ग्राहक हक्क व जनजागृती

आज जगामध्ये सर्वात मोठी, सर्वात प्राचीन व समृद्ध चळवळ कुठली असेल तर ती म्हणजे ग्राहक चळवळ होय. अठराव्या शतकाच्या सुरुवातीला या चळवळीला सुरुवात झाली व तिचे महत्त्व व व्याप्ती बघता ती जगातील सर्व देशांमध्ये लोकप्रिय झाली.

अमेरिका हे पहिले राष्ट्र होय जिथे या कार्याला कायद्याचा आधार मिळाला. या देशात या विषयी चा पहिला ग्राहक कायदा पारित झाला.

It is said that J. F. Kennedy is the first person who outlined the definition of consumer protection.

भारतामध्ये या चळवळीचे लोण थोडे उशिरा आले व १९८० च्या दशकात या चळवळीला खुप जोर चढला. त्यामुळे १९८६ साली ग्राहक संरक्षण कायदा पारित झाला.

सध्या आपल्या देशामध्ये या कायद्या व्यतिरिक्त ३० पेक्षा जास्त कायदे ग्राहकांसाठी करण्यात आले आहेत.

जेव्हा आपण आपल्या समाज व्यवस्थेमध्ये ग्राहकांचे स्थान शोधतो तेव्हा असे आढळून येते की प्रत्येक अर्थव्यवस्थेचा केंद्रबिंदू हा ग्राहकच आहे.

ग्राहक खरेदी करतो म्हणून वस्तूंचे उत्पादन होते व त्यांची विक्री होते. ग्राहकच नसते तर उत्पादक, आयातदार व वितरक हे असणारच नाहीत. आणि गंमत म्हणजे या समाजात प्रत्येक जण हा ग्राहकच आहे. उत्पादका पासून छोट्या वितरका पर्यंत प्रत्येक जण ग्राहक आहे. अगदी जन्मापासून ते मृत्यूपर्यंत.

काही व्यापारी वर्ग ग्राहकाला देवाची उपमा देतात तर काही जण राजाची. मग स्वाभाविक पणे आपल्या मनाला प्रश्न पडतो की ज्या देशांमध्ये अनेक कायदे केवळ ग्राहकांसाठी केले आहेत, जो अर्थव्यवस्थेचा केंद्रबिंदू आहे, समाज व्यवस्थेचा कणा आहे तसेच यामागे मोठी चळवळ उभी आहे अशा ग्राहक राजाला प्रबोधनाची काय आवश्यकता आहे? या सर्वांचे उत्तर म्हणजे एकच, ग्राहकाला आपल्या हक्कांची व अधिकारांची जाणीव नसणे आणि म्हणूनच शासन स्तरावर सध्या राष्ट्रीय ग्राहक दिन व जागतिक ग्राहक दिन असे दोन दिवस साजरे केले जातात. आज १५ मार्च रोजी जागतिक ग्राहक दिन असून या दिवसाच्या औचित्याने एक आठवडा संपूर्ण महाराष्ट्रामध्ये विविध कार्यक्रम आयोजित केले जातात.

या आठवड्यामध्ये चर्चासत्रे , पथनाट्ये, प्रदर्शने, स्पर्धा याद्वारे ग्राहकांच्या हक्कांची माहिती प्रदर्शित केली जाते.

त्याचप्रमाणे ग्राहकांसाठी असलेले शासकीय नियम त्यांना समजावून सांगितले जातात.

या दिवसाच्या औचित्याने मला आपणास सांगण्यास आनंद होतो की आम्ही लवकरच नाशिक येथे कायमस्वरूपी ग्राहक प्रबोधन केंद्र उभे करत आहोत.

काही दिवसांमध्येच सर्व सोयी सुविधांनी सुसज्ज असलेले भारतामधील पहिले कायमस्वरूपी ग्राहक केंद्र नाशिक मध्ये स्थापन झालेले दिसेल.

ग्राहकांचे हित जपणे हे वैधमापन शास्त्र यंत्रणेचे प्रथम कर्तव्य आहे.

Our moto is to protect the rights of consumer.

आजच्या जागतिक ग्राहक दिनाच्या निमित्ताने, मी ग्राहकांचे काही हक्क व अधिकार तुम्हाला समजावून सांगतो.

प्रत्येक गॅस सिलेंडर वर रिकाम्या सिलेंडरचे वजन म्हणजे tare वेट तसेच निव्वळ वजन म्हणजे नेट weight दिले असते. तसेच सिलेंडर घेऊन येणाऱ्या डिलेवरी बॉय कडे गॅस से वजन करण्यासाठी काटा उपलब्ध असतो. प्रत्येक ग्राहकाने गॅस सिलेंडर खरेदी करण्यापूर्वी डिलेवरी बॉय कडील काट्यावर सिलिंडरचे वजन करून घ्या व गॅसचे निव्वळ वजन १४.२ kg असल्याची खात्री करावी. गॅस से वजन करून घेणे हा प्रत्येक ग्राहकाचा अधिकार आहे आणि प्रत्येक गॅस वितरकाला डेलीव्हरीबॉय सोबत सदर काटा ठेवणे बंधनकारक आहे, आणि हे त्याचे कर्तव्य देखील आहे.

इंधन खरेदी करण्यापूर्वी प्रत्येक ग्राहकाने पंपावरील दर्शक शून्यावर असल्याची खात्री करून मगच इंधन गाडीत भरावे. तसेच पेट्रोल च्या वितरणाबाबत शंका असल्यास वितरका कडील पाच लिटरच्या प्रमाणित मापाने सदर पम्पामधून होणारे वितरण तपासावे. हा आपला अधिकार असून प्रमाणित माप ठेवणे हे वैधमापन शास्त्र कायद्यानुसार प्रत्येक पेट्रोल पंप डीलर ला बंधनकारक आहे.

मिठाई खरेदी करताना, बॉक्स विरहित निव्वळ मिठाई चे वजन मिळेल याची खात्री करा.

पाउंड, शेर, फूट इत्यादी अप्रमाणित मापा द्वारे वस्तू विकत घेऊ नका.

कुठल्याही काट्याची अचूकता तपासण्यासाठी नियमानुसार काट्याच्या क्षमतेच्या दहा टक्के एवढी प्रमाणित वजने ठेवणे उपयोगकर्त्याला बंधनकारक आहे. काट्याच्या अचूकतेबद्दल शंका असल्यास उपयोगकर्त्याकडील प्रमाणित वजनाने काटा तपासावा हा आपला अधिकार आहे.

दूध खरेदी करताना दुधाचे माप बाहेरून किंवा आतून ठोकलेले नाही याची खात्री करा.

प्रत्येक आवेष्टित वस्तु छापील किमतीलाच विकत घ्या. छापील किमतीपेक्षा जास्त दराने एखादा दुकानदार वस्तू विकत असेल तर हा वैधमापन शास्त्र कायद्यानुसार गुन्हा आहे.

वजना द्वारे एखादी वस्तू विकत घेत असताना प्रत्येक वेळी काट्याचा दर्शक शून्य असल्याची खात्री करा. वजन काटा प्रमाणित असल्याचीही खात्री करा. हा आपला अधिकार आहे.

रॉकेल विकत घेत असताना फेस नसल्याची खात्री करून घ्या तसेच रॉकेल मापाच्या छिद्रापर्यंत भरले आहे की नाही याची खात्री करा.

तसेच रॉकेल विकत घेत असताना शंखाकृती मापाचे बुड खालून चेपवीले नसल्याची खात्री करा.

सोने खरेदी करत असताना ज्या काट्यावर सोन्याचे वजन होते तो काटा दुकानदारा कडील वजनाच्या द्वारे तपासणे हा ग्राहकाचा अधिकार आहे.

प्रत्येक व आवेष्टित वस्तूवर खालील घोषणा लिहिणे बंधनकारक आहे.

१) उत्पादकांचे नाव व पूर्ण पत्ता.

२) आवेष्टित वस्तूचे नाव

३) सर्व कारांसाहित असलेली किरकोळ विक्री किंमत.

४) निव्वळ वजन/माप/संख्या

५) उत्पादन महिना व वर्ष. (खाद्य पदार्थ असल्यास उत्पादन व expiry तारीख)

६) ग्राहक तक्रारीसाठी telephone नंबर व email id

कुठलीही आवेष्टित वस्तू विकत घेत असतांना वरील बाबी असल्याची खात्री करा तसेच किमती मध्ये खाडाखोड अथवा बदल नसल्याची खात्री करा.

Online खरेदी करतांना वरील घोषणा असल्याची खात्री करा आणि मगच खरेदी करा.

ग्राहकांना आपली तक्रार वैध मापन शास्त्र यंत्रणेच्या ०२२-२२६२२०२२ या दूरध्वनी क्रमांकावर किंवा dclmms_complaints@yahoo.in या ईमेलवर करता येईल.

डॉ. रविंद्र सिंगल, IPS
अतिरिक्त पोलीस महासंचालक व
नियंत्रक वैधमापन शास्त्र,
महाराष्ट्र राज्य ,मुंबई.