CHAPTER- 4

ഉപഭോക്താവ് : അവകാശങ്ങളും സംരക്ഷണവും

---

1. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും ഉപയുക്തതയും

- ഒരു സാധനത്തിന് മനുഷ്യന്റെ ആഗ്രഹങ്ങളെ തൃപ്തിപ്പെടുത്താനുള്ള കഴിവിനെയാണ് **ഉപയുക്തത (Utility)** എന്ന് വിളിക്കുന്നത്. ഇത് അളക്കുന്നത് **'യൂട്ടിൽസ്' (Utils)** എന്ന യൂണിറ്റിലാണ്.
- ഒരു സാധനത്തിന്റെ എല്ലാ യൂണിറ്റുകളും ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന ആകെ സംതൃപ്തിയാണ് **മൊത്തം ഉപയുക്തതയും (Total Utility)**.
- ഒരു സാധനത്തിന്റെ അധികമായി ഒരു യൂണിറ്റ് കൂടി ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന അധിക സംതൃപ്തിയാണ് **സീമാന്ത ഉപയുക്തത (Marginal Utility)**. ഉപഭോഗം കൂടുന്തോറും സീമാന്ത **ഉപയുക്തത** കുറഞ്ഞുവരികയും ഒടുവിൽ പൂജ്യമോ നെഗറ്റീവോ ആയി മാറുകയും ചെയ്യുന്നു. ഇതിനെ **സീമാന്ത ഉപയുക്തത നിയമം** എന്ന് വിളിക്കുന്നു.

2. വിവിധതരം സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളും

- പ്രകൃതിയിൽ സുലഭമായി ലഭിക്കുന്നതും വില നൽകേണ്ടാത്തതുമായ സാധനങ്ങൾ (ഉദാഹരണത്തിന്: സൂര്യപ്രകാശം, വായു).
- വില നൽകി വാങ്ങുന്ന സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളും (ഉദാഹരണത്തിന്: ഭക്ഷണം, വാഹനങ്ങൾ).
- മറ്റ് സാധനങ്ങൾ നിർമ്മിക്കാൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഉപാധികൾ (ഉദാഹരണത്തിന്: യന്ത്രങ്ങൾ, ഫാക്ടറികൾ).
- ദീർഘകാലം നിലനിൽക്കുന്നവയാണ് സുസ്ഥിര സാധനങ്ങൾ (വീട്, മേശ). പെട്ടെന്ന് നശിച്ചുപോകുന്നവയാണ് അസ്ഥിര സാധനങ്ങൾ (പാൽ, പച്ചക്കറികൾ).

3. ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ

- 1986-ലെയും 2019-ലെയും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഉറപ്പുനൽകുന്നു:
  1. **സുരക്ഷയ്ക്കുള്ള അവകാശം:** ആരോഗ്യത്തിന് ഹാനികരമായ സാധനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള സംരക്ഷണം.
  2. **തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവകാശം:** ന്യായമായ വിലയിൽ ഇഷ്ടമുള്ള സാധനങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം.
  3. **അറിയാനുള്ള അവകാശം:** സാധനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം, വില എന്നിവയെക്കുറിച്ച് അറിയാനുള്ള അവകാശം.
  4. **പരിഹാരം തേടാനുള്ള അവകാശം:** ചൂഷണങ്ങൾക്കെതിരെ നഷ്ടപരിഹാരം തേടാനുള്ള അവകാശം.
  5. **ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസത്തിനുള്ള അവകാശം:** ബോധവാനായ ഒരു ഉപഭോക്താവാകാൻ ആവശ്യമായ അറിവ് നേടാനുള്ള അവകാശം.

4. ഉപഭോക്തൃ കോടതികളും പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങളും

പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി മൂന്ന് തലങ്ങളിലുള്ള കോടതികളുണ്ട്:

- **ജില്ലാ കമ്മീഷൻ:** 1 കോടി രൂപ വരെയുള്ള പരാതികൾ.
- **സംസ്ഥാന കമ്മീഷൻ:** 1 കോടി മുതൽ 10 കോടി രൂപ വരെയുള്ള പരാതികൾ.
- **ദേശീയ കമ്മീഷൻ:** 10 കോടി രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള പരാതികൾ.

5. ഗുണനിലവാര ചിഹ്നങ്ങൾ

സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുമ്പോൾ താഴെ പറയുന്ന ചിഹ്നങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കണം:

- **ISI മുദ്ര:** വ്യാവസായിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് (സിമന്റ്, ഗ്യാസ് സിലിണ്ടർ).
- **അഗ്മാർക്ക് (AGMARK):** കാർഷിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക്.
- **FSSAI:** ഭക്ഷണസാധനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരത്തിന്.
- **GST നമ്പർ:** ചതിക്കപ്പെടാതിരിക്കാൻ ബില്ലിൽ ജി.എസ്.ടി നമ്പർ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.

6. തട്ടിപ്പുകൾ നേരിടാനുള്ള വഴികൾ

- **ബാങ്കിംഗ് തട്ടിപ്പ്:** ബാങ്ക് മാനേജറെ സമീപിക്കുക; 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ **ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ** സമീപിക്കാം.
- **ഓൺലൈൻ തട്ടിപ്പ്:** സൈബർ ക്രൈം സെല്ലിൽ (**cybercrime.gov.in**) പരാതിപ്പെടുക.
- **ഉപഭോക്തൃ ചൂഷണം:** വെള്ളക്കടലാസിൽ പരാതി തയ്യാറാക്കി ബില്ല് ഉൾപ്പെടെയുള്ള തെളിവുകൾ സഹിതം ഉപഭോക്തൃ കോടതിയിൽ നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാം.

OXFORD