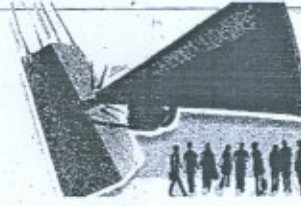


दवा खरीदें तो बिल जरूर लें



कंस्यूमर फोरम

आदित्य मित्र



रात में बच्चे की तबीयत खराब होने पर रिटेंडर सिंह सोढी साहब राममनोहर लोहिया हॉस्पिटल के पास स्थित एक मेडिकल स्टोर गए। दवाई की डिटेल्स को चेक किया तो चौंक गए। दवा पर जो बैच नंबर छपा था, वह बिल पर दिए गए बैच नंबर से मेल नहीं खा रहा था। जब उन्होंने मेडिकल स्टोर पर इस बात की शिकायत की तो उन्हें फौरन दवा की डिटेल्स के साथ नया बिल बनाकर दे दिया गया। ज्यादातर मेडिकल स्टोर्स पर ऐसा ही होता है। ऐसी स्थितियों में अगर मरीज को दवा से कोई भी नुकसान होता है तो मेडिकल स्टोर इस बात से साफ मुकर जाते हैं कि दवा उनके यहां से ली गई। वजह यह कि बिल और दवा का बैच नंबर अलग-अलग होता है। आइए इस बारे में विस्तार से बात करते हैं :

क्यों जरूरी है बिल

- ▶ खरीदारी के प्रूफ को साबित करने के लिए बिल बहुत जरूरी होता है। अगर आप दुकानदार के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो सीधे कंपनी को लिख सकते हैं।
- ▶ बिल न होने की सुरत में गारंटी कार्ड भी मान्य नहीं होता।
- ▶ बिल का फायदा यह है कि दुकानदार आपको नकली प्रॉडक्ट नहीं बेच सकता।
- ▶ बिना बिल के ली गई किसी दवा से नुकसान होने पर दुकानदार और कंपनी उस प्रॉडक्ट की जिम्मेदारी से मुकर जाते हैं। लेकिन सही बिल होने पर वे ऐसा नहीं कर सकते।
- ▶ अगर दुकानदार और कंपनी आपकी शिकायत पर कार्रवाई नहीं करते हैं या आप उनकी कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं तो आप कंस्यूमर कोर्ट जा सकते हैं, लेकिन यहां केस दर्ज कराने के लिए बिल होना जरूरी है।
- ▶ दवा के नकली होने पर आप दवाई कंपनी के अलावा राज्य सरकार के ड्रग कंट्रोलर को शिकायत कर सकते हैं।
- ▶ अगर प्रॉडक्ट 'आईएसआई' मार्क वाला है तो आप इसकी खराब क्वालिटी की शिकायत 'ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड' में कर सकते हैं। 'आईएसआई' सर्टिफिकेट खराब प्रॉडक्ट के बदले आपको नया प्रॉडक्ट देने की गारंटी देता है।

क्या होना चाहिए बिल पर

- ▶ बिल पर रिटेलर का टिन नंबर होना बेहद जरूरी है। बिना टिन नंबर के रिटेलर बैच नहीं चार्ज कर सकता।
- ▶ प्रॉडक्ट का नाम, उसकी डिटेल्स जैसे बैच नंबर, खरीद की तारीख, एमआरपी और चुकाई जाने वाली कीमत आदि बिल पर लिखे होने चाहिए।
- ▶ सुनिश्चित करें कि दवा और खाने की चीजों पर लिखी एक्सपायरी डेट बिल पर भी लिखी जा चुकी है।
- ▶ बिल और प्रॉडक्ट्स पर लिखी डिटेल्स एक जैसी होनी चाहिए। अगर प्रॉडक्ट की डिटेल्स और बिल की डिटेल्स अलग-अलग हैं तो बिल का कोई फायदा नहीं है।

यह जानना भी है जरूरी

- ▶ वैट एक इंडायरेक्ट टैक्स है। रिटेलर इसे कस्टमर से लेकर राज्य सरकार के खाते में जमा करता है।
- ▶ प्रॉडक्ट खरीदते वक्त हमेशा पक्के बिल की मांग करें। अगर दुकानदार बिल देने में आनाकानी करे तो उससे प्रॉडक्ट न खरीदें।
- ▶ अगर प्रॉडक्ट की कोई गारंटी/वॉरंटी है तो उसका कार्ड लेना कभी न भूलें। कार्ड पर

- दुकानदार की स्टैप और बिल नंबर जरूर लिखा होना चाहिए।
- ▶ अगर आपके पास बिल नहीं है तो आप दुकानदार या कंपनी को किसी भी गलती के लिए दोषी नहीं ठहरा सकते।
- ▶ दुकानदार अक्सर बिल पर 12 फीसदी वैट लागू होने की बात कहकर कस्टमर को बिल न लेने की सलाह देते हैं।
- ▶ बिल होने की स्थिति में अगर प्रॉडक्ट में कोई कमी पाई जाती है तो कंपनी उसके बदले नया प्रॉडक्ट देती है। इसके अलावा, आप प्रॉडक्ट में कमी की शिकायत होने पर अपने पैसे वापस करने की मांग भी कर सकते हैं।
- ▶ अगर कंपनी आपकी शिकायत पर कार्रवाई नहीं करती है तो आप कंस्यूमर कोर्ट में केस दर्ज करा प्रॉडक्ट की कीमत के अलावा हजाने की मांग भी कर सकते हैं।
- ▶ कोई भी शिकायत होने पर रिटेलर और कंपनी के साथ हुए पत्र व्यवहार/फॉलो-अप का पूरा रेकॉर्ड मेनटेन रखें।
- ▶ हमेशा बिल और गारंटी/वॉरंटी कार्ड को संभाल कर रखें।

हेल्पलाइन

अगर दुकानदार या कंपनी बिल देने में

कंस्यूमर फोरम के दूसरे लेख पढ़ने के लिए क्लिक करें

www.consumerforum.nbt.in

आनाकानी करे या बिल में गलत जानकारी लिखी हो तो राज्य सरकार के ट्रेड एंड टैक्स डिपार्टमेंट को इस पते पर लिखें :

कमिश्नर, ट्रेड एंड टैक्स डिपार्टमेंट, दिल्ली सरकार, बिक्री भवन, आईपी एस्टेट, नई दिल्ली-110002

फोन : 011-2331 9691/2331 8568, फैक्स: 011-2331 9474

e-mail : cst@delhisalestax.com

इसके अलावा आप फाइनेंस मिनिस्टर, दिल्ली सरकार को भी लिख सकते हैं। पता है : डॉ. अशोक कुमार वालिया, फाइनेंस मिनिस्टर, दिल्ली सरकार, छठी मंजिल, ए-विंग, दिल्ली सचिवालय, आईपी एस्टेट, नई दिल्ली-110002 फोन : 011-2339 2103-04

आप दिल्ली सरकार के जन शिकायत सिस्टम 'आपकी सुनवाई' पर भी शिकायत कर सकते हैं। फोन नंबर है - 155345

रियलिटी चेक

कंस्यूमर जागरूक नहीं हैं, इसलिए उसका शोषण होता है। अगर जागरूक कंस्यूमर बिल की मांग करता है तो उसे भारी-भरकम वैट का बहाना बनाकर टरका दिया जाता है। ऐसा कोई प्लैटफॉर्म नहीं है, जहां पर कंस्यूमर को फौरन ईसाफ मिल सके। कंस्यूमर कोर्ट ही एकमात्र ऑप्शन हैं। इन अदालतों में भी कई-कई साल तक लोगों को ईसाफ नहीं मिल पाता।

कंस्यूमर फोरम में अगर आप किसी विषय पर जानकारी चाहते हैं, तो हमें जरूर बताएं। हम उस विषय पर जानकारी छापेंगे। इसके अलावा इस कॉलम के बारे में अगर आपकी कोई प्रतिक्रिया या सुझाव है तो वह भी भेज सकते हैं। हमारा पता है : कंस्यूमर फोरम, संडे नवभारत टाइम्स, 9-10 बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002। ई-मेल करें

bol@timesgroup.com पर। सब्जेक्ट में लिखें SU-CF

Mix

13