सत्यमेव जयते
उपभोक्ता मामले विभाग
DEPARTMENT OF
CONSUMER AFFAIRS

ग्राहक का सफर

(पुस्तक 1)

चल मेरी गाड़ी और अन्य कहानियाँ

क्या आप एक जागरूक ग्राहक हैं ?

क्या आपको लगता है कि आप नीचे दिए गए सभी प्रश्नों [illegible] उत्तर जानते हैं? अगर नहीं, तो चिंता मत कीजिए। इस पुस्तक की कहानियाँ पढ़ें और आ[illegible] ही एक स्मार्ट उपभोक्ता बनें!

1. बीआईएस का पूरा मतलब क्या है?
क) भारतीय मानक ब्यूरो
ख) भारतीय कहानियों की किताब
ग) साइकिल का अंतर्राष्ट्रीय स्टूडियो

2. सही या गलत: 14 साल से कम उम्र के बच्चों के लिए बने खिलौनों प[illegible] आईएसआई का निशान होना ज़रूरी है।
क) सही ख) गलत

3. हॉलमार्क क्या बताता है?
क) सोने की चमक ख) सोने का वजन ग) सोने की शुद्धता

4. हॉलमार्क निशान में क्या होता है?
क) 3 अक्षर और 5 अंक
ख) बीआईएस का निशान, सोने की शुद्धता और कैरेट, 6 अंक का अल्फ़ान्यूमेरिक एचयूआईडी कोड
ग) सोने के ब्रांड का नाम

5. हाँ या नहीं: क्या एक एनर्जी ड्रिंक एक दिन के संतुलित भोजन की भरपाई कर सकता है?
क) हाँ। ख) नहीं

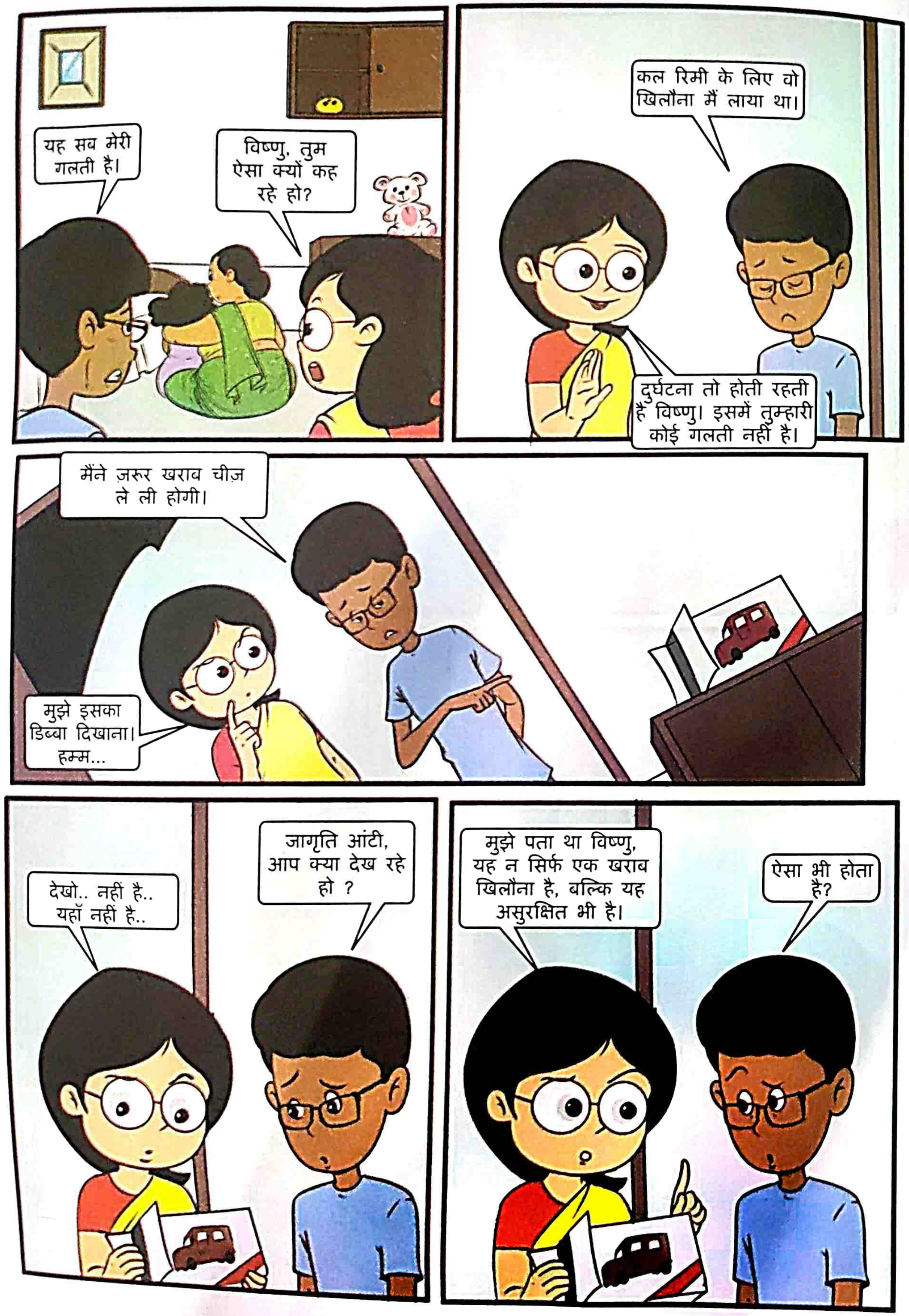
6. नीचे लिखे वाक्यों में से कौन सा ऊर्जा प्राप्त करने और स्वस्थ रहने का सबसे अच्छा तरीका है?
क) संतुलित भोजन लें
ख) रोजाना टीवी देखें
ग) सभी शारीरिक व्यायाम से बचें

7. एमआरपी का क्या मतलब है?
क) पारस्परिक वापसी मूल्य
ख) अधिकतम खुदरा मूल्य
ग) न्यूनतम वापसी भुगतान

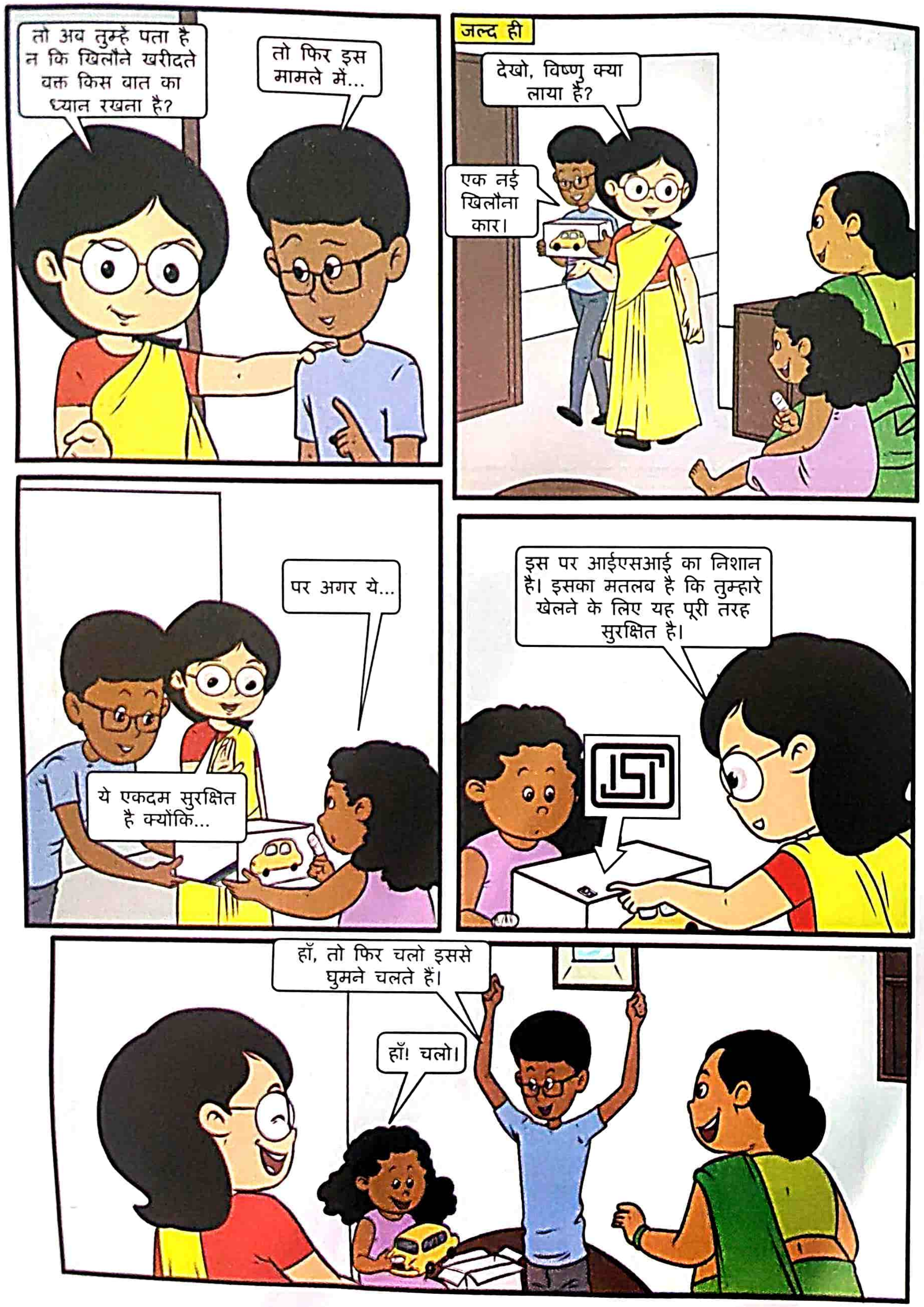
8. हमें खाने की चीज़ों को उनके उपयोग की तारीख के बाद खाने से क्यों बचना चाहिए?
क) हो सकता है उनका स्वाद अच्छा न हो
ख) वे उपयोग के लिए असुरक्षित हो सकते हैं
ग) वे महंगे हैं

उत्तर: 1-क, 2-क, 3-ग, 4-ख, 5-ख, 6-क, 7-ख, 8-ख

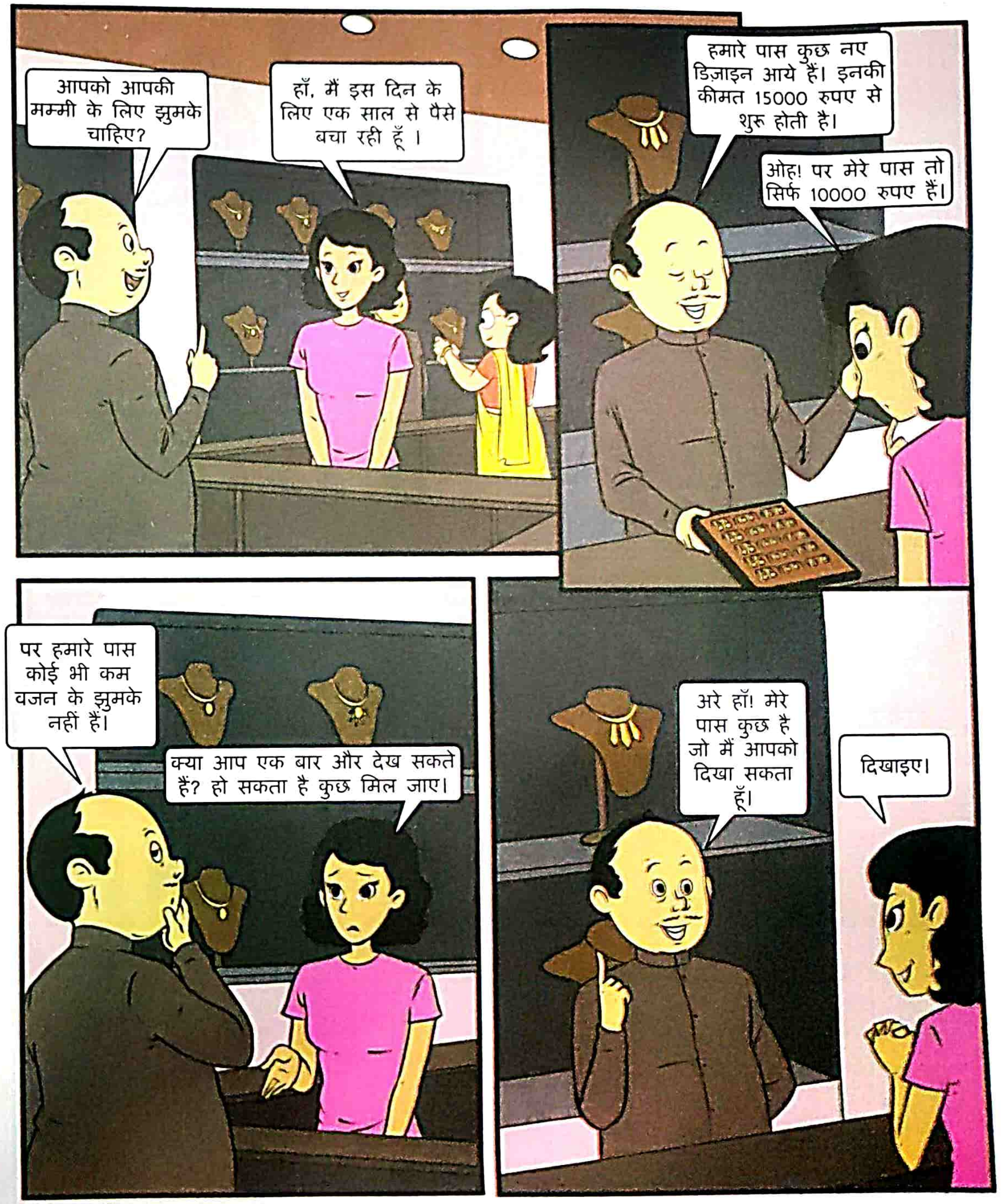
चल मेरी गाड़ी


यह सब मेरी गलती है।
विष्णु, तुम ऐसा क्यों कह रहे हो?
कल रिमी के लिए वो खिलौना मैं लाया था।
दुर्घटना तो होती रहती है विष्णु। इसमें तुम्हारी कोई गलती नहीं है।
मैंने ज़रूर खराब चीज़ ले ली होगी।
मुझे इसका डिब्बा दिखाना। हम्म...
जागृति आंटी, आप क्या देख रहे हो ?
देखो.. नहीं है.. यहाँ नहीं है..
मुझे पता था विष्णु, यह न सिर्फ एक खराब खिलौना है, बल्कि यह असुरक्षित भी है।
ऐसा भी होता है?

देखो, इस खिलौने पर बीआईएस सर्टिफिकेशन भी नहीं है।
यह क्या होता है?
बीआईएस का मतलब होता है भारतीय मानक ब्यूरो। यह सुनिश्चित करता है कि भारत में बेचे जाने वाले सामान गुणवत्ता के लिए निश्चित मापदंड को पूरा करते हैं।
Bureau of Indian Standards
बीआईएस ने 14 वर्ष से कम उम्र के बच्चों के लिए बने खिलौनों पर आईएसआई का निशान लगाना अनिवार्य कर दिया है।
अगर यह निशान नहीं हो तो?
फिर वह खिलौना सुरक्षित नहीं है ,जैसे कि यह कार।
विष्णु, रिमी को चोट लगने में तुम्हारी कोई गलती नहीं है। गलती उस खिलौने बनाने वाली कंपनी की है। रिमी के लिए दूसरा खिलौना खरीदते हैं।
और इस बार बीआईएस द्वारा प्रमाणित आईएसआई निशान वाला।


तो अब तुम्हें पता है न कि खिलौने खरीदते वक्त किस बात का ध्यान रखना है?
तो फिर इस मामले में...
जल्द ही
देखो, विष्णु क्या लाया है?
एक नई खिलौना कार।
पर अगर ये...
ये एकदम सुरक्षित है क्योंकि...
इस पर आईएसआई का निशान है। इसका मतलब है कि तुम्हारे खेलने के लिए यह पूरी तरह सुरक्षित है।
हाँ, तो फिर चलो इससे घुमने चलते हैं।
हाँ! चलो।

सोने में खोने का खतरा


आपको आपकी मम्मी के लिए झुमके चाहिए?
हाँ, मैं इस दिन के लिए एक साल से पैसे बचा रही हूँ ।
हमारे पास कुछ नए डिज़ाइन आये हैं। इनकी कीमत 15000 रुपए से शुरू होती है।
ओह! पर मेरे पास तो सिर्फ 10000 रुपए हैं।
पर हमारे पास कोई भी कम वजन के झुमके नहीं हैं।
क्या आप एक बार और देख सकते हैं? हो सकता है कुछ मिल जाए।
अरे हाँ! मेरे पास कुछ है जो मैं आपको दिखा सकता हूँ।
दिखाइए।

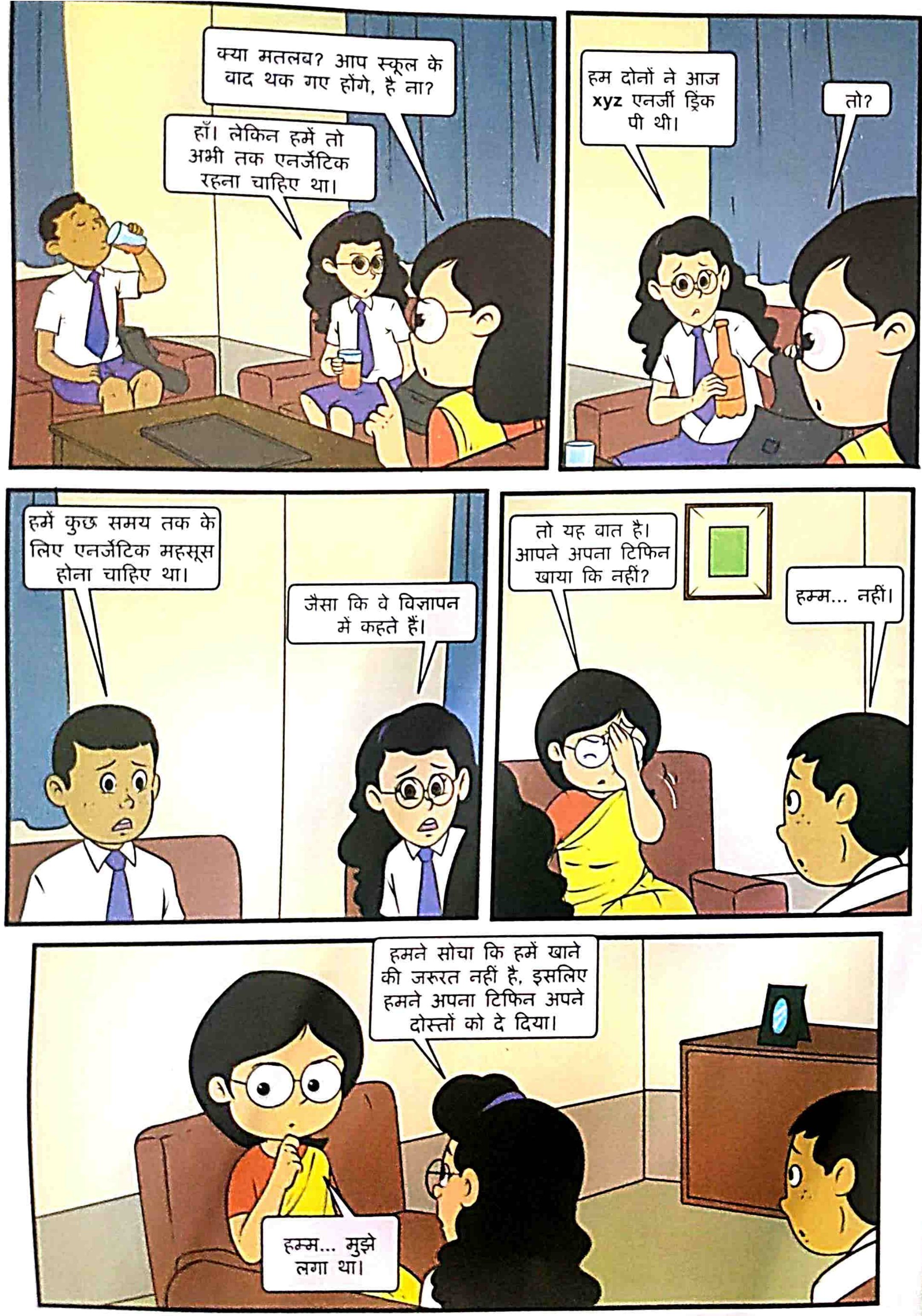
मैं आपको यह 10,000 रुपए में दे सकता हूँ।
वाह! ये तो दूसरे वाले झुमके से बहुत बड़े हैं।
एक मिनट रुको। इतने बड़े सोने के झुमके और उनकी कीमत इतनी कम कैसे हो सकती है?
जी...वो...
ज़रा देखूं तो... मुझे लगा ही था।
आंटी, आप क्या देख रही हैं?
इन झुमकों पर हॉलमार्क का निशान नहीं है।
वो क्या है?
हॉलमार्क सोने की शुद्धता प्रमाणित करता है। अगर सोने पर यह निशान नहीं है, इसका मतलब है कि सोने में मिलावट है या वो सोना नकली है।
हॉलमार्क का निशान कैसा दिखता है?

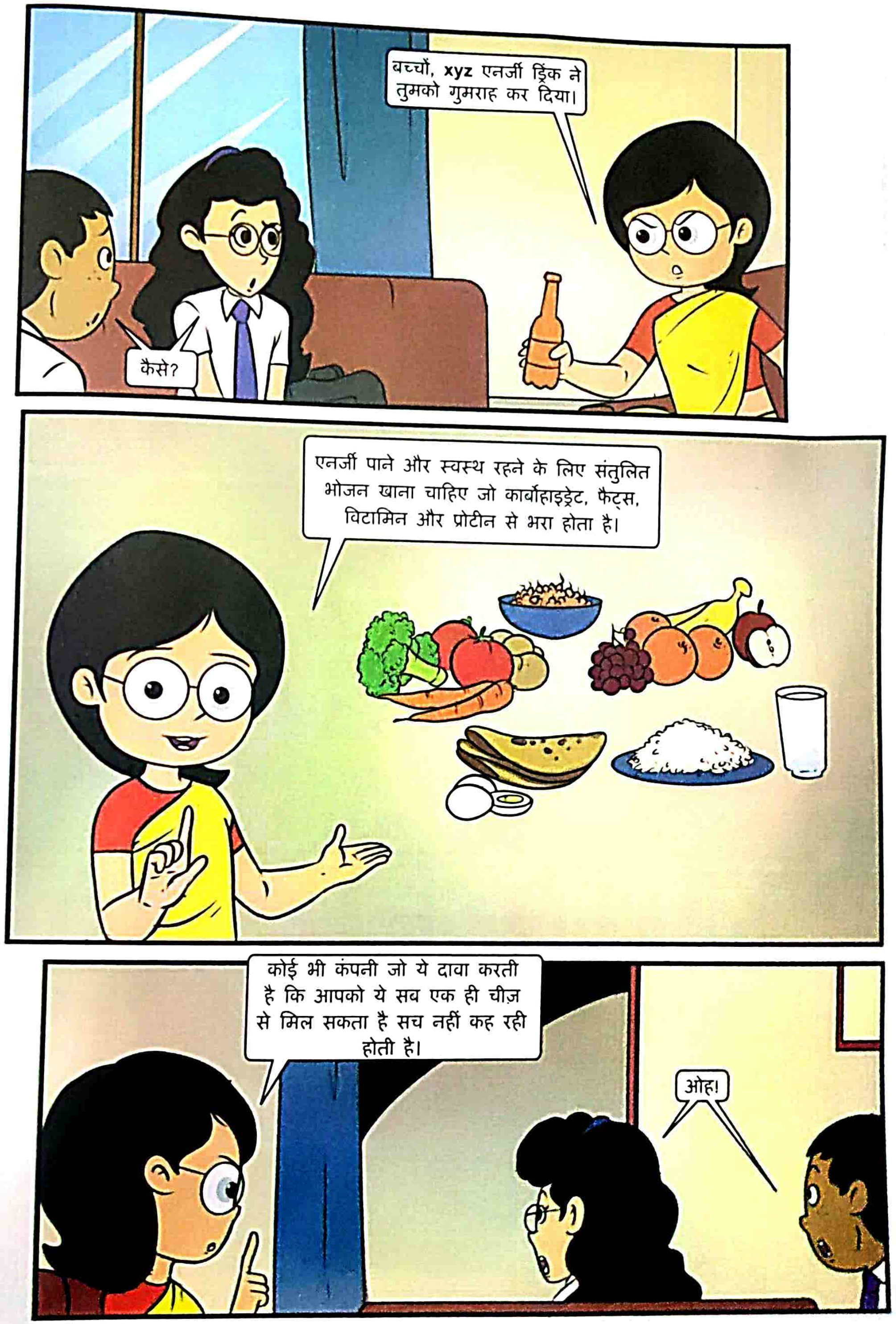
इस निशान के तीन हिस्से होते हैं।
22K916 XXXXXX
बीआईएस का निशान
XXXXXX 6 अंक का अल्फान्यूमेरिक एचयूआईडी कोड।
22K916 जो कि सोने की शुद्धता बताता है
इस कंगन पर हॉलमार्क का निशान होने का मतलब है कि यह कंगन 22 कैरेट सोने का है।
ओह! तो इसका मतलब है कि...
शायद ये सोने का नहीं है। क्या तुम इस लड़की को मूर्ख बना रहे हो ?
माफ कीजिएगा मैडम।
ये गहने असली सोने के नहीं है। हम इन्हें हॉलमार्क नहीं कर सकते।

तो इसका मतलब है कि आपके पास इसके लिए कुछ नहीं है ?
हम्म.. मुझे सोचने दीजिए।
कुछ मिला सर?
मेरे पास एक आइडिया है।
क्यों ना आप कम वजन वाले झुमके में से कुछ पसंद कर लें। ये आपके बजट में भी है।
हम्म...
देखिए! इन पर हॉलमार्क का निशान भी है।
लेकिन...
लेकिन अब मुझे समझ नहीं आ रहा कि मैं कौन सा पसंद करूँ।
हा हा।

उफ़! ये थकान

बस हरीश, थोड़ी दूर और। तुम्हारा घर यहीं कोने में है।
नहीं परिनाज, मैं ज़रा सा भी चल नहीं सकता। मैं थककर एकदम चूर हो चुका हूँ।
बच्चों, आप कुछ देर के लिए अंदर क्यों नहीं आ जाते हो?
धन्यवाद जागृति आंटी।
कुछ मिनट बाद
तुम दोनों को प्यास लगी होगी। थोड़ा सा जूस ले लो।
हाँ आंटी, पर हमें नहीं पता क्यों?

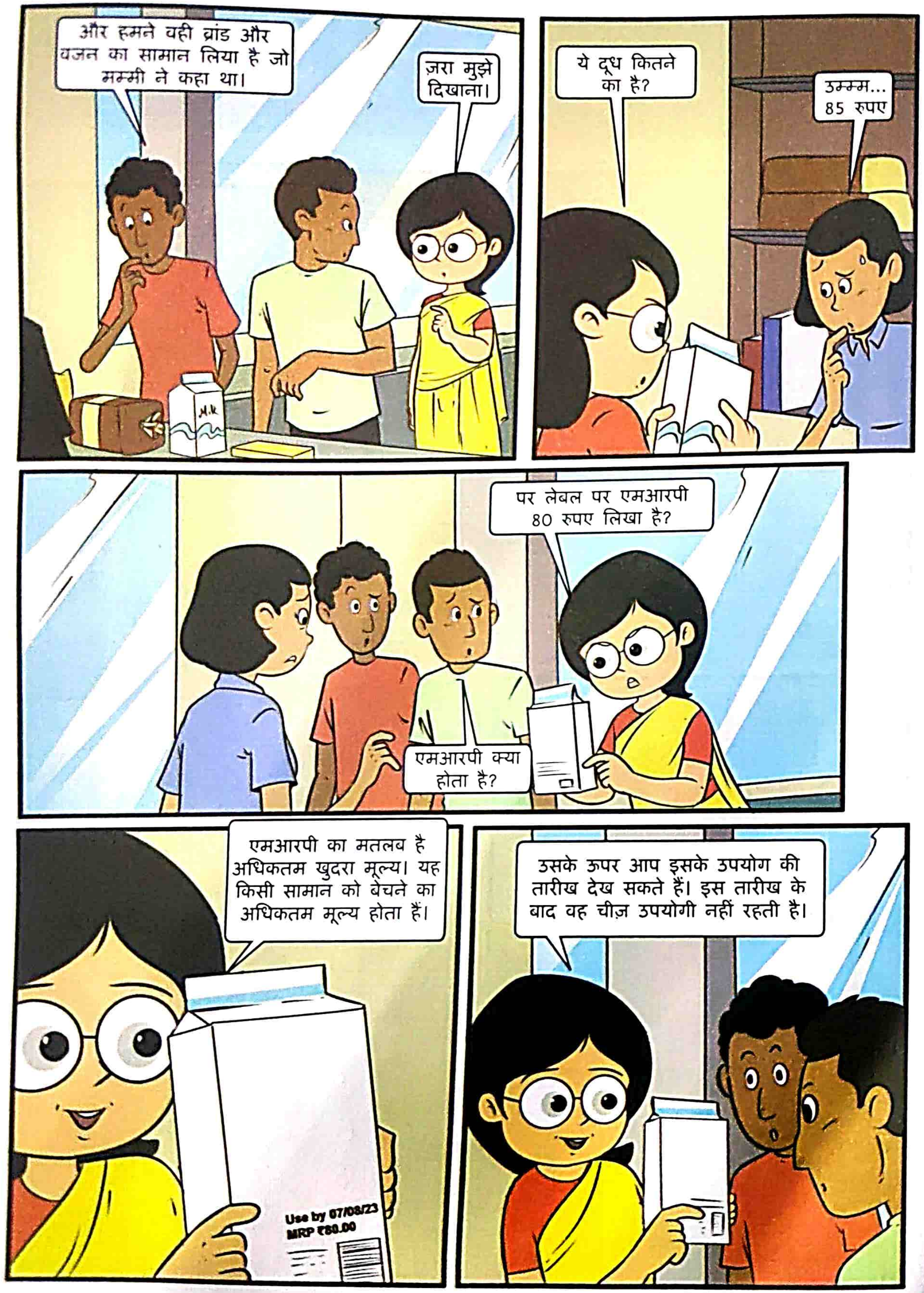

क्या मतलब? आप स्कूल के बाद थक गए होंगे, है ना?
हाँ। लेकिन हमें तो अभी तक एनर्जेटिक रहना चाहिए था।
हम दोनों ने आज xyz एनर्जी ड्रिंक पी थी।
तो?
हमें कुछ समय तक के लिए एनर्जेटिक महसूस होना चाहिए था।
जैसा कि वे विज्ञापन में कहते हैं।
तो यह बात है। आपने अपना टिफिन खाया कि नहीं?
हम्म... नहीं।
हमने सोचा कि हमें खाने की जरुरत नहीं है, इसलिए हमने अपना टिफिन अपने दोस्तों को दे दिया।
हम्म... मुझे लगा था।

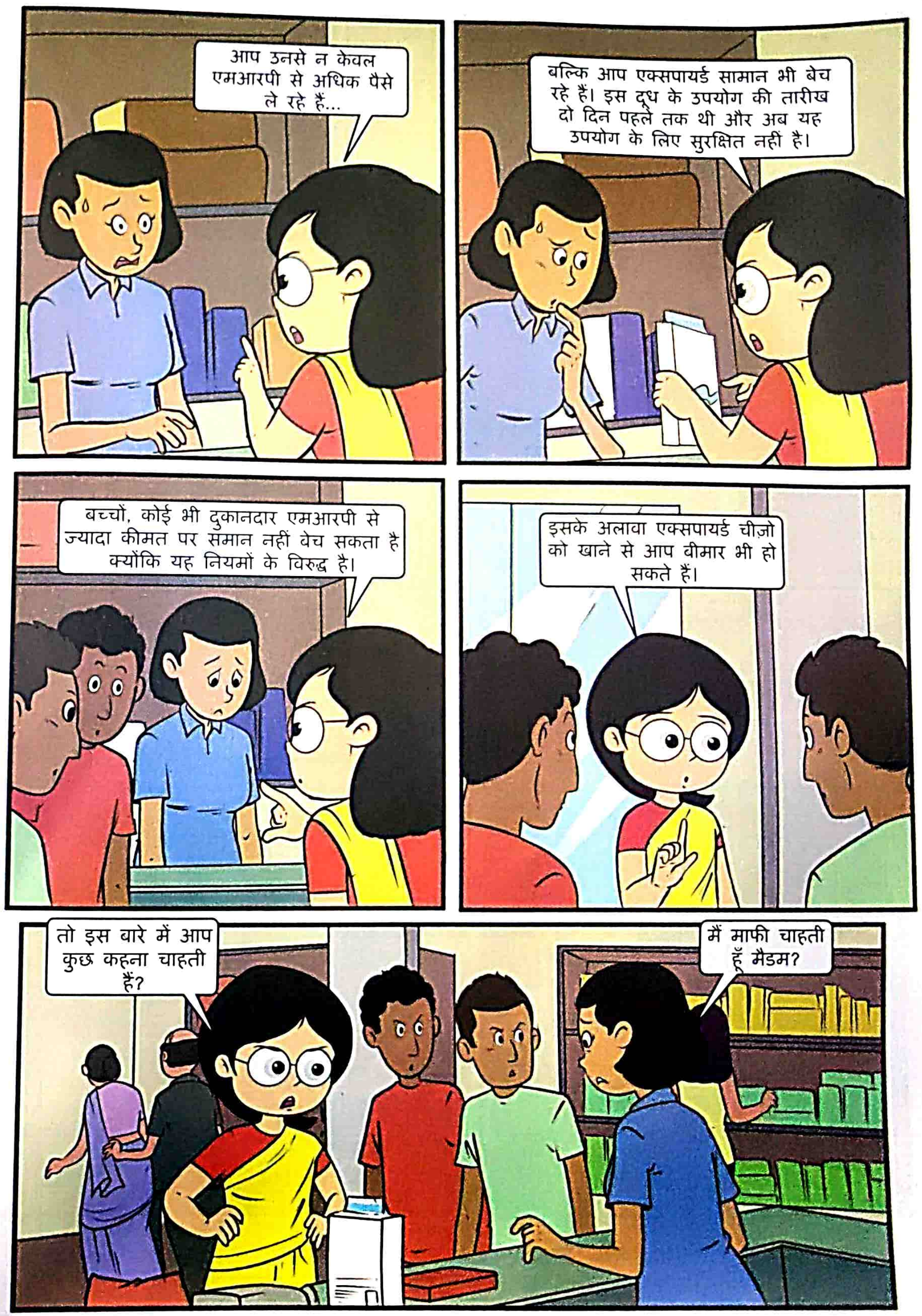

बच्चों, xyz एनर्जी ड्रिंक ने तुमको गुमराह कर दिया।
कैसे?
एनर्जी पाने और स्वस्थ रहने के लिए संतुलित भोजन खाना चाहिए जो कार्बोहाइड्रेट, फैट्स, विटामिन और प्रोटीन से भरा होता है।
कोई भी कंपनी जो ये दावा करती है कि आपको ये सब एक ही चीज़ से मिल सकता है सच नहीं कह रही होती है।
ओह!

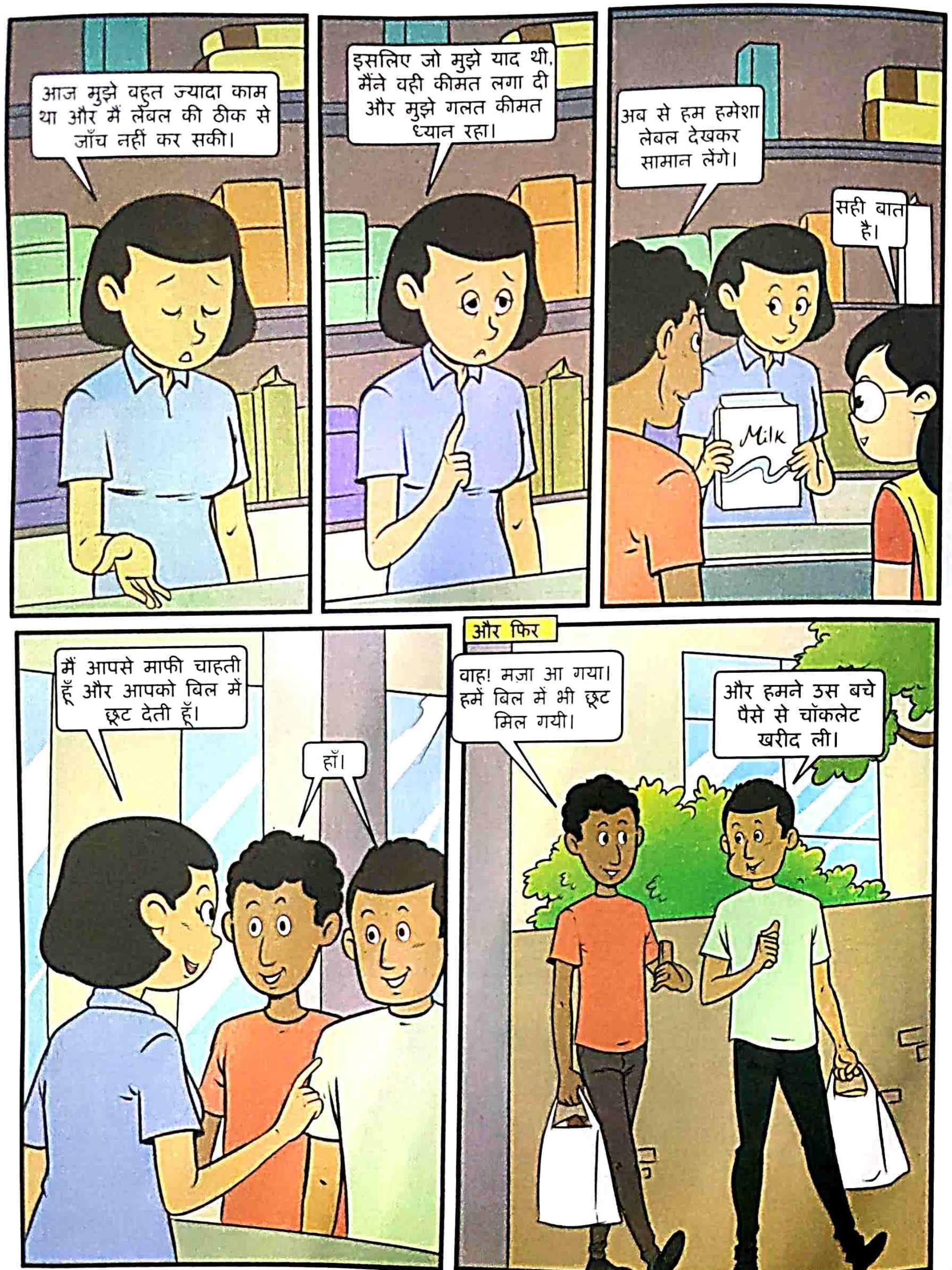
हमें दिन में तीन बार भोजन करना चाहिए, जहाँ तक आपके टिफिन की बात है...
हमें उसे हमेशा खत्म करना चाहिए। मेरी मम्मी यही कहती है।
तुम्हारी मम्मी सही कहती है। हमेशा याद रखो कि स्वस्थ आहार ही एनर्जी का सबसे अच्छा सोर्स है।
आओ बच्चों, मैं तुम्हारे खाने के लिए कुछ बना देती हूँ।
और फिर
सैंडविच के लिए धन्यवाद आंटी। कल हम अपने दोस्तों के लिए भी खाना लाएंगे।
हाँ। हम सभी के साथ बाँटने के लिए बड़ा टिफिन लाएंगे।

चक्कर लेबल का

और ब्रेड। हमें बस इतना ही चाहिए।
हमें कितने पैसे देने हैं?
आपको 425 रुपए देने हैं।
क्या? ये कैसे हो सकता है?
क्या आपको यकीन है?
ये देखिए, कैलकुलेटर में भी इतना ही आ रहा है।
लेकिन हमारी मम्मी ने हमें केवल 400 रुपए दिए हैं।


और हमने वही ब्रांड और वजन का सामान लिया है जो मम्मी ने कहा था।
ज़रा मुझे दिखाना।
ये दूध कितने का है?
उम्म्म... 85 रुपए
पर लेबल पर एमआरपी 80 रुपए लिखा है?
एमआरपी क्या होता है?
एमआरपी का मतलब है अधिकतम खुदरा मूल्य। यह किसी सामान को बेचने का अधिकतम मूल्य होता है।
Use by 07/08/23
MRP ₹80.00
उसके ऊपर आप इसके उपयोग की तारीख देख सकते हैं। इस तारीख के बाद वह चीज़ उपयोगी नहीं रहती है।


आप उनसे न केवल एमआरपी से अधिक पैसे ले रहे हैं...
बल्कि आप एक्सपायर्ड सामान भी बेच रहे हैं। इस दूध के उपयोग की तारीख दो दिन पहले तक थी और अब यह उपयोग के लिए सुरक्षित नहीं है।
बच्चों, कोई भी दुकानदार एमआरपी से ज्यादा कीमत पर समान नहीं बेच सकता है क्योंकि यह नियमों के विरुद्ध है।
इसके अलावा एक्सपायर्ड चीज़ो को खाने से आप बीमार भी हो सकते हैं।
तो इस बारे में आप कुछ कहना चाहती हैं?
मैं माफी चाहती हूँ मैडम?



Stories and Scripts: Paroma Bose | **Art:** Rajib Das
Cover Design: Akshay Khadilkar | **Colours:** Pragati Agrawal (Vyas)
Letters, Design and Layout: Akshay Khadilkar
Editorial: Gayathri Chandrasekaran and Devika Soni

उपभोक्ता मामले विभाग
DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

JAGO GRAHAK JAGO

मजबूत बनो, तेज बनो, पौष्टिक खाओ, चना खाओ

हमेशा इन विवरणों की जांच करें:

- ₹ अधिकतम खुदरा मूल्य और इकाई बिक्री मूल्य
- एक्सपायरी डेट और यूज-बाय डेट
- शुद्ध वजन
- निर्माता का नाम और पता
- ग्राहक सेवा नंबर और विवरण

AMAR CHITRA KATHA TINKLE