



अर्थशास्त्र लेख - ३

सदाशिव पाटील, शाळा : बालमोहन विद्यामंदिर, दादर

प्रकरण ४ ग्राहक संरक्षण

विद्यार्थी मित्रांनो, मागील अंकात आपण भाववाद ही संकल्पना अभ्यासली. भाववादींचे अर्थ, कारणे, परिणाम, नियंत्रण या महत्त्वपूर्ण मुद्द्यांद्वारे विचार केला. आज आपण 'ग्राहक' या अर्थव्यवस्थेतील महत्त्वाच्या घटकाचा अभ्यास करत आहोत. १९८६च्या ग्राहक संरक्षण कायदानुसार ठरविण्यात आलेल्या महत्त्वाच्या व्याख्या अभ्यासणार आहोत. ग्राहकाच्या शोषणास जबाबदार घटक, ग्राहक संरक्षण कायद्याची उद्दिष्टे, अनुचित व्यापार-व्यवहार, ग्राहकांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा, ग्राहकांचे अधिकार, तक्रारमुक्त सेवा, ग्राहकांची कर्तव्ये यासारखे महत्त्वाचे मुद्दे या प्रकरणाद्वारे आपण समजून घेऊ.

ग्राहकांच्या शोषणास जबाबदार घटक :-

- बाजारात बऱ्याचदा निर्माण केला जाणारा वस्तूचा कृत्रिम तुटवडा व यामुळे ग्राहकाला घावी लागणारी जास्त किंमत.
- जास्त फायद्याच्या आशेने उत्पादनात वाढ करताना वस्तूच्या गुणवत्तेकडे दुर्लक्ष केले जाते. त्यामध्ये भेसळीचीही शक्यता असते.
- ग्राहकांना वस्तूच्या गुणधर्माविषयी पूर्णज्ञान नसणे. उदा. वस्तूची गुणात्मकता, परिमाण, क्षमता, शुद्धता, दर्जा, किंमती इ. बाबत माहिती करून घेण्याचा अधिकार असूनही ती माहिती न मिळणे.
- ग्राहक असंघटित असल्यामुळे त्यांच्याकडे द्रव्यबळ किंवा कायद्याचे बळ नसते. त्यामुळे संघटित अशा उत्पादक व विक्रेत्यांकडून फसवणूक केली जाते.
- दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती तसेच अनुचित व्यापारपद्धती यामुळेही ग्राहकांचे मोठ्या प्रमाणावर शोषण होते.
- उत्पादक, विक्रेते, ग्राहक आणि सरकार यांच्यामध्ये व्यापार व्यवहाराबाबत असलेल्या समन्वयाच्या अभावामुळे ग्राहक हिताचे संरक्षण होत नाही.
- वजने आणि भावांची विविधता असल्याने अज्ञानी ग्राहकाची फसवणूक होते.
- वस्तूचे उत्पादन बाजारप्रणीत असल्याने गरिबांसाठीची अर्थातच कमी फायद्याची उत्पादने कमी होतात. त्यामुळे गरिबांच्या गरजा दुर्लक्षित होतात.

१९८६च्या ग्राहक संरक्षण कायदानुसार ग्राहकांचे अधिकार

- **सुरक्षिततेचा अधिकार:** जीवित आणि संपत्तीला धोकादायक आणि त्रासदायक वस्तूंपासून संरक्षण मिळवण्याचा अधिकार, उदा. अन्नपदार्थात वापरण्यात येणारे रंग, खेळणी व घरगुती वापराच्या वस्तू इत्यादींपासून होणाऱ्या धोक्यांबाबत संरक्षण.
- **माहितीचा अधिकार:** वस्तू खरेदी करताना तिची गुणवत्ता, वजन, प्रमाणीकरण, शुद्धता, किंमत इत्यादींबाबत माहिती मिळविणे.
- **निवड करण्याचा अधिकार:** या अधिकारानुसार विशिष्ट वस्तू खरेदी करताना ग्राहकाला आपल्या सांपत्तिक स्थितीनुसार वस्तूची निवड करता येते.
- **तक्रार ऐकवण्याचा अधिकार:** वस्तू आणि सेवांच्या गुणात्मकता आणि किंमतीबाबत ग्राहकाला आपले मत प्रदर्शित करण्याचा अधिकार आहे.
- **पर्यावरणासंबंधी अधिकार:** स्वच्छ व प्रदूषणमुक्त पर्यावरण उपभोगण्याचा अधिकार ग्राहकास आहे. उदा. एखादा कारखाना किंवा व्यवसाय वस्तीत विविध प्रकारचे प्रदूषण निर्माण करत असेल तर त्याविषयी ग्राहक लेखी तक्रार नोंदवून त्या तक्रारीच्या निवारणाची मागणी करू शकतो.
- **ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार:** कमी प्रतीच्या, बनावट, भेसळयुक्त तसेच धोकादायक वस्तूंसंबंधी भितीपत्रके, प्रदर्शने, साहित्य आणि इतर कोणत्याही माध्यमांद्वारे शिक्षण प्राप्त करण्याचा अधिकार ग्राहकास आहे.

१९८६च्या ग्राहक संरक्षण कायदानुसार महत्त्वाच्या व्याख्या (संकल्पना):

- **ग्राहक:** जी व्यक्ती एखादी वस्तू किंवा सेवा विकत घेते व तिचा वापर करते त्या व्यक्तीला 'ग्राहक' म्हटले जाते. एखादी व्यक्ती स्वतःच्या उदरनिर्वाहासाठी ऑटो रिक्शा, टॅक्सी किंवा झॅरॅक्स मशिन खरेदी करत असेल तर कायदानुसार त्या व्यक्तीस 'ग्राहक' संबोधले जाते.
- **सेवा:** संभाव्य उपभोक्त्यांच्या वापरासाठी उपलब्ध करून दिलेली कोणत्याही प्रकारची सुविधा म्हणजे सेवा होय. यामध्ये प्रामुख्याने बँक व्यवसाय, विमा व्यवहार, वाहतूक प्रक्रिया, वीज व इतर प्रेरक उपकरणे, भोजन व निवास व्यवस्था, मनोरंजन, माहिती प्रसारण यासारख्या बाबी समाविष्ट होतात.
- **दोष:** दोष म्हणजे एखाद्या वस्तूच्या निर्मितीसंबंधी कायदाने ठरवून दिलेली किंवा स्वतः व्यापाऱ्याने दावा केलेली गुणवत्ता, वजन, परिमाण, शुद्धता किंवा दर्जा कायम ठेवण्याबाबत केलेली कोणतीही चूक, अपूर्णता किंवा कमतरता होय.

महत्त्वाची प्रश्नोत्तरे

प्रश्न योग्य पर्यायाची निवड करून रिकाम्या जागा भरा.

- १) ... राज्य ग्राहक संरक्षण कायद्याला अपवाद आहे. (राजस्थान, केरळ, जम्मू व काश्मीर)
- २) सेवा ... असतात. (दृश्य, टिकणाऱ्या, अदृश्य)
- ३) ग्राहकांच्या तक्रार निवारणाचे अंतिम न्यायालय ... आहे. (राष्ट्रीय ग्राहक आयोग, सर्वोच्च न्यायालय, दक्षता आयोग)

उत्तर- (१) जम्मू व काश्मीर (२) अदृश्य (३) सर्वोच्च न्यायालय
प्रश्न खालील प्रश्नांची उत्तरे प्रत्येकी एक ते दोन वाक्यांत लिहा.

१) तक्रारीपासून मुक्त ठेवण्यात आलेल्या सेवा कोणत्या ?

उत्तर ● मोफत वाचनालये, मोफत दवाखाने यासारख्या मोफत सेवा.

- वैयक्तिक कराराच्या स्वरूपात प्रदान केलेल्या सेवा,
- शासकीय रुग्णालयातील डॉक्टरांच्या सेवा ... तक्रारमुक्त आहेत.

२) अनुचित व्यापार व्यवहार म्हणजे काय ?

उत्तर- विक्री वाढविण्याच्या उद्देशाने वस्तूचा व्यापार करण्यासाठी एखाद्या वस्तूचा किंवा सेवेचा पुरवठा करताना अनुचित पद्धती किंवा बेकायदेशीर किंवा फसव्या व्यवहारांचा अवलंब करणे म्हणजे अनुचित व्यापार व्यवहार होय.

३) ग्राहकांना सामान्यपणे कोणत्या समस्यांना तोंड द्यावे लागते ?

उत्तर- ग्राहकांना सामान्यपणे वस्तूची अनुपलब्धता, काळा बाजार, साठेबाजी, भेसळ, फसवी व दिशाभूल करणारी विक्रीतंत्रे आणि खोटेव्या हमी यासारख्या समस्यांना तोंड द्यावे लागते.

४) तक्रार कोण नोंदवू शकतो ?

उत्तर- ग्राहक स्वतः नोंदणीकृत स्वयंसेवी ग्राहक संघटना, केंद्र किंवा राज्य सरकार तसेच समान हितसंबंध असणारे ग्राहक तक्रार नोंदवू शकतात.

प्रश्न खालील प्रश्नाचे उत्तर पाच ते सहा वाक्यात लिहा.

१) उपभोक्त्यांची (ग्राहकांची) कर्तव्ये कोणती ?

उत्तर १९८६च्या ग्राहक संरक्षण कायदानुसार उपभोक्त्यांची कर्तव्ये पुढीलप्रमाणे आहेत.

- १) असुरक्षित आणि धोकादायक वस्तूंपासून स्वतःचे व इतरांचे संरक्षण करणे.
- २) वस्तू खरेदी करताना योग्य पावती घेणे.
- ३) सर्व प्रकारच्या प्रदूषणांपासून पर्यावरणाचे संरक्षण करणे
- ४) खरेदी करावयाच्या वस्तू व सेवांबाबत योग्य ज्ञान प्राप्त करून घेणे.
- ५) ग्राहक शिक्षण उपक्रमांमध्ये सहभाग घेऊन जनजागृती करणे.

२) 'अनुचित व्यापार व्यवहार' ही संकल्पना स्पष्ट करा.

उत्तर- अनुचित व्यापार व्यवहार म्हणजे विक्री वाढविण्याच्या उद्देशाने वस्तूचा व्यापार करण्यासाठी एखाद्या वस्तूचा किंवा सेवेचा पुरवठा करताना बेकायदेशीर किंवा फसव्या व्यवहारांचा अवलंब करणे होय. असा व्यापार व्यवहार पुढील पद्धतींनी होण्याची शक्यता असते :

- १) वस्तू किंवा सेवेचा विशिष्ट दर्जा, गुणात्मकता, परिणाम आणि श्रेणी इत्यादीसंबंधी खोटी माहिती देणे.
- २) वापरलेल्या, दुरुस्त केलेल्या किंवा जुन्या वस्तू नवीन असल्याची खोटी माहिती देणे.
- ३) विक्रेता किंवा वस्तूचा पुरवठा करणारा एखाद्या संस्थेचा पुरस्कर्ता किंवा हितसंबंधी नसूनही तसे सांगणे.
- ४) विक्रेत्याला आश्वासनाचे किंवा हमीचे अधिकार नसताना तसे अधिकार असल्याचे जनतेला सांगणे.

टीप- प्रकरणाच्या सखोल तयारीसाठी पाठ्यपुस्तकाचे बारकाईने वाचन आवश्यक आहे तसेच पाठ्यपुस्तकातील सरावासाठीचे प्रश्न सोडवून पाठांतर करणे आवश्यक असते.

उद्याचा विषय: नागरिकशास्त्र

लोकसत्ता
यशस्वी भव!
दहावी अभ्यास मालिका