# जागो गौरव जागो

–नेहा त्रिपाठी

सुबह हो गई है। मम्मी ने गौरव के कमरे से गुज़रते हुए उसे आवाज़ लगाई। लेकिन गौरव नहीं जागा। पापा ने भी गौरव को आवाज़ लगाई और कहा कि छुट्टी होती है तो ये बच्चे कोई बात ही नहीं सुनते हैं। मम्मी किचन में नाश्ता बना रही थीं। इडली और नारियल की चटनी। यह गौरव का पसंदीदा नाश्ता है। तभी मम्मी के तेज़ चिल्लाने की आवाज़ आई। गौरव जागा और किचन की तरफ़ भागा। कविता बाथरूम से ही चिल्लाई, क्या हुआ मम्मी को? पापा भी बालकनी से किचन की तरफ़ भागे।

मम्मी नारियल की चटनी पीसने जा रही थीं कि तभी उन्हें मिक्सर से करंट लगा। पापा हैरान थे कि अरे यह मिक्सर तो हमने परसों ही ख़रीदा है और आज इस्तेमाल किया। इससे करंट कैसे लग सकता है? ''तुम ठीक तो हो न।'' पापा ने मम्मी से पूछा तो उन्होंने कहा कि वह ठीक हैं। सब उन्हें बाहर कमरे में ले गए, पानी पिलाया। शुक्र है मम्मी को हल्का सा झटका लगा था। लेकिन गौरव किचन में ही रुक गया। गौरव ने ध्यान से देखा तो पता चला कि मिक्सर की तार थोड़ी कटी हुई है। गौरव ने तुरंत पापा के पास आकर उन्हें बताया कि आपने मिक्सर ख़रीदने से पहले ठीक से देखा नहीं पापा। उसकी तार कटी हुई है। पापा ने कहा कि ये तो मैंने डिस्काउंट पर लिया था।

तब तक कविता भी कमरे में आ गई थी। उसने तुरंत पापा से कहा ''यह तो वैसा ही धोखा हो गया जैसे बुआ जी के साथ हुआ था। उनका टीवी भी तो घर आते ही ख़राब हो गया था। और उन्होंने जब दुकानदार से टीवी की शिकायत की तो उसने पल्ला झाड़ लिया। आख़िरकार फूफ़ा जी को कंज्यूमर फ़ोरम में शिकायत करनी पड़ी और तभी उन्हें नया टीवी मिला था। आपने उनकी गलती से कुछ नहीं सीखा पापा।'' पापा थोड़े शर्मिंदा हुए और तौबा की – आगे से ऐसा कभी नहीं करेंगे।

तभी मम्मी बोलीं– ''और मामा जी के साथ जो हुआ। उन्हें तो अभी तक न कोई मुआवज़ा मिला है और न ही मकान। बुढ़ापे की सारी कमाई

से जो मकान खरीदा था। उसमें पहले तो काफ़ी समय तक काम चल रहा था और फ़िर बीच में ही काम बंद हो गया। अब बिल्डर के चक्कर काट रहे हैं।

इतने में दरवाज़े की घंटी बजी, श्यामा आई थी। ''ये लो भाभी आपकी आधा किलो चीनी। अब मुझे जल्दी से झाड़ू-पोंछा करने दो। आज मुझे घर जल्दी जाना है।'' मम्मी ने बोला ''अच्छा किया चीनी ले आई, चल चाय बना देती हूँ।'' जैसे ही श्यामा ने मम्मी के हाथ में चीनी थमाई, मम्मी गुस्से से बोली- ''यह तुम फ़िर से प्लास्टिक की थैली में सामान ले आई। कितनी बार कहा है कि घर से थैला ले जाओ। या फ़िर काग़ज़ के थैलों में सामान लाओ। एक तो चीनी का पैकेट प्लास्टिक का, जिसे दुकानदार ने एक और प्लास्टिक की थैली में डाल कर दिया है। ये प्लास्टिक की थैली मुझे मेरे घर में चाहिए ही नहीं।''

कविता बोली, ''मम्मी प्लास्टिक की थैली की बात तो आपकी ठीक है लेकिन पहले इस चीनी के पैकेट को तौल लो। मम्मी चौंकी।'' ''तौलना क्यों है? ऐसा हमने पहले तो कभी नहीं किया।'' कविता ने बताया कि कल उसकी दोस्त राखी पास के किराने की दुकान पर गई थी आटा लेने। उसने एक किलो आटे का पैकेट ख़रीदा और घर ले गई। कल शाम को जब मेरी उससे बात हो रही थी तो उसने मुझे बताया कि उसकी मम्मी ने जब घर में उस पैकेट का वज़न किया तो पता चला कि उसमें तो 970 ग्राम आटा था। उसकी मम्मी तो दुकानदार के पास पहुँच गई और उसे खूब खरी-खोटी सुनाई। राखी बता रही थी कि दुकानदार वज़न करने में आनाकानी कर रहा था तो उसकी मम्मी ने दुकानदार को बताया कि वह ग्राहक के कहने पर वज़न करने से इनकार नहीं कर सकता है।

कविता को लगा कि 30 ग्राम आटे के लिए इतनी किच-किच क्यों करनी है। लेकिन मम्मी ने उसे समझाया कि बात 30 ग्राम आटे की नहीं है। बात है धोखे की। गौरव बोला ''ये वैसा ही धोखा है जैसा ख़राब मिक्सर और टीवी बेचना है या फ़िर पैसे लेकर भी मकान बनाकर नहीं देना है।''

मम्मी ने हामी भरी और समझाया ''ये वे लोग हैं जो सामान तोलते समय वज़न घटाकर देते हैं। इतना ही नहीं हमारी आँख चुराकर मिलावट करते हैं। और कई बार जो पैक किया हुआ सामान होता है उस पर वज़न लिखा तो होता है लेकिन ज़रूरी नहीं कि सामान का वज़न सचमुच उतना ही हो। मम्मी ने जब चीनी तौली तो जैसी कि आशंका थी, चीनी कम ही निकली। अरे यह क्या। यह तो सिर्फ 460 ग्राम है। आगे से हमेशा सामान तौल कर ही लाना, चाहे वह खुला सामान हो या पैक किया हुआ हो।''

इतने में पापा बोले, ''इसलिए मैं कहता हूँ कि अख़बार पढ़ा करो। देखो आज एक विज्ञापन आया है। हर साल 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया जाता है। इसका उद्देश्य ग्राहकों को धोखाधड़ी से बचाना और उन्हें जागरुक बनाना है। यहाँ साफ़-साफ़ बताया गया है कि वज़न पैकेट पर लिखा हो या नहीं, दुकानदार से वज़न चेक ज़रूर करवाना चाहिए। जब भी कोई चीज़ ख़रीदो तो उसे ठीक से जाँचो-परखो। अगर कोई गड़बड़ लगे तो तुरंत दुकानदार से शिकायत करो। ये आपका अधिकार है। इससे न सिर्फ़ आप अपना नुकसान होने से बचा पाओगे। बल्कि बेईमानों को सबक भी सिखाओगे।

तो गौरव तुरंत अपना लैपटॉप लेकर आया और यूट्यूब पर एक वीडियो चलाया। ''ये 2301 वाले अंकुर भैया ने मुझे दिखाया था। आप लोग भी इस वीडियो को ध्यान से देख लो-

-हाय मैं लूट गया। बर्बाद हो गया।

-क्या हुआ भाई, ऐसे क्यों रो रहे हो।

–ऑनलाइन शॉपिंग के चक्कर में मेरे सारे पैसे डूब गए।

–ऑनलाइन शॉपिंग करते हुए सतर्क रहना बहुत ज़रूरी है।

–इंटरनेट पर कई नक़ली वेबसाइट्स होती हैं।

फेक मार्केटिंग लिंक होते हैं।

और डिस्काउंट ऑफ़र से तो और ज़्यादा सावधान रहें।

कई वेबसाइट ऐसी होती हैं जिनके लिंक क्लिक करने से आपके कम्प्यूटर और फ़ोन हैक हो सकते हैं।

तो धोखा देने वाली वेबसाइट्स से बच कर रहिए।

ऑनलाइन ट्रांजेक्शन पिन यानी ओटीपी और पासवर्ड किसी को मत बताइए।''

गौरव ने वीडियो रोककर सब से कहा, ''ये सब सिर्फ़ दुकान पर ही नहीं, ऑनलाइन भी हो सकता है। कविता दीदी, आप बहुत ध्यान से देख लो। आप ही सबसे ज़्यादा ऑनलाइन शॉपिंग करती हैं।'' कविता ने कहा, ''मैं चीज़ें जाँच-परख कर, उसकी पूरी जानकारी पढ़कर, लोगों के इस्तेमाल करने के बाद वाले सारे अनुभव पढ़कर, तभी सामान मंगाती हूँ। गौरव ने बीच में बोलना चाहा। लेकिन कविता ने तुरंत उसे रोक दिया और कहा कि हाँ हाँ, अब मैं और सतर्क रहूँगी।''

लेकिन पापा, ऐसे हर पैकेट को चेक तो करना चाहिए। लेकिन क्या सिर्फ़ वज़न ही नापना काफ़ी है? इतने में श्यामा ने कविता से कहा, दीदी उधर बैठ जाओ। यहाँ सफ़ाई करनी है। तो कविता ने कहा, सफ़ाई बाद में पहले तू भी बैठ और पापा की बात ध्यान से सुन।

पापा ने समझाना शुरू किया तो मम्मी भी चाय नाश्ता लेकर वहीं आ गईं। किसी भी पैकेट पर उत्पादक का नाम और पता होना चाहिए। वस्तु का नाम, पैकेज में शुद्ध मात्रा, उत्पादन और पैकिंग का महीना और वर्ष। यानी बनाने की, पैकिंग की और ख़राब होने की तारीख, महीना, वर्ष। उपभोक्ता निराकरण, कंपनी

का नाम, पता, हेल्पलाइन नम्बर और ईमेल जैसी सारी ज़रूरी जानकारियाँ होती हैं या होनी चाहिए।

गौरव ने खड़े होकर नारा लगाने के स्वर में कहा कि अगर रहना है फ़िट और फ़ाइन तो ये सब तो चेक करना ही पड़ेगा। लेकिन अगर किसी पैकेट पर ये सब चीज़ें न हों तो, किससे शिकायत करें?

पापा ने गौरव के लाए हुए लैपटॉप पर चल रहे वीडियो को आगे चलाया। उसमें साफ़ बताया गया है कि किसी भी गड़बड़ी के मामले में आप अपनी शिकायत आपके अपने डिस्ट्रिक्ट कंज्यूमर फ़ोरम पर जाकर या फ़िर नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाइन नम्बर 1800-11-4000 पर कॉल करके कर सकते हैं। उसी वीडियो में आगे इस कैम्पेन का इतिहास भी बताया गया था। दुनिया में पहली बार पूर्व अमेरिकी राष्ट्रपति जॉन एफ़ केनेडी ने 15 मार्च, 1983 को अंतरराष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया था। कैनेडी ने अपने भाषण में पहली बार उपभोक्ता अधिकारों की परिभाषा बताई। वह ऐसा करने वाले दुनिया के पहले इंसान थे। इसके बाद प्रतिवर्ष इसे 15 मार्च से मनाया जाने लगा है।

कविता ने कहा ''वह सब तो ठीक है लेकिन ऐसे तो किसी भी पैकेज प्रोडक्ट पर अधिकतम कीमत, यानी एमआरपी लिखा होता है लेकिन जब हम किसी रेस्टोरेंट में जाते हैं या सिनेमाघर जाते हैं, तो वहाँ कीमत से ज़्यादा पैसे लिए जाते हैं।'' इस पर मम्मी बोली, ''अरे! तो क्या हुआ, अब तुम एयरकंडीशन सिनेमाघर और रेस्टोरेंट में बैठकर खाओगे-पियोगे तो पैसे तो ज़्यादा देने ही पड़ेंगे।'' पापा के हाथ में अभी भी अख़बार था, उन्होंने तुरंत अख़बार सबके सामने किया और दिखाया, देखो यहाँ साफ़ लिखा है कीमत से ज़्यादा पैसे लेना कानूनन जुर्म है। इसकी शिकायत भी ज़रूर करनी चाहिए और ज़्यादा पैसे बिल्कुल नहीं देने चाहिए।'' मम्मी ने सभी को याद दिलाया कि इसलिए वह हमेशा कहती हैं कि बिल ध्यान से चेक करो। गौरव बोला, ''हाँ, चेक करो लेकिन चेक करने के लिए हर सामान का बिल लेना भी तो ज़रूरी है। हमलोग तो बिल लेते ही नहीं हैं, लेकिन अंकुर भैया बताते हैं कि वह और उनका परिवार हमेशा बिल लेते हैं।'' कविता बोली ''आज से हम भी हर बिल लेंगे। श्यामा तुम भी हर दुकानदार से बिल माँगा करो।'' श्यामा ने शर्माते हुए कहा, ''हमें कौन बिल देगा दीदी, हमें तो सब भगा देंगे।'' पापा ने श्यामा का हौसला बढ़ाया ''बिल लेना तुम्हारा अधिकार है। कोई दुकानदार तुम्हें बिल देने से मना नहीं कर सकता है। और अगर करे, तो शिकायत करो।''

मम्मी को ख्याल आया कि ये जो टीवी, रेडियो, अख़बार, मैगज़ीन में विज्ञापन आते हैं, या जो सड़क किनारे होर्डिंग्स लगी होती हैं, जिस पर लिखा होता है कि 10 दिन में गोरे हो जाइए या पतले हो जाइए या फ़िर गंजेपन का पक्का इलाज। इस तरह के झूठे वादे करना भी तो धोखा ही माना जाएगा।'' हाँ, मेरे दफ़्तर में शुक्ला जी ने ऐसे ही एक विज्ञापन को सच मानकर उनसे बालों में लगाने वाला महँगा तेल मँगाया जिससे उनके बाल झड़ने बंद हो जाएँगे और जो थोड़ा बहुत गंजापन आ रहा है वह ठीक हो जाएगा। नतीजा, अब वह टोपी पहन कर ही दफ़्तर आते हैं, उनके सारे बाल उड़ गए।''

''हे भगवान! ये सब लोग करते ही क्यों हैं?'' मम्मी ने गुस्से और दुख के स्वर में कहा। पापा ने कहा, ''इसका तो कुछ नहीं कर सकते हैं लेकिन यह तय है कि जो भी दिखे, उसे मानना नहीं चाहिए। सच्चाई को पहले जानिए, फ़िर मानिए। कविता बोली, ''हाँ मम्मी की तरह हर बात जाने मत दीजिए। आवाज़ उठाइए, तभी तो बदलाव आएगा।''

गौरव वापस अपने कमरे की तरफ़ मुड़ते हुए बोला- ''आप सब मुझे बोलते हैं न। जागो गौरव जागो। अब मैं आप सब से बोलूँगा। जागो ग्राहक जागो।'' ❑