

CHAPTER- 4

CONSUMER : RIGHTS AND PROTECTION

ഉപഭോക്താവ് : അവകാശങ്ങളും സംരക്ഷണവും

1. Consumer Satisfaction and Utility (ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും ഉപയുക്തയും)

- **Utility:** It is the want-satisfying power of a commodity. It is subjective and measured in units called 'utils'.

ഒരു സാധനത്തിന് മനുഷ്യന്റെ ആഗ്രഹങ്ങളെ തൃപ്തിപ്പെടുത്താനുള്ള കഴിവിനെയാണ് **ഉപയുക്ത (Utility)** എന്ന് വിളിക്കുന്നത്. ഇത് അളക്കുന്നത് 'യൂട്ടിൽസ്' (utils) എന്ന യൂണിറ്റിലാണ്.

- **Total Utility (TU):** The total satisfaction received from consuming all units of a commodity.

ഒരു സാധനത്തിന്റെ എല്ലാ യൂണിറ്റുകളും ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന ആകെ സംതൃപ്തിയാണ് **മൊത്തം ഉപയുക്തയും (Total Utility)**.

- **Marginal Utility (MU):** The additional satisfaction gained from consuming one more unit of a commodity. According to the **Law of Diminishing Marginal Utility**, as consumption increases, MU decreases and eventually becomes zero or negative.

ഒരു സാധനത്തിന്റെ അധികമായി ഒരു യൂണിറ്റ് കൂടി ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന അധിക സംതൃപ്തിയാണ് **സീമാന്ത ഉപയുക്ത (Marginal Utility)**. ഉപഭോഗം കൂടുന്തോറും സീമാന്ത ഉപയുക്ത കുറഞ്ഞുവരികയും ഒടുവിൽ പൂജ്യമോ നെഗറ്റീവോ ആയി മാറുകയും ചെയ്യുന്നു. ഇതിനെ **സീമാന്ത ഉപയുക്ത നിയമം** എന്ന് വിളിക്കുന്നു.

2. Types of Goods and Services (വിവിധതരം സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളും)

- **Free Goods:** Available abundantly in nature for free (e.g., Sunlight, Air).

പ്രകൃതിയിൽ സുലഭമായി ലഭിക്കുന്നതും വില നൽകേണ്ടാത്തതുമായ സാധനങ്ങൾ (ഉദാഹരണത്തിന്: സൂര്യപ്രകാശം, വായു).

- **Economic Goods:** Purchased for a price (e.g., Food, Vehicles).

വില നൽകി വാങ്ങുന്ന സാധനങ്ങളും സേവനങ്ങളും (ഉദാഹരണത്തിന്: ഭക്ഷണം, വാഹനങ്ങൾ).

- **Capital Goods:** Used to produce other products (e.g., Machinery, Factories).

മറ്റ് സാധനങ്ങൾ നിർമ്മിക്കാൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഉപാധികൾ (ഉദാഹരണത്തിന്: യന്ത്രങ്ങൾ, ഫാക്ടറികൾ).

- **Durable & Non-Durable:** Durable goods last long (House, Table), while non-durable goods are used up quickly (Milk, Vegetables).

ദീർഘകാലം നിലനിൽക്കുന്നവയാണ് സുസ്ഥിര സാധനങ്ങൾ (വീട്, മേശ). പെട്ടെന്ന് നശിച്ചുപോകുന്നവയാണ് അസ്ഥിര സാധനങ്ങൾ (പാൽ, പച്ചക്കറികൾ).

3. Consumer Rights (ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ)

The Consumer Protection Acts (1986 and 2019) ensure several rights:

1. **Right to Safety:** Protection against hazardous goods.
 2. **Right to Choose:** Access to a variety of goods at competitive prices.
 3. **Right to Know:** Information about quality, purity, and price.
 4. **Right to Seek Redressal:** Right to get compensation against exploitation.
 5. **Right to Consumer Education:** Acquiring knowledge to be an informed consumer.
- 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 ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യമായ അറിവ് നേടാനുള്ള അവകാശം.

4. Consumer Courts and Redressal (ഉപഭോക്തൃ കോടതികളും പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങളും)

Complaints are handled at three levels based on the compensation amount:

- **District Commission:** Claims up to ₹1 Crore.
- **State Commission:** Claims between ₹1 Crore to ₹10 Crore.
- **National Commission (NCDRC):** Claims exceeding ₹10 Crore.

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. Quality Symbols and Symbols to Check (ഗുണനിലവാര ചിഹ്നങ്ങൾ)

Consumers should check for these marks before buying:

- **ISI Mark:** For industrial products (Cement, Gas cylinders).
- **AGMARK:** For agricultural products.
- **FSSAI:** For food security and quality.
- **GST Number:** Ensure it is present on the bill to avoid being cheated.

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. Handling Frauds (തട്ടിപ്പുകൾ നേരിടാനുള്ള വഴികൾ)

- **Banking Fraud:** Approach the Bank Manager; if unresolved in 30 days, contact the **RBI Ombudsman**.
- **Online Fraud:** Report to the Cyber Crime Cell at **cybercrime.gov.in**.
- **Consumer Exploitation:** File a written complaint on white paper to the Consumer Court with evidence (bills).
 - **ബാങ്കിംഗ് തട്ടിപ്പ്:** ബാങ്ക് മാനേജറെ സമീപിക്കുക; 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരമായില്ലെങ്കിൽ **ആർ.ബി.ഐ ഒംബുഡ്സ്മാനെ** സമീപിക്കാം.
 - **ഓൺലൈൻ തട്ടിപ്പ്:** സൈബർ ക്രൈം സെല്ലിൽ (**cybercrime.gov.in**) പരാതിപ്പെടുക.
 - **ഉപഭോക്തൃ ചൂഷണം:** വെള്ളക്കടലാസിൽ പരാതി തയ്യാറാക്കി ബില്ലി ഉൾപ്പെടെയുള്ള തെളിവുകൾ സഹിതം ഉപഭോക്തൃ കോടതിയിൽ നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാം.

OXFORD