



CONSUMER CLUB IN ACTION

January 2011

Internal Circulation Only

Dear Readers

We are happy to inform you that CREAT has been identified as a Nodal Agency for establishing and running 20 consumer clubs in schools in North Bangalore. In addition, CREAT is also in the process of establishing Consumer Law and Advocacy Clubs in colleges/law colleges throughout Karnataka. As part of the activities of School Consumer Clubs we have launched this newsletter. The object is to inform and highlight the activities of consumer clubs so that each of the clubs will be able to learn and share their experiences in promoting consumer awareness. CREAT will be happy to carry news about events, programs, materials produced and activities of consumer clubs run by other nodal agencies as well. This is subject to availability of space, worthiness of the event etc. Kindly send your reports by email only to us. If the report is in Kannada it should be in Nudi font. Handwritten reports/hard copies will not be accepted.

CREAT in Consumer Education

The concept of consumer education is quite new in the Indian context. Though consumer movement has picked up its tempo as a result of the enactment of the Consumer Protection Act (CPA), consumer education is yet to make its impact. Unlike in the Western countries, particularly Australia where consumer education has been accorded importance, it is not so in India. The once exception among third world countries is Malaysia where consumer education has been in vogue since the 1970s. The Consumers' Association of Penang (CAP) is a pioneer in imparting consumer education.



A few years ago the Government of India took the initiative of promoting Consumer Clubs in schools (now extended to Colleges also) by way of providing financial assistance to voluntary consumer organizations (VCOs) to establish and run consumer clubs. The Central and State Consumer Welfare Fund Rules was amended for this purpose. At the State level the department incharge of consumer affairs have been directed to identify nodal agencies to promote consumer education through consumer clubs.

CREAT was the first VCO to establish a consumer club in 1995 in Kendriya Vidyalaya, Malleswaram, Bangalore. This was at a time when the concept of consumer clubs were unheard in the country. Learning from the experience of Malaysia, CREAT mobilized some teachers to sensitize the students about consumer rights and responsibilities. Since then CREAT has been continuously arranging workshops, seminars and other activities to strengthen consumer education. CREAT collaborated with NCERT and Indian Institute of Public Administration and organized three workshops in which over 200 teachers were trained.

In the last 15 years of its involvement in consumer advocacy, CREAT has found two requirements lacking as far as consumer education is concerned. The first is non-availability of suitable teaching materials and the second shortage of well-trained consumer educators. In the absence of these two crucial factors consumer education has suffered to a large extent. Besides the very concept of consumer education has not been understood in the proper perspective. Most of the VCOs, particularly in Karnataka have been trying to impart consumer law in the name of consumer education. Though consumer law is a part of consumer protection, given the age, capacity, skill and the time at the disposal of students, consumer law alone will not be of use. CREAT has realized that consumer education needs to be viewed in a different perspective. Accordingly CREAT views consumer education as a skill to manage life itself. Keeping these requirements in view CREAT would like to focus on (a) production of sufficient learning/teaching materials (b) train trainers/consumer educators (c) create a pool of consumer educators and resources.



e.mail : creatorg@sify.com,
info@creatindia.org
website: www.creatindia.org

Training for Consumer Education Facilitators

During December 2010, the Food, Civil Supplies and Consumer Affairs Department (FCSCAD) of the Karnataka State Government nominated CREAT as a nodal agency to establish and run 20 consumer clubs in schools coming under the jurisdiction of Bangalore North district. The scheme is being implemented through the Department of Public Instruction (DDPI). As a first step, CREAT organized a one-day workshop for teachers who have been designated to run the consumer clubs. The training was held on 29th January 2011 at Hotel Citadel, Bangalore.

As a first step the heads of the identified schools were contacted and requested to depute one or two teachers who would be incharge of running consumer clubs. Secondly consumer education materials including articles, case studies, handouts, exercises etc. were developed. More than 20 teachers representing the identified schools attended the workshop.

The workshop was spread across four sessions. In the first session Mr. Y.G. Muralidharan (Trustee – CREAT) welcomed the participants and briefed about the purpose of the training program. He explained the background with which the training has been organized. Mr.Muralidharan traced the evolution and growth of consumer protection since the times of Kautilya up to the present age. He also explained the concept of consumer education and how consumer clubs can promote consumer awareness. He said the market forces are growing strong and the impact of globalisation has made consumers more vulnerable to the selling tactics.

Mr.Muralidharan suggested that the consumer club should focus on building the capacity of the students to understand the various aspects of the market and those which makes students to buy whether they want it or not. He said teachers should make students distinguish between 'wants' and 'needs'. He also said that these days students have substantial amount at their disposal and they need proper guidance about its usage. The concept of Money Management (budgeting income and expenses) should form part of consumer education. Finally Mr.Muralidharan wanted teachers to make students aware of the dangers of advertisements and other selling tactics.

The second session focused on consumers' access to safe medicine. Shri.D.A.Gundurao, President of the Karnataka State Pharmacy Council (KSPC), spoke on issues related to safety of medicines. He explained the concept of drugs and medicines with special reference to the steps to be taken by consumers while using and storing it. Shri.Gundurao also showed by practical examples how some pharmaceutical companies are cheating the consumers. He also explained the labeling requirements. Shri.Prasannakumar of the Weights and Measures Department, GoK, explained the various rules and regulations relating to packed commodities. He answered several questions about the department, complaint lodging procedures, cheating by auto drivers and petrol dealers etc. Shri.Ravindranath Guru, Secretary of the Consumer Care Society, Bangalore, shared his experiences in running consumer clubs.

In the final session, Mr. Y.G. Muralidharan explained the methodology of forming consumer clubs, the activities to be organized, the procedure for reimbursement of expenses incurred etc. The participants felt that due to paucity of time and the upcoming exams, closure of the present academic year, only one or two activities could be organized. After a brief discussion the following Plan of Action was finalized.

- All the schools will establish a consumer club with about 100 students as members.
- Two teachers will be identified as Consumer Club Facilitators [CCF]
- Schools will put up a separate notice board for consumer club activities
- A separate register to record the activities of the Consumer club will be opened

What is Consumer Education?

Consumer education encompasses attitudes, knowledge and skills connected to functioning in today's society. It is responsibility learning, which contributes to the individual's ability to manage his own life as well as contributing to the management of the global society's collective life. Consumer education deals with development – individual, social, economic and ecological. Sustainable development springs from the understanding both children and adults have of their own consumption patterns.

The intentions of consumer education are to:

Create insight in consumption in the past and at present

Increase awareness about the influences people are exposed to in relation to

Lifestyles

Contribute to increased awareness of the consequences of our choices and actions

Reflect over the quality of life and the definitions of “need”

Acquire the necessary knowledge and skills to become independent, critical and aware

Consumers

[Consumer Council of Norway]

- Consumer Clubs will organize debate &/or essay competitions on a topic related to consumer protection/advertisement.
- The names of three winners will be sent to CREAT within 15th February 2011.
- Consumer club will give prizes worth Rs.500 (Rupees five hundred only)
- The CCFs will send to CREAT a report along with the bills/vouchers for reimbursement of the expenditure towards prizes.
- CREAT will reimburse the amount within 7 days of receipt of report/vouchers etc.
- Consumer Club Facilitators will try to translate into Kannada the materials provided as background papers
- CREAT will send the list of participants, report of the workshop etc. to all the participants.
- CREAT will publish a four page news letter to highlight the activities of Consumer Clubs

TRANS FATTY ACIDS – What are they?

Trans Fat: What it is?

Trans fatty acids (TFA) are hydrogenated fats. Fatty acids molecule is a chain of carbon and hydrogen atoms, tied up in double bounds. When hydrogen is blow into oil through a process – hydrogenation – the hydrogen atoms flip or trans to the other side in a configuration. This is called trans.



Why Hydrogenation?

The hydrogenation process has certain advantages. It raises the melting point of the fat, decreases its rancidity, and increases rigidity and flavor stability. Besides, food fried in hydrogenated oil has a longer shelf life. It also adds to crispness.

Health effects of TFA

Several studies and researches have proved that trans fat is harmful to health. Evidence against trans fats continues to pile up. Some of the health hazards are:-

- Raises the level of low-density lipoproteins (bad cholesterol) and lowers that of high-density lipoproteins known as good cholesterol
- Promotes the formation of arterial plaque, leading to circulation problems, high blood pressure, heart diseases and stroke
- Predisposes to obesity and cancer
- Assimilates into cell membranes, weakening their structure and protective function
- Weakens the immune system
- Reduces the elasticity of blood vessels
- Promotes the onset of Alzheimer's disease and accelerates mental decline among elderly people

TFA – Where it is found?

Any type of shortening is likely to have TFA. Common food products like chips, cookies, biscuits, cakes, pizzas, confectionery and other savouries contain TFA. Margarine,

packaged food, pre-mixed foods, pre-fried chicken, frozen foods, microwave meals, breads and ready-to-eat meals all have trans fat. Even if the label of a product says 'cholesterol free' it may contain a substantial amount of cholesterol by means of trans fat – the information not mentioned on the label.



Avoid foods that have the following on their labels

- Hydrogenated vegetable oil
- Partially hydrogenated vegetable oils
- Hydrogenated edible vegetable oil
- Trans fats or trans fatty acids
- Vegetable shortening
- Hydrogenated/partially
- Hydrogenated palm or kernel oil

(Information courtesy: Insight)

ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳು : ಒಂದು ಪರಿಚಯ

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಎಂಬ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಇತ್ತೀಚಿನದು. ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ಹಿಂದೆ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ. ಆದರೆ ಮುಂದುವರಿದ ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಅನೇಕ ವರ್ಷಗಳ ಇತಿಹಾಸವಿದೆ. ಅಮೇರಿಕ, ಇಂಗ್ಲೆಂಡ್, ಅಸ್ಟ್ರೇಲಿಯ ಮುಂತಾದ ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಅರವತ್ತರ ದಶಕದಲ್ಲೇ ಆರಂಭಿಸಿದ್ದು ಕಂಡು ಬರುತ್ತದೆ. ನೇರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಎಂದು ಕರೆಯದಿದ್ದರೂ ಹೋಂ ಇಕನಾಮಿಕ್ಸ್ ಎಂಬ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮತ್ತು ಪ್ರೌಢಶಾಲೆಯ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಹಿತರಕ್ಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು. ಈಗಲೂ ಅದು ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತಿದೆ. ತೃತೀಯ ರಷ್ಟಗಳ ಪೈಕಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತು ನೀಡಿದ ದೇಶವೆಂದರೆ ಮಲೇಶಿಯ. ಅಲ್ಲಿನ ಕನ್ಸೂಮರ್ ಅಸೋಸಿಯೇಶನ್ ಆಫ್ ಪೆನಾಂಗ್ (ಸಿಎಪಿ) ಎಪ್ಪತ್ತರ ದಶಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ಸ್ಥಾಪಿಸಿತ್ತು. ಅನೇಕ ಕೈಪಿಡಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಉಂಟುಮಾಡುವ ಪ್ರಯತ್ನ ನಡೆಸಿ ಸಾಕ್ಷ್ಯ ಯಶಸ್ಸನ್ನೂ ಗಳಿಸಿತು. ಫಿಜಿ ದ್ವೀಪ ರಾಷ್ಟ್ರವೂ ಸಿಎಪಿ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಆರಂಭಿಸಿ ಈಗಲೂ ಮುನ್ನಡೆಸಿಕೊಂಡು ಬರುತ್ತಿದೆ.

ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರಕಾರ ನಮ್ಮ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಥಮ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡಿದ್ದು ಮುಂಬೈನ ಸಿಜಿಎಸ್‌ಐ. ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯೂ ಸಹ ಕೆಲವು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಕೈಪಿಡಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ. ಇದಾದ ನಂತರ ದೆಹಲಿಯ ಕೆಲ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

ಮತ್ತು ಚೆನ್ನೈನ ಸಿಎಜಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ಕೆಲ ಪ್ರಯತ್ನ ನಡೆಸಿ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತಿದೆ. ಎಪ್ಪತ್ತರ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಬೆಂಗಳೂರಿನಲ್ಲಿ ಶ್ರೀಮತಿ ಜಾಜಿ ಮಂದಣ್ಣ ಅವರ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ಆರಂಭವಾದ ಕನ್ಸೂಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್‌ಸ್ ಸೊಸೈಟಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಅಂತರ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮ್ಮೇಳನವನ್ನು ನಡೆಸಿತು. 1993ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪನೆಗೊಂಡ ನಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆ 1995ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ಆರಂಭಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನ ನಡೆಸಿತು. ಸುಮಾರು 85 ಶಿಕ್ಷಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಒಂದು ದಿನದ ತರಬೇತಿ ನಡೆಸಿತು. ಇದರ ಫಲವಾಗಿ ಮಲ್ಲೇಶ್ವರದ ಕೇಂದ್ರೀಯ ವಿದ್ಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ದಕ್ಷಿಣ ಭಾರತದ ಪ್ರಥಮ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ಆರಂಭವಾಯಿತು. ಈಗಲೂ ಅದು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿದೆ. ಆದರೆ ಇತರ ಶಿಕ್ಷಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಂಭೀರ ಪ್ರಯತ್ನ ನಡೆಸಲಿಲ್ಲ. ಕ್ರಿಯೇಟ್ ತನ್ನ ಪ್ರಯತ್ನ ನಿಲ್ಲಿಸದೆ ಶಿಕ್ಷಕರಿಗೆ ಮತ್ತೆ ಮೂರು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಾಗಾರ ನಡೆಸಿತು. ಇದರ ಫಲವಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ 6 ಶಾಲೆ ಮತ್ತು ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ಆರಂಭಗೊಂಡಿತು ಈ ಮಧ್ಯೆ ಕೇಂದ್ರ ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿತು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್ಥಿಕ ಅನುದಾನವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಹ ನಿಯಮ ಪ್ರಕಟಿಸಿತು. ಆಹಾರ, ನಾಗರಿಕ ಸರಬರಾಜು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಇಲಾಖೆ, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಕಾರ ಈಗ ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಸುಮಾರು 950 ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರತವಾಗಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ಸಂಜಾಲಕರಿಗೆ ಬುನಾದಿ ತರಬೇತಿ

ಮುಂದಿನ ಬಳಕೆದಾರರ ಸಬಲೀಕರಣ

ಕಳೆದ ಡಿಸೆಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಇಲಾಖೆಯು ಕ್ರಿಯೇಟ್‌ಅನ್ನು ನೋಡಲ್ ಎಜೆನ್ಸಿಯನ್ನಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಿ ಬೆಂಗಳೂರು ಉತ್ತರ ವಲಯದಲ್ಲಿರುವ 20 ಶಾಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ಆರಂಭಿಸಲು ಸೂಚನೆ ನೀಡಿತು. ಕ್ರಿಯೇಟ್ ಅನುಭವದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎರಡು ತೊಡಕುಗಳಿವೆ. ಪ್ರಥಮವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ಸಂಪನ್ಮೂಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕೊರತೆ ಹಾಗೂ ಎರಡನೆಯದಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಪಠ್ಯ ಸಾಮಗ್ರಿ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು. ಈ ಕೊರತೆ ನೀಗಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಕ್ರಿಯೇಟ್ ಈಗಾಗಲೇ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ನೋಡಲ್ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಆರಂಭಿಸಿದೆ. ಆದರೆ ಇದುವರೆಗೂ ದೊರೆತಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ನೋಡಲ್ ಸಂಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕೈಪಿಡಿ, ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಿಲ್ಲ. (ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ್ದರೆ ದಯವಿಟ್ಟು ತಿಳಿಸಿ ಹಾಗೂ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ ಕೊಡಿ. ಅದರ ಬೆಲೆ ಪಾವತಿಸುತ್ತೇವೆ) ಗ್ರಾಹಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಮಗ್ರಿ ತಯಾರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದರೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಕೇವಲ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಇತರ ಅನೇಕ ವಿಷಯಗಳು ಸೇರಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಪೋಷಕರು ನೀಡುವ ಪಾಕೆಟ್ ಮನಿ ಹೇಗೆ ವೆಚ್ಚಮಾಡಬೇಕು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ, ದೂರು ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ವಿಧಾನ, ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆ ಹೇಳುವ ರೀತಿ, ಪೊಟ್ಟಣಗಳ ಮೇಲೆ ಮುದ್ರಿಸಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಓದುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಸೇರಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಸಫಲವಾಗಬೇಕಾದರೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತುದಾರರ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೇಟ್ ಶಿಕ್ಷಕರನ್ನಲ್ಲದೆ ಇತರರನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಕರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಹಮ್ಮಿಕೊಂಡಿದೆ. ತಮ್ಮ ಶಾಲೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಇತರ ಶಾಲೆ, ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಕರ ಜಾಲ ರಚಿಸಲು ಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕ್ರಿಯೇಟ್ ಇವರನ್ನು ಕನ್ಸೂಮರ್ ಎಜುಕೇಶನ್ ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ಸ್ (Consumer Education Facilitators) ಇದರ ಮೊದಲ ಹಂತವಾಗಿ ಕ್ರಿಯೇಟ್ 2011ರ ಜನವರಿ 29ರಂದು ಬೆಂಗಳೂರಿನ ಸಿಟಾಡಲ್ ಹೋಟೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ನೇಮಕಗೊಂಡಿರುವ ಶಿಕ್ಷಕರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಆಯೋಜಿಸಿತ್ತು (ಪೂರ್ಣ ವರದಿ ಮುಂದಿನ ಪುಟಗಳಲ್ಲಿ) ವಿವಿಧ ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ, ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಕೆಲವು ಕೈಪಿಡಿ ತಯಾರಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಶಿಕ್ಷಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದೇವೆ. ಸದ್ಯದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಿದ್ದೇವೆ. ಕ್ರಿಯೇಟ್ ನಡೆಸುವ 20 ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳು ನಡೆಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಈ ವಾರ್ತಾಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಲು ಆರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ. ರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ದೇಶದ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಹ ಆಯ್ದ ವರದಿ, ಮಾಹಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತೇವೆ. ನೀವು ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಿ. ಪರಸ್ಪರ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಒಂದು ಸ್ಪಷ್ಟರೂಪ ನೀಡುವುದು ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶ. ಈ ವಾರ್ತಾಪತ್ರ ಮುಂದಿನ ಎರಡು ವರ್ಷಗಳು ಆಗಾಗ ಪ್ರಕಟವಾಗಲಿದ್ದು ಕನಿಷ್ಠ 10 ಸಂಚಿಕೆ ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಯೋಜನೆ ಇದೆ.

ಮುಂದಿನ ಜನಾಂಗ ಈಗಿನವರಂತೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಬಲಿಯಾಗದಂತೆ ನಿಗಾ ವಹಿಸುವುದು ಇಂದಿನ ಶಿಕ್ಷಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿ. ಇಂದಿನ ಮಕ್ಕಳು ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಷ್ಟೂ ಉತ್ತಮ ಬಳಕೆದಾರರಾಗಿ ರೂಪಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯ. ಈಗಾಗಲೇ ನಮ್ಮ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಮತ್ತು ಯುವಜನಾಂಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿ ಇಲ್ಲದೆ ಅನೇಕ ವಂಚನೆಗೆ ಗುರಿಯಾಗುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪ್ರಭಾವದಿಂದ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಶಾಪಿಂಗ್ ಮಾಡಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣ ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಜಾಗತೀಕರಣದ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ವಿದೇಶಿ ಆಹಾರಗಳಿಗೆ ಮರುಳಾಗಿ ತಮ್ಮ ಆರೋಗ್ಯವನ್ನೂ ಹಾಳುಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಆದರೆ ಇದರ ದುಷ್ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಏನೇ ಹೇಳಿದರೂ ಕೇಳದಷ್ಟು ದಟ್ಟವಾಗಿ ಅವರ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವಶಾಲಿ ಮಾಧ್ಯಮ ಕೆಲಸಮಾಡುತ್ತಿದೆ. ಇದಲ್ಲವನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ನಮ್ಮ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಇತ್ತೀಚಿನ ಬಳವಣಿಗೆ. ಆದರೆ ಅಮೇರಿಕ ಮತ್ತು ಯುರೋಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದು ಎಪ್ಪತ್ತರ ದಶಕದಿಂದಲೇ ಆರಂಭವಾಯಿತು. ಶಾಲೆ ಮತ್ತು ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ಅರ್ಥಶಾಸ್ತ್ರದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿ ಈಗಲೂ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿದೆ. ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಎಂದು ಕರೆಯದೆ ಹೋಂ ಎಕನಾಮಿಕ್ಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗಿದೆ. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳಿಂದೀಚೆಗೆ ಶಾಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಲಬ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಅದರ ಮೂಲಕ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವ ಯೋಜನೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ. ಕೇಂದ್ರ ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರ ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್ಥಿಕ ಅನುದಾನವನ್ನು ಸಹ ನೀಡುತ್ತಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ ಐದು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತಾವು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ, ಹಣಕಾಸು, ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕತೆ, ಉದ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡ ಕಾನೂನುಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಸೇರಿರಬೇಕು. ಇಡೀ ಕಾನೂನನ್ನು ಹೇಳುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲವಾದರೂ ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯ. ತನಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸರಕುಗಳನ್ನು ಯಾವ ರೀತಿ ಖರೀದಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಎರಡನೇ ಅಂಶ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಾರುಹೋಗಿದ್ದಾರೆ. ಜೇಬಿನಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲವೇ ಜಂಭದ ಚೇಲದಲ್ಲಿ ಹಣ ಇರಲೇಬೇಕೆಂದಿಲ್ಲ. ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ ಕಾರ್ಡ್ ಯೆಪಯೋಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಹಣದ ಬೆಲೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಮಿತವ್ಯಯವಾಗಿ ಬಳಸಬೇಕೆಂಬ ಅರಿವು ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲ ಮಾಡುವುದು ಒಂದು ಮಹಾಪರಾಧ ಎಂದು ಬಾವಿಸಿದ್ದ ಕಾಲವೊಂದಿತ್ತು. ಆದರೆ ಈಗ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕಾರ್ಡ್ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ನೀವು ನಾಗರಿಕರಲ್ಲ.

ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಈಗ ಅನೇಕ ರೀತಿಯ ವಂಚನೆಗಳು ನಡೆಯುತ್ತಿದೆ. ಮಾರಾಟದ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಾನಾ ರೀತಿಯ ಆಕರ್ಷಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿ ಮೋಸಹೋಗುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಅದು ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡದೆ ಬೊಜ್ಜು ಕರಗಿಸುವುದಿರಬಹುದು ಇಲ್ಲವೇ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಶೇಕಡ 30 ಬಡ್ಡಿ ಇರಬಹುದು. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಜಾಹಿರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹಾದಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಸದಾ ನಡೆಯುತ್ತಲೇ ಇದೆ. ಇದಲ್ಲದರ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವ ರೀತಿ ಎಚ್ಚರ ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸಿಕೊಡುವುದು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಮೂರನೇ ಅಂಶ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಲವೊಂದು ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅದೇ ರೀತಿ ಅವರು ಕೆಲವೊಂದು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನೂ ಪೂರೈಸಬೇಕಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಹಕ್ಕು, ಮಾಹಿತಿ ಹೊಂದುವ ಹಕ್ಕು, ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು, ಆಯ್ಕೆಯ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯಾದಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಸರಿಯಾದ ಬೆಲೆ ನೀಡುವುದು, ತೆರೆಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು, ರಸೀದಿ/ಬಿಲ್ ಕೇಳಿ ಪಡೆಯುವುದು, ಪರಿಸರವನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಮಲಿನಗೊಳಿಸದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು ಅವಶ್ಯ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇರುವ ಪರಿಹಾರದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡುವುದು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ಒಂದು ಭಾಗ. ವಂಚನೆಗೆ ಒಳಗಾದರೆ ಎಲ್ಲಿ, ಹೇಗೆ, ಯಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು, ಅದಕ್ಕನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ವಿಧಾನ ಯಾವುದು, ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯುವ ಮಾರ್ಗ ಯಾವುದು, ಅದಕ್ಕಿರುವ ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಸೇರಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

[ಕೃಪೆ: ಉದಯವಾಣಿ]

For more information:



Consumer Rights Education and Awareness Trust [CREAT]

239, 5th C Main, Remco Layout, Hampinagar, Bengaluru – 560 104

Email: creatorg@sify.com, info@creatindia.org website: www.creatindia.org