

विशेष लेख क्र. ९६

१५ मार्च जागतिक ग्राहक दिन

२३ फाल्गुन शके १९२७ (सायं.५.३० वा)

मंगळवार, दि. १४ मार्च २००६

ग्राहक हक्क

अमेरिकेचे तत्कालीन अध्यक्ष जॉन एफ केनेडी यांनी सर्वप्रथम ग्राहक हक्काचे महत्त्व ओळखले. १५ मार्च १९६२ रोजी अमेरिकी काँग्रेससमोर केलेल्या भाषणात त्यांनी पहिल्यांदा चार कलमी ग्राहक हक्क जाहिरनाम्याची घोषणा केली. ग्राहक हितांचे रक्षण, वस्तुंची माहिती, उत्पादन आणि सेवा निवडीचे स्वातंत्र्य, तसेच सरकारी धोरण ठरवितांना ग्राहक हितांचा विचार या चार कलमांचा समावेश केनेडी यांनी आपल्या त्या ऐतिहासिक जाहिरनाम्यात केला होता. कालांतराने या चार कलमांची संख्या वाढून आठवर गेली आहे. १५ मार्च रोजी साजरा होत असलेल्या जागतिक ग्राहक दिन चळवळीचा आढावा...

अमेरिकेत १५ मार्च १९६२ रोजी ग्राहक हक्कांचा चार कलमी जाहिरनामा घोषित झाल्यानंतर या चळवळीने आपल्या देशातही चांगलीच मुळं धरली. भारतात २४ डिसेंबर १९८६ रोजी ग्राहक संरक्षण कायदा अस्तित्वात आला. ग्राहक हितांचे संरक्षण आणि यासंदर्भातील वाद मिटविण्याच्या मुख्य उद्देशाने कार्यान्वित करण्यात आलेल्या या ग्राहक संरक्षण कायद्यात ग्राहकाला विनाखर्च आणि विनाविलंब न्याय मिळवून देण्याची तरतूद आहे.

अमेरिकेत ज्या दिवशी ग्राहक हक्कांचा चार कलमी जाहिरनामा घोषित झाला तो १५ मार्च हा दिवस जागतिक ग्राहक दिन म्हणून, तर आपल्या देशात ग्राहक कायदा अस्तित्वात आला तो २४ डिसेंबर हा दिवस आपण राष्ट्रीय ग्राहक दिन म्हणून दरवर्षी साजरा करतो. यावर्षीदेखील शासकीय आणि स्वयंसेवी संघटना या निमित्ताने ग्राहकांच्या मुलभूत हक्कांबाबत प्रदर्शने, कार्यशाळा, बैठका, परिसंवाद, पथनाट्ये आदी कार्यक्रम आयोजित करून जनजागृती करणार आहेत. शाळा, महाविद्यालये, विविध उद्योग, खाजगी आणि प्रशासकीय संस्था अशा सर्व स्तरांवर ग्राहक हक्कांबाबत जागृती करून या चळवळीचा पाया व्यापक आणि भक्कम करण्याचा प्रयत्न या निमित्ताने केला जाणार आहे. ग्राहक हक्कांबाबत जागरूकता ही सुदृढ समाजव्यवस्थेची गरज आहे.

सध्या या आठ मुख्य कलमांवरच ग्राहक चळवळ आधारलेली आहे. १) मुलभूत गरजांची पूर्तता हा ग्राहकाचा हक्क. २) ग्राहक हितांचे रक्षण. ३) माहितीचा अधिकार. ४) निवडीचे स्वातंत्र्य. ५) तक्रार करण्याचा अधिकार. ६) तक्रारीचे निवारण ७) ग्राहक शिक्षण आणि प्रबोधन. ८) आरोग्यदायी आणि मोकळे वातवरण हे आठ मुद्दे ग्राहक चळवळीचे आधारस्तंभ बनले आहेत. केनेडी यांनी १५ मार्च १९६२ मध्ये ग्राहक हक्काचा जाहिरनामा प्रसिद्ध केला, तरी ग्राहक चळवळीचा पाया व्यापक होण्यास १९८३ साल उजाडावे लागले. दरम्यानच्या सुमारे दोन दशकांच्या काळात चळवळीने विविध देशात केलेल्या कार्याच्या परिणामस्वरूप १५ मार्च १९८३ रोजी पहिला जागतिक ग्राहक हक्क दिन साजरा करण्यात आला.

....२/-

ग्राहक हक्क....२/-

ग्राहकांसाठी विनाखर्च आणि विनाविलंब न्यायाची तरतूद

आपल्या देशात २४ डिसेंबर १९८६ मध्ये ग्राहक संरक्षण कायदा अस्तित्वात आला. ग्राहक हिताचे संरक्षण आणि यासंदर्भातील वाद मिटविण्याच्या मुख्य उद्देशाने कार्यान्वित करण्यात आला. नवीन ग्राहक संरक्षण कायद्यात ग्राहकाला विनाखर्च आणि विनाविलंब न्याय मिळवून देण्याची तरतूद करण्यात आली आहे. या कायद्यात किचकट कायद्याचे अवडंबर नाही. तांत्रिक कार्यपद्धती नाही. अनेक टप्प्यांची क्लिष्टता नाही. वकिलांची आवश्यकता, तसेच कोर्ट फीची अटही नाही. ग्रामपंचायतीसारख्या भारतीय संस्कृतीशी मिळत्याजुळत्या ग्राहक पंचायतीसारखी यंत्रणा न्यायदानासाठी स्थापन करण्यात आली आहे. तीन सदस्यांच्या मंचाकडून ग्राहक विवाद ऐकले जातात. या मंचावरील आपापल्या क्षेत्रातील अनुभवी, अभ्यासू आणि मान्यवर असतात. याशिवाय मंचावर महिलांचा सहभागही अनिवार्य करण्यात आला आहे. त्यामुळे तक्रारदारांच्या सर्व पैलूंचा विचार करून पक्षकारांना न्याय मिळतो, हा सर्वमान्य अनुभव आहे.

ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ ची वैशिष्ट्ये या कायद्यांतर्गत राष्ट्रीय, राज्य आणि जिल्हास्तरीय अशा तीन स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे. याशिवाय केंद्रीय आणि राज्य स्तरावर ग्राहक संरक्षण परिषद स्थापन करण्याचीही तरतूद आहे. याशिवाय ग्रामीण आणि मागास भागात ग्राहक चळवळीचे कार्य पुढे नेण्यासाठी स्वयंसेवी आणि बिगर सरकारी संस्थांना प्रोत्साहन देण्यासाठी ग्राहक कल्याण निधीची स्थापना करण्यात आली आहे. पारंपरिक आणि प्रचलित न्यायप्रक्रियेत न्याय मिळण्यास लागणारा विलंब टळावा या हेतूने या कायद्याची रचना केली आहे. त्यामुळे खर्च आणि विलंब टाळणाऱ्या या ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ वरील नागरिकांचा विश्वास वाढू लागला आहे. या कायद्याची वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत.

- १) अंशतः किंवा पूर्ण मोबदला देऊन किंवा मोबदला देण्याचा करार करून किंवा भाडेकराराने घेतलेल्या सर्व वस्तू आणि सेवांना हा कायदा लागू होतो.
- २) हा कायदा शासकीय, निमशासकीय, सहकारी आणि भागीदारी संस्था, प्रतिष्ठान कंपनी या सर्वांना लागू होतो.
- ३) अधिसूचना प्रसिद्ध करून वेळोवेळी वगळलेल्या वस्तू व सेवा यांना हा कायदा लागू होत नाही. विनामोबदला किंवा नाममात्र मोबदला देऊन घेतलेल्या वस्तू अगर सेवा आणि तसेच वैयक्तिक स्वरूपाच्या सेवा यांना हा कायदा लागू होत नाही.
- ४) फेरविक्री घेतलेल्या आणि व्यापारी कारणांसाठी वापरण्यात येणाऱ्या वस्तूंना हा कायदा लागू होत नाही. परंतु स्वयंरोजगारासाठी वस्तू विकत घेतली आणि त्यावर व्यक्तीची उपजिविका अवलंबून असली तर मात्र त्यांना हा कायदा लागू होतो.
- ५) तक्रार अर्जाला किंवा अपीलनाम्याला स्टॅम्प ड्यूटी, कोर्ट फी, प्रोसेस फी लागत नाही.
- ६) तक्रार अर्ज अर्जदाराला स्वतः अगर प्रतिनिधीमार्फत दाखल करता येतो किंवा काम चालविता येते. टपालानेही तक्रार अर्ज दाखल करता येतात. वकील नियुक्त करण्याची आवश्यकता नाही.
- ७) या कायद्यातील १४ व्या कलमानुसार नमुद केलेली दाद तक्रारकर्त्याला देता येते. याशिवाय कोणतीही अन्य दाद देता येत नाही.

....३/-

ग्राहक हक्क....३/-

८) हा कायदा इतर कायद्याच्या विरोधी नसून पूरक आहे. म्हणजे दुस-या कायद्याप्रमाणे दाद मिळण्याची सोय असली तरीही तक्रारकर्त्याला या कायद्याप्रमाणे दाद देखील मागता येते. अर्थात कोणत्या प्रकारे दाद मागावी हे ठरविण्याचा अधिकार तक्रारकर्त्याचा आहे.

९) तक्रार अर्ज अथवा अपीलनामा कायदा कलम २४ (अ) मध्ये नमूद केलेल्या मुदतीतच दाखल करणे आवश्यक आहे. योग्य व पुरेशा कारणासाठी ग्राहक संरक्षण यंत्रणेला विलंब माफ करण्याचा अधिकार आहे.

१०) पक्षकाराला वस्तू व सेवा खरेदी करण्यासाठी जी रक्कम खर्च करावी लागली. त्याशिवाय शारिरीक व मानसिक त्रास किंवा असुविधा यासाठी सुध्दा नुकसानभरपाई मिळू शकते. तसेच पक्षकाराला अर्जाचा खर्च मिळण्याची सोयही या कायद्यात आहे.

११) मुदतीत आदेशाची अंमलबजावणी न झाल्यास कलम २७ प्रमाणे दहा हजार रुपये दंड किंवा ३ वर्षांपर्यंत साध्या कैदेची तरतुद या कायद्यात करण्यात आली आहे. किमान दंड जरी २ हजार रुपये व किमान १ महिना कैदेची शिक्षा असली तरी योग्य व पुरेशा कारणांसाठी किमान शिक्षा व दंडापेक्षाही कमी दंड व शिक्षा करता येईल, असेही कायद्यात म्हटले आहे.

ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे तक्रार अर्ज दाखल करण्याचा अधिकार जवळपास प्रत्येक ग्राहकाला आहे. अधिक सविस्तरपणे व्याख्या करायची झाल्यास (अ) ज्यांना वस्तुची विक्री केली आहे किंवा ज्यांच्याशी विक्रीचा करार करण्यात आला आहे, तसेच ज्यांना वस्तुचा ताबा दिला आहे किंवा सेवा प्रदान केली आहे असे ग्राहक मंचाकडे तक्रारअर्ज दाखल करू शकतात. (ब) कोणतीही मान्यताप्राप्त ग्राहक संस्थादेखिल अर्ज करू शकते. यासाठी तक्रारदार व्यक्ती या संस्थेची सदस्य असायला हवी, असे बंधन नाही. (क) जर तक्रारदार ग्राहक एकापेक्षा अधिक असतील आणि त्या सर्वांचे हितसंबंध समान असतील तर जिल्हा मंचाच्या संमतीने सर्व ग्राहकांच्या वतीने त्यांच्या सोयीसाठी एकच तक्रारअर्ज दाखल करता येतो. याशिवाय केंद्र अथवा राज्य शासनही तक्रार करू शकतात.

-- संजय देशमुख,
माहिती अधिकारी, कोल्हापूर

००००००