందుబాటులోకి తీసుకొచ్చేందుకు కేంద్ర ప్రభుత్వం ప్రధానమంత్రి గ్రామీణ డిజిటల్ అక్షరాస్యత కార్యక్రమం (PMGDIASHA) చేపట్టింది. ఇందుకుగాను బడ్జెట్‌లోగాను రూ. 2, 351.38 కోట్లు కేటాయించారు. 2019 మార్చి నాటికి గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో డిజిటల్ అక్షరాస్యతను అందుబాటులోకి తేవాలని నిర్ణయించారు. ఇదే విషయాన్ని కేంద్ర ఆర్థిక మంత్రి 2016-17 కేంద్ర బడ్జెట్ ప్రసంగంలో పేర్కొన్నారు. ప్రధానమంత్రి గ్రామీణ డిజిటల్

అక్షరాస్యత కార్యక్రమం ప్రపంచంలోనే అతి పెద్ద డిజిటల్ అక్షరాస్యత కార్యక్రమంగా భావిస్తున్నారు. ఇందులో భాగంగా 2016- 17 ఆర్థిక సంవత్సరంలో 25 లక్షల మంది అభ్యర్థులకు, 2017-18 ఆర్థిక సంవత్సరంలో 275 లక్షల మంది అభ్యర్థులకు, 2018-19 ఆర్థిక సంవత్సరంలో 300 లక్షల అభ్యర్థులకు శిక్షణ ఇవ్వాలని నిర్ణయించారు.

అంతే కాకుండా, భౌగోళిక సమతుల్యత సాధించేందుకు, దేశంలోని మొత్తం 2,50,000 గ్రామపంచాయతీల నుంచి ప్రతి ఒక్క దాని నుంచి నగటున 200-300 మంది అభ్యర్థులను ఎంపిక చేయాలని నిర్దేశించారు. ఎంపిక చేసిన వారికి డిజిటల్ అక్షరాస్యతలో అంటే కంప్యూటర్ నిర్వహణ, టాబ్లెట్స్, స్మార్ట్ ఫోనులు లాంటి డిజిటల్ సాధనాల నిర్వాహణ, మెయిల్స్ పంపడం, రిసీవ్ చేసుకోవడం, ఇంటర్నెట్ బ్రౌజ్ చేయడం, ప్రభుత్వ సేవలను తెలుసుకోవడం, సమాచార సేకరణ, నగదు రహిత లావాదేవీల నిర్వహణ వంటి ప్రాథమిక అంశాలలో శిక్షణ ఇస్తారు. ఈ మొత్తం కార్యక్రమాన్ని రాష్ట్ర, కేంద్ర పాలిత ప్రాంతాల ప్రభుత్వాలు, సంస్థలు, జిల్లా స్థాయిలో పనిచేసే డిస్ట్రిక్ట్ ఈ- గవర్నెన్స్ సొసైటీ (DeGS)లు, సహకారంతో కేంద్ర ఎలక్ట్రానిక్స్, ఐటీ మంత్రిత్వ శాఖ అమలు చేస్తుంది. 2014లో ఎన్ఎస్ఎస్ఓ నిర్వహించిన విద్యా సర్వే ప్రకారం, గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో కేవలం 6 శాతం కుటుంబాలలో మాత్రమే కంపూటర్లు ఉన్నాయి. అంటే 15 కోట్ల గ్రామీణ కుటుంబాలలో కంపూటర్లు లేవు. అంటే, ఈ కుటుంబాల వారు డిజిటల్ విద్యకు దూరంగా ఉన్నారు.

డిజిటల్ ఇండియా నాణ్యతకు డిజిటల్ అక్షరాస్యత (లిటరసీ), విశ్వసనీయ ఇంటర్నెట్ సేవల లభ్యత రెండు పార్శ్వాలు. డిజిటల్ ఇండియా విజయం సాధించేందుకు ఈ రెండూ కూడా అవసరం. మరో వంక ప్రభుత్వం మొబైల్ ఫోన్ ద్వారా నగదు రహిత లావాదేవీలను ప్రోత్సహిస్తున్న నేపధ్యంలో డిజిటల్ వాలెట్స్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్,యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్ఫేస్ (UPI), ఆధార్ ఎనేబుల్ పేమెంట్ సిస్టం (AEPS) ఇతర డిజిటల్ పేమెంట్ విధానాలు కోర్సు పాఠ్యాంశాలలో చేర్చారు. 'ఈ-డెవలప్మెంట్ ఆఫ్ ఇండియా' వ్యవహారాలను చూస్తున్న కేంద్ర ఎలక్ట్రానిక్స్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ మంత్రిత్వ శాఖ, రాష్ట్రాల అధీకృత సంస్థలు, డిస్ట్రిక్ట్ ఈ. గవర్నెన్స్ సొసైటీ (DeGS) తదితర సంబంధిత స్థానిక సంస్థల సహకారంతో పథకాన్ని రాష్ట్రాలు, కేంద్రపాలిత ప్రాంతాల్లో అమలు చేస్తున్నది.

కేంద్ర ప్రభుత్వం 2014 ఆగష్టు నెలలో నేషనల్ డిజిటల్ లిటరసీ మిషన్ను (NDLM) కేంద్ర కమ్యూనికేషన్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ మంత్రిత్వ శాఖలోని ఎలక్ట్రానిక్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ విభాగం పరిధిలో ప్రారంభించింది. అయితే, 2016 లో కమ్యూనికేషన్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ మంత్రిత్వ శాఖ నుంచి ఎలక్ట్రానిక్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ విభాగాన్ని వేరు చేసి ప్రత్యేక మంత్రిత్వ శాఖ (MeitY) గా ఏర్పాటు చేశారు. ఇక పథకం అమలు విషయానికి వస్తే, నేషనల్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ సాఫ్ట్వేర్ అండ్ సర్వీస్ కంపెనీస్ (NASSCOM), హెచ్.పి (HP) వంటి సంస్థల భాగస్వామ్యంతో పథకాన్ని అమలు చేస్తున్నారు. దారిద్ర్య రేఖకు దిగువన ఉన్నవారికి, షెడ్యూల్ కులాలు తెగల వారికి ఉచితంగా, ఇతరులకు నామమాత్ర రుసుము తీసుకుని శిక్షణ ఇస్తారు.

ఇంటి కొకరిని, డిజిటల్ అక్షరాస్యులుగా చేయడం ఈ పథకం ప్రధాన లక్ష్యాలలో ఒకటి. అలాగే, ప్రాథమికంగా అంగన్వాడి కార్యకర్తలు, అధీకృత రేషన్ డీలర్లు వంటి క్రింది స్థాయి ప్రభుత్వ ఉద్యోగులకు ప్రాధాన్యత ఇస్తూ 5.25 మిలియన్ల మందికి శిక్షణ ఇవ్వలని నిర్ణయించారు. ఈ ప్రాథమిక లక్ష్యాన్ని ఇప్పటికే చేరుకోవడం జరిగింది. ఎన్డీఎమ్మెల్ (NDML) వెబ్సైటులో ఉంచిన వివరాల ప్రకారం ఇంతవరకు 10 మిలియన్ల మంది తమ పేర్లను నమోదు చేసుకున్నారు. అందులో 8.27 మంది శిక్షణ పొందారు. శిక్షణ పొందిన వారిలో 5.4 మిలియన్ల మందికి సర్టిఫికెట్లు ప్రధానం చేయడం కూడా జరిగింది. గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో డిజిటల్ అక్షరాస్యతను మరో అడుగు ముందుకు తీసుకు పోయేందుకు కొత్తగా ప్రవేశ పెట్టిన మరో పథకం' ప్రధాన మంత్రి గ్రామీణ - డిజిటల్ సంరక్ష అభియాన్ (PMG-DISHA). గ్రామీణ, పట్టణ ప్రాంతాల కొనుగోలుదారుల మధ్య వివిధ స్థాయిల్లో వ్యత్యాసం ఉంటుంది. అందుకే, గ్రామీణ ప్రాంత వినియోగదారుల ప్రత్యేక అవసరాలకు తగిన విధంగా ఉత్పత్తులు, సేవలను అభివృద్ధి చేయవలసి ఉంటుంది. అదే విధంగా వారి శారీరక, మానసిక స్థితిని మెరుగు పరిచే వస్తు సేవలకు సంబందించి, అవగాహన కల్పిం చవలసి ఉంటుంది. ఏది మంచి ఏది చెడు అనే అవగాహన అవసరం.

వినియోగ దారులు కొనుగోలు చేసే వస్తు సేవల నుంచి వారు ఆశించిన న్యాయ బద్ధమైన ఫలితాలు వచ్చినప్పుడే, వారికి సంక్షేమం, ప్రయోజనం చేకూరుతుంది. మన దేశంలో ఇంతకు ముందే అనుకున్నట్లుగా వినియోగదారుల హక్కుల చట్టాలు చాలానే ఉన్నాయి. కానీ, వాటి పట్ల వినియోగదారులకు తగిన అవగాహన లేదు. సమస్యల పరిష్కారానికి గల చట్టపరమైన అవకాశాల గురించి తెలియదు. గ్రామీణ వినియోగ దారులను దోపిడీదారుల నుంచి సంరక్షించేందుకు ప్రభుత్వాలు అనేక చర్యలు తీసుకున్నాయి. అయితే, గ్రామీణ ప్రాతాలలోని సామాజిక, ఆర్థిక పరిస్థితుల కారణంగా, అన్నీఉన్నా అల్లుడి నోట్లో శని' అన్నట్లుగా చట్టాలు నిష్ఫలంగా ఉన్నాయి. గ్రామీణ వినియోగదారులు సహజంగా ప్రచార అర్భాటాలను చూసి లేదా మీడియా ప్రచార వ్యూహాలకు ఆకర్షితులై, కొనుగోలు నిర్ణయాలు తీసుకుంటారు. ఈ క్రమంలో మోసపోయినా, తమ కష్ట నష్టాల నుంచి ఉపసమనం, పరిష్కారం పొందలేక పోతున్నారు.

వినియోగదారుల విద్య, అవగాహన విషయంలో వినియోగదారుల సంస్థలు, పౌర సమాజం, సామాజిక సంస్థల పాత్ర చాలా కీలకమైనది. వినియోగదారులకు అవసరమైన

సరైన సమాచారాన్ని సరైన సమయంలో అందిచడంలో, వస్తు సేవల ఎంపికలో సహాయపడే విషయంలో వినియోగదారుల సంస్థలకు అనేక అవకాశాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. అదే విధంగా పాఠశాల, కాలేజీ విద్యా బోధనలో వినియోగదారుల హక్కులను బోధించే విషయం కూడా తీవ్రంగా పరిగణించవలసిన అవసరం కాదన లేనిది. కల్తీ సరుకులు మార్కెట్లో ప్రవేశించకుండా నిరోధించే చట్టపరమైన అంశాలను మరింత సమర్థవంతంగా అమలు చేయడం ద్వారా కూడా వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కాపాడవచ్చును.

సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడం

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అన్నిటి లోకి అధికారులు తమ ఫిర్యాదులను పట్టించుకోకపోవడం అన్నదే ప్రధాన ఫిర్యాదు. హక్కులున్నాయి కానీ, వాటిని వినియోగించుకునేందుకు అవసరమైన యంత్రాంగం లేదు. ఉన్నా అందరికీ అందుబాటులో లేదు. ఫిర్యాదు చేస్తే ఫలితం ఉండాలి అనే అందరూ కోరుకుంటారు. కాబట్టి, అందుకు అవసరమైన యంత్రాంగం అవసరం. ఆ యంత్రాంగం వినియోగదారులలో అలాంటి భరోసాను కల్పించాలి. అప్పుడే వినియోగదారులు ముందుకొచ్చి ఇదీ మా సమస్య అని ఫిర్యాదు చేస్తారు.

పంచాయతీరాజ్ సంస్థల పాత్ర

ప్రజలకు వినియోగదారుల హక్కుల గురించి అవగాహన కల్పించడమే కాదు, కల్తీ, నకీలు వస్తువులు గ్రామీణ మార్కెట్లలో విక్రయించరు అన్న భరోసాను కలిపించడంలో పంచాయతీరాజ్ సంస్థలు నిర్వహించవలసిన పాత్ర చాలా కీలకమైనది. కాబట్టి వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ, వినియోగదారుల సంక్షేమం విషయంలో పంచాయతీరాజ్ సంస్థలు అర్థవంతమైన పాత్రను పోషించవలసి ఉంటుంది. ఈ వాస్తవాన్ని చట్ట నిర్మాతలు గుర్తించారు. ■

51వ పేజీ తరువాయి...

బ్యాంకింగ్ సేవల్లో ...

తీరు పట్ల అసంతృప్తితో ఉన్నట్లయితే తన ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం వినియోగదారుడు బ్యాంక్ అంబుడ్స్‌మన్ లేదా ఇతర చట్టపరమైన మార్గాల్లో వెల్లడానికి హక్కు ఉంటుంది.

పిఎమ్‌జెడివై కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

పిఎమ్‌జెడివై ఫిర్యాదులు ఈ కింద పేర్కొన విభాగాల్లో స్వీకరించడం జరుగుతుంది:

ఎ) బీఎస్‌బిడిఎ లేదా బీఎస్‌బిడిఎస్ కింద ఖాతా తెరవడానికి బ్యాంకు శాఖ తిరస్కరిస్తే, మరీ ప్రత్యేకంగా బీఎస్‌బీడీఎస్ కింద ఖాతా తెరవడానికి కేవైసీ పత్రాలు అందించాల్సిన అవసరం లేనందున ఆయా ఫిర్యాదులు..

బి) రూపే కార్డు అందని పక్షంలో..

సి) ఏటీఎమ్‌ల్లో రూపే కార్డు పని చేయని పక్షంలో..

డి) ప్రమాద బీమా పరిహారం సెటిల్‌మెంట్ పిఎమ్‌జెడివై కింద ఖాతాలకి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను త్వరితగతిన పరిష్కరించడానికి బ్యాంకులు ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసుకోవాల్సి ఉంటుంది.

ఆర్‌టిజిఎస్ లేదా నెఫ్ట్ ద్వారా తప్పుగా జమ అయినప్పుడు ఒకవేళ తప్పుడు ఖాతా లేదా, ఖాతా ఛలామణిలో లేనప్పుడు అలాంటి ఖాతాకి బదలాయించిన నిధులను అదే రోజుని తిరిగి పంపిన వారి ఖాతాకి బ్యాంకులు జమ చేయాల్సి ఉంటుంది. చెల్లింపు సందేశంలో బ్యాంక్ సిబ్బంది తప్పుగా నమోదు చేస్తే ఆ విషయాన్ని బ్యాంకు శాఖ దృష్టికి తీసుకొచ్చిన వెను వెంటనే తిరిగి చెల్లింపు చేయాల్సి ఉంటుంది. ఆయా బ్యాంకు శాఖల్లోని వినియోగదారులకు సంబంధించిన ఇలాంటి సమస్యలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో ఆ బ్యాంకు మేనేజరే పూర్తిగా బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది. ఆర్‌టిజీఎస్ లేదా నెఫ్ట్ విభాగాన్ని సంప్రదించి తత్సంబంధమైన ఫిర్యాదులను, సమస్యలను వెనువెంటనే పరిష్కరించడంలో బ్యాంకు మేనేజర్ బాధ్యత వహించాలి.

ముగింపు:

ఏ సేవా పరిశ్రమలోనైనా వినియోగదారుడే రాజు. ఒక ప్రభావంతమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండడం అత్యంత ప్రాధాన్యతాంశంగా పరిగణించాలి. అదే సమయంలో ఒక బలమైన ఫిర్యాదు నిర్వహణా కార్యక్రమం ఉండడం అన్నది కీలక అంశంగా గుర్తించాలి. వినియోగదారుల హక్కులు, సంబంధిత ఫిర్యాదుల ద్వారా సంస్థకు లాభదాయకతే చేకూరుతుందని, అవి ఉద్యోగులకు, ఆయా బ్యాంకులు అందించే ఉత్పాదనలకు, సేవలకు మేలే జరుగుతుందని తెలుసుకోవాలి. వినియోగదారుడి మనస్సు గెలవడం అన్నది బ్యాంకింగ్ మేనేజ్‌మెంట్ మంత్రంగా ఉంటుంది. ■

యోజన
జనవరి, 2018 సంచిక
బ్యాంకింగ్ రంగ సంస్కరణలు

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం మరింత పటిష్టత కోసం కృషి

- రామ్‌మనోహర్ శివకోటి

1986లో వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టం అమలులోకి వచ్చింది. వినియోగదారులకు తక్కువ ఖర్చుతో, సత్వర న్యాయం అందించాలన్న లక్ష్యంతో ఫోరాల ఏర్పాటు జరిగింది. తరచు వాయిదాలు వేయకుండా కేవలం 90 రోజుల్లో పరిష్కరించాల్సిన కేసులు సైతం ఏడాది సమయాన్ని తీసుకుంటున్నాయి. కేసు స్వభావాన్ని బట్టి ఒక్కొక్క కేసుకు విచారణకు ఎంత సమయం తీసుకోవాలనే దానిపై నిర్ణీత కాల వ్యవధి లేకపోవడం ఒక సమస్యగా ఉంటోంది.

ప్రపంచీకరణతో సాంకేతికత పెరిగింది. మార్కెట్‌లోకి అధునాతన వస్తువులు వెల్లువెత్తుతున్నాయి. విభిన్న రకాల వస్తువులతో మార్కెట్ విస్తృతం అవుతున్నకొద్ది, అదే స్థాయిలో వినియోగదారుడికి కొత్త సమస్యలు ఎదురవుతున్నాయి. జనం మోసపోతూనే ఉన్నారు. వస్తువుల నాణ్యత, వినియోగదారుడికి హక్కులపై అవగాహన, చైతన్యం లేకపోవడంతో అమ్మేవారు బాగుంటున్నారు. కొనేవారు ఇబ్బందులు పడుతున్నారు. నష్టపోతున్నారు.

అసలు వినియోగదారుడు అంటే ఎవరు!

వివిధరకాల వస్తుసేవలను ఉపయోగించుకునేవారిని వినియోగదారులు అంటున్నాం. అయితే ఈ వినియోగదారుల పరిధిలో ఎవరెవరు ఉన్నారు అనేది తేలాల్సి ఉంది. దేశంలో వైద్యసేవలు ఈ పరిధిలో ఉన్నాయి. మరి న్యాయవాదుల సేవలు ఈ పరిధిలో లేవు. ఒక న్యాయవాది తాను వాదించిన కేసు కోర్టులో ఓడిపోయినపుడు, క్లయింట్ కనుక వాదన పట్ల అసంతృప్తి చెంది ఫీజు వెనక్కు ఇవ్వమని కోరినపుడు పరిస్థితి ఏమిటి? అలాగే అన్ని రకాల విద్యాసేవలు చట్టం పరిధిలో లేవు. మార్కెట్‌లో బ్రాండెడ్ కంపెనీకి చెందిన బల్బు కొంటాం. రెండు రోజులకే మాడిపోతుంది. ఇదేంటని షాపువాడిని నిలదీస్తాం. విద్యుత్ సరఫరాలో హెచ్చుతగ్గులు ఉండొచ్చు (హై ఓల్టేజ్ - లోవోల్టేజ్) కాబట్టి వస్తువుకు గ్యారంటీ ఇవ్వలేం అంటాడు. అపుడు బల్బు తయారీదారుడిపైనా, ప్రభుత్వ ఆధ్వర్యంలోని విద్యుచ్ఛక్తి బోర్డ్‌పై చెరోకేసు వేసి విజయం సాధించగలమా! కొనుగోలు చేసిన వస్తువుల్లో లోపాలున్నా, తిరిగే ఓపిక లేక పోరాడే తత్వం లేక వదిలేస్తున్నారు. ఇలా వస్తువు నాణ్యత సరిగా లేకపోయినా రాజీ ధోరణితో వదిలేయడంతో పరిస్థితి అంతకంతకు దిగజారుతోంది. చాలా కొద్దిమంది మాత్రం చట్టబద్ధ సంస్థలైన వినియోగదారుల వేదికలను (ఫోరాలను) ఆశ్రయించి కేసులో గెలిచి నష్టపరిహారం పొందుతున్నారు. కానీ ఇలా గెలిచిన వినియోగదారుల సంఖ్య వేళ్ళపై లెక్కపెట్టవచ్చు. పైగా వినియోగదారుల ఫోరాల్లో తుది తీర్పు వెలువడటానికి చాలా సమయం పడుతోంది.

ఆంధ్ర, తెలంగాణ రెండు రాష్ట్రాల్లోను కూడా నెలకు కనీసం 150 కేసులు కూడా నమోదు కావడం లేదంటే వినియోగదారుల్లో చైతన్యం ఏపాటిదో తెలిసిపోతోంది.

సీనియర్ జర్నలిస్ట్
E-mail: shivakoti1965@gmail.com

తెలంగాణాలోని 12 ఫోరాల్లో గత నాలుగేళ్ళుగా నమోదైన కేసుల వివరాలు.				
	2014	**2015**	**2016**	**2017 (జూన్ వరకు)**
దాఖలైన కేసులు	1990	2126	1847	615
పరిష్కారం అయినవి	1472	1017	423	12
పెండింగ్‌లో ఉన్నవి	518	1109	1424	603

ఆంధ్రప్రదేశ్‌లోని 17 ఫోరాల్లో గత నాలుగేళ్ళుగా నమోదైన కేసుల వివరాలు.				
	2014	**2015**	**2016**	**2017 (జూన్ వరకు)**
దాఖలైన కేసులు	1950	1771	1899	793
పరిష్కారం ఉన్నవి	1909	1615	1079	125

అమలు కాని తీర్పులు:

వినియోగదారుల ఫోరాలు తీర్పులు ఇస్తున్నా వాటిని అమలు చేసే యంత్రాంగం సక్రమంగా లేదు. సివిల్ కోర్ట్ తీర్పు కున్న విలువ, ఫోరం తీర్పుకూ ఉంటుందని, 1998లో అప్పటి ఉమ్మడి ఆంధ్రప్రదేశ్ పోలీస్ శాఖనుంచి, అన్నీ జిల్లాల ఎస్పీలకు ఆదేశాలు జారి అయినా పరిస్థితుల్లో పెద్దగా మార్పు లేదు. ఫోరాలు జారీ చేసిన వారెంట్‌లు సక్రమంగా అమలు కావడం లేదు. అసలు వారంటే ఏళ్లపాటు సర్వ్ కావడం లేదు. రెండు తెలుగు రాష్ట్రాల్లో 1800 కిపైగా వారెంట్‌లు అపరిష్కృతంగా ఉన్నట్లు సమాచారం. వినియోగదారుల ఫోరాలకు రెవెన్యూ రీకవరీ చట్టాన్ని వర్తింపచేస్తే వినియోగదారులకు ప్రయోజనం.

కాల వ్యవధి లేదు :

1986లో వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టం అమలులోకి వచ్చింది. వినియోగదారులకు తక్కువ ఖర్చుతో, సత్వర న్యాయం అందించాలన్న లక్ష్యంతో ఫోరాల ఏర్పాటు జరిగింది. తరచు వాయిదాలు వేయకుండా కేవలం 90 రోజుల్లో పరిష్కరించాల్సిన కేసులు సైతం ఏడాది సమయాన్ని తీసుకుంటున్నాయి. కేసు స్వభావాన్ని బట్టి ఒక్కొక్క కేసుకు విచారణకు ఎంత సమయం తీసుకోవాలనే దానిపై నిర్ణీత కాల వ్యవధి లేకపోవడం ఒక సమస్యగా ఉంటోంది.

అందుబాటులో లేని ల్యాబ్‌లు :

అమెరికా తదితర పాశ్చాత్య దేశాల్లో ఓ వస్తువు మార్కెట్‌లోకి వచ్చిందంటే దాని నాణ్యతను ధృవీకరించడానికి ప్రత్యేకంగా ప్రయోగ శాలలు (ల్యాబ్‌లు) ఉన్నాయి. భారతదేశంలో మాత్రం "టెస్టింగ్ ల్యాబ్"లు పరిమితంగా ఉన్నాయి. ఉదాహరణకు రోగ నివారణకోసం తీసుకునే మందుల నాణ్యతను పరీక్షించడానికి ల్యాబ్‌లే లేవు. ప్రస్తుతం హైదరాబాద్‌లో ఒక ల్యాబ్ ఉంది. రెండు తెలుగు రాష్ట్రాల్లో జిల్లాకొక ల్యాబ్ ఏర్పాటు చేస్తే తప్ప నాణ్యత పరీక్షించడానికి వీలు కాదు.

అలాగే జిల్లాకు ఒక్కరే డ్రగ్ ఇన్‌స్పెక్టర్ ఉండటం మరో సమస్య. తూనికలు–కొలతల శాఖలో చాలినంత సిబ్బంది లేరు. దీంతో నాసిరకం విత్తనాలు, ఆహార కల్తీ, ఇతర కల్తీలపై తనిఖీలు, చర్యలు ఆలస్యం అవుతున్నాయి. తనిఖీలు నిర్వహించే ప్రభుత్వ శాఖలు తగినంత సిబ్బంది, బడ్జెట్ కేటాయింపులు లేక కునారిల్లుతున్నాయి.

అవగాహన – ప్రచారం లేమి:

వస్తువుల కొనుగోలుతో పాటు సేవలు పొందడంలో వినియోగదారుడికి ఉన్న హక్కులను తెలియజేసేలా ప్రభుత్వాలు చేపడుతున్న అవగాహనా కార్యక్రమాలు నామ మాత్రంగా ఉంటున్నాయి. స్వచ్ఛంద సంస్థలు, కళాశాలలు, పాఠశాలల్లో వినియోగదారుల క్లబ్‌లను ఏర్పాటు చేసి కరపత్రాలు, పుస్తకాలు ముద్రించి ఇవ్వాల్సిన బాధ్యత ప్రభుత్వానిదే. అలాగే జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరాల ఆధ్వర్యంలో ప్రతి 15 రోజులకొక కార్యక్రమం చేపట్టాల్సి ఉన్నా అధికారుల అలసత్వంతో ప్రచార హోరు ఊపందుకోవటం లేదు. అటు వినియోగదారుల్లో, ఇటు ప్రభుత్వంలో ఈ విషయంలో ఒక విధమైన నిర్లిప్తత కనపడుతోంది.

ఫోరాలను బలోపేతం చేసి వినియోగదారుల హక్కులకు రక్షణ కల్పించడం కోసం సుప్రీం కోర్టు ఒక కమిటీని ఏర్పాటు చేసింది. ఈ కమిటీ దేశవ్యాప్తంగా అన్ని రాష్ట్రాలలో పర్యటించి వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కారాలపై నివేదిక సమర్పించింది. సుప్రీం కోర్టు ఈ కమిటీ సిఫార్సులను పాటించాలని అన్ని రాష్ట్రాలను కోరింది. ఐనా పరిస్థితులో పెద్దగా మార్పులేదు.

ఐక్యరాజ్య సమితి తీర్మానం:

వర్ధమాన దేశాలలో, వినియోగదారులు నష్టపోతున్న నేపధ్యంలో ఐక్యరాజ్య సమితి 2015 డిసెంబర్‌లో అంతకుముందు చేసిన తీర్మానాలను విస్తృత పరిచి మార్పులు, చేర్పులు చేసి విధి విధానాలను రూపొందించింది. వినియోగదారుల పరిష్కార వ్యవస్థల ఏర్పాటులో దేశాలకు ఐక్యరాజ్య సమితి సహకరిస్తుంది. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ కోసం కొత్త చట్టం తెస్తామని, ఐక్యరాజ్య సమితి రూపొందించిన విధి విధానాలను ఈ చట్టంలో చేర్చుతామని ప్రధాని నరేంద్రమోదీ ప్రకటించారు.

సుప్రీంకోర్టు కమిటీ సిఫార్సులు

1. జిల్లా ఫోరాలు ఇచ్చే ఆదేశాలు, వారెంట్‌లు అమలు చేయడానికి పటిష్టమైన యంత్రాంగాన్ని రూపొందించాలి. ఫోరాల వారెంట్‌లు, ఆదేశాలు అంద చేయడానికి ప్రతి ఫోరంలోనూ

ఒక కానిస్టేబుల్‌ను నియమించాలి.

2. రాష్ట్ర న్యాయ సేవాధికార సంస్థతో పాటు, ఇతర సంస్థల సహకారంతో వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టంపై నిరంతరం అవగాహనా కార్యక్రమాలు నిర్వహించాలి.
3. వైద్య చికిత్సలకు సంబంధించి వివిధ కేసులపై సొంతంగా అభిప్రాయాలు తీసుకోవడానికి ప్రభుత్వ ఆసుపత్రుల్లో ఒక సెల్‌ను ఏర్పాటు చేయాలి.
4. రాష్ట్ర, జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరాల్లో మౌలిక వసతులు కల్పించాలి.
5. జిల్లా ఫోరాల్లో కంప్యూటర్, ఇంటర్నెట్ సౌకర్యాలు ఏర్పాటు చేయాలి.
6. వినియోగదారుల ఫోరాల్లోని నాన్-జ్యుడీషియల్ సభ్యులకు రాష్ట్ర జ్యుడీషియల్ అకాడమీలో శిక్షణ ఇచ్చేలా హైకోర్టుతో చర్చించి ఏర్పాట్లు చేయాలి.

ఐక్యరాజ్య సమితి విధానాలు - మేలు చేస్తాయి.

1. వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణా, వివాదాల పరిష్కారం కోసం చట్ట నిబంధనలు, కార్యచరణ చేపట్టేలా దేశాలను ప్రోత్సహిస్తాయి.
2. సాధారణ మార్కెట్‌లో కొన్న వస్తువులకు ఎలాంటి రక్షణ ఉంటుందో, ఆన్‌లైన్‌లో కొన్న వస్తువుకూ అలాంటి రక్షణే ఉండేలా విధానాల రూపకల్పనకు తోడ్పాటు అందిస్తాయి.
3. వినియోగదారులకు హాని కలిగించే దేశీయ, అంతర్జాతీయ పోకడలకు అడ్డుకట్టు వేయడానికి వివిధ దేశాలకు సహకరిస్తాయి.
4. వినియోగదారులకు రక్షణ విషయంలో వివిధ దేశాలు పరస్పరం సహకరించు కోవడానికి, అనుభవాల్ని పంచుకోవ డానికి వెసులు బాటు కల్పిస్తాయి.

కొత్త చట్టంలో ఉండే అంశాలు

కేంద్రప్రభుత్వం త్వరలో ప్రకటించ నున్న వినియోగదారుల పరిరక్షణ చట్టంలో ఈ క్రింది అంశాలను చేర్చనున్నట్లు సమాచారం.

1. వినియోగదారుల ఆర్థిక ప్రయోజనాలు కాపాడటం.
2. వినియోగదారుడికి నిత్యవసర వస్తువులు, సేవలు అందుబాటులోకి తేవడం.
3. ఎవరికైతే ప్రయోజనాలు అందటం లేదో వారి హక్కుల్ని కాపాడాలి.
4. వినియోగదారులకు ఆరోగ్యం, భద్రతకు ముప్పువాటిల్లకుండా రక్షణ కల్పిం చటం.
5. వస్తువును ఎంచుకునేటప్పుడు వ్యక్తిగత ఇష్టా యిష్టాలకు ప్రాధాన్యం ఇస్తూ వినియోగదారుడికి సమాచారం అందు బాటులో ఉంచాలి.
6. వ్యవసాయ వినియోగదారులు, సంస్థలు తమకు నష్టం చేకూర్చే విషయాలను వేదికలపై నిర్భయంగా చెప్పుకోవడానికి అవకాశం కల్పించాలి.
7. వినియోగదారుడి గోప్యతను కాపాడాలి.
8. ఒక దేశంలో వ్యాపారం చేసే సంస్థలు ఆ దేశ చట్టాలు, నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి. వినియోగదారుల రక్షణ విషయంలో అంతర్జాతీయ ప్రమాణా లను పాటించేలా చూడాలి.
9. వ్యాపారం అనైతికంగా, చట్ట వ్యతి రేకంగా, వివక్షణా రహితంగా ఉండ కూడదు. మార్కెటింగ్‌లో అసత్య ప్రచారాలు చేయకూడదు. దురుసుగా రుణ వసూళ్లు చేయకూడదు. ఇవి వినియోగదారుడికి హాని చేస్తాయి. వ్యాపార సంస్థలు వినియోగదారుడి పట్ల గౌరవంగా ఉండాలి.
10. వస్తువులు, సేవలు, నిబంధనలు, వర్తించే ఫీజు, తుది ఖరీదు తదితర విషయాల్లో పూర్తి సమాచారాన్ని వినియోగదారులకి తెలియచేయాలి.
11. వినియోగదారుల్లో చైతన్యం తెచ్చేలా మెళకువలు, కష్టనష్టాలు తెలుసుకునేలా వ్యాపార సంస్థలు, కార్యక్రమాలు యంత్రాంగాలను అభివృద్ధి చేయాలి.
12. తప్పుదోవ పట్టించే, మభ్యపెట్టే వ్యాపార ప్రకటనలతో వినియోగదారులను మోసపుచ్చకూడదు. ఖచ్చితమైన సమాచారమే వారికి అందేలా చూడటం.

కేంద్ర ప్రభుత్వం కొత్త చట్టంలో పొందుపరచనున్న అంశాలన్నీ పకడ్బందీగా అమలు జరిగేలా చూస్తే వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను కొంతవరకైనా కాపాడగలుగుతారు.

■

భద్రత

వినియోగదారుల హక్కులు - బాధ్యతలు

– డాక్టర్ తుమ్మలూరు సురేష్‌బాబు

ప్రపంచీకరణ నేపథ్యంలో సాంకేతికత అందుబాటులోకి వచ్చి ఎక్కడ లభించే వస్తువైనా మనం కొనుగోలు చేసే అవకాశం లభించింది. ప్రస్తుతం కొనుగోలు దారుడు ఒక ప్రాంత వినియోగదారులుగా కాక ప్రపంచ వినియోగదారులుగా మారిపోయారు. వినియోగదారులు నష్టపోయినపుడు ఫోరం ద్వారా తగిన ప్రతిఫలాన్ని పొందవచ్చు. సహజంగా ఫోరంలో తీర్పులు వినియోగ దారులకు కొత్త ఊపిరిని ఆత్మస్థైర్యాన్ని ఇస్తాయి. అలానే వ్యాపారులను బాధ్యతగా, న్యాయ బద్ధంగా, మసలుకోమని హెచ్చరిస్తుంటాయి.

అప్పుడే పుట్టిన పాపాయి నుంచి పండు ముదుసలి వరకు ప్రతి ఒక్కరూ వినియోగ దారులే. ఈ భూమ్మీద జీవించాలంటే అవసరార్థం విపణిలో వస్తువులు కొనుగోలు చేయక తప్పదు. కొనుగోలుదారులు లేకపోతే వ్యాపారులు వారి వ్యాపార సామ్రాజ్యాన్ని విస్తరించుకోలేరు. అందుకే వ్యాపారుల దృష్టిలో వినియోగదారులే ప్రభువులు. వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని చూరగొన్న ఏ సంస్థ అయిన పది కాలాలపాటు మనగలుగుతుంది.

రూపాయికి చీర, రెండు షర్టులు కొంటే ఒకటి ఉచితం, వాహనం కొంటే ఇన్సూరెన్సూ, రిజిస్ట్రేషన్ ఫ్రీ .. పండుగ ఆఫర్లు ప్రత్యేక తగ్గింపు ధరలు, సగం ధరకే వస్తువులు అంటూ విస్తృత ప్రచారాలు నిర్వహిస్తూ వినియోగదారులను ఆకర్షించే ప్రయత్నాలు నేటి సమాజంలో నిత్యం తారసపడుతున్నాయి. పండుగ సందర్భాల్లో అయితే ఇలాంటి రాయితీలకు అడ్డూ అదుపూ ఉండదు. వ్యాపారుల మధ్య పోటీపెరిగి వారి ఉత్పత్తులను విక్రయించుకొనేందుకు నానా తంటాలు పడుతుంటారు. ఇలాంటి సందర్భంలో కొనుగోలుదారుడికి నాణ్యమైన వస్తువులు లభించాలి. కానీ అన్నీ చోట్ల అలా జరగడం లేదు. ప్రచారపటాటోపాలకు ఆకర్షితులై వినియోగదారుడు నష్టపోతున్నాడు. కొనుగోలు దారులు నష్టపోకుండా ఉండాలంటే హక్కులు, బాధ్యతల పట్ల అవగాహన అవసరం. అప్పుడే నాణ్యతా ప్రమాణాలు కల వస్తువులను పొంది వాటిని వినియోగించుకోవడంలో సంతృప్తిని పొందుతారు.

ఓ కంపెనీ నూడుల్స్‌లో విషపూరితాలు ఉన్నట్లు నిపుణులు గుర్తించి వాటిని నిషేధించిన విషయం తెలిసిందే. అలానే శీతల పానియాల్లో విషపూరిత రసాయనాలు ఉన్నట్లు విస్తృత ప్రచారం జరిగిన విషయం వినియోగదారులకు తెలిసిన విషయం. ఇవే కాదు ఆహార పదార్థాలు, మందులు, సౌందర్య సాధనాలు, వాహనాలు, గృహోపకరణలు, వంటకు సంబంధించిన వస్తు సామగ్రి, దుస్తులు, వెండి, బంగారం ఆభరణాలు, శీతల పానీయాలు, రవాణా, విద్యా సేవలు, ఆసుపత్రుల్లో లభించే వైద్య సేవలు, విత్తనాలు, ఎరువుల నాణ్యతాలోపం, సాంకేతిక సేవలు, బ్యాంకులు, బీమా సంస్థలలో సేవాలోపాలు, దైనందిన జీవితంలో మనిషి ఉపయోగించే ఏ వస్తువైనా విలువకు తగ్గ పరిమాణంలో, ప్రమాణాలతో లేకపోతే ప్రశ్నించే హక్కును వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం కల్పించింది.

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం ఆవిర్భాం

1962 మార్చి 15వ తేదీన అమెరికా

సీనియరు జర్నలిస్టు, కడప.
E-mail: kadapanagaram@gmail.com

కాంగ్రెస్ సభలో వినియోగదారుల హక్కులను ఆనాటి దేశాధ్యక్షుడు జాన్ ఎఫ్ కెన్నడి ప్రకటించడం తొలి అడుగు. ఐక్యరాజ్య సమితి సర్వసభ్య సమావేశంలో వినియోగదారుల రక్షణకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలను ఆమోదించడం మలి అడుగు. యూఎన్వో తీర్మానం మేరకు భారతదేశ పార్లమెంటు 1986లో వినియోగదారుల రక్షణ చట్టానికి ఆమోదాన్ని తెలపడం ఓ గొప్ప నిర్ణయం. ఈ చట్టానికి భారత రాష్ట్రపతి అదే ఏడు డిసెంబరు 24వ తేదీన ఆమోదముద్ర వేశారు. అప్పటి నుంచి ప్రతి ఏటా డిసెంబరు 24వ తేదీని 'జాతీయ వినియోగదారుల దినోత్సవం'గా నిర్వహించుకుంటున్నాం. వినియోగదారుల హక్కులను కాపాడడం సంరక్షించడం ఈ చట్టం ప్రధాన లక్ష్యం.

వినియోగదారుల హక్కులు

వినియోగదారుల హక్కుల్లో ప్రధానమైనవి కొనుగోలు చేయాలనుకొన్న వస్తువు తయారీ, నాణ్యతా ప్రమాణాలు, ధర వస్తువు పరిమాణం, స్వచ్ఛతా ప్రమాణం గురించి తెలుసుకొనే హక్కు. తనకు అందుబాటులో ఉన్న ధరల్లో తనకు ఇష్టమైన వస్తువులను కొనుగోలు చేసే హక్కును పొందగలడు. వినియోగదారుడిగా తన ప్రయోజనాలకు భంగం వాటిల్లినపుడు నేరుగా న్యాయస్థానాలను ఆశ్రయించి ఫిర్యాదు చేసే హక్కు. వినియోగదారులను ఆకర్షణలకు గురిచేసి దోపిడీకి పాల్పడే వారిపట్ల అక్రమ వ్యాపార పద్ధతులను అరికట్టే చర్యలను కోరే హక్కు కలిగి ఉన్నాడు. అలానే వినియోగదారుల హక్కులు, బాధ్యతలకు సంబంధించిన జ్ఞానాన్ని పొందేందుకు అవసరమైన సమాచారం పొందేహక్కు కూడా ఉంది. ప్రాణానికి కానీ ఆస్తిపాస్తులకు కానీ నష్టం వాటిల్లే వస్తువుల నిషేధం కోరే హక్కును కలిగి ఉంటాడు. అలానే ఆకర్షణీయమైన ప్రకటనలకు ప్రేరేపితుడై వస్తువు కొనుగోలు చేసి ఆ తరవాత కంపెనీ ప్రకటనలతో మోసం చేసిందని గుర్తించి ఫోరంలో ఫిర్యాదు చేసి తగిన న్యాయం పొందవచ్చు.

వినియోగదారుల బాధ్యతలు

వినియోగదారుల హక్కులతో పాటు బాధ్యతలను సమర్థవంతంగా గుర్తించాల్సిన అవసరం ఉంది. వస్తువులు కొనుగోలు చేసే ముందు సమగ్రంగా పరిశీలన చేసుకోవాలి. సహజంగా కొనుగోలుదారులు వస్తువు కవరుపైన ఉన్న ధరలను పరిశీలన చేసి కొనుగోలు చేస్తుంటారు. ధర ఒక్కటే కాకుండా వస్తువుల లేబుళ్లపైగల తయారీ తేదీలను, వినియోగించాల్సిన గడువు తేదీలు, వస్తువు రూపకల్పనలో వినియోగించిన వివరాలను తెలుసుకోవాలి. వస్తువుపై ఉన్న కవరుపై సమాచారం లేకున్నా అస్పష్టంగా ఉంటే సంబంధిత అంగడివారిని ప్రశ్నించాలి. అవసరమైతే ఆ కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయమని షాపు వారికి సూచించాలి. మనం చెల్లించే ధరకు తగ్గట్టు వస్తువు లభ్యమవుతోందా, ఇతర షాపుల్లో ఇదే వస్తువు ఏ ధరకు లభిస్తోందో తెలుసుకోవాలి. ఎలాంటి పరిశీలన లేకుండా హడావుడిగా వస్తువులు కొనుగోలు చేయడం వినియోగదారుడి లక్షణం కాదు. ఇటీవల బహుళ జాతి సంస్థలు జిల్లా కేంద్రాలు, పట్టణాల్లో ఒకే పేరుతో వ్యాపార సంస్థలను ఏర్పాటు చేశారు. అక్కడ బిల్లింగు చేసే చోట ఫీడ్‌బ్యాక్ తీసుకుం టుంటారు. సంతృప్తికరంగా ఉన్నట్లు మొక్కుబడి గా ఫీడ్‌బ్యాక్ బటన్‌నొక్కకుండా వాస్తవంగా వినియోగదారుడిగా మీరు ఫీల్ అయిన విషయం నమోదు చేయాలి. తద్వారా మరింత మెరుగైన సేవలను ఆ సంస్థల నుంచి పొందే అవకాశం మనకు లభిస్తుంది. బాధ్యతగా వ్యవహరించే వ్యాపారులను ప్రశంసించి ప్రోత్సహించాల్సిన బాధ్యత కూడా వినియోగదారులపై ఉంది. అలానే లోపాలకు పాల్పడేవారిపై ఫోరంలో ఫిర్యాదు చేసేందుకు వెనుకాడకూడదు. తయారీదారు ప్రకటించిన నాణ్యతా ప్రమాణాలు తక్కువగా ఉంటే జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరంలో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. జిల్లా స్థాయిల్లో సంబంధిత అధికారులకు తెలియజేసి చర్యలు తీసుకోవాలని కోరవచ్చు.

లేనిది ఉన్నట్లు చెప్పే ప్రకటనలకు చెక్

ఉత్పత్తిదారుడు ఎలాగైనా తన వస్తువు విక్రయాలు పెంచుకొని మార్కెట్‌లో తను పాగా వేయాలన్న పోటీలో ప్రసార మాధ్యమాలలో ఆకర్షణీయమైన ప్రకటనలు ఇస్తుంటారు. వారి అంతిమలక్ష్యం వస్తువును మార్కెట్ చేసుకోవడమే. రోజులో 24 గంటలు టీవీల్లో, రేడియోల్లో, పత్రికల్లో, పోస్టర్లు, బ్యానర్లు ఇలా ప్రకటనలు వస్తుంటాయి. కొన్ని వాస్తవానికి దగ్గర ఉండేవయితే మరికొన్ని ఊహించడానికే వీలులేనంత పైత్యాన్ని ఆ ప్రకటనల్లో చేర్చి ప్రసారం చేస్తున్నాయి. ఇలా తప్పుదారిపట్టించే ప్రకటనలు, వినియోగదారుల మనసుల్లో లేనిపోని అపోహలు సృష్టింపచేస్తుంటాయి. వస్తువు వినియోగంతో ప్రయోజనం లేకున్నా ఉన్నట్లు తప్పుదారిపట్టించే వ్యాపార ప్రకటనలు కనిపిస్తుంటాయి. అతిశయోక్తిని కల్గించేవి, వాస్తవికతకు దూరంగా ఉన్న ప్రకటనలపై వినియోగదారుడు ఫిర్యాదు చేసే హక్కు ఉంటుంది. భారత ప్రకటనల ప్రమాణాల మండలి (Advertisement standards council of India (ASCI) కి ఫిర్యాదు చేసే హక్కు వినియోగదారుడికి ఉంది. ఏఎస్‌సీఐలో వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల విభాగం (Consumer Complaints Council (CCC)) వినియోగదారుల నుంచి వినతులను, ఫిర్యాదులను స్వీకరిస్తుంది. కంపెనీలు ఇచ్చే ఆకర్షణీయమైన ప్రకటనలలో వాస్తవమెంతా అన్నది ఏఎస్‌సీఐ పరీక్షిస్తుంది. 2015 సంవత్సరంలో 51 ప్రకటనలు ప్రజలను తప్పుదోవపట్టించాయని తేల్చింది. ప్రపంచంలోనే అత్యుత్తమ బాండ్లుగా ఓ సంస్థ చెప్పుకొన్నా అది వాస్తవం కాదని తేల్చింది. అలానే ఉత్పత్తులు విక్రయించగా వచ్చిన లాభాలు సేవా కార్యక్రమాలకు ఖర్చుచేస్తామన్న విషయం నిరూపితం కాలేదని తేల్చింది. ఓ పేస్ట్ వినియోగిస్తే దంతాల పైపూత (ఎనామిల్) తిరిగి పూర్వరూపానికి వస్తుందని వ్యాపార ప్రకటనలో చూపించారు. అది కూడా వాస్తవమని నిరూపితం చేయలేకపోయారని ఏఎస్‌సీఐ

తేల్చింది. ఇదే కోవలో అత్యంత వేగవంతమైన నెట్ వర్కు తమదని ఒకవేళ మీ నెట్ వర్కు ఇంతకంటే వేగవంతంగా ఉంటే జీవితకాలం పాటు మీ మొబైల్ బిల్లును చెల్లిస్తామని వ్యాపార ప్రకటన ద్వారా వెల్లడిం చింది. ఇందుకు తగిన ఆధారాలు చూపించలేక పోయిందని అడ్వర్టైజ్‌మెంటు స్టాండర్డ్ కౌన్సెల్ ఆఫ్ ఇండియా గతంలో స్పష్టం చేసింది.

ఆన్‌లైన్ వినియోగదారులైతే మరింత అప్రమత్తత అవసరం

సాంకేతికత పెరిగే కొద్దీ సౌకర్యాలు ఎంత అందుబాటులోకి వస్తాయో అంతేస్థాయిలో ఇబ్బందులు ఎదురవుతాయి. ప్రపంచీకరణ నేపథ్యంలో సాంకేతికత అందుబాటులోకి వచ్చి ఎక్కడ లభించే వస్తువైన మనం కొనుగోలు చేసే అవకాశం లభించింది. ప్రస్తుతం కొనుగోలు దారుడు ఒక ప్రాంత వినియోగదారులు కాదు ప్రపంచ వినియోగదారులుగా మారిపోయాం. మనకు ఇష్టమైన వస్తువు కొనుగోలు చేయదలిస్తే వాటిని ఎక్కడి నుండైనా ఆన్‌లైన్‌లో ఆర్డర్ చేసి తెప్పించుకొనే సౌకర్యం ఉంది. ప్రస్తుతం ఆన్‌లైన్ మార్కెట్ జోరుగా సాగుతోంది. ఇక్కడ కూడా వినియోగదారులు మోసపోతున్నారు. ఆన్‌లైన్‌లో ఎంపిక చేసుకున్న వస్తువు కాకుండా వేరొకటి రావడం, ఒక్కోసారి నిర్ణీత ధర ముందు చెల్లించుకొని వస్తువులే పంపకపోవడం ఇలాంటి మోసాలు అక్కడక్కడా తారసపడుతూనే ఉన్నాయి. తీరా ఆరాతీసి చిరునామాను సెర్చ్‌చేస్తే అలాంటి సంస్థ ఆ చిరునామాలో లేదని తెలిసి వినియోగదారులు మోసపోతూనే ఉన్నారు. ఆన్‌లైన్ ట్రేడింగులో కొన్ని సంస్థలు డిస్కౌంటుల పేరుతో వాస్తవ ఎమార్పీ కంటే ఎక్కువ నమోదు చేసి వినియోగదారుడిని ఆకర్షించి అసలు ధరకే విక్రయిస్తున్నట్లు ఏఎస్‌సీఐ కస్టమర్ కంప్లైంటు కౌన్సెల్‌కు ఫిర్యాదులు వచ్చాయి. ఆన్‌లైన్‌లో వస్తువులు కొనుగోలు చేసేవారు మరింత అప్రమత్తంగా వ్యవహరించాల్సిన అవసరం ఉంది.

వినియోగదారుల ఫోరం..

వినియోగదారులు నష్టపోయినపుడు ఫోరం ద్వారా తగిన ప్రతిఫలాన్ని పొందవచ్చు. సహజంగా ఫోరంలో తీర్పులు వినియోగ దారులకు కొత్త ఊపిరిని ఆత్మస్థైర్యాన్ని ఇస్తాయి. అలానే వ్యాపారులను బాధ్యతగా, న్యాయ బద్ధంగా, మసలుకోమని హెచ్చరిస్తుంటాయి. ప్రతి జిల్లాలోనూ వినియోగదారుల సమమాచార కేంద్రాలు, ఫోరంలు ఏర్పాటై ఉన్నాయి. నష్టపోయిన వినియోగదారుడు తన ఫిర్యాదును జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరంలో దాఖలుచేయ వచ్చు. వస్తుసేవల విషయంలో ఉన్న లోపాలను పేర్కొనాలి అందుకు తగిన ఆధారాలను జతపరచాలి. ఫిర్యాదు దారు చిరునామాతో పాటుగా ప్రతివాది వివరాలను నమోదు చేయాలి. నిరక్షరాస్యులు అయితే వినియోగదారుల సంఘాల సహకారం తీసుకొని వారి ద్వారానైనా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. వాస్తవాలు పరిశీలించి సేవాలోపం ఉంటే ఫిర్యాదుదారుడికి నష్టపరి హారం ఇప్పించడంతోపాటు కేసుకు అయిన ఖర్చులు సైతం ప్రతివాది నుంచి అందేలా చూస్తారు. ఇలా ప్రతి జిల్లాలో వినియోగదారుల ఫోరంలలో కేసులు నమోదవుతూనే ఉన్నాయి. జిల్లా, రాష్ట్ర, కేంద్ర మూడంచెలలో ఈ ఫోరాలు ఉన్నాయి. రూ. 20 లక్షల వరకు విలువైన వ్యాజ్యాలను జిల్లా ఫోరంలోను కోటి రూపాయ వరకు విలువైన వ్యాజ్యాలను రాష్ట్ర ఫోరంలోను ఆ పైన వాటిని జాతీయ ఫోరంలోనూ విచారిస్తారు.

సమాచారహక్కు దరఖాస్తుదారుడు కూడ వినియోగదారుడే

సమాచారహక్కు చట్టం ద్వారా సమాచారం కోరుతూ దరఖాస్తుదారు రూ.10 డీడీ /పోస్టల్ ఆర్డర్ / కోర్టు ఫీ స్టాంపు / నగదు రూపంలో రుసుం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. సకాలంలో అధికారులు స్పందించి సమాచారం ఇవ్వాలి. అలా ఇవ్వకపోతే సేవాలోపం కింద జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరంను ఆశ్రయించ వచ్చు. గతంలో విజయనగరం జిల్లాకు చెందిన ఓ వ్యక్తి ఒక ప్రైవేటు కళాశాలకు సంబంధించిన సమాచారం ఇవ్వాలని ఇంటర్మీడియట్ బోర్డు కార్యదర్శికి దరఖాస్తుచేశాడు. నిర్ణీత గడువు దాటినా నచారం ఇవ్వకపోవడంతో దరఖాస్తుదారుడు సదరు అధికారులపై జిల్లా వినియోగదారుల ఫోరంలో ఫిర్యాదు చేశాడు. ఫోరం కోర్టు ఇంటర్మీడియట్ విద్యామండలి అధికారులకు నోటీస్ జారీ చేసింది. సమాచార హక్కు చట్టం పరిధిలో నెలలోపు దరఖాస్తు దారునకు సమాచారం ఇవ్వాలి. అలా ఇవ్వక పోవడం సేవాలోపంగా పరిగణించి రూ. 1500 చెల్లించాలంటూ ఇంటర్మీడియట్ బోర్డు అధికారులను ఆదేశించింది.

ప్రతి జిల్లాలో వినియోగదారుల కోసం ప్రత్యేక వ్యవస్థ

ప్రతి జిల్లాలో వినియోగదారుల ఫోరంలు పనిచేస్తున్నాయి. కొనుగోలుదారులను చైతన్యం చేస్తూ స్వచ్ఛంద సంస్థలు సేవలందిస్తున్నాయి. ప్రచారసామగ్రి ముద్రించి పంపిణీ చేసి అవగాహన కల్పిస్తున్నారు. జిల్లా కలెక్టరు / జాయింట్ కలెక్టర్ ఆధ్వర్యంలో సమీక్షా సమావేశాల్లో పాల్గొని చట్టం అమలును సమీక్షిస్తున్నారు. అకస్మిక తనిఖీలు చేసి తప్పు చేసినవారిపై కేసులు నమోదు చేస్తున్నారు. కొందరు ఔత్సాహిక వ్యక్తులు, స్వచ్ఛంధ సంస్థలు, పత్రికలు వినియోగదారుల అవగాహనకు విశేష కృషి చేస్తున్నాయి.

రేపటి తరం కోసం పాఠశాలల్లో వినియోగదారుల క్లబ్‌లు

నేటి బాలలే రేపటి పౌరులు వారికి బాల్యంలోనే కొనుదారులకు ఉండే హక్కులు తెలిస్తే ప్రశ్నించే తత్వం అలవడుతుంది. తద్వారా మోసాలను అరికట్టవచ్చన్న ఉద్దేశంతో పాఠశాలల్లో వినియోగదారుల క్లబ్‌లను ఏర్పాటు చేశారు. ఆయా రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు పిల్లలకు అవగాహన కల్పిస్తున్నాయి. వీటిని ఇంకా సమర్థవంతంగా అమలు చేయాల్సిన అవసరం ఉంది. అలానే అవసరమైన నిధులు కేటాయించి ప్రసార మాధ్యమాల ద్వారా ప్రజలను చైతన్యవంతులను చేయాలి. ■

"ఇన్వెస్ట్ ఇండియా" నిర్మాణంలో అంకుర సంస్థల పాత్ర

- అజయ్ శంకర్

Invest India
NATIONAL INVESTMENT PROMOTION AGENCY

ప్రైవేట్ రంగంలో పెట్టుబడుల నిపుణుడు, బ్యాంకర్ "దీపక్ బగ్లా" నేతృత్వంలో భారత దేశ ప్రగతిపై అత్యంత విశ్వాసం కలిగిన సుమారు 110 మంది 29 ఏళ్ల సగటు వయసు గల యువకుల బృందం ఇప్పుడు "ఇన్వెస్ట్ ఇండియా" కార్యక్రమాలకు రూపకల్పన చేస్తున్నది. వీరందరూ జాతీయ అంతర్జాతీయ బ్యాంకులలోను, గోల్డ్ మన్ శాక్స్, మేకిన్సే అండ్ బెయిన్ వంటి సంస్థలలో సలహా దారులుగాను, ఉద్యోగులుగాను పనిచేసిన వారు కావడం విశేషం.

భారతలో పెట్టుబడులను ప్రోత్సహించేందుకు తలపెట్టిన "ఇన్వెస్ట్ ఇండియా" కార్యక్రమం దేశీయయ పరిశ్రమలలో పెట్టుబడులు పెట్టగల సత్తా కలిగిన విదేశీయులకు అందుబాటులో ఉన్న పెట్టుబడి అవకాశాలను సూచించడంతో బాటు పెట్టుబడులు పెట్టేందుకు గల సులువైన మార్గాలను చూపించి సహకరించడమే ధ్యేయంగా సాగుతోంది. ఇందులో (అ) ఎక్కడ పెట్టుబడులు పెట్టేందుకు, వ్యాపారాభివృద్ధికి, లాభార్జనకు గల అవకాశాలను పరిశీలించి విశ్లేషించుకుని, నిర్ణయం తీసుకునేందుకు వీలుగా తగిన పూర్తి సమాచారాన్ని అంద జేయడం; (ఆ) పెట్టుబడిదారులు తమ ఎక్కడ ఎంత మేరకు పెట్టుబడి పెట్టాలనే నిర్ణయం తీసుకోవడం నుంచి వ్యాపారనిర్వహణ సామర్థ్యాన్ని పూర్తిగా సంతరించుకునే వరకు అతని వ్యాపార ప్రయాణంలో సంపూర్ణమైన సహకారాన్ని అందజేయడమే ఈ కార్యక్రమం ఉద్దేశ్యం. విదేశీ పెట్టుబడులను నేరుగా ఆహ్వానిస్తున్నసందర్భంగా ఊహాజనిత మైన అంచనాలకు, వాస్తవ స్థితికి మధ్య గల అంతరాలను తొలగించి హరిత పరిశ్రమల ఏర్పాటును ప్రోత్సహించడమే దీనివెనుకనున్న అసలు వ్యూహం. విదేశీ పెట్టుబడులను ఆహ్వానించడం వల్లనే చైనా ఇప్పుడు ప్రపంచ కర్మాగారంగా రూపు సంతరించుకున్నది. అలాంటి అవకాశాలే ఉన్న భారత దేశం కూడా ఆ స్థాయికి ఎదగవలసి ఉంటుంది.

వ్యాపార నిర్వహణలో ప్రతిబంధకాలుగా నిలిచే "ఎరుపు రంగు సూచికలు" కాకుండా పెట్టుబడిదారులకు ఎర్ర తివాచీలు పరచడం ద్వారా భారత దేశాన్ని విదేశీ పెట్టుబడులకు అత్యంత ఆకర్షణీయ ప్రదేశంగా తీర్చి దిద్దాలన్న ప్రధాన మంత్రి ఆకాంక్షకు అనుగుణంగా 2015లో అధికారం చేపట్టినప్పటి నుంచి నూతన ప్రభుత్వం అనేక పథకాలను చేపట్టింది. ఆవిధంగా అసలు "ఇన్వెస్ట్ ఇండియా" కార్యక్రమం ప్రారంభమే ప్రభుత్వంలోనే వచ్చిన ఒక అపూర్వమైన ఔత్సాహిక మార్పునకు చక్కని ఉదాహరణగా చెప్పుకోవచ్చు.

ప్రైవేట్ రంగంలో పెట్టుబడుల నిపుణుడు, బ్యాంకర్అైన "దీపక్ బగ్లా" నేతృత్వంలో భారత దేశ ప్రగతిపై అత్యంగా విశ్వాసం కలిగిన సుమారు 110 మంది 29 ఏళ్ల సగటు వయసు గల యువకుల బృందం ఇప్పుడు "ఇన్వెస్ట్ ఇండియా" కార్యక్రమాలకు రూపకల్పన చేస్తున్నది. వీరందరూ జాతీయ అంతర్జాతీయ బ్యాంకులలోను, గోల్డ్ మన్ శాక్స్, మేకిన్సే అండ్ బెయిన్ వంటి సంస్థలలో సలహాదారులుగాను, ఉద్యోగులుగాను చేసిన మాజీ సైనికోద్యోగులే కావడం విశేషము. వీరంతా తమ జీత

చైర్మన్, "ఇన్వెస్ట్ ఇండియా"
E-mail: ashankar49@gmail.com

భత్యాలకంటే దేశ భవిష్యత్తే ముఖ్యమని భావిస్తూ, ఇన్వెస్ట్ ఇండియా సంస్థను విదేశీ పెట్టుబడులను రాబట్టడానికి మార్గం సుగమం చేసే “జాతీయ పెట్టుబడుల ప్రోత్సాహక సంస్థ”గా తీర్చి సిద్ధేందుకు కృషి చేస్తున్నారు. వీరంతా పెట్టుబడి రంగంలోని లబ్దిదారులతో సానుకూలంగా వ్యవహరించడం ద్వారా పెట్టుబడులను ఆకర్షించడమే గాక దేశంలోని పెట్టుబడి వ్యాపార వాతావరణాన్ని కూడా గణనీయంగా మార్చివేస్తున్నారు. “ఇన్వెస్ట్ ఇండియా”లో పనిచేసే నిపుణులు భారత దేశంలోని వివిధ రాష్ట్రాలలోను, వివిధ దేశాలోని పెట్టుబడి దారులను కలిసి వారిలో పెట్టుబడి పెట్టాలన్న ఆలోచన రేకెత్తించడం నుంచి మొదలు పెట్టి పెట్టుబడి పెట్టిన తర్వాత కూడా వారి పెట్టుబడుల ద్వారాలాభార్జనకు తగిన సంపూర్ణ సహాయ సహకారాలను అందజేస్తారు. మార్కెట్‌లో ప్రవేశ వ్యూహాలు, వ్యాపారంలో లోతుపాతులు అధిగమించడానికి తగిన కార్యాచరణ, పరిశ్రమాభివృద్ధికి కావలసిన భాగస్వాముల ఎంపిక తదితర అంశాలని విశ్లేషించి వివరించే వరకు అన్ని సేవలను అందజేస్తారు.

ఇంతటి కృషి చేస్తున్న “ఇన్వెస్ట్ ఇండియా” 2016లో ఐక్య రాజ్యసమితికి చెందిన వాణిజ్య, అభివృద్ధి సమావేశం (UNCTAD – యునైటెడ్ నేషన్స్ కాన్ఫరెన్స్ ఆన్ ట్రేడ్ అండ్ డెవలప్మెంట్) అవార్డును కూడా దక్కించుకుంది. ఇన్వెస్ట్ ఇండియా ప్రారంభమైన రెండేళ్లలోనే (2014 నుంచి 2016 వరకు) అంతర్జాతీయ స్థాయి ప్రశంసలు పొందగలిగిందంటే ఈ సంస్థ మునుపెన్నడూ లేనంతగా భారత దేశపు ప్రగతి మార్గాన్ని ఎంత శీఘ్రంగా మార్చివేసిందో స్పష్టమవుతుంది. అంతేగాకుండా ప్రపంచ వ్యాప్తంగా వివిధ దేశాల్లోని సంస్థలతో పోల్చుకుంటే ఇన్వెస్ట్ ఇండియా సంస్థ అతి తక్కువ ఖర్చుతో (అంటే పాతిక శాతం కంటే తక్కువ ఖర్చుతోనే) నే ఇంతటి ప్రగతి సాధించడం ఎంతో గర్వించదగ్గ అంశం.

ఒకవైపు ఇన్వెస్టర్ ఇండియా యొక్క సంబంధాల నిర్వాహకుడుగా పెట్టుబడి దారులకు ఒక సలహాదారుగా వ్యవహరించడ మేగాక మరోవైపు ఆ పెట్టుబడిదారుడు నిజమైన పెట్టుబడిదారుడుగా మారి భారతదేశంలో తన వ్యాపార ప్రయాణాన్ని సున్నితంగా, వేగంగా ఆహ్లాదకరమైనదని విశ్వసించే స్థాయికి తీసుకెళ్లాల్సిన బాధ్యత కూడా నిర్వహిస్తూ ద్విపాత్రాభినయం చేయాల్సి ఉంటుంది. ఇన్వెస్ట్ ఇండియా లో వ్యక్తిగత శిక్షణకు ప్రాధాన్యం కల్పిస్తూనే జట్టు కృషి ఫలించే విధంగా అంటే ఇరుసు చుట్టూ తిరిగేలా చక్ర బంధం వంటి ఒక ప్రత్యేకమైన నిర్వహణ నమూనాను తయారుచేసింది. ఒక రంగం, ఒక రాష్ట్రమే గాక దేశం వ్యాప్తంగా ఎక్కడైనా సరే పరిశ్రమలు స్థాపించి అభివృద్ధి సాధించడమే తన ప్రథమ, ద్వితీయ, తృతీయ లక్ష్యమన్న రీతిలో ఇన్వెస్ట్ ఇండియాలోని ప్రతి ఉద్యోగి కూడా తన చుట్టూ 360 డిగ్రీలలో ఉన్న పరిస్థితులను ఆకళింపు చేసుకుని కొత్త పెట్టుబడిదారులకు సలహాలు సూచనలు అందజేస్తారు.

ఇన్వెస్ట్ ఇండియా ఉద్యోగ బృందంలోని ప్రతి ఒక్కరి వ్యక్తిగత అభిరుచులతోబాటు బృందపు లక్ష్యం కూడా ఒక్కలాగే ఉండేలా ఒక ప్రత్యేకమైన నమూనాను అనుసరిస్తుండడంతో దేశంలోని అనేక ప్రాంతాల్లో దాని ప్రభావం గణనీయంగా కనిపిస్తోంది. భారతదేశంలో వ్యాపారనిర్వహణకు పెట్టుబడిదారులు పోటీ పడేలా చేయడం, అంకుర పరిశ్రమలకు ప్రోత్సాహం కల్పించడం వంటి అనేక చర్యల వల్ల వ్యక్తుల జీవితాలనే మార్చివేసే “సూర్యోదయ దర్శనం” వంటి ఆరోగ్య సంరక్షణ కార్యక్రమాలతో ఆరంభించి అన్ని రంగాలను “ఇన్వెస్ట్ ఇండియా” ప్రభావితం చేస్తోంది. పెట్టుబడి పెట్టడం నుంచి వాణిజ్యసరళిలో ఉత్పత్తి ప్రారంభించేందుకు మధ్య ఉండే సమయం గణనీయంగా తగ్గిపోవడంవల్ల ఇప్పుడు ప్రపంచవ్యాప్తంగా ఉన్న పెట్టుబడిదారుల సంఘాలనుంచి పెట్టుబడుల వరద భారదేశం వైపు కొనసాగుతోంది.

పెట్టుబడిదారులలో పోటీ తత్వాన్ని పెంచడమే దీని విజయానికి కారణమవుతోంది. ఉదాహరణకు డానిష్ విండ్ టర్బైన్ మేజర్ వెస్టాస్ సంస్థ గుజరాత్‌లో పెట్టుబడులు పెట్టేందుకు తమ గ్లోబల్ బోర్డ్ నుంచి ఆమోదం పొందిన 15 నెలలలోనే ఉత్పత్తి ప్రారంభించ గలిగింది. ఇది ఆ సంస్థ చరిత్రలోనే అత్యంత వేగవంత మైనదిగా రికార్డు కాగా భారతదేశంలో పరిశ్రమ స్థాపనకు చైనాలో కంటే రెండు నెలల సమయం తక్కువే కావడం మరో విశేషంగా నమోదైంది.

ఇంగ్లాండ్‌లోని జాతీయ వైద్య సేవల విభాగంలో పనిచేస్తున్న భారతీయ సంతతికి చెందిన వైద్యుడు “మేక్ ఇన్ ఇండియా” ప్రాజెక్ట్ గురించి వివరాలు తెలుసుకోవడంతో ప్రారంభమైన చిన్న కార్యక్రమం ఇండియాలో ఇప్పుడు ప్రపంచంలోనే అతిపెద్ద ఆరోగ్య పరిరక్షణ సంస్థ ఆవిర్భావానికి దారితీసింది. ఇండో యునైటెడ్ కింగ్‌డమ్ ఇన్‌స్టిట్యూట్ ఆఫ్ హెల్త్ సంస్థ 11 రాష్ట్రాలలో సమీకృత ఔషధాలను ఉత్పత్తి చేస్తోంది. ప్రపంచవ్యాప్తంగా పోటీతత్వంతో ఆరోగ్య పరిరక్షణ సేవలను అందించడానికి రోగనిర్ధారణ క్లినిక్‌లకు, వైద్య పరికరాల సరఫరాదారులకు మధ్య సమన్వయం కుదురుస్తుంది. ఫలితంగా ప్రపంచస్థాయి వైద్య పర్యాటక కేంద్రాలు నెలకొనడంవల్ల స్థానికులు గణనీయమైన ఆర్థిక ప్రగతివైపు అడుగులు వేసే అవకాశం లభిస్తోంది.

ఇటీవల 47 రంగాలలో 115 దేశాలకు చెందిన పెట్టుబడిదారుల నుంచి వచ్చిన లక్ష

ప్రశ్నలకు సమాధానాలిచ్చి ఇన్వెస్ట్ ఇండియా ఒక సరికొత్త రికార్డు ను నెలకొల్పింది. వీటిలో ఫుడ్ ప్రాసెసింగ్, ఐటీ, ఐటీఈఎస్, ఎలక్ట్రానిక్స్, సంప్రదాయేతర ఇంధన వనరులకు సంబంధించి పునరుత్పాదక శక్తి వినియోగం, వస్త్ర పరిశ్రమలకు చెందిన ప్రశ్నలే అధికంగా ఉండడం విశేషం. ఇన్వెస్ట్ ఇండియా ప్రస్తుతం సుమారు ఏడు లక్షల మందికి ఉపాధి కల్పించే 300 పరిశ్రమల స్థాపనకు అవసరమైన 80 బిలియన్ డాలర్ల పెట్టుబడులను రాబట్టే పనిలో నిమగ్నమైవుంది. ఇందులో ప్రాథమిక వసతుల కల్పన, ఆటోమొబైల్స్, సంప్రదాయేతర ఇంధన వనరులతో విద్యుత్ ఉత్పత్తి, ఆరోగ్య పరిరక్షణ, రిటైల్ మార్కెటింగ్ వంటి 5 కీలక రంగాలకు చెందిన సంస్థలు ఉన్నాయి. ఇన్వెస్ట్ ఇండియా సంస్థ ఇప్పటికే 7.4 బిలియన్ డాలర్ల పెట్టుబడులతో పరిశ్రమల స్థాపనకు మార్గం సుగమం చేయడం వల్ల 94వేలమందికి ప్రత్యక్షంగా ఉపాధి లభించడం అన్నింటికంటే ముఖ్యంగా చెప్పుకోదగ్గ అంశం.

మరింత ముఖ్యంగా నేడు, ప్రభుత్వంలోని వివిధ స్థాయిలలో కొత్త పెట్టుబడిదారులతో స్నేహపూర్వకమన సత్సంబంధాలు ఏర్పడడం ప్రస్తుతం మరింత చెప్పుకోదగిన అంశంగా భావించాలి. కేంద్ర, రాష్ట్ర ప్రభుత్వాల స్థాయిలో పెట్టుబడిదారులతో స్నేహపూరితమైన వాతావరణం ఎంతగా ఏర్పడితే దాని ప్రభావంతో భారతదేశంలోకి పెట్టుబడులను ఆకర్షించేందుకు అంతగా వీలవుతుంది. ఇన్వెస్ట్ ఇండియా పెట్టుబడులను సులభతరం చేయటానికి తోడు అన్ని రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలతో కలిసి పెట్టుబడులను ప్రోత్సహించే సామర్థ్యాన్ని పెంచటానికి సహకరిస్తుంది. ఇప్పుడు ప్రభుత్వం మరియు పెట్టుబడిదారుల మధ్య పరస్పర చర్చల నాణ్యతలో కూడా గణనీయమైన మార్పు కనిపిస్తోంది. ముందస్తు సమావేశాలు, ప్రదర్శనల నిర్వహణ, వాటికి తగిన కార్యక్రమాల రూపకల్పన, ఆ తర్వాత ఫలితాలను మెరుగుపరుచుకోవడానికి, పెట్టుబడులు రాబట్టడానికి పర్యవేక్షణ వంటి అనేక దశలలో నాణ్యమైన ఫలితాలు సాధించేందుకు ఇన్వెస్ట్ ఇండియా వివిధ ప్రభుత్వ శాఖలకు సంపూర్ణమైన మద్దతునిస్తోంది. ఉదాహరణకు ఇన్వెస్ట్ ఇండియా ప్రపంచ స్థాయి పర్యావరణ పరిరక్షణ సంస్థల సహకారంతో అంకుర సంస్థ ఆవిర్భావానికి తగిన పథకాల రూపకల్పన వంటి అంశాలపై అధ్యయనం చేసేందుకు 11 రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలతో కలిసి పనిచేస్తున్నది.

పెట్టుబడులను ఆకర్షించడంలోను, స్థానికులకు ఉపాధి కల్పనలోను, పర్యావరణ పరిరక్షణలోనూ స్థానిక ఔత్సాహిక పారిశ్రామిక వేత్తల పాత్ర కీలకమైనదని గుర్తించినందువల్లనే అంకుర పరిశ్రమల ఆవిష్కరణకు ఇన్వెస్ట్ ఇండియా అత్యధిక ప్రాధాన్యం ఇస్తోంది. ఇన్వెస్ట్ ఇండియా ప్రోత్సాహంతో ఆవిర్భవించిన అనేక అంకుర సంస్థలు జాతీయ స్థాయిలో ప్రభావాన్ని చూపగలిగాయి. ఇందుకు "సాగర్ డిఫెన్స్" ఒక చక్కని ఉదాహరణగా చెప్పవచ్చు. స్థానిక ఔత్సాహిక పారిశ్రామిక వేత్త ఒకరు అభివృద్ధి చేసిన సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని పేరులేని ఒక నిఘా నౌకలో అమర్చడం ద్వారా అత్యుత్తమమైన వ్యాపార ప్రక్రియ ఆవిష్కృత మయ్యేందుకు ఇన్వెస్ట్ ఇండియా బృందం సహకరించింది. సాగర్ డిఫెన్స్ ప్రక్రియలో పెట్టుబడులు పెట్టడం ద్వారా అధిక లాభాలు సంపాదించవచ్చునన్న ఉద్దేశ్యంతో ఒక సంస్థను నెలకొల్పి తగిన వ్యాపార ప్రణాళిక రూపకల్పనకు, రక్షణవిభాగం నుంచి తగిన అనుమతులు, లైసెన్సులు పొందేందుకు ఇన్వెస్ట్ ఇండియా తోడ్పడింది. ఫలితంగా నేడు ప్రపంచవ్యాప్తంగా అత్యంత లాభదాయకమైన అంకుర పరిశ్రమలలో అగ్రగామి సంస్థలలో సాగర్ డిఫెన్స్ ఒకటిగా అవతరించగలిగింది.

ప్రధానమంత్రి ఇచ్చిన "సంస్కరించు–నిర్వహించు–మార్చివేయి" అన్న నినాదానికి అనుగుణంగా ఇన్వెస్ట్ ఇండియా పనిచేస్తోంది. కేంద్ర, రాష్ట్ర ప్రభుత్వ శాఖలన్నింటిలోను సంస్కరణల కోసం నిరంతరం కృషి చేస్తున్నది. దీంతో భారత దేశంలో పెట్టుబడులు పెట్టే విషయంలో విదేశీ పెట్టుబడిదారుల దృక్పథాన్ని మార్చివేసింది. దాని ఫలితంగా ప్రభుత్వం కూడా కఠినమైన నిర్ణయాలు తీసుకునే సామర్థ్యాన్ని ప్రదర్శించడంతో సంస్కరణల విషయంలో భారతదేశ నిబద్ధత ప్రపంచానికి వెల్లడికాగా భారతదేశంలో పెట్టుబడులు పెట్టడం సురక్షితమన్న విశ్వాసం పెరిగింది. దీనిపై ప్రపంచవ్యాప్తంగా వివిధ పెట్టుబడిదారీ సంస్థల కార్యాలయాల్లో విస్తృత స్థాయి చర్చలకు దారితీయడంతో తమ పెట్టుబడి ప్రణాళికలలో భారత దేశాన్ని చేర్చుకోక తప్పనిసరి పరిస్థితి ఏర్పడింది. భారతీయ వ్యవస్థపై విశ్వసనీయత పెరగడం వల్ల పెట్టుబడి దారులు తమ ఆమోదాన్ని వ్యక్తపరుస్తున్నారు. ప్రపంచ బ్యాంకు అధ్యయనాల్లో సులువుగా వ్యాపారం నిర్వహించగల అవకాశాలు ఉన్న దేశాలలో భారతదేశపు స్థాయి 130 నుంచి 100వ స్థానానికి ఎగబాకింది. ఈ స్థాయీ నిర్ణయంలో ఒకేసారి దక్కని రీతిలో ఏదేశానికి దక్కని హోదా మన దేశానికీ దక్కడం ప్రపంచ పెట్టుబడి దారులలో భారతదేశంపై వ్యక్తమవుతున్న విశ్వాసానికి గీటురాయిగా నిలిచింది. ఇలా వ్యాపార నిర్వహణ స్థాయిలో మార్పులు కూడా పెట్టుబడుల రంగం మీద, ఆర్థిక వ్యవస్థపైనా గణనీయమైన ప్రభావాన్ని చూపిస్తాయి. హరిత పర్యావరణ అనుకూల పరిశ్రమలలో పెట్టుబడులను ఆకర్షిస్తున్న దేశాలలో భారత్ అగ్రగామిగా నిలిచిందని ఫైనాన్సియల్ టైమ్స్ పేర్కొనడాన్ని దీనికి చక్కని ఉదాహరణగా పేర్కొనవచ్చు. ఇది భారత దేశంలో గరిష్ట స్థాయిలో లాభదాయక ప్రాజెక్టులను అమలు చేయడానికి పెట్టుబడి దారుల సుదీర్ఘమైన విశ్వాసాన్ని వివరిస్తుంది.

పెట్టుబడిదారుల స్నేహపూర్వక దేశాలలో ఒకటిగా, రాబోయే సంవత్సరాల్లో విదేశీ పెట్టుబడులకు ఆకర్షణీయమైన దేశంగా భారతదేశాన్ని మలచడంలో ఇది ఆరంభం మాత్రమేనని ఇన్వెస్ట్ ఇండియా బృందం భావిస్తున్నది. ■

బీఐఎస్- వినియోగదారు కార్యకలాపాలు, రక్షణ చర్యలు

Bureau of Indian Standards

నమ్మదగ్గ ప్రమాణాలు పాటిస్తున్న వస్తువుల్ని అందించడం, వినియోగదారుల ఆరోగ్యాలకు హాని కలిగించకుండా ఉండడం, ఎగుమతుల ప్రోత్సాహం, దిగుమతులకు ప్రత్యామ్నాయాలను చూపించడం, ప్రమాణీకరణ, సర్టిఫై చేయడం, పరీక్ష చేయడం లాంటి విధానాల ద్వారా ఇబ్బడిముబ్బడిగా విస్తరిస్తున్న వస్తురకాలను నియంత్రించడం లాంటి విషయాల్లో బీఐఎస్ సహాయకారిగా ఉంటోంది.

మన ప్రాంగణానికి వచ్చిన అతిముఖ్యమైన సందర్శకుడు వినియోగదారుడు”

–మహాత్మాగాంధీ.

ఏ సంస్థ విజయానికైనా వినియోగదారుడే పునాది. వినియోగదారుని గుర్తించి, వారి అవసరాలను తీర్చేలా వ్యూహాన్ని రచించడం ఏ సంస్థకైనా ప్రాథమిక లక్ష్యంగా ఉండాలి. అన్ని దశల్లోనూ వినియోగదారుడికి మాత్రమే ప్రాధాన్యతను ఇస్తూ వారిని సంతృప్తి పరచడం ద్వారా సంస్థ దీర్ఘకాలిక లక్ష్యాలను సులువుగా చేరుకుంటుంది.

అత్యధిక జనాభా గల దేశం భారత్. అందువల్లనే ప్రతి ఉత్పత్తిదారునికీ, మార్కెటింగ్ సంస్థకూ పెద్ద మార్కెట్‌ను సృష్టిస్తోంది మనదేశం. అభివృద్ధి చెందుతున్న దేశం కావడం, విభిన్న ఆర్థిక వ్యత్యాసాలున్న ప్రజలు నివసించడం వల్ల నీతి, నిబద్ధత లక్ష్యంగా ఉన్న సంస్థలకు ఇది స్వర్గధామంగా భాసిల్లుతోంది. వీటిని దృష్టిలో ఉంచుకుని, వినియోగ దారులు తమను తాము రక్షించుకునేందుకు చైతన్యవంతంగా వ్యవహరించాల్సిన అవసరం ఉంది. అదేవిధంగా, ప్రభుత్వం కూడా వినియోగ దారుల పరిరక్షణకు చర్యలు తీసుకోవాల్సి వుంది.

ఈ లక్ష్యసాధన దిశగా, దేశం స్వాతంత్ర్యం సముపార్జించిన సమయంలో మన దార్శినికులు భారత ప్రామాణికాల సంస్థ (ఐఎస్ఐ)ను స్థాపించారు. సొసైటీల రిజిస్ట్రేషన్ చట్టం 1860, కింద నమోదైన ఈ సంస్థ భారత జాతీయ ప్రామాణిక విభాగంగా చలామణి అవుతోంది. ప్రమాణాలను రూపొందించడం, వాటిని ప్రోత్సహించడం ద్వారా దేశంలోని పరిశ్రమలు వాటిని అనుసరించేలా చూడాలన్నది ఐఎస్ఐ లక్ష్యంగా ఉండేది. అయితే, ఆతర్వాత ఈ లక్ష్యంలో కాస్త మార్పు వచ్చింది. భారతీయ ప్రమాణాల సంస్థ (సర్టిఫికేషన్ మార్క్స్) చట్టం, 1952 ద్వారా ఉత్పాదక సర్టిఫికేషన్ కార్యకలాపాలను తనలో ఇముడ్చుకుంటూ లక్ష్యాన్ని మరింతగా విస్తృతం చేసుకుంది. ఆర్థిక వ్యవస్థ, పారిశ్రామికాభివృద్ధి బలోపేతం కావడంతో, భారత ప్రమాణాల సంస్థ భారతీయ ప్రమాణాల బ్యూరోగా బిఐఎస్ చట్టం 1986 ద్వారా 1987లో పేరు మార్చుకుంది.

మార్కెట్ వాతావరణంలో వచ్చిన మార్పుల వల్ల బీఐఎస్ చట్టం 2016ను చేయాల్సిన అవసరం ఏర్పడింది. అందుబాటులో ఉన్న ప్రమాణాలను తయారుచేయడంతో పాటు, జాతీయ ఆర్థికరంగానికి ఉపయోగపడే ఎన్నో మార్గాలను కూడా బీఐఎస్ సూచిస్తోంది– నమ్మదగ్గ ప్రమాణాలు పాటిస్తున్న వస్తువుల్ని అందించడం, వినియోగదారుల ఆరోగ్యాలకు

భారతీయ ప్రమాణాల సంస్థ సౌజన్యంతో...

హాని కలిగించకుండా ఉండడం, ఎగుమతుల ప్రోత్సాహం, దిగుమతులకు ప్రత్యామ్నాయాలను చూపించడం, ప్రమాణీకరణ, సర్టిఫై చేయడం, పరీక్ష చేయడం లాంటి విధానాల ద్వారా ఇబ్బడిముబ్బడిగా విస్తరిస్తున్న వస్తురకాలను నియంత్రించడం లాంటి విషయాల్లో బీఐఎస్ సహాయకారిగా ఉంటోంది.

పైన పేర్కొన్న వాటితోపాటు, ఈ కింద ఉదహరించిన కార్యక్రమాల ద్వారా వినియోగదారులకు ఉన్నత ప్రమాణాలను అందించేందుకు అవసరమైన యంత్రాంగాన్ని బీఐఎస్ అభివృద్ధి చేసింది.

ఎ) ప్రమాణాల సూత్రీకరణ
బి) ఉత్పత్తి ధ్రువీకరణ పథకం
సి) నిర్బంధ రిజిస్ట్రేషన్ పథకం
డి) విదేశీ తయారీదారుల ధ్రువీకరణ పథకం
ఈ) హాల్ మార్క్ పథకం
ఎఫ్) ప్రయోగశాల సేవలు
జి) ప్రయోగశాల గుర్తింపు పథకం
హెచ్) భారతీయ ప్రమాణాల అమ్మకం
ఐ) వినియోగదారుల వ్యవహారాలు
జె) జాతీయ, అంతర్జాతీయ స్థాయి శిక్షణ సేవలు.
కె) సమాచార సేవలు

ఢిల్లీలోని కేంద్ర కార్యాలయంతో పాటు కోల్‌కత్తా (తూర్పు), చెన్నై (దక్షిణ), ముంబయి (పశ్చిమ), చండీగఢ్ (ఉత్తర), ఢిల్లీ(మధ్య)లో ఉన్న ఐదు ప్రాంతీయ కార్యాలయాలు (ఆర్వోలు), వివిధ రాష్ట్రాల్లో ఉన్న శాఖా కార్యాలయాల (బీఓలు) ద్వారా ఈ విధులను నిర్వహిస్తారు. ఐదు ప్రాంతాల్లో ఉన్న ఈ క్షేత్రస్థాయి కార్యాలయాలు పరిశ్రమలకు ధ్రువీకరణ సేవల్ని అందిస్తాయి. రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు, పరిశ్రమలు, సాంకేతిక సంస్థలు, వినియోగదారుల సంస్థలకు అనుసంధానంగా వ్యవహరిస్తూ సమర్థమంతమైన సేవల్ని అందిస్తాయి.

ఈ కింద పథకాల ద్వారా ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ధ్రువీకరణ ప్రక్రియ కొనసాగుతుంది. నాణ్యత, సురక్షితం, నమ్మకమైన ఉత్పత్తుల్ని వినియోగదారుడికి మూడో పార్టీ హామీదారుగా ఇవ్వడమే బీఐఎస్ ఉత్పాదక ధ్రువీకరణ పథకం ముఖ్య ఉద్దేశం. ప్రామాణికమైన గుర్తుగా గుర్తింపుపొందిన ఐఎస్ఐ ధ్రువీకరణ ఉందంటే చాలు ఒక వస్తువు కొనుగోలుపై ఎలాంటి సందేహాలు అక్కర్లేదు. మార్కెట్లో, ఫ్యాక్టరీలపై అకస్మాత్తుగా దాడులు నిర్వహించడం, నమూనాలను పరీక్షించడం ద్వారా నాణ్యత ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు ఉండేలా చూస్తారు. అంతేకాదు, నాణ్యతా ప్రమాణాలను అనుసరించే ఉత్పత్తి చేశానంటూ ఉత్పత్తి దారుడు స్వయంగా ధ్రువీకరించేందుకు కూడా అనుమతి ఇస్తారు. ఇలా పటిష్టమైన నిఘా నీడలో ధ్రువీకరించిన వస్తువుల నాణ్యతను బ్యూరో దగ్గరుండి మరీ పర్యవేక్షిస్తుంది.

ఈ పథకం పూర్తిగా స్వచ్ఛందంగానే ఉంటుంది. అయితే ప్రజారోగ్యం, వారి రక్షణ, భద్రత, సామూహిక వినియోగం లాంటి వాటిని దృష్టిలో పెట్టుకుని ఎప్పటికప్పుడు పలు చట్టాల కింద ఉత్తర్వులను జారీచేస్తుంది. వివిధ ఉత్పత్తులకు తప్పనిసరి ధ్రువీకరణ పేరుతో కేంద్రం దీన్ని పటిష్టంగా అమలుచేస్తోంది. దరఖాస్తు చేసిన వెంటనే బీఐఎస్ లైసెన్సులను మంజూరు చేసినప్పటికీ నోటిఫైడ్ అధికారులు మాత్రమే తప్పనిసరి ధ్రువీకరణ ప్రక్రియను అమలుచేస్తారు. ఈ పథకాల కింద ఎల్పీజీ గ్యాస్ సిలెండర్లు, రెగ్యులేటర్లు, వాల్వులు లాంటివాటికి తప్పనిసరి ధ్రువీకరణలు చేయాల్సిఉంది. ధ్రువీకరణలు తప్పనిసరిగా ఉండాలన్న ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన జాబితా సమాచారం బీఐఎస్ వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది.

విలువైన లోహ వస్తువుల్లో విలువైన మెటల్ ఎంత మేరకు ఉందో అధికారికంగా రికార్డు చేయడానికి, ఖచ్చితంగా నిర్ణయించడానికి హాల్ మార్కింగ్ ఎంతగానో ఉపయోగపడుతుంది. కల్తీ నుంచి వినియోగదారుల్ని రక్షించడం, స్వచ్ఛత విషయంలో న్యాయపరమైన ప్రమాణాలు ఉత్పత్తిదారులు అనుసరించేలా

చేయడం హాల్ మార్కింగ్ పథకం ముఖ్య లక్ష్యాలు.

ప్రస్తుతం మనదేశంలో బంగారం, వెండి మాత్రమే హాల్ మార్కింగ్ పరిధిలో ఉన్నాయి. హాల్ మార్కింగ్ విషయంలో బీఐఎస్ మార్కింగ్ పథకాన్ని అంతర్జాతీయ ప్రమాణాలతో అనుసంధానించారు. హాల్ మార్కింగ్ పథకం కింద ఆభరణాలకు బీఐఎస్ లైసెన్సులను జారీ చేస్తుంది. బీఐఎస్ ధ్రువీకరించిన ఆభరణాలను, బీఐఎస్ గుర్తించిన ఏదైనా హాల్ మార్కింగ్ సెంటర్ల నుంచైనా కొనుగోలు చేయొచ్చు.

భద్రతను దృష్టిలో ఉంచుకుని 30 పైగా ఎలక్ట్రానిక్ వస్తువుల రిజిస్ట్రేషన్ తప్పనిసరి చేస్తూ ఎలక్ట్రానిక్స్, సమాచార సాంకేతిక మంత్రిత్వ శాఖ ఉత్తర్వులను జారీచేసింది. బీఐఎస్ వెబ్ సైట్ లింక్‌ల ఆధారంగా వినియోగదారుడు వివిధ పద్ధతుల్ని ఉపయోగించి వస్తూత్పత్తులకు సంబంధించిన వివరాలు తెలుసుకోవచ్చు. గుణగణాలను బేరీజు వేసుకోవచ్చు. అవసరమైతే ఫిర్యాదు చేసుకోవచ్చు. అందుబాటులో ఉన్న లింక్స్ వివరాలు

ఈ కింది విధంగా ఉన్నాయి:

సీరియల్ నెంబర్ : 1

ప్రశ్న రకం / ఎలాంటి సమాధానం అవసరం: ప్రామాణికత గుర్తింపు లింక్: మీ ప్రామాణికతను గుర్తించండి. మీ ప్రామాణికతను శోధించండి.

వివరాలు:

బీఐఎస్ వెబ్ సైట్ మీద మెనూ బార్ ఎడమ భాగాన, ఆర్టీఐ దిగువన 'మీ ప్రామాణికతను గుర్తించండి' అని ఉంటుంది. దీన్ని ఓపెన్ చేస్తే 'ప్రామాణికత కోసం శోధించండి' అన్న పేజీ కనిపిస్తుంది. ఇది వర్తమాన ప్రమాణాలకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలతో కూడిన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. ఏ ప్రమాణాల ఆధారంగా లైసెన్స్ లు ఇచ్చారో వివరిస్తుంది. కొనొచ్చు అన్న ఆప్షన్ కూడా సూచిస్తుంది.

సీరియల్ నెంబర్ : 2

ప్రశ్న రకం / ఎలాంటి సమాధానం అవసరం: లైసెన్స్ వివరాలను తెలుసుకునే వీలు/ ప్రత్యేకమైన ఉత్పత్తికి సంబంధించిన లైసెన్స్ లింక్: మీ ప్రమాణాలను గుర్తించండి > ప్రమాణాలను శోధించండి > (లైసెన్స్ నెంబర్ల కింది ఇచ్చిన నెంబర్‌ను క్లిక్ చేయండి)

వివరాలు:

ఎగువ పేజీలో, లైసెన్స్‌ల వివరాలు/ లైసెన్స్‌ల అనుసంధానం కోసం 'లైసెన్స్‌ల నెంబర్ల' కింద ఉన్న నెంబర్ ను క్లిక్ చేయాలి.

సీరియల్ నెంబర్ : 3

ప్రశ్న రకం / ఎలాంటి సమాధానం అవసరం: లైసెన్స్ /లైసెన్స్ లు/ దరఖాస్తుదారుల వివరాలతో అనుసంధానం, ఒక ప్రత్యేకమైన వస్తువుకు సంబంధించిన ప్రస్తుత హోదా ఏమిటి అన్న అంశాలు లింక్: ఉత్పాదకు సంబంధించిన ధ్రువీకరణపై ఆన్‌లైన్ సమాచారం అప్లికేషన్/ లైసెన్స్‌కు సంబంధించి.

వివరాలు:

బీఐఎస్ వెబ్ సైట్ మీద గల మెనూ బార్ నుంచి చూస్తే 'ఉత్పాదక ధ్రువీకరణ' టాబ్ ఉంటుంది. దాన్ని క్లిక్ చేస్తే సబ్ మెనూ కనిపిస్తుంది. అప్పుడు 'ఆన్ లైన్ ఇన్ఫర్మేషన్' లోకి వెళ్లి క్లిక్ చేయాలి. ఆ తర్వాత 'అప్లికేషన్ / లైసెన్స్ కు సంబంధించిన దాంట్లోకి వెళ్లి క్లిక్ చేయాలి. దీన్ని క్లిక్ చేస్తే ఓ సబ్ మెనూ ప్రత్యక్షమవుతుంది. దీంట్లో 'లైసెన్స్‌ల జాబితా (కొనుగోలుదారుల గైడ్)', 'లైసెన్సుల ప్రస్తుత స్థితి', 'మీ ఉత్పత్తుల్ని తెలుసుకోండి/ ఐఎస్ వద్దు' అన్న విభాగాలు కనిపిస్తాయి. ఇవి వినియోగ దారునికి ఎంతగానో ఉపయోగపడతాయి.

సీరియల్ నెంబర్ : 4

ప్రశ్న రకం / ఎలాంటి సమాధానం అవసరం: బీఐఎస్ ప్రమాణాలతో కూడిన ఉత్పత్తులు, ఇతర సర్వీసులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు లింక్: వినియోగదారుల కోసం > ఫిర్యాదుల రిజిస్ట్రేషన్ కోసం

వివరాలు:

బీఐఎస్ వెబ్ సైట్లో టాప్ మెనూ బార్ ఉంటుంది. 'వినియోగదారులకు' పేరుతో ఒక టాబ్ ఉంటుంది. ఈ టాబ్ కింద ఒక సబ్ మెనూ కనిపిస్తుంది. దీంట్లో ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలో వివరాలుంటాయి. ఆన్ లైన్ ఫిర్యాదు కింద బీఐఎస్ వెబ్ సైట్లో వినియోగదారుడు రిజిస్టర్ కావొచ్చు. తన వివరాలు దాంట్లో తెలియజేయవచ్చు. ఆన్‌లైన్ ఫిర్యాదు చేయడానికి ఆన్ లైన్లో రిజిస్టర్ కావచ్చు.

బీఐఎస్ వెబ్ సైట్లోని టాప్ మెనూ బార్‌లో 'వినియోగదారుల కోసం' అనే టాబ్ ఉంది. ఈ టాబ్ కింద, సబ్ మెనూ శీర్షికలో ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియను వివరించారు. ఆన్ లైన్ ఫిర్యాదు నమోదులో భాగంగా వినియోగ దారుడు ఎవరైనా బీఐఎస్ వెబ్ సైట్లో రిజిస్టర్ కావచ్చు. దాంట్లో సంప్రదించాల్సిన వివరాలను తెలియజేయవచ్చు. సైట్లోనే ఆన్ లైన్లో ఫిర్యాదు చేయొచ్చు.

వినియోగదారులకు అనుకూలమైన మొబైల్ అప్లికేషన్‌ను కేర్ పేరుతో బీఐఎస్ అభివృద్ధి చేసింది. బీఐఎస్ వెబ్ సైట్ లేదా గూగుల్ ప్లే స్టోర్‌లో ఇది అందుబాటులో ఉంటుంది. ఆండ్రాయిడ్ లేదా ఐఓఎస్ ప్లాట్ ఫామ్ పై స్మార్ట్ ఫోన్ మీద దీన్ని డౌన్ లోడ్ చేసుకునే వీలుంది. ఐఎస్ఐ మార్క్ ఉన్న ఉత్పత్తి లేదా హాల్ మార్క్ ఉన్న వస్తువుపై ఫిర్యాదు చేయడానికి, దానికి సంబంధించిన సమాచారం తెలుసుకోడానికి ఈ అప్లికేషన్ ను వినియోగించుకోవచ్చు.

అలా, వినియోగదారునికి నాణ్యమైన ఉత్పత్తుల్ని అందించేందుకు బీఐఎస్ ఎంతగానో కృషిచేస్తోంది. అంతేకాదు, బీఐఎస్ ధ్రువీకరించిన ఉత్పత్తులు, సేవల్ని వెబ్ సైట్, మొబైల్ అప్లికేషన్ ద్వారా సరిచూసుకుంటూ వినియోగ దారుల్ని సంతృప్తిపరిచేందుకు బీఐఎస్ ఎంతగానో శ్రమిస్తోంది.

ప్రచురణల విభాగం వారి హోమ్ లైబ్రరీ పథకం: పుస్తకప్రియులకు శుభవార్త:

మా ప్రచురణల విభాగం అమలు చేస్తున్న హోమ్ లైబ్రరీ పథకం సభ్యులకు వందరూపాయలపై బడిన పుస్తక కొనుగోలుపై 20 శాతం రాయితీ ఇస్తారు. పోస్టేజి ఉచితం. సభ్యులకు ఉచితంగా మా ప్రచురణల కేటలాగును కూడ అందచేస్తాం. ఒక వ్యాపార సంవత్సరంలో డిస్కౌంటుతో రూ. 500/- లకన్నా అధిక విలువ గలిగిన పుస్తకాలు కొంటే, రూ. 25/ల విలువైన పత్రికలను ఉచితంగా అందిస్తాము. అవకాశాన్ని పుస్తక ప్రియులు సద్వినియోగం చేసుకోగలరు.

- సీనియర్ ఎడిటర్.

మీకు తెలుసా?

జల తనిఖీ (వాటర్ ఆడిట్)

జలమే జీవం. అయినప్పటికీ, దానికి ఇవ్వవలసిన ప్రాధాన్యతను మనం ఇవ్వడంలేదు. కారణం నీరు ఉచితంగా భారీమొత్తంలో లభ్యమవుతుండటమే! అయితే నేడు పరిస్థితి తారుమారైంది. నీటికొరతను ప్రపంచ సమస్యగా అందరూ గుర్తించారు. ఒక అంచనా ప్రకారం, 2030 నాటికి ప్రపంచవ్యాప్తంగా అవసరమైన నీటిలో 40 శాతం కొరత ఉంటుంది. సగానికి పైగా దేశాలు తీవ్రమైన నీటి సంక్షోభాన్ని ఎదుర్కో నున్నాయి. మన దేశం కూడ వాటిలో ఒకటి. కనుక మనమందరం నీటి పొదుపుకు, గరిష్ట వినియోగానికీ అవసరమైన అన్ని చర్యలనూ తక్షణమే చేపట్టాలి. దీనికి 'జలతనిఖీ' ఒక నమ్మదగిన సాధనం. జలతనిఖీ అంటే నీటి వినియోగాన్ని తగ్గించడం, వాడిన నీటిని పునరుపయోగ్యం చేయడం వంటి చర్యలను తక్షణమే చేపట్టటం. నీటి పంపిణీ విధానాలు, వినియోగదారుల వివరాలు కూడ పరిశీలించాలి. ఇందుకోసం:

జలవనరుల పట్టికలను రూపొందించడం, పంపిణీ విధానాలు, మిగిలిన/వృధానీటిని తిరిగి వాడుకోవడం వంటివి ఈ ప్రణాళికలో ఉండాలి. అంతేకాక, ఎక్కడనుండి ఎంతనీరు పంపిణీ జరుగుతున్నది లెక్కించడానికి ముఖ్యమైనచోట్ల కొలమానాలను ఏర్పాటు చేయడం, పైపు గొట్టాలు వంటివాటిని ఏ డైమన్షన్‌లో వాడుతున్నారు, అంటే తక్కువ నీటి సరఫరాకు పెద్ద గొట్టాలు వాడుతున్నారా వంటి అంశాలను అధ్యయనం చేయడం దీనిలో భాగం. ప్రస్తుతం అందుబాటులో నున్న నీటివనరులను అంచనా వేయడం, వినియోగ తీరును అధ్యయనం చేసి, వృధానరికట్టే మార్గాలకు ప్రాధాన్యమివ్వడం అవసరం. వాననీటి సంరక్షణ, నీటిని పునర్వినియోగ యోగ్యం చేయడం వంటి అంశాలపై అందుబాటులోనున్న సమాచారాన్ని నిశితంగా పరిశీలించాలి. నీరు ఎంత విడుదల అవుతున్నదీ లెక్కించడానికి ప్రధానమైన ప్రాంతాలలో తగిన మీటర్లను ఏర్పాటుచేసి, ఎక్కడవృధా అవుతున్నదో గమనించి తక్షణమే అరికట్టాలి. ఇందుకోసం, నిల్వ మార్గాలు, పరిశ్రమలు, వ్యక్తులను కూడ పరిగణనలోకి తీసుకొని నష్టనివారణ చర్యలను నిర్దుష్ట కాలవ్యవధిలో మళ్ళీ మళ్ళీ చేపట్టాలి.

నీటి పంపిణీ మెరుగైన విధానాలలో జరుగుతున్నదా లేదా పరిశీలించడం, వినియోగ అవసరాన్ని బట్టి, నాణ్యతను నిర్ధారించుకోవడం అవసరం. ప్రస్తుతం వివిధరంగాలు నీటిని వినియోగిస్తున్న తీరును పరిశీలించి అవసరమైన మార్పులు, చేర్పులు చేపట్టాలి. నీటిని విడుదలచేసే చోటనే కొలమానాలను బిగించడంవల్ల నీటి వృధాను ఎక్కువశాతం అరికట్టవచ్చు. వృధానీటిని, ముఖ్యంగా సాగునీరు వంటి భారీ వినియోగ మార్గాలను విశ్లేషిస్తే, పర్యావరణానికి ఎంతో ప్రయోజనకరం. నీటి తనిఖీని నిర్వహించేముందు, నిర్దుష్ట ప్రణాళికను రచించుకోవడం అవసరం. ఒక కార్యక్రమానికి లేదా ఒకపనికి ఎంత నీరు కేటాయించారు, ఎంత వినియోగించారు అనే అంశాన్ని విశ్లేషిస్తే, వృధాను అరికట్టవచ్చు. తదనుగుణంగా నష్టనివారణ చర్యలను చేపట్టవచ్చు. వ్యవసాయానికి ఉపయోగించే నీరు మనదేశంలో మొత్తం నీటి వినియోగంలో 83 శాతంగా ఉంటుంది. అంటే ఈ రంగంలో తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకుంటే గరిష్టంగా నీటి పరిరక్షణ చర్యలు తీసుకున్నట్లే! ప్రతి చుక్క నీటికీ గరిష్ట ఫలసాయమనే సిద్ధాంతాన్ని కేంద్రం అమలు చేస్తున్నది. సాగునీటిలో కొద్దిపాటి జాగ్రత్త చర్యలు తీసుకున్నా, ప్రయోజనం గరిష్టంగా ఉంటుంది. అలాగని సాగునీటి రంగంలో మాత్రమే కాక, అన్ని రంగాలలో కూడ మనకు ప్రకృతి ప్రసాదించిన ఈ అమూల్య వనరును పరిరక్షించుకోవలసిన బాధ్యత మనందరిపైనా ఉన్నది. ■

ఆరోగ్య తెలంగాణ

ప్రజల ద్వారా ఎన్నుకోబడిన ప్రభుత్వాలు,ప్రజా సంక్షేమమే ధ్యేయంగా పని చేయాలి. ఒకవైపు ప్రజల ఆకాంక్షలను, మరోవైపు ప్రభుత్వ ఆశయాలను నెరవేరుస్తూ కొనసాగాలి. అయితే, కొత్తగా ఏర్పడిన తెలంగాణ రాష్ట్రంలో మాతా శిశు సంరక్షణ మీద ప్రత్యేక శ్రద్ధ చూపడం వల్ల ప్రభుత్వ దవాఖానాల్లో సౌకర్యాలు పెరిగి IMR (INFANT MORTALITY RATE) 39 నుండి 31కి తగ్గింది. ఇది జాతీయ సగటు లో సగం. దీనితో తెలంగాణ రాష్ట్రం దేశం లోని ఆరోగ్యసేవలో అత్యుత్తమ రాష్ట్రాలైన కేరళ, తమిళనాడు సరసన నిలిచింది.

ప్రభుత్వ ఆసుపత్రి అంటే ముఖం తిప్పుకునే మునుపటి పరిస్థితి నుంచి ప్రభుత్వ ఆసుపత్రిలో వైద్యం అంటే సురక్షితం అనే దిశగా పరిస్థితులు మారుతున్నాయి. ఇందుకు ప్రధానమైన కారణం ప్రభుత్వం చేపడుతున్న పలు కార్యక్రమాలు. ప్రభుత్వ ఆసుపత్రులలో వైద్యం అందించడమే కాకుండా, అవసరమైన డయాగ్నోస్టిక్ పరీక్షలు నిర్వహించడంతో పాటు మెరుగైన వసతి సౌకర్యాలు ఏర్పాటు చేయడం లాంటి చర్యలు ప్రభుత్వ ఆసుపత్రుల వైపు, ప్రజలు దృష్టి సారించడానికి కారణం అవుతున్నాయి. ప్రభుత్వ ఆసుపత్రిలో పురుడు పోసుకున్న తల్లీ బిడ్డలను 102 వాహనంలో వారి ఇళ్ళకు చేర్చడం, ప్రభుత్వోద్యోగులకు, జర్నలిస్టులకు ప్రత్యేకంగా వెల్ నెస్ సెంటర్లు ఏర్పాటుచేయడం, గతంలో ఎన్నడూ లేని విధంగా డయాలసిస్ సెంటర్లను విధిగా ఏర్పాటు చేయడం కూడా ప్రజలకు ఎంతో మేలు చేస్తున్నది.

తెలంగాణ ప్రభుత్వం కెసిఆర్ కిట్ల పథకం జూన్ 3న ప్రారంభమైంది. తెలంగాణ ప్రభుత్వం ప్రతిష్టాత్మకంగా, ప్రధాన కార్యక్రమంగా తీసుకున్న కెసిఆర్ కిట్ల పంపిణీ సజావుగా అమలవుతున్నది. రెండు కాన్పులకు వర్తించే విధంగా ఇక ఒక్కో కాన్పునకు రూ. 2వేల విలువైన కెసిఆర్ కిట్‌తో కలుపుకుని ఆడ బిడ్డకు రూ. 15వేలు, మగ బిడ్డకు రూ. 14వేల ఆర్థిక సహాయం అందిస్తున్నది.

కెసిఆర్ కిట్ లక్ష్యాలు ఇవీ

ఆరోగ్యంగా పుట్టే బిడ్డలే భవిష్యత్ ఆరోగ్య బంగారు తెలంగాణకు బాటలు. అందుకే గర్భిణీలకు పౌష్టికాహారం అందించడం, రెక్కాడితే గానీ, డొక్కాడని, నిండు చూలాలుగా ఉండి కూడా ప్రసవం వరకు తప్పనిసరి పనికి వెళ్ళాల్సిన నిరుపేద గర్భిణీలను పని చేయాల్సిన పరిస్థితుల నుంచి విశ్రాంతి తీసుకునేలా చేయడం ఈ పథకం లక్ష్యం. పని దినాలు కోల్పోయే గర్భిణీలకు ఆర్థిక సాయం అందించడం ప్రధాన ఉద్దేశ్యం. మన సర్కార్ దవాఖానాల్లోనే ప్రసూతి అయ్యేట్లు చూడటం, సాధ్యమైన మేరకు అవసరం లేని ఆపరేషన్లను తగ్గించడం, ప్రభుత్వం అందించే ఆర్థిక సాయం ద్వారా తెలంగాణ ఆడపడచుల ఆత్మగౌరవాన్ని పెంపొందించడమనే లక్ష్యాలుగా ప్రభుత్వం కెసిఆర్ కిట్ల పథకాన్ని తెచ్చింది. ప్రభుత్వం ఆశించిన లక్ష్యం దిశగా అడుగులు వడివడిగా పడుతున్నాయి అనడానికి ప్రబల తార్కాణం నవంబర్ తొలి పక్షం లోనే కెసిఆర్ కిట్ల పంపిణీ లక్ష మార్కును దాటింది.

ప్రభుత్వం తీసుకుంటున్న అనేక రకాల చర్యల వల్ల ప్రభుత్వ ఆసుపత్రుల్లో ప్రసవాలు 40శాతానికి పెరిగాయి. గుర్తించిన గర్భిణీలకు నెల నెలా పరీక్షలు, పౌష్టికాహారం, ఎక్కడ ప్రసవం జరిగితే మంచిదో, తల్లీ బిడ్డలు క్షేమంగా ఉంటారో గుర్తించడం, వాళ్ళని 108 వాహనాల ద్వారా సమీప దవాఖానాలకు తీసుకెళ్ళడం, సుఖ ప్రసవాలు జరిగేలా చూడటం, ఆతర్వాత పిల్లలకు టీకాలు, తల్లీ బిడ్డలను 102 వాహనాల ద్వారా వారి ఇళ్ళకు చేర్చడం వరకు అన్నీ ప్రభుత్వమే చూసుకుంటున్నది. అలాగే అన్ని ప్రభుత్వ ఆసుపత్రుల్లో సాధ్యమైన మేరకు సుఖ ప్రసవాలు జరిగే విధంగా చూస్తున్నది సర్కార్. అమ్మ ఒడి కింద 102 అనే నెంబర్ వాహనాల ద్వారా తల్లిబిడ్డలను క్షేమంగా వారి ఇళ్లకు చేరుస్తున్నారు. ప్రస్తుతం 41 వాహనాలతో నెలకు నికరంగా 1000 మంది గర్భిణీలకు సేవలు అందుతున్నాయి.

నవజాత శిశు సంరక్షణలో కూడా ప్రభుత్వం ప్రత్యేక శ్రద్ధ కనబరుస్తుంది. రాష్ట్రంలో ప్రస్తుతం 21 (State Neonatal Care Unit - SNCU) నవజాత శిశు సంరక్షణ కేంద్రాలు ఉన్నాయి. 7 SNCU లు ప్రారంభానికి సిద్ధంగా ఉన్నాయన్నాయి.కొత్త జిల్లాల ఏర్పాటుతో ప్రతి జిల్లాకు ఒక SNCU ఏర్పాటు చేయడానికి 7 క్రొత్త SNCU లకు ప్రతిపాదన కేంద్ర ప్రభుత్వానికి పంపించడం జరిగింది. గత సంవత్సరంలో 21 SNCU లలో 29,000 శిశువులను చేర్చుకుని సంరక్షించడం జరుగగా, SNCU ల్లో చేర్చుకున్న శిశువుల్లో 75 శాతం కన్నా ఎక్కువ మంది శిశువులు ఆరోగ్యంగా ఇంటికి పంపించడం జరిగింది.

సాధారణంగా జన్మించే 15 శాతం శిశువులకు SNCU సేవలు అవసరమవుతాయి. తెలంగాణాలో సంవత్సరానికి 6,50,000 శిశువులు జన్మిస్తున్నారు. వీరిలో లక్ష మంది పిల్లలకు SNCU సేవలు అవసరమౌతాయి. ఈ అంచనాలకు అనుగుణంగా SNCU లను ఏర్పాటు చేస్తున్నది తెలంగాణ ప్రభుత్వం. అలాగే SNCU అన్నింటిలో Ventilator లాంటి ఇంకా మెరుగైన సౌకర్యాలను కల్పించి IMR ను ఇంకా తగ్గించడానికి తెలంగాణ వైద్య ఆరోగ్య శాఖ కృషి చేస్తున్నది. ■

తెలంగాణ రాష్ట్ర సమాచార, పౌర సంబంధాల శాఖ సౌజన్యంతో...

అవగాహన

వినియోగదారుడు - నిర్మాణరంగం

- డాక్టర్ సురభిలక్ష్మీ శారద

ఏ వ్యక్తియైన డబ్బు చెల్లించిన చోట తగిన సేవలు పొందినతే వినియోగదారుడౌతాడు. వినియోగదారుడు తాను పెట్టిన డబ్బుకు సరియైన సేవలు పొందని పక్షంలో వినియోగాదురుల హక్కు చట్టాలను వినియోగించుకోవచ్చు. కోనేవారికి Rule 58 రిజిస్ట్రేషన్ ఏమి చెప్తోందంటే కొనుగోలుదారుడు అన్ని దస్తా వేజులు సంపూర్తిగా పరిశీలన చేసుకొని నిర్దారించున్న తరువాత రిజిస్ట్రేషన్ కార్యలయంలో ఆ ఆస్తికి సంబంధించిన ఏ అనుమానాలకు, అవకతవకలకు రిజిస్ట్రేషన్ చేసే సబ్‌రిస్ట్రార్ బాధ్యుడు కాడు అని.

ఇంటినికాని, స్థలాన్నికాన్నీ, అపార్ట్‌మెంట్‌ని కాని అమ్మాలన్నా, కొనాలన్న వాటికి సంబంధించిన దస్తావేజులు అవసరం. ప్రతి వినియోగాదారుడు అనేక రకాల కారణాల వలన, వీటపైన సరియైన అవగాహన లేక ఆస్తి యొక్క క్రయ, విక్రయాలు సరిగా చేయలేక పోతున్నాడు.

నిర్మాణ రంగం అనగానే స్థలంపైన నిర్మించే అపార్ట్‌మెంట్, సొంతఇల్లు, గేటెడ్ కమ్యూనిటి, విల్లా ఇలా నిర్మింపబడే ఏ కట్టడమైన, ఏ ఆస్తియైన ఈ రంగం కిందకే వస్తాయి. ప్రతి వినియోగదారుడు ఏ రకమైన పత్రాలు కలిగి వుండాలో వినియోగదారుడు మోసపోతే ఏ రకమైన న్యాయం పొందవచ్చు వాటికి సంబంధించిన చట్టాలు ఎలా వున్నాయో రాష్ట్ర, కేంద్ర ప్రభుత్వ చట్టాలు ఏం చెపుతున్నాయో తెలుసుకుందాం.

ఏ వ్యక్తియైన డబ్బు చెల్లించిన చోట తగిన సేవలు పొందినతే వినియోగదారుడౌతాడు. వినియోగదారుడు తాను పెట్టిన డబ్బుకు సరియైన సేవలు పొందని పక్షంలో వినియోగాదురుల హక్కు చట్టాలను వినియోగించుకోవచ్చు. ఆ చట్టాల గురించి ప్రస్తావించే ముందు మనం అసలు క్రయవిక్రయాలకు సంబంధించిన దస్తావేజులు ఏమి వుండాలన్న విషయం తెలుసుకోవాలి. స్థలం, అపార్ట్‌మెంట్ ఇల్లు ఇలా ఏది కొనాలన్నా ముందుగా

1) స్థలానికి, అపార్ట్‌మెంట్, ఇల్లు సంబంధించిన డాక్యుమెంట్లు రెడీగా పెట్టుకోవాలి.

2) అమ్మే అతనికి ఆ ఆస్తికి సంబంధించిన పూర్తి హక్కులు కలిగి వుండాలి.

3) బిల్డర్ యజమాని కూడా అయ్యిండొచ్చు లేదా యజమాని దగ్గర బిల్డర్ కట్టడానికి అనుమతి అయినా పొందివుండవచ్చు. అయితే బిల్డర్ యజమాని దగ్గర ఆ స్థలానికి సంబంధించిన దస్తావేజులు పూర్తి హక్కులు వీరు ఇరువురు కలిగి వుండాలి. ముందుగా యజమాని ముఖ్యం.

4) బిల్డర్‌కి స్థానిక GHMC, మున్సిపల్ కార్పొరేషన్ గ్రామ పంచాయితీ వంటివి. ప్లాన్‌కు సంబంధించి అనుమతి ఇచ్చి వుండాలి. ఆ ప్లాన్‌కి లోబడి ఆ కట్టడం జరుగు తుందో లేదో ఇంజనీర్‌కి కలిసి చూపించి నిర్ధారించుకువాలి.

5) ఇక మధ్య తరగతి వారు సాధారణంగా కొనుగోలు చాలావరకు బ్యాంకు ద్వారానే చేస్తారు. మరి బ్యాంకు వారికి. దస్తా

ఫ్రీలాన్సర్, హైదరాబాద్.
E-mail: saradasurabhi@yahoo.com

వేజులు చూపించేటపుడు Marketable Title వుండితీరాలి. అప్పుడే బ్యాంక్ సదరు ఇంటికి రుణం మంజూరు చేస్తుంది.

6) ఇక ఇంటికి సంబంధించి కామన్ ఏరియా, అగ్ని ప్రమాదానికి సంబంధించిన రక్షణ, ఇంకుడు గుంత, ప్లింత్ ఏరియా ఇలా అన్ని వున్నవి. ప్లాన్ ప్రకారం కట్టారా లేదా చూసి ఆ దస్తా వేజులలో సరిగా వుంటే అప్పుడు ఫ్లాట్, ప్లాట్ మరియు ఇల్లు కొనుగోలు నిర్భయంగా చేయవచ్చు.

వినియోగదారుడు తన ఆస్తిని ఏ అనుమానం లేకుండా తెలుసుకొని కొనవచ్చు.

G.P.A. (General Power of Atarui)

ఒక ఆస్తిని అమ్మాలన్నా యజమాని ఏదేని కారణాలవలన (ఆరోగ్యం, ఊర్లో లేక పోవటం వంటి జరిగినపుడు అమ్మే హక్కును వారి బంధువులకు, కుటుంబంలో ఒకరికి ఇవ్వ వచ్చు. G.P.A. వున్న ఆ వ్యక్తి అమ్మే అధికారం వుంటుంది. అయితే G.P.A. ని క్షుణ్ణంగా పరిశీలించిన తరువాతే వారి ఆస్తిని కొనుగొలు చేసుకొవచ్చు. ఇది కొంత ప్రమాదకారి. ఎందుకంటే ఒకసారి (A.G.A.P.) G.P.A. ఇచ్చి యజమాని మళ్ళీ దాని తరువాత రద్దు చేసే ప్రమాదం కూడ వుంది.

డబుల్ రిజిస్ట్రేషన్లతో జాగ్రత్త

చాలమంది బిల్డర్లు, రియల్ ఎస్టేట్ ఏజెంట్‌లు ఒక భూమి, అపార్ట్‌మెంట్, ఇళ్లను ఒకరి కంటె ఎక్కువ మంది అమ్మనట్లయితే దాన్ని తెలుసుకోవడానికి ప్రతి వినియోగదారుడు EC అంటె (Encumberence Certificate) చాలా అవసరం. 30 సం॥ల EC ని తీసుకొవడం మాత్రం మరవద్దు. దీని వల్ల డబుల్ రిజిస్ట్రేషన్ ను 99 శాతం అరికట్టవచ్చు. దానికి నాలుగు దిక్కులు మరియు ఇంటి నెం. వున్నట్లయితే రిజిస్ట్రేషన్ కార్యాలయం నుండి ఈ EC ని కొంత రుసుం పొందవచ్చు. EC ద్వారా 30 సం॥ల నుంచి సదరు ఆస్తిని ఎవరు కొనుగొలు చేసారో ఎవరు ఎవరికి ఎప్పుడు అమ్మారో, రిజిస్ట్రేషన్ చేశారో తేలికగా తెలుసుకోవచ్చు. అ విధంగా డబుల్ రిజిస్ట్రేషన్ బారీ నుండి

Sale Agreement cum G.P.A.

ఇందులో రెండు అంశాలు వున్నాయి. ఒకటి సేల్ అగ్రిమెంట్ చేసుకుంటే సదరు అమ్మే వ్యక్తి ఎప్పుడైనా G.P.A. వుంటే అమ్మవచ్చు. దాని వల్ల తాత్కలికంగా రిజిస్ట్రేషన్ చార్జీలు తగ్గుతాయి. అంటే దీన్నే రిజిస్ట్రేషన్ భాషలో Sale Agreement cum G.P.A. అని అంటారు. దీని వల్ల G.P.A. ని రద్దు చేసుకోలేం. లేదా మార్చలేం. ఖచ్చితంగా అమలు జరుగుతుంది.

RERA చట్టం

భారత ప్రభుత్వం 2016లో రియల్ ఏస్టేట్ రెగ్యులేషన్ చట్టాన్ని అమలు చేసింది. దీని ప్రకారం జనవరి 1, 2017 తరువాత లేదా ఆ రోజు నుంచి అనుమతి పొందిన పట్టణ, నగర, మున్సిపాల్, పంచాయితీ శాఖలు, కార్పొరేషన్లు మరియు ఇండస్ట్రీయల్ ఇన్‌ఫ్రాస్టక్చర్ కార్పొరేషన్లకు కూడ ఈ చట్టం వర్తిస్తుంది.

ఈ చట్టం ద్వారా హౌసింగ్ ప్రాజెక్టు, (గృహ మరియు అపార్ట్‌మెంట్) కమర్షియల్ ప్రాజెక్టు, ప్లాట్ల నిర్మాణాలు మొదలైన వాటికి సంబంధించి నిర్దిష్టమైన ధరలను నిర్ణయించి వాటిని అనుసరించి రియల్ ఏస్టేట్ ఏజెంట్ల బారీన పడకుండా నిర్దిష్టంగా ఆస్తిని కొనడానికి సరియైన నిర్దేశకంగా నిలుస్తోంది.

కోనేవారికి Rule 58 రిజిస్ట్రేషన్ ఏమి చెప్తొందంటే కొనుగొలుదారుడు అన్ని దస్తా వేజులు సంపూర్తిగా పరిశీలన చేసుకొని నిర్దారించున్న తరువాత రిజిస్ట్రేషన్ కార్యలయం లో ఆ ఆస్తికి సంబంధించిన ఏ అనుమానాలకు, అవకతవకలకు రిజిస్ట్రేషన్ చేసే సబ్‌రిస్ట్రార్ బాద్యుడు కాదు అని. ఇటువంటి నిర్మాణ రంగానికి సంబంధించిన ఏ ఫిర్యాదులనైనా, సీటీ సివిల్ కొర్టు మాత్రమే తీర్పు చెప్పగలదు. ఆ డాక్యుమెంట్లకు విలువ కట్టకలదు.

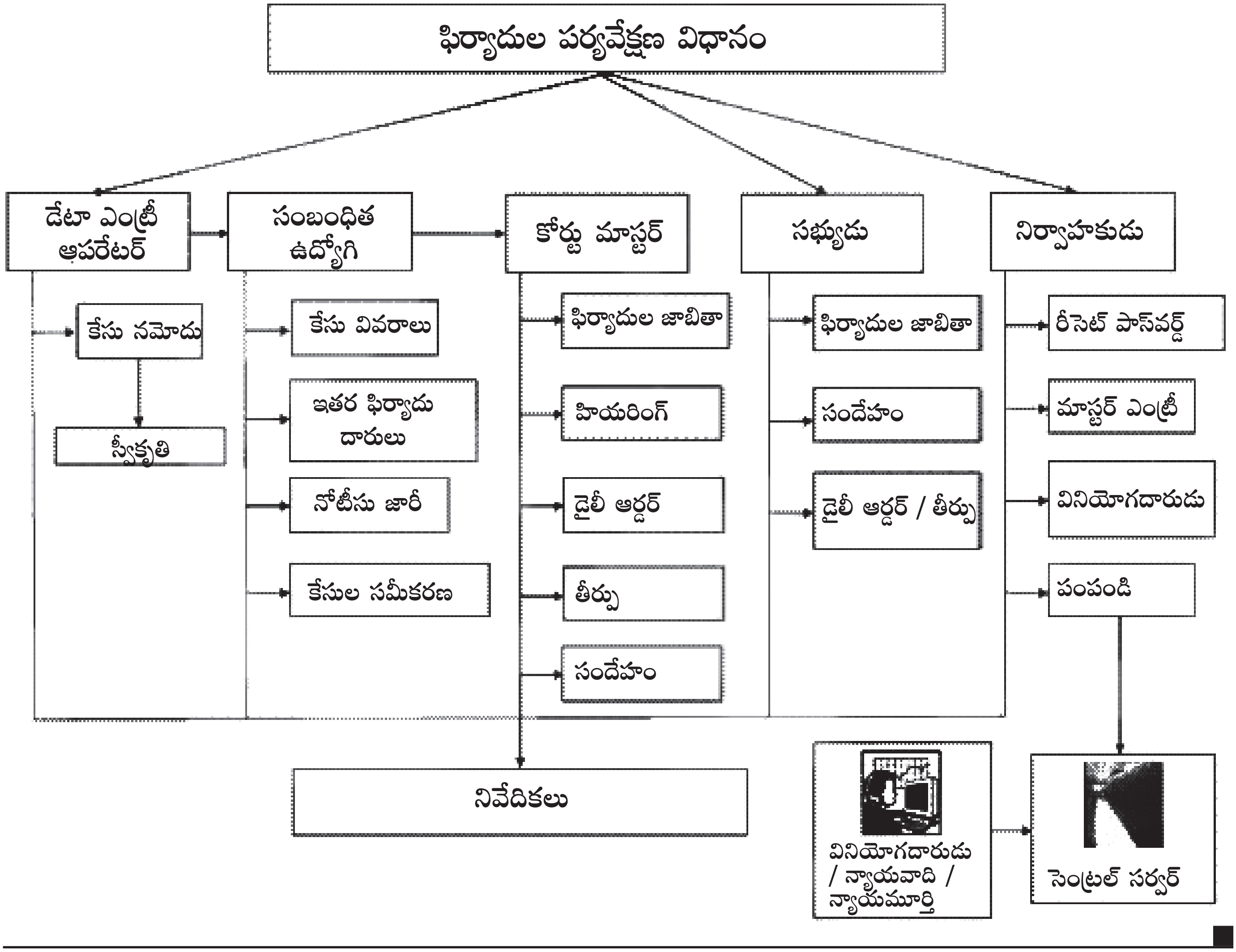
అందుకే ప్రతి వినియోగదారుడు ఈ అంశాలను పరిశీలించి తగిన నిర్ధారణకు వచ్చినట్లయితే ఆస్తి మనదే ఆనందం మనదే అని అనుకొవచ్చు. ■

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ

CONFONET ప్రాజెక్టు:

వినియోగదారుల చట్టం 1986 ను అనుసరించి, జిల్లా, రాష్ట్ర, కేంద్ర స్థాయిల్లో ఏర్పాటు చేసిన క్వాసీ జ్యుడీషియల్ వ్యవస్థ ఈ CONFONET ప్రాజెక్టు. మూడు స్థాయిల్లో ఉన్న వినియోగదారుల ఫోరాల విధి నిర్వహణలో సౌలభ్యాన్ని కలిగించడానికి కేంద్ర ప్రభుత్వం ఈ ప్రాజెక్టును అమలుచేసింది. దీని ప్రకారం ఒక Executive Finance Committee (EFC) ని ఏర్పాటుచేశారు. వివిధ కేసులను నిర్ణయించడంలో ఈ మూడు వ్యవస్థల మధ్య పరస్పర అనుసంధానం, దేశంలోని వివిధ ప్రాంతాలలో తీర్పులనిచ్చిన కేసుల వివరాలు (Legal Precedents), వివిధ స్వచ్ఛంధ సంస్థల కార్యకలాపాలు వంటి వివరాలన్నింటినీ ఈ ప్రాజక్టు ద్వారా పొందవచ్చు. వినియోగదారుల ఫోరాలే కాకుండా, ఫిర్యాదుదారులు కూడ http://www.confonet.nic.in వెబ్‌సైట్ నుండి కేసుల వివరాలను పొందవచ్చు. వినియోగదారుల వ్యవహారాలన్నిటినీ సమాచారహక్కు చట్టం ప్రాతిపదికగా నిర్వహిస్తారు కనుక, సమాచారం తెలుసుకోవడం కోసం ఈ ఏర్పాటు జరిగింది.

కేవలం అంతర్జాలం ద్వారా మాత్రమే కాక, IVRS విధానంలో కూడ సమాచారం తెలుసుకోవచ్చు. ఇందుకోసం, 01124300661 నెంబరును డయల్ చేయాలి. కేసు మానీటరింగ్ కోసమైతే, ఈ విధానం కింద వివరించిన పద్ధతిలో పనిచేస్తుంది.



యోజన సంపాదకవర్గం

కొత్త పుస్తకాలు

నేడే
మీ ప్రతిని
బుక్ చేసుకోండి

మా బుక్ గ్యాలరీని సందర్శించండి
రూమ్ నెం. 204,
రెండవ అంతస్తు,
సి.జి.ఓ. టవర్స్,
కవాడిగూడ, హైదరాబాద్

ఆన్‌లైన్‌లో కొనుగోలుకు: www.bharatkosh.gov.in వెబ్‌సైటును సందర్శించండి
ఆర్డర్లను పంపటానికి సంప్రదించండి 040-27535383, e-mail: bmsehyd@gmail.com

ప్రచురణల విభాగం
సమాచార, ప్రసార మంత్రిత్వశాఖ, భారత ప్రభుత్వం
రూమ్ నెం. 204, రెండవ అంతస్తు, సి.జి.ఓ. టవర్స్, కవాడిగూడ, హైదరాబాద్ - 80.

@ DPD_India
www.facebook.com/publicationsdivision
www.facebook.com/yojanaJournal

Publishing date 1 December 2017
Posting on 2- 3 December 2017
Yojana (Telugu) December 2017

RNI Regd. No 37729/80
Regd. No. H/HD-663/2015-17

నరేంద్రమోదీ ప్రధానమంత్రి

125 కోట్ల మంది భారతీయులు అవినీతి, నల్లధనానికి వ్యతిరేకంగా కీలక పోరాటం చేసి విజయం సాధించారు....

పెద్ద నోట్ల రద్దు ద్వారా చారిత్రాత్మక విజయం

దేశ చరిత్రలో అత్యధికంగా నల్లధనం వెలికితీత

- దేశ జనాభాలో 0.00011 శాతం మంది దేశంలో లభించే మొత్తం నగదులో 33 శాతాన్ని జమ చేశారు.
- 17.73 లక్షల అనుమానిత ఖాతాల ఆచూకీ.
- 23.22 లక్షల ఖాతాలలో సుమారు రూ 3.68 లక్షల కోట్ల అనుమానిత నగదు ఆచూకీ.
- ఆరు లక్షల కోట్ల విలువైన పెద్ద నోట్ల రద్దు.

నడుం విరిగిన ఉగ్ర, నక్సల్ వాదాలు.

- కశ్మీరులో రాళ్ళు విసిరే ఘటనలు 75 శాతం తగ్గాయి.
- వామపక్ష తీవ్రవాద ఘటనలు 20 శాతం పైగా తగ్గాయి.
- 7.62 లక్షల నకిలీ నోట్ల స్వాధీనం.

స్వచ్ఛమైన, పారదర్శక ఆర్థిక వ్యవస్థ దిశగా ఒక బలమైన అడుగు.

- నల్లధనం లావాదేవీలు జరిపే కంపెనీలపై పిడుగుపాటు.
- ఈ సర్జికల్ స్ట్రైక్ వంటి చర్యతో మూతపడ్డ 2.24 లక్షల అక్రమ కంపెనీలు.
- పెద్ద నోట్ల రద్దు అనంతరం 35 వేల అక్రమ సంస్థలు 50 వేల బ్యాంకు ఖాతాలను జప్తు చేసి 17 వేల కోట్ల రూపాయల స్వాధీనం.

సంఘటిత రంగంలో పేదలకు ఉపాధి వరంగా మారింది.

- ఉద్యోగుల వేతనాలు నేరుగా వారి ఖాతాలలోకే.
- 1.01 కోట్ల నూతన భవిష్యనిధి ఖాతాల రిజిస్ట్రేషన్
- 1.03 కోట్ల సిబ్బంది కార్మిక రాజ్య బీమాలో నమోదు. అందరికి సామాజిక ఆరోగ్య రక్షణ.

పెద్ద నోట్ల రద్దు వల్ల పన్ను చెల్లింపు దారులలో భారీ వృద్ధి.

- పన్ను చెల్లింపు దార్ల సంఖ్య 2015-16 నాటి 26.6 శాతం నుండి 2016-17లో 66.53 శాతానికి చేరిక. కేవలం 2016-17 లోనే పెరిగిన 84.21 లక్షల పన్ను చెల్లింపు దార్లు.
- 27.95 శాతం పెరిగిన ఈ-రిటర్నులు. 2016-17లో 2.35 కోట్లు నుండి 2017-18లో 3.01 కోట్లకు చేరిక.

తక్కువ నగదు కార్యకలాపాలతో స్వచ్ఛమైన ఆర్థిక వ్యవస్థ దిశగా భారతదేశం అడుగులు.

- ఆగష్టు 2016లో జరిగిన డిజిటల్ లావాదేవీల సంఖ్య 87 కోట్లు. ఆగష్టు 2017లో జరిగినవి 138 కోట్లు! అంటే 58 శాతం పెరుగుదల.
- 15.11 లక్షల పిఓఎస్ మెషిన్లు చలామణిలో ఉన్నాయి. నోట్ల రద్దు ఘటన అనంతరం, 13 లక్షలు అదనంగా చేరాయి.

నోట్ల రద్దు వల్ల ప్రజలకు బ్యాంకు రుణాలపై వడ్డీరేట్ల తగ్గుదల, చౌకలో ఇళ్ళు, స్థానిక సంస్థలకు పెరిగిన ఆదాయం వంటి అనేక ప్రయోజనాలు

सत्यमेव जयते
భారత ప్రభుత్వం

నోట్ల రద్దుతో మీకేమి లాభం? తెలుసుకోవాలంటే
ఈ క్యూఆర్ కోడ్‌ను విశ్లేషించండి

davp22201/13/0007/1718

Printed & Published by Mrs. Sadhana Rout, Director General and Head on behalf of the Publications Division, Ministry of I & B, Govt. of India.
and Printed at Prakhya Art Printers Pvt. Ltd. 1-8-724/A/31, Vegetable Market Street, Nallakunta, Hyderabad - 500 044. E-mail: print@prakhyaarts.com
and Published at Yojana (Telugu), 205, 2nd Floor, C.G.O. Towers, Kavadiguda, Hyderabad - 500 080. Senior Editor: Vijayakumar Vedagiri, Tel: 040-27546314