

ग्राहकांनो मानक ब्युरो पहा

संघटित ग्राहक ही एक फार मोठी शक्ती आहे, परंतु तो विखुरलेल्या स्वरूपात असल्यामुळे भारतासारख्या प्रगतीशिल देशात ग्राहकशक्तीची जोपासना करुन त्यांचे हक्क जपणे ही अत्यंत गरजेची आणि महत्त्वाची बाब असल्याचे निदर्शनास आले आहे. पर्यायाने ग्राहकांना आनंद देणाऱ्या गुणवत्ताधारक चांगल्या वस्तू आणि सेवा देणाऱ्या एका स्वतंत्र यंत्रणेची गरज भासू लागली आहे. आणि या गरजेपोटीच भारतीय मानक ब्युरोची निर्मिती करण्यात आली असून या संदर्भातील कायदा १९८६ साली संमत करण्यात आला. या कायद्याची ओळख या लेखात करुन देण्यात येत आहे.

ग्राहक संरक्षण- एक राष्ट्रीय जबाबदारी

घटनेने ग्राहक म्हणून दिलेल्या हक्काची जपवणूक आणि संरक्षण करण्याची जबाबदारी शासनावर आहे. सर्वसामान्य ग्राहकांच्या संरक्षणाबद्दल असणारी आत्मियता आपणाला १९८६ च्या ग्राहक संरक्षण कायद्यात दिसून येते. हा एक धाडसी आणि केवळ ग्राहकांच्या हिताचा सखोलपणे विचार करणारा व्यापक कायदा आहे.

याच कालावधीत शासनाने ग्राहक हित लक्षात घेऊन भारतीय मानक ब्युरो कायदा १९८६ मध्ये संमत केला. ग्राहकांचे हित जोपासणे व त्यांचे हितसंबंध वाढविणे हा त्याचा मुख्य हेतू आहे.

मानक ब्युरोचे कार्य

भारतीय मानक ब्युरो ही एक राष्ट्रीय मानकीकरण संघटना असून, ग्राहकांची आवड आणि गरजा ओळखून त्यानुसार आपले प्रमुख मानकीकरण आणि प्रमाणिकरणाचे प्रमुख कार्य ब्युरोमार्फत चालू असते.

कोणत्याही वस्तुचे मानक हे त्या वस्तुची गुणवत्ता, कार्यक्षमता, सुरक्षितता प्रत्यक्ष त्या वस्तुच्या व्यवहारातील वापरलेल्या कृतीवरून ठरविले जाते. आर्थिक क्षेत्रातील सर्व मानके तयार करुन, त्यांचा प्रसार करण्याचे अवघड काम भारतीय मानक ब्युरो विश्वासाने पार पाडत आहे.

आय.एस. आय. प्रमाणीकरण चिन्ह

१९८६ च्या भारतीय मानक ब्युरो कायद्यानुसार भारतीय मानक ब्युरो प्रमाण चिन्ह योजना राबवते. मुळात ही योजना ऐच्छिक आहे. मानकासंदर्भात निर्धारित केलेल्या नियमानुसार परिक्षण आणि तपासणी करुनच उत्पादकाला आय.एस.आय. प्रमाणित चिन्ह वापरण्याची परवानगी दिली जाते. हे चिन्ह असलेल्या वस्तू ग्राहकांना त्यांनी खरेदी केलेल्या वस्तुच्या गुणवत्तेची खात्री देते. खाद्य वस्तू आणि ज्या वस्तूंवर ग्राहकांचे आरोग्य, सुरक्षितता अवलंबून आहे, अशा वस्तूंना ग्राहकांचे हित लक्षात घेऊन केंद्र सरकारने भारतीय मानक ब्युरोचे प्रमाणित चिन्ह सक्तीचे केले आहे.

ग्राहक दिन

ग्राहक हिताला १९८६ च्या ग्राहक संरक्षण कायद्यात प्राधान्य देण्यात आले असून, ग्राहकांच्या अधिकारातही वाढ करण्यात आलेली आहे.

जिवीत अथवा मालमत्तेला हानी पोहोचू नये, याची खबरदारी वस्तुची मानके ठरविताना घेण्यात आलेली असते.

गुणवत्ता, वजन, शुद्धता, मानक आणि किंमत यांची माहिती मिळण्याचा अधिकार ग्राहकाला असल्याने उत्पादकाने आपल्या उत्पादनाच्या पॅकिंगवर कोणती माहिती द्यावी, याविषयीची माहिती भारतीय मानक ब्युरोच्या नियमावलीत देण्यात आलेली आहे, त्यानुसार प्रत्येक वस्तुची माहिती त्या वस्तुच्या वेष्टनावर देणे सक्तीचे आहे. भारतीय मानक

ग्राहकांनो मानक ब्युरो पहा . . . २ :

ब्युरोच्या परवानाधारक उत्पादकांना ही माहिती द्यावी लागते. १ ऑक्टोबर १९८५ पासून वनस्पती तुपाला भारतीय मानक ब्युरोचे चिन्ह वापरणे अनिवार्य करण्यात आले आहे, त्यानुसार वनस्पती तुपाच्या डब्यावर आयएसआय प्रमाणन चिन्ह, मालाचे वजन, उत्पादनाची तारीख, जीवनसत्त्वाची मात्रा आदी माहिती देणे आवश्यक आहे.

स्पर्धात्मक वातावरणामुळे ग्राहकाला गुणवत्तापूर्ण वस्तु मिळण्याचा अधिकार असल्याने भारतीय मानक ब्युरोच्या प्रमाणन चिन्ह योजनेचा फायदा उत्पादकांनासुद्धा होत असतो. यासाठी ब्युरोमार्फत अधिकाधिक उत्पादक या योजनेत सहभागी व्हावे, म्हणून प्रयत्न केले जातात.एकाच प्रकारच्या मालाचे अथवा वस्तुचे उत्पादन करण्यासाठी अनेक उत्पादकांना परवाना दिला जातो. त्यामुळे ग्राहकांना गुणवत्तापूर्ण वस्तुमधून आपणाला हव्या त्या दर्जाची वस्तु निवडता येते. साहजिकच ग्राहक आणि उत्पादक दोघांचाही यामध्ये फायदा आहे.

ब्युरोच्या वेगवेगळ्या समित्यांवर ग्राहक, उत्पादक वा त्यांचे प्रतिनिधी, तंत्रज्ञ यांची नेमणूक केली जाते. या समित्यांत ग्राहकाचा सक्रिय सहभाग असतो. त्यामळे त्यांच्या मागण्यांवर मानक ठरविताना विचार केला जातो. ग्राहकांचे ऐकून त्यावर खात्रीपूर्वक प्रतिसाद देण्याचा त्यांचा हक्कही यामुळे अबाधित राखला जातो.

ग्राहकांच्या तक्रारीचे लवकरात लवकर निवारण होऊन ग्राहकाला नुकसानभरपाई मिळवून देण्यासाठी भारतीय मानक ब्युरोने दिल्ली येथील आपल्या मुख्य कार्यालयात तसेच क्षेत्रीय आणि शाखा कार्यालयात तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांची नियुक्ती केली असून, विकत घेतलेल्या आयएसआय मालाबद्दल काही तक्रारी असल्यास त्याची दखल या कार्यालयाद्वारे घेण्यात येऊन ग्राहकास नुकसान भरपाई देण्यासंबंधी या कार्यालयामार्फत मार्गदर्शन करण्यात येते. अशा तक्रारीमुळे वस्तुचा दर्जा सुधारण्या संदर्भात ब्युरो उत्पादकांना सूचना देतो. किंबहुना यासंदर्भात एखादी मार्गदर्शनपर योजनाही ब्युरो हाती घेऊ शकतो.

ग्राहकांना शिक्षण देण्याच्या अधिकारांतर्गत भारतीय मानक ब्युरोने ग्राहक कार्याविषयक एक स्वतंत्र विभाग सुरु केला असून या विभागामार्फत ग्राहकांना आणि ग्राहक संस्थांना त्यांच्या समस्या संदर्भात मार्गदर्शन केले जाते. ब्युरो स्टॅन्डर्ड्स इंडिया या आपल्या मासिकात **ग्राहक वार्ता** ह्या सदरा अंतर्गत ग्राहकांना मानका संबंधात आवश्यक असलेली माहिती, तसेच विशेष लेख प्रसिद्ध करण्यात येत असतात. याशिवाय ग्राहक चळवळी संबंधीची चर्चासत्रे, कार्यशाळा आदींचीही माहिती प्रसिद्ध केली जाते. ग्राहकांमध्ये जाणीव/जागृती निर्माण होऊन ग्राहकशक्ती संघटित व्हावी, ग्राहकांना उच्च दर्जाचे उत्पादन मिळावे, हा भारतीय मानक ब्युरोचा हेतू असून ब्युरोमार्फत वर्तमानपत्रासह सर्व प्रसिद्धी माध्यमातून असंघटित ग्राहक चळवळ ही एक संघटित चळवळ होऊन निकोप स्पर्धा निर्माण होईल व ग्राहकांना चांगली सेवा त्याचबरोबर दर्जेदार उत्पादने मिळतील. हा या मानक ब्युरोचा हेतू आहे. यासाठी राज्यभर आणि देशात सतत विविध कार्यक्रमांद्वारे जनजागृतीचे प्रयत्न सुरु असतात.

या संदर्भात अधिक माहितीसाठी पुढील कार्यालयाशी संपर्क साधावा. **प्रधान कार्यालय** : निर्देशक, ग्राहक कार्य विषयक विभाग, भारतीय मानक ब्युरो, मानक भवन ९, बहादूर जाफर मार्ग, नवी दिल्ली ११०००२; **मुंबई- क्षेत्रीय कार्यालय-** निर्देशक (जनता तक्रार) भारतीय मानक ब्युरो ई-९, एमआयडीसी, अंधेरी (पूर्व), मरोळ, मुंबई-१९३, **पुणे-** इन्स्टिट्यूशन ऑफ इंजिनियर्स (इंडिया) बिल्डिंग १३३२, शिवाजी नगर पुणे-०५ आणि **नागपूर-** पुष्पांजली, पहिला मजला २०५-A वेस्ट हायकोर्ट रोड, शंकरनगर स्केअर, नागपूर-१०

- **अविनाश सुखटणकर**
सहाय्यक संचालक (मा.),
मंत्रालय

० ० ० ०