

- ७.१ प्रस्तावना
- ७.२ अर्थ
- ७.३ ग्राहक संरक्षणाची गरज आणि महत्त्व
- ७.४ ग्राहकांचे अधिकार
- ७.५ ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या
- ७.६ ग्राहक संरक्षण पद्धती
- ७.७ ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९
- ७.८ ग्राहक संघटना व अशासकीय संस्थांची भूमिका

तुलनात्मक अभ्यास

सारांश

स्वाध्याय

ग्राहक हा व्यवसायास भेट देणारा अतिशय महत्त्वाचा घटक आहे. तो व्यवसायावर अवलंबून नसतो तर व्यवसाय ग्राहकावर अवलंबून असतो. तो व्यवसायाच्या कामकाजात व्यत्यय निर्माण करित नसतो तर ग्राहक हा व्यवसायाचा उद्देश असतो. तो व्यवसायाचा बाहेरील घटक नसून व्यवसायाचा भाग असतो. व्यवसाय, सेवा देऊन ग्राहकांवर उपकार करित नसतो तर ग्राहक व्यवसायास सेवेची संधी देऊन व्यवसायावर उपकार करतो.

– महात्मा गांधी

७.१ प्रस्तावना

ग्राहक हा आधुनिक विपणन जगताचा मूळ पाया असून तो व्यवसाय संघटनेचा निर्माता आहे. व्यवसायाचे यश-अपयश ग्राहकावरच अवलंबून असते. कोणत्याही राष्ट्राच्या आर्थिक विकासाचे आधार स्तंभ ग्राहकच असल्याने राष्ट्राची अर्थव्यवस्था ग्राहकाभोवतीच फिरत असते. व्यवसायाकडून केल्या जाणाऱ्या उत्पादन आणि उत्पादनाशी संबंधित सर्व कृती ग्राहकांस अधिकतम समाधान देण्यासाठीच केल्या जातात.

आजच्या विक्रेत्यांच्या प्रभावाखालील बाजारपेठेत अधिक किंमत आकारणे, कृत्रिम टंचाई, काळा बाजार, भेसळ आणि दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती इ. द्वारे ग्राहकांची फसवणूक व शोषण केले जाते.

योग्य उत्पादनाची निवड करण्यासाठी ग्राहकाकडे उत्पादन व सेवेशी संबंधित दर्जा, प्रमाण, किंमत आणि मानके इ. चे पुरेसे ज्ञान असणे आवश्यक असते.

७.२ अर्थ

इंग्रजी भाषेतील Consumer या शब्दाची उत्पत्ती लॅटीन भाषेतील Consumere या शब्दापासून झाली असून त्याचा अर्थ 'खाणे किंवा पिणे' असा होतो. ग्राहक म्हणजे नैसर्गिक किंवा बाजारपेठेत उपलब्ध असलेल्या वस्तू किंवा सेवेचा उपयोग करणारी व्यक्ती होय.

ग्राहक म्हणजे अशी व्यक्ती की, जिने संपूर्ण किंवा अंशतः मोबदला देऊन किंवा देण्याचा करार करून वस्तू किंवा सेवा खरेदी केलेली आहे किंवा भाड्याने घेतलेली आहे.

आपण जेव्हा बँक, रेल्वे, टपाल, दवाखाना इ. सेवा आणि वस्तूंचा उपभोग घेतो तेव्हा आपण सर्वजण ग्राहक असतो.

७.३ ग्राहक संरक्षणाची गरज आणि महत्त्व

सामान्यपणे ग्राहकांचे अधिकार आणि हित यांचे संरक्षण करणे म्हणजेच ग्राहक संरक्षण होय. यात ग्राहकांचे अधिकार आणि हिताचे संरक्षण करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या सर्व उपायांचा समावेश होतो.

आधुनिक स्पर्धात्मक बाजारपेठेत ग्राहकास 'बाजारपेठेचा राजा' म्हणून संबोधले जाते. खालील कारणांमुळे ग्राहक संरक्षणाची गरज निर्माण होते.

- १. ग्राहक सहभागाची गरज** – बहुतांश वेळा असे आढळून येते की, ग्राहक हिताचे अनेक निर्णय ग्राहकांशी किंवा ग्राहक संघटनेशी चर्चा न करताच घेतले जातात. फक्त मोठ्या ग्राहक संघटना, व्यवसाय संस्थांवर ग्राहकांना निर्णय प्रक्रियेत सहभागी करून घेण्यासंबंधी दबाव निर्माण करू शकतात.
- २. माहितीचा अभाव** – आजचा ग्राहक हा अतिशय गतिशील आणि गुंतागुंतीचे जीवन जगत असल्याने तसेच तो विखुरलेला असल्याने ग्राहक आणि उत्पादक यांच्यात प्रत्यक्ष संवाद निर्माण करणे खूपच कठीण झाले आहे.
आजच्या बाजारपेठेत देशी उत्पादनाबरोबरच विदेशी उत्पादनेसुद्धा मोठ्या प्रमाणात उपलब्ध असल्याने ग्राहकांना वस्तू खरेदीपूर्व योग्य आणि विश्वसनीय माहिती मिळणे कठीण बनले आहे.
- ३. ग्राहकांचे अज्ञान** – व्यवसायाकडून केल्या जाणाऱ्या शोषणास ग्राहकाचे अज्ञान कारणीभूत मानले जाते. भारतीय ग्राहकांत बाजारपेठेची परिस्थिती, ग्राहकांचे अधिकार, किंमत पातळी आणि उत्पादनाचा तपशील इ. बाबतीत अज्ञान दिसून येते. म्हणून व्यापाऱ्याच्या अनिष्ट व्यापारी प्रथांपासून ग्राहकांचे संरक्षण करणारी यंत्रणा आवश्यक आहे.
- ४. असंघटित ग्राहक** – ग्राहक हे सर्वत्र विखुरलेले आणि असंघटित आहेत. तर याउलट विक्रेते ग्राहकांच्या तुलनेत अधिक सुस्थितीत आणि सामर्थ्यशाली आहेत. म्हणून ग्राहक विक्रेत्यांच्या प्रभावाखाली असतात. एकटा ग्राहक सामर्थ्यशाली विक्रेत्याविरुद्ध आवाज उठवू शकत नाही.
- ५. बनावट वस्तू** – बाजारपेठेत बनावट (नकली) उत्पादनाचा पुरवठा वाढत आहे. सामान्य ग्राहकास अस्सल उत्पादने आणि नकली उत्पादने यात फरक करणे शक्य नसते. म्हणून उत्पादनाचा दर्जा आणि सुरक्षितता

व मानके इ. संबंधीचे नियम तयार करून त्यांच्या पालनाची सुनिश्चितता करून ग्राहकाचे संरक्षण करणे आवश्यक आहे.

६. **दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती** – काही उत्पादक उत्पादनाचा दर्जा, सुरक्षितता आणि उपयुक्तता इत्यादी बाबतीत ग्राहकांची दिशाभूल होईल अशी माहिती देतात. दिशाभूल करणाऱ्या जाहिरातींमुळे उत्पादनाचा दर्जा ओळखणे कठीण जाते, परिणामी ग्राहकांची दिशाभूल होते. म्हणून दिशाभूल करणाऱ्या जाहिरातींवर प्रतिबंध करणाऱ्या यंत्रणेची गरज आहे.
७. **व्यवसायातील गैरप्रकार** – व्यावसायिक फसव्या, अनैतिक आणि मक्तेदारीयुक्त व्यापारी प्रथांद्वारे ग्राहकांचे शोषण करतात. यामुळे बहुतांश वेळा ग्राहकास सदोष, निकृष्ट आणि हलक्या दर्जाच्या वस्तू स्वीकाराव्या लागतात. व्यापारी गैरप्रकारांपासून ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठी निश्चित उपाययोजनांची आवश्यकता आहे.
८. **विश्वस्त व्यवस्था** – गांधी तत्त्वज्ञानानुसार व्यावसायिक हे समाजाच्या संपत्तीचे विश्वस्त असतात. म्हणून व्यावसायिकांनी सामाजिक संपत्तीचा वापर जनतेच्या हितासाठी करणे आवश्यक आहे.

जाहिरातीत आकर्षक दिसणाऱ्या परंतु प्रत्यक्षात नसलेल्या सौंदर्य क्रीम (Beauty Creams) च्या विविध उत्पादनांसंबंधी तुमच्या मित्रासोबत चर्चा करा.

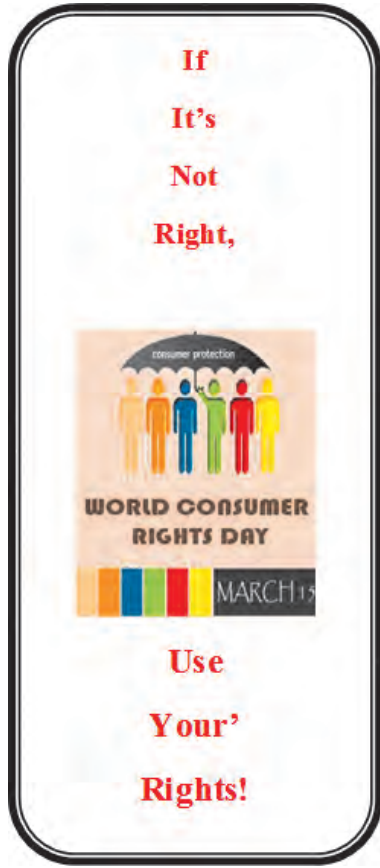
७.४ ग्राहकांचे अधिकार / हक्क

१५ मार्च, १९६२ रोजी अमेरिकेचे तत्कालीन राष्ट्राध्यक्ष जॉन एफ केनेडी यांनी ग्राहकांसाठी काही अधिकार घोषित केले त्यामुळे १५ मार्च हा दिवस “जागतिक ग्राहक दिन” म्हणून साजरा केला जातो.

ग्राहकांचे अधिकार दैनंदिन जीवनाचा अविभाज्य भाग बनले असून ग्राहकांचे अधिकार ग्राहकास विक्रेते, उत्पादक आणि दुकानदाराकडून केल्या जाणाऱ्या फसवणुकीपासून संरक्षण देतात.

जनतेसाठी चळवळ संघटित केली जाते, ह्या मोहिमेचे यश हे जनतेच्या जागरूकतेवर अवलंबून असते. ग्राहकाचे संरक्षण आणि सुरक्षितता यात ग्राहकाचे अधिकार महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावतात. व्यवसायाची उद्दिष्टे ग्राहकांना संपूर्ण समाधान दिल्यानंतरच साध्य होतात. प्रत्येक ग्राहकाने आपल्या अधिकारासंबंधी जागरूक राहून त्यांचा दैनंदिन जीवनात वापर केला पाहिजे. तसेच ग्राहकांच्या अधिकारासाठी लढा देऊन व्यवसाय, उत्पादक आणि व्यापारी इत्यादींवर अधिकाराच्या संरक्षणासाठी दबाव निर्माण केला पाहिजे. ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ मध्ये खालील अधिकार देण्यात आले आहेत.

१. **सुरक्षिततेचा अधिकार** – सुरक्षिततेच्या अधिकारामुळे, ग्राहकांचे आरोग्य आणि जिवितास धोकादायक असलेले उत्पादन, उत्पादन प्रक्रिया आणि सेवा यांपासून संरक्षण मिळते. या अधिकाराचा ग्राहकाचे दीर्घकालीन हित आणि त्वरित गरजांशी संबंध असतो. या अधिकारानुसार ग्राहकाचे आरोग्य आणि जिवितास संपूर्ण संरक्षण व सुरक्षितता मिळाली पाहिजे. ही सुरक्षितता औषधे, विद्युत उपकरणे आणि खाद्य पदार्थ इ. संबंधित असली पाहिजे. भारत सरकारने अँगमार्क, आय.एस.आय., बी.आय.एस., हॉलमार्क इ.द्वारे सुरक्षिततेची मानके निश्चित केली आहेत.



- सुरक्षिततेचा अधिकार
- माहितीचा अधिकार
- वस्तू / सेवा निवडीचा अधिकार
- ग्राहकाचे ऐकून घेण्याचा अधिकार
- ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार
- प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार
- तक्रार निवारणाचा अधिकार
- निरोगी पर्यावरणाचा अधिकार
- अनिष्ट व्यापारी प्रथांपासून संरक्षणाचा अधिकार
- बनावट वस्तूपासून संरक्षणाचा अधिकार

२. **माहितीचा अधिकार** – माहितीच्या अधिकारानुसार ग्राहकास उत्पादन व सेवासंबंधीची पुरेशी माहिती उदा: किंमत, उत्पादकाचे नाव, उत्पादनाचे घटक, उत्पादनाचा बॅच क्रमांक, उत्पादनाचा दिनांक व उत्पादन वापरण्याची अंतिम तारीख, माहितीपुस्तिका आणि सुरक्षिततेसंबंधीच्या सूचना इ. देणे आवश्यक आहे. हा अधिकार ग्राहकास योग्य उत्पादक व सेवांची निवड करण्यासाठी सक्षम बनवितो.

माहितीचा अधिकार खाद्यपदार्थ, औषधे, सुटे भाग आणि इतर उत्पादने व सेवांसाठी लागू पडतो.

३. **वस्तू / सेवा निवडीचा अधिकार** – भारतीय ग्राहकास दूरसंचार, वाहतूक आणि पर्यटन, बँकींग, इलेक्ट्रॉनिक उत्पादने, ग्राहकोपयोगी वस्तू (FMCG) इ. वस्तू/सेवा निवडण्याचा अधिकार आहे. या अधिकारानुसार ग्राहकास त्याची गरज आणि खरेदी क्षमता इ. नुसार वस्तू व सेवा निवडण्याचे संपूर्ण स्वातंत्र्य देण्यात आले आहे. वस्तू निवडीची अधिकार हा मुक्त अर्थव्यवस्थेच्या संज्ञेशी संबंधित असून या अधिकारानुसार विक्रेते ग्राहकास विशिष्ट उत्पादन खरेदीसाठी सक्ती करू शकत नाहीत. परिणामी विक्रेत्याची मक्तेदारी टाळणे शक्य होते.

४. **ग्राहकाचे ऐकून घेण्याचा अधिकार** – प्रत्येक व्यवसाय संघटनेने ग्राहकांच्या तक्रारी ऐकून घेऊन त्या सोडविल्या पाहिजेत. या अधिकारानुसार ग्राहकास ग्राहक मंचाकडे तक्रार नोंदविण्याची संधी देण्यात आली आहे. तसेच उत्पादनाचा दर्जा, प्रमाण, किंमत आणि बांधणी इ. संबंधीच्या सूचना उत्पादक आणि व्यापाऱ्यास देण्याचा अधिकार ग्राहकास देण्यात आला आहे. आजच्या काळात ग्राहक, पोर्टल किंवा मोबाईल ॲप्लिकेशनद्वारे ऑनलाईन तक्रार दाखल करू शकतो.

५. **ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार** – प्रत्येक ग्राहकास त्यांचे अधिकार आणि समस्या व त्यावरील उपाय समजून घेण्याचा अधिकार आहे. हा अधिकार ग्राहकात जागरूकता निर्माण करतो. जागरूक ग्राहक योग्य वस्तू / सेवेची निवड करू शकतो. तसेच अधिकार व हिताचे, अनैतिक व्यापाऱ्याकडून केल्या जाणाऱ्या शोषणापासून संरक्षण करू शकतो. म्हणून ग्राहक शिक्षणास प्राधान्य देणे आवश्यक आहे. ग्राहकास प्रचलित कायदे आणि कायदेशीर प्रक्रिया यांचे शिक्षण व प्रशिक्षण देणे आवश्यक आहे. शासन प्रसार माध्यम आणि अशासकीय संस्था ग्राहक शिक्षणात महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावतात. उदा. जागो ग्राहक जागो अभियान
६. **प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार** – ग्राहक संरक्षण कायद्यातील १९९६ च्या दुरुस्तीनुसार ग्राहक प्रतिनिधित्वाचा अधिकार देण्यात आला आहे. कायदानुसार ग्राहकास वैयक्तिक किंवा सामूहिकपणे ग्राहक मंचात ग्राहकांचे हित जोपासण्यासाठी प्रतिनिधित्व करण्याची संधी देण्यात आली आहे. विधीज्ञाशिवाय प्रतिनिधित्व करण्याची परवानगी ग्राहकास कायद्याद्वारे देण्यात आली आहे.
७. **तक्रार निवारणाचा अधिकार** – प्रतिनिधित्व करण्याच्या अधिकाराबरोबरच ग्राहकास तक्रार निवारणाचा अधिकार देण्यात आला आहे. केवळ तक्रार दाखल करणे ग्राहकास न्याय देण्यासाठी पुरेसे नाही, म्हणून हा अधिकार दावे योग्य पद्धतीने मिटविण्याचे सूचित करतो. हा कायदा सदोष उत्पादने व सेवांची दुरुस्ती, बदली किंवा नुकसान भरपाई इ. ची मागणी करण्यासाठी ग्राहकास सक्षम बनवितो.
ग्राहक संरक्षण कायदानुसार ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करून दावे मिटविण्यासाठी त्रिस्तरीय तक्रार निवारण यंत्रणा उदा. जिल्हा आयोग, राज्य आयोग आणि राष्ट्रीय आयोग निर्माण करण्यात आली आहे. यामुळे व्यवसायाच्या अनिष्ट व्यापारी प्रथांपासून ग्राहकाचे संरक्षण होते.
८. **निरोगी पर्यावरणाचा अधिकार** – ग्राहकांना निरोगी आणि स्वच्छ पर्यावरण मिळविण्याचा अधिकार आहे. या अधिकारानुसार प्रदूषण करणाऱ्या व्यवसायाविरुद्ध कार्यवाही करण्याची मागणी ग्राहक करू शकतो. ग्राहकास वर्तमान काळात आणि भविष्यकाळातही निरोगी आणि स्वच्छ पर्यावरण मिळविण्याचा अधिकार आहे.
९. **अनिष्ट व्यापारी प्रथांपासून संरक्षणाचा अधिकार** – ग्राहक संरक्षण कायद्यातील १९९३ च्या दुरुस्तीनुसार हा अधिकार देण्यात आला आहे. या अधिकारानुसार ग्राहकांना व्यवसायाच्या अनिष्ट व्यापारी प्रथा उदा. काळा बाजार, नफेखोरी, सदोष वजने व मापे, अवाजवी किंमती आणि भेसळ इ. पासून संरक्षण देण्यात आले आहे.
१०. **बनावट वस्तूपासून संरक्षणाचा अधिकार** – हा अधिकार आरोग्यास धोकादायक, बनावट आणि जीवितास धोका निर्माण करण्याच्या वस्तूंचे विपणन करण्याच्या कृती विरुद्ध आहे.

तुमच्या परिसरातील दहा ग्राहकांना भेट देऊन ते एक ग्राहक म्हणून त्यांचे अधिकार व जबाबदाऱ्यासंबंधी जागरूक आहेत का याचा शोध घ्या.

७.५ ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या :

ग्राहक संरक्षण कायद्याने ग्राहकांना अधिकाराबरोबरच काही जबाबदाऱ्या सुद्धा दिल्या आहेत. वस्तू

व सेवांची खरेदी करताना ग्राहकाने अधिकार व जबाबदाऱ्यांचा वापर केला पाहिजे. ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या पुढीलप्रमाणे :

१. **अधिकारांचा वापर करणे** – ग्राहक संरक्षण कायद्याने ग्राहकांस अनेक अधिकार दिले आहेत. ग्राहकाने या अधिकारांबाबत जागरूक राहून वस्तू/सेवांची खरेदी करताना त्यांच्या अधिकारांचा वापर केला पाहिजे.
२. **सावध राहणे** – ग्राहकाने वस्तू / सेवांची खरेदी करताना त्यांच्या जबाबदाऱ्या समजून घेतल्या पाहिजेत. खरेदी करताना ग्राहकाने वस्तू / सेवांची गुणवत्ता (दर्जा), प्रमाण, किंमत, उपयुक्तता इ. संबंधी चौकशी केली पाहिजे.
३. **तक्रार दाखल करणे** – जर वस्तू / सेवेसंबंधीच्या काही तक्रारी असतील तर संबंधित अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. जर तक्रार दाखल करण्यास विलंब झाला तर उत्पादनाच्या हमीचा कालावधी पूर्ण होऊ शकतो. काहीवेळा ग्राहकाने व्यावसायिकाच्या अप्रमाणिक कृतीकडे दुर्लक्ष केल्यास व्यवसायाकडून अनैतिक व्यापारी प्रथांचा अवलंब करण्याचे धाडस वाढते.
४. **दर्जासंबंधीची जागरूकता** – ग्राहकाने वस्तूच्या दर्जाशी केंव्हाही तडजोड करू नये. तसेच ग्राहकाने कमी किंमतीच्या लोभासाठी निकृष्ट दर्जाचा माल खरेदी करू नये. जर ग्राहकाने निकृष्ट दर्जाच्या मालावर विश्वास ठेवला तर कोणत्याही क्षेत्राकडून ग्राहकांचे संरक्षण करणे शक्य नसते. म्हणून दर्जेदार वस्तूची खरेदी करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. आय.एस.आय., ऑगमार्क, हॉलमार्क, ई.पी.ओ., एफ.ए.एस.एस.आय.इ. मालाचा उत्तम दर्जा दर्शवितात.
५. **अतिशयोक्ती जाहिरातीपासून सावध राहणे** – विक्रेते ग्राहकांना जाहिरातीद्वारे वस्तू व सेवेसंबंधीची माहिती देतात. परंतु जाहिरातीत उत्पादनाच्या दर्जासंबंधी अतिशयोक्ती करून माहिती दिली जाते. म्हणून जाहिरातीचे सत्य शोधणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे.
६. **खरेदी पावती आणि गॅरंटी / वॉरंटी कार्डची मागणी करणे** – ग्राहकाने खरेदी केलेल्या मालाची पावती मागितली पाहिजे. तसेच गॅरंटी आणि वॉरंटी कार्डवरील तपशील सविस्तरपणे तपासून घेणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. जर खरेदी केलेला माल निकृष्ट दर्जाचा निघाला तर खरेदी पावती, गॅरंटी / वॉरंटी कार्ड इ. दस्तऐवज, विक्रेत्यांशी असलेले वाद मिटविण्यास मदत करतात.
७. **पूर्व नियोजित खरेदी करणे** – घाई-गडबडीत खरेदी न करणे ही एक ग्राहकाची महत्त्वाची जबाबदारी मानली जाते. म्हणजेच ग्राहक जी वस्तू खरेदी करू इच्छितो त्या वस्तू आणि वस्तूचे प्रमाण यांचे पूर्वनियोजन केले पाहिजे. तसेच वस्तूची खरेदी कोणत्या ठिकाणाहून करायची आहे यासंबंधीचा विचार ग्राहकाने केला पाहिजे.
८. **संघटित प्रयत्न करणे** – ग्राहकाने त्यांच्या अधिकाराचे संरक्षण आणि हिताच्या रक्षणाची जबाबदारी स्वीकारली पाहिजे. तसेच ग्राहक कल्याणासाठी कार्य करणाऱ्या ग्राहक संरक्षण संस्थास मदत करण्यासाठी कार्य केले पाहिजे.

स्थानिक बाजारपेठेस भेट देऊन किराणा मालात केल्या जाणाऱ्या भेसळीच्या पद्धतींचा शोध घ्या.

७.६ ग्राहक संरक्षणाच्या पद्धती :

आपण उत्पादक, व्यापारी, वितरक आणि सेवा पुरवठादार यांच्या शोषण आणि बेकायदेशीर व्यापार पद्धतींची अनेक उदाहरणे पाहिली आहेत. या पद्धतींचे उच्चाटन कसे करायचे हा प्रश्न निर्माण होतो. प्रचलित न्यायपालिका ग्राहकास पुरेसे संरक्षण देण्यात असमर्थ ठरतात म्हणून ग्राहक संरक्षणाच्या विविध पद्धती अस्तित्वात आहेत त्या पुढीलप्रमाणे

१. **लोक अदालत** – ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची एक प्रभावी आणि कमी खर्चीक पद्धत म्हणजे लोकअदालत होय. लोकअदालतीस लोकन्यायालय म्हणूनपण ओळखले जाते. एखादा खटला तडजोडीने सोडविण्यासाठी शासनाकडून तिची स्थापना करण्यात आली आहे.

तक्रारकर्ता लोकअदालतीमध्ये प्रत्यक्ष तक्रार दाखल करू शकतो. या ग्राहकांच्या तक्रारी व समस्यासंबंधी ताबडतोब निर्णय घेतले जातात. लोकअदालतीत झालेल्या निर्णयास कायदेशीर मान्यता मिळते. महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, महाराष्ट्र राज्य मार्ग परिवहन महामंडळ, रेल्वे, विमा कंपनी, बँका या सारख्या संस्था नियमितपणे लोक अदालत भरवतात.

२. **जनहित याचिका** – सार्वजनिक हितासाठी न्यायालयात कायदेशीर तक्रार दाखल करणे म्हणजे जनहित याचिका होय. जनहित याचिकेद्वारे कोणतीही व्यक्ती सामाजिक हितासाठी न्यायालयात तक्रार दाखल करू शकते. समाजातील जे घटक न्यायालयात प्रतिनिधित्व करू शकत नाहीत त्यांना कायदेशीर उपाय/पर्याय उपलब्ध करून देणे हा जनहित याचिकेचा उद्देश आहे. याचिकेतील तक्रारीशी संबंध नसलेली व्यक्तीसुद्धा जनहित याचिका दाखल करू शकते.

जनहित याचिका उच्च न्यायालयात दाखल केली जाते. काही प्रसंगी सर्वोच्च न्यायालयातसुद्धा जनहित याचिका दाखल केली जाते.

३. **तक्रार निवारण मंच** – ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ अंतर्गत ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जिल्हा, राज्य आणि राष्ट्रीय स्तरावर तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे. कोणताही ग्राहक वैयक्तिकरित्या किंवा ग्राहक संघटनामार्फत वस्तू / सेवेचे मूल्य आणि नुकसानभरपाईच्या दाव्याच्या रकमेनुसार, संबंधित आयोगाकडे तक्रार दाखल करू शकतो. ग्राहकांच्या तक्रारीचे सहजतेने, जलद आणि विनाखर्च निवारण करणे हा तक्रार निवारण आयोगांचा उद्देश आहे.

ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ नुसार ग्राहकांच्या हक्काचे संरक्षण करून त्यात वृद्धी करण्यासाठी जिल्हा, राज्य आणि राष्ट्रीय स्तरावर ग्राहक संरक्षण परिषदेची स्थापना केली जाऊ शकते.

४. **जनजागृती कार्यक्रम** – ग्राहकांत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी भारत सरकारने प्रसिद्धीचे अनेक मार्ग हाती घेतले आहेत. राज्य व केंद्र सरकार नियमितपणे नियतकालिके, हस्तपुस्तिका, पुस्तिका तसेच ग्राहकांचे अधिकार आणि जबाबदाऱ्या तक्रार निवारण यंत्रणा इ. चे चित्रण केलेले भित्तीपत्रक इ. चे प्रकाशन करते.

विविध वाहिन्या व प्रसार माध्यमाद्वारे ग्राहकांच्या जनजागृतीचे दृक-श्राव्य कार्यक्रमाचे प्रसारण केले जाते. १५ मार्च, जागतिक ग्राहक दिन आणि २४ डिसेंबर राष्ट्रीय ग्राहक दिन म्हणून साजरा केला जातो.

५. **ग्राहक संघटना** – भारतात ग्राहकांच्या हितास चालना देऊन त्यांचे संरक्षण करण्यासाठी अनेक ग्राहक

संघटना कार्यरत आहेत. भारतात ग्राहक चळवळ अतिशय भक्कम असून त्या ग्राहकांच्या तक्रारीचे अचूक निवारण करण्यास मदत करतात. देशात ग्राहक चळवळ मजबूत करणे आवश्यक आहे.

६. ग्राहक कल्याण निधी – ग्राहक कल्याण खात्यामार्फत ग्रामीण भागात सुरू असलेल्या ग्राहक चळवळीस आर्थिक मदत पुरविण्यासाठी ग्राहक कल्याण निधीची तरतूद केली आहे. हा निधी ग्राहक शिक्षण तक्रारी हाताळणे, समुपदेशन व मार्गदर्शन, उत्पादन चाचणी प्रयोगशाळा इ. चे प्रशिक्षण व संशोधनासाठी वापरला जातो.

७. कायदेशीर उपाय – भारतात व्यावसायिकांच्या अनिष्ट व्यापारी प्रथांपासून ग्राहकांचे संरक्षण करण्यासाठी आणि त्यांचे हितरक्षण करण्यासाठी अनेक कायदे अधिनियमित करण्यात आले आहेत.

त्यापैकी काही कायदे पुढीलप्रमाणे :

- वस्तू विक्री कायदा - १९३०
- अत्यावश्यक वस्तू कायदा - १९५५
- प्रमाणित वजने आणि मापे कायदा - १९५६
- भारतीय मानक कायदा - १९६९
- खाद्य सुरक्षा आणि मानक कायदा - २००६
- राष्ट्रीय अन्न आणि सुरक्षा कायदा - २०१३

ग्राहकांचे हित संरक्षित करण्यासाठी अनेक कायदे अस्तित्वात असले तरी ते ग्राहकास संपूर्णपणे व प्रामाणिकपणे न्याय देऊ शकत नाहीत. म्हणून ग्राहकाची बाजू सक्षमपणे मांडण्यासाठी स्वतंत्र ग्राहक संरक्षण कायदा-२०१९ संमत करण्यात आला आहे.

तुमच्या भागातील अशासकीय संघटनेस (NGO) भेट देऊन व्यवसायाच्या अनिष्ट प्रथांबद्दल चर्चा करा.

७.७ ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९

१ ऑगस्ट, २०१९ रोजी 'ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ ला मा. राष्ट्रपतींची मान्यता मिळाली आहे. हा कायदा केंद्र शासनाच्या अधिसूचनेनंतर लागू होईल. हा कायदा विविध राज्यात वेगवेगळ्या तारखेस लागू होईल. केंद्र सरकारने सर्वप्रथम २४ डिसेंबर १९८६ रोजी ग्राहक संरक्षण कायदा संमत केला. २०१९ मध्ये विधी आणि न्याय मंत्रालयाने प्रस्थापित केलेल्या नवीन कायद्यास १ ऑगस्ट २०१९ रोजी ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ म्हणून संमती देण्यात आली. या कायद्याद्वारे ग्राहकांच्या अधिकाराचे संरक्षण करण्यात आले असून ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जिल्हा स्तरावर जिल्हा आयोग, राज्य स्तरावर राज्य आयोग आणि राष्ट्रीय स्तरावर सर्वोच्च आयोग म्हणून राष्ट्रीय आयोगाची स्थापना करण्यात आली आहे. या कायद्यात सर्व वस्तू, सेवा आणि अनिष्ट व्यापारी प्रथा इ.च्या तक्रारींचा समावेश होतो.

ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी पुढील आयोग निर्माण करण्यात आले आहेत.

१) जिल्हा आयोग (District Commission) -

अर्थ - जिल्ह्यातील ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी राज्य शासनाकडून जिल्हा स्तरावर स्थापन करण्यात आलेल्या आयोगास जिल्हा आयोग असे म्हणतात.

रचना - जिल्हा आयोगाची रचना पुढीलप्रमाणे :

अ - अध्यक्ष - जिल्हा सत्र न्यायालयाचे विद्यमान किंवा निवृत्त न्यायाधीश किंवा पात्रताधारक व्यक्ती जिल्हा आयोगाची अध्यक्ष असते.

ब - सदस्य - जिल्हा आयोगाची सदस्य संख्या दोन पेक्षा कमी आणि केंद्र शासनाशी सल्ला - मसलत करून निश्चित केलेल्या सदस्य संख्येपेक्षा अधिक नसते.

क - कालावधी - जिल्हा आयोगाचे अध्यक्ष किंवा सदस्याचा कार्यकाळ त्यांची नेमणूक ज्या कालावधीसाठी करण्यात आली आहे तो कालावधी पूर्ण होईपर्यंत असतो. जिल्हा आयोगाच्या सदस्यांचा कार्यकाळ हा नेमणुकीपासून ५ वर्षे किंवा वयाची ६५ वर्षे यापैकी कमी असलेल्या कालावधी करिता असतो.

पात्रता - जिल्हा आयोगाच्या सदस्याची पात्रता खालीलप्रमाणे :

अ - वय - सदस्याचे वय ३५ वर्षांपेक्षा कमी असू नये.

ब - शिक्षण - मान्यताप्राप्त विद्यापीठाची पदवी धारण केलेली असावी.

क - अनुभव - जिल्हा आयोगाचा सदस्य होऊ इच्छिणाऱ्या व्यक्तीस अर्थशास्त्र, कायदा, वाणिज्य, हिशेबनीस आणि उद्योग व सार्वजनिक व्यवहार किंवा प्रशासन इ. च्या समस्या संबंधित क्षेत्राचे पुरेसे ज्ञान असणे आवश्यक आहे. तसेच वरील क्षेत्रातील समस्या संबंधीच्या कामकाजाचा किमान १० वर्षांचा अनुभव असला पाहिजे.

भौगोलिक / प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र - जिल्हा आयोगाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र हे संपूर्ण जिल्हा असते.

आर्थिक अधिकार क्षेत्र - वस्तू किंवा सेवेचे मूल्य रु. एक कोटीपेक्षा अधिक नसलेल्या रकमेचे दावे स्वीकारण्याचा अधिकार जिल्हा आयोगास आहे.

अपील - जिल्हा आयोगाचा आदेश मान्य नसलेला पक्ष आदेशाच्या तारखेपासून ४५ दिवसांच्या आत राज्य आयोगाकडे विहित नमुन्यात दाद मागू शकतो.

राज्य शासन अधिसूचनेद्वारे जिल्हा आयोगाचे सदस्य आणि अध्यक्षाची पात्रता, भरती पद्धत, कालावधी, राजीनामा आणि पदावरून कमी करणे इ. संबंधीचे नियम तयार करू शकते.

तथापि हा कायदा लागू करण्यापूर्वी जर एखाद्या व्यक्तीची जिल्हा आयोगाचे सदस्य किंवा अध्यक्ष म्हणून नियुक्ती करण्यात आली असेल तर संबंधित अध्यक्ष किंवा सदस्य आपल्या नेमणूकीचा कार्यकाळ पूर्ण होईपर्यंत संबंधित पदावर राहू शकतात.

२) राज्य आयोग (State Commission) -

अर्थ - ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी राज्य शासनाकडून स्थापन केलेल्या आयोगास राज्य आयोग म्हणून ओळखले जाते. राज्य आयोगास राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग' असेही म्हणतात.

रचना – राज्य आयोगाची रचना पुढीलप्रमाणे :

अ – अध्यक्ष – उच्च न्यायालयाचे विद्यमान किंवा निवृत्त न्यायमूर्ती राज्य आयोगाचे अध्यक्ष म्हणून राज्य शासनाकडून उच्च न्यायालयाच्या मुख्य न्यायाधीशांशी विचारविनिमय करून नेमले जातात.

ब – सदस्य – राज्य आयोगाची सदस्य संख्या चार पेक्षा कमी आणि केंद्र शासनाशी विचारविनिमय करून निश्चित केलेल्या सदस्य संख्येपेक्षा अधिक नसते.

क – कालावधी – राज्य आयोगाच्या सदस्यांचा कार्यकाळ हा नेमणुकीपासून ५ वर्षे किंवा वयाची ६७ वर्षे यापैकी कमी असलेल्या कालावधी करिता असतो.

पात्रता – राज्य आयोगाच्या सदस्याची पात्रता खालीलप्रमाणे

अ – वय – सदस्याचे वय ३५ वर्षांपेक्षा कमी असू नये.

ब – शिक्षण – मान्यताप्राप्त विद्यापीठाची पदवी धारण केलेली असावी.

क – अनुभव – राज्य आयोगाच्या सदस्यास अर्थशास्त्र, कायदा, वाणिज्य, हिशेबनीस आणि उद्योग व सार्वजनिक हित किंवा प्रशासन इ. च्या समस्यासंबंधीच्या कामकाजाचा किमान १० वर्षांचा अनुभव आणि संबंधित क्षेत्राचे पुरेसे ज्ञान असणे आवश्यक आहे.

भौगोलिक / प्रादेशिक अधिकार क्षेत्र – राज्य आयोगात दाखल होणाऱ्या तक्रारी आणि जिल्हा आयोगाच्या आदेशावरील अपील इ. राज्याच्या भौगोलिक सीमेअंतर्गत असते.

आर्थिक अधिकार क्षेत्र – राज्य आयोगाकडे वस्तू / सेवेचे मूल्य रु. एक कोटीपेक्षा अधिक आणि रु.दहा कोटीपेक्षा कमी रकमेचे दावे दाखल करता येतात.

अपील – राज्य आयोगाचा आदेश मान्य नसलेला पक्ष आदेशाच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत राष्ट्रीय आयोगाकडे विहीत नमुन्यात दाद मागू शकतो.

केंद्र शासन अधिसूचनेद्वारे राज्य आयोगाचे सदस्य आणि अध्यक्षाची पात्रता, निवृत्ती, कालावधी, राजीनामा आणि त्यांना पदावरून कमी करणे इ. संबंधीचे नियम तयार करू शकते.

तथापि हा कायदा लागू करण्यापूर्वी जर एखाद्या व्यक्तीची राज्य आयोगाचे सदस्य किंवा अध्यक्ष म्हणून नियुक्ती करण्यात आली असेल तर संबंधित अध्यक्ष किंवा सदस्य आपल्या नेमणुकीचा कार्यकाल पूर्ण होईपर्यंत संबंधित पदावर राहू शकतात.

१) राष्ट्रीय आयोग (National Commission) –

अर्थ – ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, केंद्र सरकारकडून सूचनेद्वारे स्थापन केलेल्या आयोगास राष्ट्रीय आयोग कसे म्हणतात. या आयोगाला राष्ट्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोग असेही म्हणतात.

रचना – राष्ट्रीय आयोगाची रचना पुढीलप्रमाणे

अ) अध्यक्ष – सर्वोच्च न्यायालयाचे विद्यमान किंवा निवृत्त न्यायाधीशांची भारताच्या मुख्य न्यायाधीशांशी विचारविनिमय करून, केंद्र शासन अध्यक्ष म्हणून नेमणूक करते.

ब) सदस्य – केंद्रीय आयोगाची सदस्य संख्या ४ पेक्षा कमी नसते आणि विहीत केलेल्या संख्येपेक्षा अधिक नसते.

क) कालावधी – राष्ट्रीय आयोगाच्या सदस्याचा कार्यकाळ नेमणुकीपासून ०५ वर्षे किंवा वयाची ७० वर्षे यापैकी कमी असलेल्या कालावधीसाठी असतो.

पात्रता – राष्ट्रीय आयोगाच्या सदस्याची पात्रता पुढीलप्रमाणे.

अ – वय – सदस्याचे वय ३५ वर्षांपेक्षा कमी असू नये.

ब – शिक्षण – मान्यता प्राप्त विद्यापीठाची पदवी धारण केलेली असावी.

क – अनुभव – सदस्य होऊ इच्छिणाऱ्या व्यक्तीस अर्थशास्त्र, कायदा, वाणिज्य, हिशेबनीस आणि उद्योग व सार्वजनिक हित किंवा प्रशासन इ. च्या समस्यासंबंधीच्या कामकाजाचा किमान १० वर्षांचा अनुभव आणि संबंधित क्षेत्राचे पुरेसे ज्ञान असणे आवश्यक आहे.

प्रादेशिक अधिकार क्षेत्र – राष्ट्रीय आयोगात दाखल होणाऱ्या तक्रारी आणि राज्य आयोगाच्या आदेशाविरुद्ध मागितलेली दाद हे राष्ट्राच्या भौगोलिक सीमेअंतर्गत असतात.

आर्थिक अधिकार क्षेत्र – राष्ट्रीय आयोगाकडे वस्तू / सेवेचे मूल्य रु. १० कोटीपेक्षा अधिक रकमेचे दावे दाखल करता येतात.

अपील – राष्ट्रीय आयोगाचा आदेश मान्य नसलेला पक्ष आदेशाच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत सर्वोच्च न्यायालयात दाद मागू शकतो.

केंद्र शासन अधिसूचनेद्वारे राष्ट्रीय आयोगाचे सदस्य आणि अध्यक्षीय पात्रता, नेमणूक कालावधी, वेतन, राजीनामा आणि त्यांना पदावरून कमी करणे इ. संबंधीचे नियम तयार करू शकते.

तथापि अध्यक्ष आणि सदस्य नेमणुकीपासून ५ वर्षांपर्यंत पदावर राहू शकतात तसेच फेरनियुक्तीस पात्र असतात. तसेच अध्यक्ष वयाच्या ७० वर्षांपर्यंत आणि सदस्य वयाच्या ६७ वर्षांपर्यंत संबंधित पदावर काम करू शकतात अशी कायद्यात तरतूद आहे.

आदेशाचे पालन न केल्यास दंडाची तरतूद –

एखाद्या पक्षकाराने जिल्हा आयोग, राज्य आयोग किंवा राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशाचे पालन न केल्यास संबंधितास किमान एक महिन्याचा कारावास जो तीन वर्षांपर्यंत वाढविला जाऊ शकतो किंवा रु. २५,००० पेक्षा कमी नसलेली परंतु रु. एक लाखांपर्यंत वाढविता येईल अशी रक्कम दंड म्हणून किंवा कैद आणि दंड दोन्ही अशा तरतूदी ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ मध्ये करण्यात आल्या आहेत.

वृत्तपत्रातील ग्राहक संरक्षणासंबंधीच्या कात्रणांचे संकलन करा.

७.८ ग्राहक संघटना व अशासकीय संस्थांची भूमिका :

सामाजिक कल्याणास चालना देण्याच्या उद्देशाने स्थापन केलेली, नफा न कमविणारी आणि अराजकीय संघटना म्हणजे अशासकीय संस्था. बाजारातील किमतीचा अभ्यास करून ग्राहकांच्या माहितीसाठी जाहीर करणे

आणि व्यापारांच्या अनिष्ट व्यापारी प्रथांविरुद्ध आंदोलन करणे हा अशासकीय संघटनांचा उद्देश आहे.

ग्राहक संरक्षण आणि शिक्षणात ग्राहक संघटना आणि अशासकीय संस्थांची भूमिका

- ग्राहकांच्या समस्या संबंधी सामाजिक जागरूकता निर्माण करण्यासाठी मोहीम आणि विविध कार्यक्रमाचे आयोजन करणे.
- ग्राहक प्रशिक्षण कार्यक्रमाचे आयोजन करणे आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीसंबंधीचे अधिकार व तक्रार निवारणाच्या पद्धती इ. संबंधी जाणीव करून देणे.
- ग्राहकांशी संबंधित घडामोडीसंबंधीची मासिके प्रकाशित करून ग्राहकांना अधिक माहिती देणे.
- ग्राहकांचे हित आणि त्यांच्या तक्रारी सोडविण्यासंबंधी सदस्यांना मोफत कायदेशीर सल्ला देणे.
- ग्राहकांशी चांगले संबंध सुनिश्चित करण्यासाठी व्यावसायिक आणि वाणिज्य व औद्योगिक संघटना यांचा परस्परांशी संवाद साधणे.
- ग्राहकांच्या महत्त्वाच्या समस्यासंबंधी याचिका दाखल करणे.

उदा. सार्वजनिक आरोग्यास अपायकारक ठरणाऱ्या उत्पादनावर बंदी आणणे.

अशासकीय संघटनांची उदाहरणे पुढीलप्रमाणे :

- कंझुमर गाईडन्स सोसायटी ऑफ इंडिया - CGST
- व्हॉलेंटरी ऑरगनायझेशन इन इंटरेस्ट ऑफ कंझुमर एज्युकेशन - VOICE
- कंझुमर एज्युकेशन अँड रिसर्च सेंटर - CERC
- कंझुमर असोसिएशन ऑफ इंडिया - CAI
- मुंबई ग्राहक पंचायत - MGP
- ग्राहक शक्ती - GS

तुलनात्मक अभ्यास / फरक स्पष्ट करा :

	फरकाचे मुद्दे	जिल्हा आयोग	राज्य आयोग	राष्ट्रीय आयोग
१)	अर्थ :	जिल्हा स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी राज्य शासनाकडून स्थापन करण्यात आलेल्या आयोगास जिल्हा आयोग असे म्हणतात.	राज्य स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी राज्य शासनाकडून स्थापन करण्यात आलेल्या आयोगास राज्य आयोग असे म्हणतात.	राष्ट्रीय स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी केंद्र शासनाने सूचनेद्वारे स्थापन केलेल्या आयोगास राष्ट्रीय आयोग असे म्हणतात.

२)	अध्यक्ष	जिल्हा सत्र न्यायालयाचे विद्यमान किंवा निवृत्त न्यायाधीश किंवा समकक्ष व्यक्तीची जिल्हा आयोगाचे अध्यक्ष म्हणून नेमणूक केली जाते.	उच्च न्यायालयाचे विद्यमान किंवा निवृत्त न्यायाधीशांची राज्य आयोगाचे अध्यक्ष म्हणून नेमणूक केली जाते.	सर्वोच्च न्यायालयाचे विद्यमान किंवा निवृत्त न्यायाधीशांची राष्ट्रीय आयोगाचे अध्यक्ष म्हणून नेमणूक केली जाते.
३)	सदस्य	जिल्हा आयोगाची सदस्य संख्या दोन पेक्षा कमी आणि केंद्र शासनाशी सल्ला-मसलत करून निश्चित केलेल्या संख्येपेक्षा अधिक नसते.	राज्य आयोगाची सदस्य संख्या ४ पेक्षा कमी आणि केंद्र शासनाशी सल्ला-मसलत करून निश्चित केलेल्या संख्येपेक्षा अधिक नसते.	केंद्रीय आयोगाची सदस्य संख्या ४ पेक्षा कमी आणि केंद्र शासनाशी विचार-विनिमय करून निश्चित केलेल्या संख्येपेक्षा अधिक नसते.
४)	सदस्य कार्यकाळ	नेमणुकीपासून ५ वर्षे किंवा वयाची ६५ वर्षे यापैकी कमी असलेल्या कालावधीसाठी असतो.	नेमणुकीपासून ५ वर्षे किंवा वयाची ६७ वर्षे यापैकी कमी असलेल्या कालावधीसाठी असतो.	नेमणुकीपासून ५ वर्षे किंवा वयाची ६७ वर्षे आणि अध्यक्षासाठी वयाची ७० वर्षे यापैकी कमी असलेल्या कालावधीसाठी असतो.
५)	कार्यसीमा	जिल्हा आयोगाची कार्यसीमा संबंधित जिल्हा असते.	राज्य आयोगाची कार्यसीमा संपूर्ण राज्य असते.	राष्ट्रीय आयोगाची कार्यसीमा संपूर्ण देश असते.
६)	आर्थिक अधिकारक्षेत्र	वस्तू किंवा सेवेचे मूल्य रु. एक कोटीपेक्षा अधिक नसलेल्या तक्रारी	वस्तू किंवा सेवेचे मूल्य रु. एक कोटीपेक्षा अधिक किंवा दहा कोटीपेक्षा कमी रकमेच्या तक्रारी.	वस्तू किंवा सेवेचे मूल्य रु. दहा कोटीपेक्षा अधिक रकमेच्या तक्रारी.
७)	अपील	जिल्हा आयोगाच्या आदेशाविरुद्ध राज्य आयोगाकडे दाद मागता येते.	राज्य आयोगाच्या आदेशाविरुद्ध राष्ट्रीय आयोगाकडे दाद मागता येते.	राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशाविरुद्ध सर्वोच्च न्यायालयात दाद मागता येते.

अधिक माहितीसाठी :

तत्त्वतःभेसळ ओळखण्यासाठी नमुना मार्गदर्शक तक्ता

खाद्य पदार्थ	भेसळ	ज्ञानेंद्रियाद्वारे मूल्यमापन पद्धती
दूध	कृत्रिम दूध	१. कृत्रिम दूध चवीला कडू असते. २. भेसळ असल्यास बोटावर घासल्यास साबणासारखे गुळगुळीत जाणवते.
मिरची पावडर	वीट भुकटी/मीठ/पावडर	१. ग्लासभर पाण्यात एक चमचा मिरची पावडर टाकून परीक्षण करा. २. ग्लासाच्या तळाला साचलेला भाग घासून कुजलेला अंश आढळून आल्यास विट/वाळू मिसळली आहे. ३. जर शिल्लक अंश घासल्यानंतर तो साबणासारखा गुळगुळीत जाणवत असल्यास साबणाचे लहान-लहान तुकडे मिसळले आहेत.
साखर	युरिया खत	१. थोडी साखर तळहातावर घासून वास घ्या. जर साखरेत युरिया मिसळला असल्यास अमोनिया चा वास येतो. २. थोडी साखर पाण्यात विरघळवा जर भेसळ युक्त असेल तर साखरेस अमोनिया चा वास येतो.
गहू, तांदूळ, मका, ज्वारी, बाजरी, हरभरा	कर्नल बंट	१. धान्यासारखे दिसणारे दाणे वेगळे करून परीक्षण करा. २. कर्नल बंट अंधूक आणि काळसर दिसतात त्याचा कुजलेल्या माश्यासारखा वास येतो.
गव्हाचे पीठ	खराब पीठ/मैदा	१. भेसळयुक्त असल्यास कणिक तयार करण्यासाठी कमी पाणी लागते. २. सामान्य चपाती गोडसर लागते परंतु खराब पीठ/मैदा भेसळयुक्त असल्यास चपाती बेचव लागते.
साबुदाणा	वाळू/पावडर	थोडा साबुदाणा तोंडात टाका / ठेवा. भेसळयुक्त असल्या कचकच / रेवाळ जाणवते.

ग्राहकाचा अर्थ – नैसर्गिक संसाधने किंवा बाजारपेठेतील वस्तू/सेवा खरेदी करणारी व्यक्ती म्हणजे ग्राहक होय. 'ग्राहक म्हणजे अशी व्यक्ती की जिने संपूर्ण किंवा अंशतः मोबदला देऊन किंवा देण्याचा करार करून वस्तू किंवा सेवा खरेदी केलेली आहे किंवा भाड्याने घेतलेली आहे'.

ग्राहक संरक्षणाची गरज – आधुनिक बाजारपेठेत ग्राहकास बाजारपेठेचा राजा म्हणून संबोधले जाते. खालील कारणांमुळे ग्राहक संरक्षणाची गरज निर्माण होते.

१. ग्राहक सहभागाची गरज
२. माहितीचा अभाव
३. ग्राहकाचे अज्ञान
४. असंघटित ग्राहक
५. बनावट वस्तू
६. दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती
७. व्यवसायातील गैरप्रकार
८. विश्वस्त व्यवस्था

ग्राहकाचे अधिकार :

१. सुरक्षिततेचा अधिकार
२. माहितीचा अधिकार
३. वस्तू/सेवा निवडीचा अधिकार
४. ग्राहकाचे ऐकून घेण्याचा अधिकार
५. ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार
६. प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार
७. तक्रार निवारणाचा अधिकार
८. निरोगी पर्यावरणाचा अधिकार
९. अनिष्ट व्यापारी प्रथांपासून संरक्षणाचा अधिकार
१०. बनावट वस्तूंपासून संरक्षणाचा अधिकार

ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या :

१. अधिकारांचा वापर करणे
२. सावध राहणे
३. तक्रार दाखल करणे

४. दर्जासंबंधीची जागरूकता
५. अतिशयोक्तिपूर्ण जाहिरातींपासून सावध करणे
६. खरेदी पावती आणि गॅरंटी/वॉरंटी कार्डची मागणी करणे.
७. पूर्वनियोजित खरेदी करणे.
८. संघटित प्रयत्न करणे.

ग्राहक संरक्षणाच्या पद्धती :

१. लोक अदालत
२. जनहित याचिका
३. तक्रार निवारण मंच
४. जनजागृती कार्यक्रम
५. ग्राहक संघटना
६. ग्राहक कल्याण निधी
७. कायदेशीर उपाय

ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ :

१. जिल्हा आयोग
२. राज्य आयोग
३. राष्ट्रीय आयोग

स्वाध्याय

प्र.१.अ) योग्य पर्याय निवडून विधाने पुन्हा लिहा.

१. भारतात ग्राहक संरक्षण कायदा सर्वप्रथम या साली अस्तित्वात आला.
 अ) १९४७ ब) १९८९ क) १९८६
२. जिल्हा ग्राहक आयोगाचे अध्यक्ष असतात.
 अ) जिल्हा न्यायाधीश ब) उच्च न्यायालय न्यायाधीश क) सर्वोच्च न्यायालय न्यायाधीश
- ३) च्या हिताचे संरक्षण करणे हा ग्राहक संघटनांचा मुख्य उद्देश असतो.
 अ) ग्राहक ब) व्यापारी क) उत्पादक
- ४) ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत ग्राहकांचे वाद मिटविण्याचे ला सर्वोच्च अधिकार आहेत.
 अ) राज्य आयोग ब) राष्ट्रीय आयोग क) जिल्हा आयोग

- ५) ग्राहकाचे वाद विवाद तडजोडीने मिटविण्यासाठी शासनाने ची स्थापना केली आहे.
 अ) जिल्हा आयोग ब) लोक अदालत क) ग्राहक संघटना
- ६) राष्ट्रीय आयोगात सदस्य असतात.
 अ) २ ब) ३ क) ४
- ७) जिल्हा आयोग ग्राहकांच्या नुकसान भरपाई संबंधीच्या तक्रारी पेक्षा कमी रकमेच्या हाताळू शकते.
 अ) एक कोटी रुपये ब) दहा लाख रुपये क) दहा कोटी रुपये
- ८) हा दिवस जागतिक ग्राहक दिन म्हणून साजरा केला जातो.
 अ) २४ डिसेंबर ब) २६ जानेवारी क) १५ मार्च
- ९) आधुनिक स्पर्धात्मक बाजारपेठेत ग्राहकास म्हणून ओळखले जाते.
 अ) राजा ब) एजंट क) मालक

ब) जोड्या जुळवा.

‘अ’ गट		‘ब’ गट	
अ)	बाजारपेठेचा राजा	१)	१९३०
ब)	राष्ट्रीय आयोग	२)	सामाजिक
क)	मुंबई ग्राहक पंचायत	३)	रुपये दहा कोटीपेक्षा अधिक
ड)	वस्तू विक्री कायदा	४)	अशासकीय संस्था
इ)	ग्राहक अधिकार	५)	ग्राहक
		६)	कायदेविषयक उपाय
		७)	रुपये एक कोटीपेक्षा अधिक आणि दहा कोटीपेक्षा कमी
		८)	१९८६
		९)	ग्राहक संरक्षण कायदा
		१०)	माहितीचा अधिकार

क) खालील विधानासाठी एक शब्द, शब्दसमूह, संज्ञा सूचवा.

- १) वस्तू/सेवेचे मूल्य रु . एक कोटीपेक्षा अधिक नसलेल्या रकमेचे दावे स्वीकारणारा आयोग
- २) सार्वजनिक हितासाठी न्यायालयात कायदेशीर तक्रार दाखल करणे
- ३) सामाजिक कल्याणास चालना देण्याच्या उद्देशाने स्थापन केलेल्या संस्था
- ४) आरोग्य आणि जीवितास संरक्षण व सुरक्षितते संबंधीचा ग्राहकाचा अधिकार
- ५) वस्तू किंवा सेवेचा उपयोग करणारा

ड) खालील विधाने चूक की बरोबर ते लिहा.

- १) विक्रेत्याने ग्राहकाच्या अधिकारास मान्यता दिली पाहिजे.
- २) ग्राहक संरक्षण कायदा उत्पादकास संरक्षण देतो.
- ३) भारतात ग्राहक संरक्षण कायद्याची आवश्यकता नाही.
- ४) लोक अदालत लोक न्यायालय म्हणून ओळखली जाते.
- ५) ग्राहक बाजारपेठेचा राजा असल्यामुळे त्यास कोणत्याही जबाबदाऱ्या नसतात.

इ) गटात न बसणारा शब्द शोधा.

- १) जिल्हा आयोग, राज्य आयोग, अशासकीय संस्था, राष्ट्रीय आयोग.
- २) जिल्हा न्यायाधीश, उच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश, आयुक्त, सर्वोच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश

फ) खालील विधाने पूर्ण करा.

- १) राष्ट्रीय आयोगाची स्थापना सरकार कडून केली जाते.
- २) जिल्हा आयोगाचा आदेश मान्य नसलेली व्यक्ती कडे दाद मागू शकते.
- ३) राज्य आयोगात सदस्य असतात.
- ४) राष्ट्रीय आयोगाचे अध्यक्ष असतात.
- ५) राष्ट्रीय आयोग ग्राहकांच्या रकमेच्या नुकसानभरपाईच्या तक्रारी स्वीकारू शकतो.
- ६) ग्राहक संरक्षण कायद्यात ग्राहक संरक्षणाची स्तरीय न्याय व्यवस्था अस्तित्वात आहे.

ग) कंसातील अचूक पर्याय निवडून तक्ता पूर्ण करा.

(उच्च न्यायालयाचे न्यायमूर्ती, चार, ग्राहक संघटना, रुपये एक कोटीपेक्षा कमी, २०१९)

	‘अ’ गट	‘ब’ गट
१)	जिल्हा आयोगाची नुकसानभरपाई रक्कम
२)	राज्य आयोग
३)	ग्राहक संरक्षण कायदा
४)	नफा न कमविणारी आणि अराजकीय संस्था
५)	राष्ट्रीय आयोगाचे सदस्य

ह) एका वाक्यात उत्तरे लिहा.

- १) राष्ट्रीय ग्राहक दिन केव्हा साजरा केला जातो?
- २) ग्राहक म्हणजे कोण?
- ३) ग्राहकाने उत्पादन खरेदी करताना उत्पादनासंबंधीच्या कोणत्या माहितीची चौकशी केली पाहिजे?
- ४) राष्ट्रीय स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कोणता आयोग स्थापन करण्यात आला आहे?

- ५) राष्ट्रीय आयोगाच्या अध्यक्षाची नेमणूक कोण करू शकतो ?
६) जागतिक ग्राहक दिन केव्हा साजरा केला जातो.

ई) योग्य क्रम लावा

- १) राष्ट्रीय आयोग, जिल्हा आयोग, राज्य आयोग
२) जिल्हा न्यायाधीश, सर्वोच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश, उच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश.

ज) खालील वाक्यातील अधोरेखित शब्द दुरुस्त करून वाक्य पुन्हा लिहा.

- १) राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशाविरुद्ध राज्य आयोगात अपील करता येते.
२) राष्ट्रीय आयोगाची स्थापना राज्य शासनाकडून केली जाते.
३) जिल्हा आयोग लोक न्यायालय म्हणूनही ओळखले जाते.
४) भारतात विक्रेते विखुरलेले असून ते असंघटित आहेत.
५) राष्ट्रीय आयोग वस्तू किंवा सेवेचे मूल्य रु.एक कोटीपेक्षा कमी रकमेचे दावे स्वीकारतो.

प्र. २ खालील संज्ञा/ संकल्पना स्पष्ट करा.

- १) जिल्हा आयोग
२) राष्ट्रीय आयोग
३) राज्य आयोग
४) लोक अदालत
५) जनहित याचिका

प्र. ३ खालील घटना/परिस्थितीचा अभ्यास करून आपले मत लिहा.

- १) श्री. अशोक यांनी एका दुकानातून रु.७०० ला बूट खरेदी केले. विक्रेत्याने त्यांना सर्वसाधारण कंपनीचे मोठ्या मापाचे बूट योग्य आहेत म्हणून खरेदी करण्यास सक्ती केली.

घरी पोहचल्यानंतर असे आढळून आले की बूट श्री. अशोक यांच्यासाठी खूप मोठे झाले आहेत म्हणून त्यांनी दुकानदाराकडे यासंबंधी तक्रार केली परंतु दुकानदाराने बुटाचा साठा असतानाही बूट बदलून देण्यास नकार दिला.

वरील घटनेत : १) ग्राहकाच्या कोणत्या अधिकाराचे उल्लंघन झाले आहे ?

२) श्री. अशोक हे खरेदीदार आहेत की अंतिम वापरकर्ते ?

३) श्री. अशोक यांनी तक्रार कोठे केली पाहिजे ?

- २) नागपूरच्या सौ. मीरा यांनी रु. ५०,००० चे वॉशिंग मशिन २ वर्षांची हमी असलेले, रोखीने खरेदी केले. वर्षानंतर त्यांच्या असे लक्षात आले की वॉशिंग मशिनमध्ये दोष आहेत म्हणून त्यांनी कंपनीस दुरुस्त किंवा बदलून देण्यासाठी विचारणा केली.परंतु कंपनीने उत्पादनात दोष असूनही सौ. मीरा यांची तक्रार स्वीकारली नाही.

वरील घटनेत : १) सौ. मीरा यांना योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा सुचवा.

- २) जर त्या तक्रार निवारण यंत्रणेने दिलेल्या आदेशाबद्दल सौ. मीरा समाधानी नसतील तर त्या कोठे अपील करू शकतात ?
- ३) सौ. मीरा यांनी वॉशिंग मशिन खरेदी करताना कोणता निष्काळजीपणा केला ?

प्र. ४ फरक स्पष्ट करा.

- १) जिल्हा आयोग आणि राज्य आयोग
- २) राज्य आयोग आणि राष्ट्रीय आयोग
- ३) जिल्हा आयोग आणि राष्ट्रीय आयोग

प्र. ५ खालील प्रश्नांची थोडक्यात उत्तरे लिहा.

- १) ग्राहक संरक्षणाच्या कोणत्याही चार गरजा लिहा.
- २) ग्राहकांचे कोणतेही चार अधिकार सांगा.
- ३) ग्राहकांच्या कोणत्याही चार जबाबदाऱ्या लिहा.
- ४) ग्राहक संरक्षणात अशासकीय संस्थांची भूमिका स्पष्ट करा.

प्र. ६ खालील विधाने सकारण स्पष्ट करा.

- १) ग्राहक संरक्षण कायदा ग्राहक हितासाठी संमत करण्यात आला आहे.
- २) ग्राहकास अनेक जबाबदाऱ्या आहेत.
- ३) ग्राहकांच्या हक्काचे संरक्षण करणे हे ग्राहक संघटनांचे ध्येय असते.

प्र. ७ खालील प्रश्न सोडवा.

- १) ग्राहकांचे अधिकार सांगा.
- २) ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या सांगा.
- ३) ग्राहक संरक्षणाची गरज सांगा.
- ४) ग्राहक संरक्षण आणि अशासकीय संघटनांची भूमिका स्पष्ट करा.
- ५) जिल्हा आयोगाची रचना आणि आर्थिक अधिकारक्षेत्र स्पष्ट करा.
- ६) राज्य आयोगाची रचना आणि आर्थिक अधिकारक्षेत्र स्पष्ट करा.
- ७) राष्ट्रीय आयोगाची रचना आणि आर्थिक अधिकारक्षेत्र स्पष्ट करा.

प्र. ८ खालील प्रश्नांची उत्तरे लिहा.

- १) ग्राहक म्हणजे कोण? ग्राहकाचे अधिकार सविस्तर लिहा.
- २) ग्राहक संरक्षणाच्या पद्धती सविस्तर लिहा.
- ३) ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत तक्रार निवारणाची त्रिस्तरीय रचना स्पष्ट करा.

उत्तर सूची

- प्र.१.अ) १- १९८६, २ - जिल्हा न्यायाधीश , ३ - ग्राहक, ४ - राष्ट्रीय आयोग ५- लोक अदालत, ६- ४, ७- एक कोटी रुपये, ८- १५ मार्च, ९- राजा.
- ब) अ - ५ , ब - ३ , क - ४, ड - १ , इ - १०.
- क) १- जिल्हा आयोग, २- जनहित याचिका, ३- अशासकीय संस्था, ४- सुरक्षिततेचा अधिकार, ५- ग्राहक.
- ड) बरोबर - १, ४ चूक - २,३,५
- इ) १- अशासकीय संस्था, २- आयुक्त
- फ) १- केंद्र, २- राज्य आयोग, ३- चार , ४- सर्वोच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश , ५- दहा कोटीपेक्षा अधिक , ६- तीन.
- ग) १- रुपये एक कोटीपेक्षा कमी, २- उच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश, ३- २०१९, ४- ग्राहक संघटना, ५- चार.
- ई) १- जिल्हा आयोग, राज्य आयोग , राष्ट्रीय आयोग, २- जिल्हा न्यायाधीश, उच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश, सर्वोच्च न्यायालयाचे न्यायाधीश
- ज) १ - सर्वोच्च न्यायालय, २- केंद्र सरकार, ३- लोकअदालत, ४- ग्राहक, ५- जिल्हा आयोग

संदर्भसूची :

- The text book 'organization of commerce and management' XII Maharashtra State Board of secondary and Higher Secondary Education Pune.
- Consumer Protection Law, Provision and Procedure R.N. Chaudhary.
- www.wikipedia.org / Lokadalat
- www.wikepedia.org / Public Interest Litigation.
- www.consumeraffairs.nic.in
- Consumer Protection Act, 2019 Gazette of India Ltd. 9th August, 2019.

करिअर संधी :

१. ग्राहक न्यायालय वकील
२. ग्राहक सल्लागार
३. खाद्य अन्न चाचणी प्रयोग शाळेत विश्लेषक
