

Vol II Issue V Nov 2012

Impact Factor : 0.1870

ISSN No :2231-5063

Monthly Multidisciplinary Research Journal

Golden Research Thoughts

Chief Editor
Dr.Tukaram Narayan Shinde

Publisher
Mrs.Laxmi Ashok Yakkaldevi

Associate Editor
Dr.Rajani Dalvi

Honorary
Mr.Ashok Yakkaldevi

IMPACT FACTOR : 0.2105

Welcome to ISRJ

RNI MAHMUL/2011/38595

ISSN No.2230-7850

Indian Streams Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

International Advisory Board

| | | |
|--|---|---|
| Flávio de São Pedro Filho Federal University of Rondonia, Brazil | Mohammad Hailat Dept. of Mathematical Sciences, University of South Carolina Aiken, Aiken SC 29801 | Hasan Baktir English Language and Literature Department, Kayseri |
| Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka | Abdullah Sabbagh Engineering Studies, Sydney | Ghayoor Abbas Chotana Department of Chemistry, Lahore University of Management Sciences [PK] |
| Janaki Sinnasamy Librarian, University of Malaya [Malaysia] | Catalina Neculai University of Coventry, UK | Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania |
| Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania | Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest | Horia Patrascu Spiru Haret University, Bucharest, Romania |
| Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania | Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania | Ilie Pinteau, Spiru Haret University, Romania |
| Anurag Misra DBS College, Kanpur | Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil | Xiaohua Yang PhD, USA |
| Titus Pop | George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher | Nawab Ali Khan College of Business Administration |

Editorial Board

| | | |
|--|---|---|
| Pratap Vyamktrao Naikwade ASP College Devrukh,Ratnagiri,MS India | Iresh Swami Ex - VC. Solapur University, Solapur | Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur |
| R. R. Patil Head Geology Department Solapur University, Solapur | N.S. Dhaygude Ex. Prin. Dayanand College, Solapur | R. R. Yaliker Director Managment Institute, Solapur |
| Rama Bhosale Prin. and Jt. Director Higher Education, Panvel | Narendra Kadu Jt. Director Higher Education, Pune | Umesh Rajderkar Head Humanities & Social Science YCMOU, Nashik |
| Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur | K. M. Bhandarkar Praful Patel College of Education, Gondia | S. R. Pandya Head Education Dept. Mumbai University, Mumbai |
| Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai | Sonal Singh Vikram University, Ujjain | Alka Darshan Shrivastava Shaskiya Snatkottar Mahavidyalaya, Dhar |
| Chakane Sanjay Dnyaneshwar Arts, Science & Commerce College, Indapur, Pune | G. P. Patankar S. D. M. Degree College, Honavar, Karnataka | Rahul Shriram Sudke Devi Ahilya Vishwavidyalaya, Indore |
| Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust),Meerut | Maj. S. Bakhtiar Choudhary Director,Hyderabad AP India. | S.KANNAN Ph.D , Annamalai University,TN |
| | S.Parvathi Devi Ph.D.-University of Allahabad | Satish Kumar Kalhotra |
| | Sonal Singh | |

**Address:-Ashok Yakkaldevi 258/34, Raviwar Peth, Solapur - 413 005 Maharashtra, India
Cell : 9595 359 435, Ph No: 02172372010 Email: ayisrj@yahoo.in Website: www.isrj.net**



ग्राहक चळवळ—जिल्हा ग्राहक मंच व महाराष्ट्र शासन

गाढे दत्तात्रेय पुंजआजी

एम.कॉम.एम.फील., डीटीएल,
जीडीसी अॅण्ड ए.एस.एस.जी.एम.कॉलेज, कोपरगाव.

सारांश :

ग्राहकांच्या हक्कांचे संरक्षण व्हावं म्हणून 'ग्राहक संरक्षण कायद्याचा जन्म झाला आहे. ग्राहक हित जोपासणे, त्याचं संवर्धन व्हावे, संरक्षण व्हावे, तसेच ग्राहकहितासाठी स्वतः ग्राहकाला 'आधार' मिळावा, हाच उद्देश आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्यामागे आहे. इतर न्यायालये व ग्राहक तक्रार निवारण मंच यात महत्वाचा फरक आहे तो म्हणजे अन्यायग्रस्त, पिडीत ग्राहकांनी सादर केलेल्या पुराव्याच्या आधारे व विरुद्ध पार्टीकडून मिळालेल्या स्पष्टीकरणाच्या आधारावर ग्राहकांना त्वरीत न्याय मिळावा त्यासाठी मात्र सरकारने राज्यातील जिल्हा तक्रार निवारण मंचांना सक्षम बनविणे आवश्यक आहे. भासनाचे ते कर्तव्यच आहे. त्या कर्तव्यात सरकारने कसूर केल्यास ग्राहक संघटनांनी उच्च न्यायालयात जनहित याचिकेच्या माध्यमातून

प्रस्तावना :

भारतात 1960 च्या दशकात ग्राहक चळवळीमुळे ग्राहकांना ग्राहकपणाची जाणीव होऊ लागली. ग्राहक चळवळीच्या रेट्यातूनच 24 डिसेंबर 1986 रोजी 'ग्राहक संरक्षण कायदा 1986' अस्तित्वात आला. ग्राहक संघटनांच्या अथक प्रयत्नाने जिल्हा-राज्य-राष्ट्रीय स्तरावर ग्राहक न्यायालयांची स्थापना 1989 साली झाली. महाराष्ट्र सरकारने तब्बल तीन वर्षांनंतरही या कायद्याला अपेक्षित जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच स्थापन केलेच नव्हते. परंतु 'कॉमन कॉज' या संघटनेच्या एच.डी.पी.सी. यांनी सर्वोच्च न्यायालयात केलेल्या जनहित याचिकेचा परिणाम म्हणून महाराष्ट्र सरकारने जानेवारी 1990 मध्ये मंच स्थापन केले. परंतु मंचांना अनेक सेवा-सुविधांच्या अभावाचा सामना करावा लागला. उदा.प्रशिक्षित कर्मचारी वर्ग, जागा, स्टेनोग्राफी, (कागद, पिना, स्टेपलर्स, टाईपरायटर्स, पाकिटे, स्टॅम्पस वगैरे.

महाराष्ट्र सरकारने सुरुवातीला (1990 मध्ये) 34 पैकी जेमतेम 8 ते 10 मंच चालू केले तर 1992-93 पर्यंत वरील अनेक मंच सोयी सुविधांअभावी बंदही पडले. ग्राहक संघटनांनी सर्वोच्च न्यायालयापर्यंत पाठपुरावा करून 1996 च्या अखेरीस पुन्हा नव्याने, नव्या जोमाने, योग्य तयारीने 34 च्या 34 जिल्ह्यात मंचाची पुनर्स्थापना करण्यात आली. जिल्हा मंचात अध्यक्ष, सदस्यांच्या नेमणूका झाल्या तर राज्य आयोगाच्या अध्यक्षीय निवड करण्यात आली. अनेक मंचांनी मोठ्या उत्साहाने, जिद्दीने काम करून ग्राहकांना न्याय मिळवून दिला. काही ठिकाणी तर (उदा.पुणे, ठाणे, मुंबई, नागपूर) मंचातील तक्रारींचे वाढलेल्या प्रमाणामुळे अतिरिक्त मंचाची स्थापना करणे भाग पडले तर ग्राहकांच्या सोयीसाठी राज्य आयोगाचे आणखी एक खंडपीठ औरंगाबाद येथे काढण्यात आले. "ग्राहकांच्या न्यायासाठी उभारलेले एक पवित्र मंदिर म्हणजेच ग्राहक न्यायमंच होय", असे भारताच्या सर्वोच्च न्यायाधिष्ठांनी म्हटले आहे.

अभ्यासाची आवश्यकता -

ग्राहक संरक्षण कायदा पास होऊन 25 वर्षे झाली तरी सध्या अनेक जिल्हा न्यायमंचात तक्रारींचे डोंगर साठलेले आहेत. विशेषतः भाबर व महानगरातून मोठ्या प्रमाणावर तक्रारी येत आहेत. ग्राहक मंचालाही कोर्टाच्या पायरीचे स्वरूप प्राप्त होत आहे. अलिकडे जवळजवळ एकही तक्रार 90 दिवसात निपटली जात नाही. मंचासमोरील न्यायदानाच्या पध्दतीत कायद्याची विलश्टता आली असून त्यामुळे वकील अपरिहार्य ठरू लागले आहेत. ज्या हेतूने ग्राहक मंच कायद्याने स्थापन करण्यात आले. तो बिनखर्चिक विनाविलंब न्यायदानाचा हेतू पूर्णपणे पराभूत झाला आहे.

महाराष्ट्रात भासकीय निश्चीयता आणि उदासिनता इतक्या खालच्या पातळीला पोचली आहे की, मुंबई उच्च न्यायालयाच्या मुख्य न्यायाधिष्ठांनी मंच आणि आयोगांना आवश्यक त्या सेवा-सुविधा पुरविल्या नाहीत तर नाईलाजाने आम्हाला हे मंच, आयोग बंद करण्याचे आदेश आदेश द्यावे लागतील, असा स्पष्ट आदेश या संदर्भातील जनहित याचिकेत देऊनसुद्धा महाराष्ट्रातील मंच आणि आयोग यांच्या परिस्थितीत कोणताही लक्षणीय बदल झालेला दिसत नाही.

अलिकडेच एप्रिल-मे 2012 मध्येही ग्राहक मंचाची दूरवस्था दूर करण्याप्रती उदासिन असलेल्या राज्य सरकारला उच्च न्यायालयाने जिल्हानिहाय ग्राहक मंचाची अध्यक्ष व सदस्य पदे रिक्त ठेऊन ग्राहकांची परवड करू नका, असे भाव्दात फटकारून त्या जागा लवकरात लवकर भरण्याचे आदेश दिले आहे.

कारण महाराष्ट्रात 40 ग्राहक मंचांपैकी 33 मंचातील अध्यक्षांचा सदस्यकाळ जुलै 2012 मध्येच संपला असून 7 न्यायालये कधीच चालू आहे तर अध्यक्षांच्या मदतीला असलेल्या 80 पैकी 52 सदस्यांचाही कार्यकाळ संपल्याने ग्राहक मंचाचे कामकाज जवळपास ठप्पच झाले आहे.

तसेच गेल्या तीन वर्षांपासून राज्यातील 40 मंचांपैकी काही जिल्हा मंचांचे कामकाज 15 दिवस बंद ठेवण्याची घातक पध्दती महाराष्ट्रात अवलंबिली गेली आहे. तसेच एका अध्यक्षाकडे दोन जिल्हाच्या जबाबदारी सोपविल्यामुळे निकालांना विलंब होत असून अनेक तक्रारींना, दाव्यांना तारीख पे तारीख घावी लागत आहे.

महाराष्ट्रातील 40 च्या 40 जिल्हा मंचांना अध्यक्ष व सदस्य व योग्य त्या सोयी- सुविधा वेळेत मिळाल्या तर निश्चितच ग्राहकांना वेळेत (90 दिवसात) न्याय मिळेल. तसेच ग्राहक मंचात आलेल्या अनेक तक्रारींचा निपटारा होईल. अन्यथा ग्राहकांना अद्यापपर्यंत तारणहार ठरलेल्या ग्राहक संरक्षण कायद्याचा, न्यायमंचाचा आपल्याला काहीही उपयोग नाही अशी भावना ग्राहकांच्या मनात निर्माण होईल. पर्यायाने हा कायदा निश्चिंत होईल. काही लोक तर याची वाट पाहूनच आहे. असे काहीही न होण्यासाठी भासकीय निश्चीयता आणि उदासिनता घालविणे त्यासाठीची उपाययोजना भाोधणे, सूचविणे यासाठी सदर अभ्यासाची आवश्यकता आहे.

उद्दिष्टे -

- 1) महाराष्ट्रातील सर्वच्या सर्व (40) जिल्हा व अतिरिक्त ग्राहक मंचांचे अध्यक्ष व सदस्यपदे वेळेत भरण्यासंबंधी व त्यांना योग्य त्या सोयी सुविधा पुरविण्यासाठी भासन स्तरावरील निश्चीयता व उदासिनता दूर करण्यासाठी भासकीय पातळीवर जागृता आणणे.
- 2) राज्यातील विविध जिल्हातील भाहरी व ग्रामीण ग्राहकांच्या विविध तक्रारींची विनाविलंब दखल घेऊन त्याचा निपटारा करणे व न्यायदानाचा हेतू यत्न करणेसाठीच्या उपाययोजना सूचविणे.
- 3) राष्ट्रीय पातळीवरही इतर राज्यांच्या तुलनेत ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या अंमलबजावणी संदर्भात, त्याच्या पूर्ततेसंदर्भात इतर बाबीप्रमाणेच अग्रगण्य राहून पुरोगामीत्व सिध्द करणेसाठी भासनाला जागृत करणे.

5) गृहितके -

- 1) जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंचाचे कामकाज विनाविलंब, ग्राहकाभिमुख होण्यासाठी राज्यातील ग्राहक मंचाचे अध्यक्ष व सदस्यपदे वेळेवर भरली गेली नसल्याने व मंचांना योग्य त्या सोयी सुविधा न पुरविल्यामुळे 40 पैकी 33 ग्राहक मंचाचे कामकाज पूर्णपणे ठप्प झाले आहे.
- 2) महाराष्ट्र राज्यात मंचाचे अध्यक्ष, सदस्य व कर्मचाऱ्यांअभावी ग्राहकांच्या तक्रारींची सोडवणूक पूर्णतः थांबलेली आहे. न्यायदानाचे कामकाज पूर्णतः ठप्प झाले आहे. तसेच ग्राहकांना विलंबाने न्याय मिळत आहे. ग्राहकांच्या तक्रारीत दिवसेंदिवस वाढच होतांना दिसत आहे. ऑनलाईन तक्रार करण्याचे प्रमाण महाराष्ट्रात वाढतच आहे.
- 3) जिल्हा ग्राहक मंचाप्रती भासनाची उदासिनता व निश्चीयता मोठ्या प्रमाणावर असून त्यासाठी भासकीय पातळीवर जागृतीची आवश्यकता मोठ्या प्रमाणावर आहे.

माहिती संकलन व सांघन पध्दती -

“ग्राहक चळवळ- जिल्हा ग्राहक मंच व महाराष्ट्र शासन” या विशयावर सांघन करण्यासाठी द्वितीय सामुग्रीचा 'Secondary data' चा वापर करण्यात येईल. यासाठी ग्राहकांसंदर्भातील पुस्तके, मासिके, दिपावली अंक, वर्तमानपत्रातील लेख, बातम्या, चर्चा यांचा वापर करण्यात येईल.

अहवाल -

ग्राहक मंचाची प्रगती -

1996 पासून खऱ्या अर्थाने सुरु झालेल्या मंचांनी दृष्ट लागेल एवढे कामकाज केले आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्यात 1991-1993, 2003 यावर्षी झालेल्या दुरुस्त्यामुळे “ग्राहक” या संज्ञेच्या व्याख्येत नवनवीन स्तरावरील ग्राहक बसत गेले. परिणामतः ‘ग्राहक’ या संज्ञेची कक्षा दिवसेंदिवस वाढत गेली. ग्राहक संघटनांच्या अथक प्रयत्नातून ग्राहकांचे प्रबोधन होऊन ग्राहक जागृतीचे प्रमाण वाढले. त्यामुळे भाहरी ग्राहकांचे आपल्या तक्रारीबाबत ग्राहक मंचात जाण्याचे प्रमाण वाढले.

आजपर्यंत राष्ट्रीय आयोग, 35 राज्य आयोग व 627 जिल्हा मंच स्थापन झाले असून 25 वर्षांच्या काळात ग्राहक मंचामार्फत दाखल झालेल्या सुमारे 36 लाख प्रकरणांपैकी 32 लाखांपेक्षा जास्त प्रकरणे यत्नरित्या निकाली काढण्यात आलेली आहेत हे प्रमाण सुमारे 90 टक्के आहे.

गेल्या 25 वर्षांत जिल्हा मंच, राज्य व राष्ट्रीय आयोगांनी ग्राहकांच्या तक्रारीसंदर्भात दिलेले निकाल पुढीलप्रमाणे सांगितले आहेत.

| क्र. नं. | मंच / आयोग | दाखल तक्रारी | निकाली तक्रारी | प्रलंबित तक्रारी | निकाली तक्रारीचे भेकडा प्रमाण |
|----------|----------------|--------------|----------------|------------------|-------------------------------|
| 1) | जिल्हा मंच | 3010281 | 2755418 | 25863 | 91.53: |
| 2) | राज्य आयोग | 546134 | 446440 | 99694 | 81.75: |
| 3) | राष्ट्रीय आयोग | 70787 | 61484 | 9303 | 86.86: |
| | एकुण- | 3627202 | 3263342 | 363860 | 89.00: |

(संदर्भ ग्राहकहित मासिक जाने 2012 पान नं.17)

देगातील एकुण ग्राहकांच्या संख्येच्या तुलनेत हे प्रमाण अनेक कारणांनी (उदा.तालुका पातळीवर मंचाचा अभाव, ग्राहक साक्षरतेचे मर्यादित प्रमाण, ग्राहकांचा अज्ञानीपणा, असंघटीतपणा, कोर्ट-कचेरीबाबतचा निरुत्साह, ग्रामीण ग्राहकांचे प्रबोधन करण्यास ग्राहक संघटनांचे अपयश, प्रशिक्षित कार्यकर्त्यांचा अभाव, सरकारचा अनुत्साह वगैरे) कमी असले तरी ही कामगिरी दुर्लक्ष करण्यासारखी नाही.

ग्राहक मंचांना आली अवकळा-

अखिल भारतीय ग्राहक पंचायतीच्या श्री.बिंदू माधव जोशी व सहकाऱ्यांच्या अथक प्रयत्नानंतर भारतात 25 वर्षापूर्वीची ग्राहक संरक्षण कायद्याची (1986) मुहुर्तमेढ रोवली गेली. त्यामुळे देशभर 720 जिल्ह्यात ग्राहक चळवळ फोफावली गेली आहे. 1990 च्या दशकात महाराष्ट्रात अखिल भारतीय ग्राहक पंचायतीच्या रेट्यानंतर प्रथमच ग्राहक कल्याण खाते स्थापन केले गेले. महाराष्ट्रापासून प्रेरणा घेऊन अनेक राज्यांनीही ग्राहक खात्याची स्थापना केली. महाराष्ट्रात ग्राहक कल्याण खात्याची निर्मिती केल्यानंतर ग्राहक उच्चाधिकार समिती नेमली. या समितीने ग्राहकांच्या प्रबोधनाकरिता विविध प्रबोधन पत्रिका/पुस्तके तयार केली. प्रत्येक जिल्ह्यात न्यायमंच स्थापन केले आहेत. तसेच जिल्हाधिकारी यांचे अध्यक्षतेखाली ग्राहक संरक्षण कक्ष स्थापन केले गेले.

20 वर्षेव्यवस्थित चाललेल्या या खात्याची गेल्या काही चार-पाच वर्षात पूरती वासलात लावली आहे. राजकीय पक्षांनी आपल्या खास कार्यकर्त्यांची सोय खात्याच्या समित्यावर केली आहे. निवड समिती, परीक्षा पध्दती रद्द केली आहे. जिल्हा पातळीवर प्रशासनाशी संवाद साधणारे लोकप्रतिनिधीचे जिल्हा संरक्षण कक्ष बंद करून पालक मंत्र्यांच्या हाती अधिकार सोपविले आहे. त्यामुळे देशात अग्रेसर असलेले खाते मान टाकू लागले आहे.

ग्राहक संरक्षण कायद्याप्रमाणे ग्राहक न्यायालयातील तक्रारी 90 ते 150 दिवसात निकाली निघणे अपेक्षित असतांना निकालास 5 वर्षांपेक्षा अधिक काळ लागत असल्याचे चित्र आहे. जिल्हा मंचात 46 टक्के तर राज्य आयोगात 38 टक्के दावे निकाली लागत असल्याचे दिसत आहे. कोर्टात पुरेगा सुविधा नसणे, कोर्टाची अपुरी संख्या, न्यायाधीशा, अध्यक्षांची, सदस्यांची वेळेवर नेमणूक नसणे अशा अडथळांचा पाढा देशात ग्राहक चळवळीचे प्रणेत प्रलंबित प्रकरणे यांचे संस्थापक बिंदू माधव जोशी यांनी वाचला आहे.

प्रलंबित दाव्यांच्या प्रमाणात वाढ - तारीख पे तारीख -
महाराष्ट्रात तसेच देशाच्या इतर राज्यातही ग्राहक कोर्टांमध्ये ग्राहकांच्या प्रलंबित दाव्यांमध्ये अनेक कारणामुळे वाढच होतांना दिसत आहे. ती पुढीलप्रमाणे

| अ.सं. | राज्य | प्रलंबित प्रकरणे |
|-------|--------------|------------------|
| 1½ | महाराष्ट्र | 35700 |
| 2½ | उत्तर प्रदेश | 112000 |
| 3½ | हरियाणा | 28400 |
| 4½ | राजस्थान | 23300 |
| 5½ | मध्यप्रदेश | 16800 |
| 6½ | बिहार | 14600 |
| 7½ | दिल्ली | 12800 |
| 8½ | ओरिसा | 11900 |
| 9½ | पंजाब | 10600 |

(संदर्भ महाराष्ट्र टाइम्स, मुंबई दि.10/1/2012)

| तपशील | प्रलंबित प्रकरणे |
|------------|------------------|
| जिल्हा मंच | 20186 |
| राज्य आयोग | 15329 |
| एकूण :- | 35515 |

आर.टी.आय.च्या कार्यकर्त्यांनी केलेल्या अर्जांवर राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोगाने प्रलंबित प्रकरणांसंदर्भात पुढीलप्रमाणे माहिती दिली आहे.
ऑगस्ट 2012 अखेर राज्य आयोग व 40 जिल्हा मंच या सर्वाकडे मिळून एकूण 35515 प्रकरणे प्रलंबित होती. त्यात जिल्हा मंचाचा वाटा पुढीलप्रमाणे होता.

| अ.नं. | जिल्हा मंच | प्रलंबित प्रकरणे |
|-------|-------------|------------------|
| 1) | मुंबई उपनगर | 1508 |
| 2) | ठाणे | 1721 |
| 3) | पुणे | 1122 |
| 4) | सांगली | 2594 |
| 5) | जळगांव | 2574 |
| 6) | नागपूर | 1252 |
| | एकूण :- | 10771 |

त्यातही काही पुढील जिल्हा मंचातील प्रलंबित प्रकरणांचा आकडा उल्लेखनीय आहे.

(संदर्भ :- दै.लोकमत, अहमदनगर. बुक्रवार दि.5.10.2012)

ग्राहक तक्रार निवारण मंचात साधारणतः 90 दिवसांच्या आत (तक्रारीसंबंधी अधिक पृथक्करण किंवा मालाच्या परीक्षणाची आवश्यकता असल्यास 150 दिवस) तक्रार निकालात निघणे आवश्यक आहे. परंतु प्रत्यक्षात सध्या सर्वच मंचांमध्ये विरुद्ध पार्टीचे वकील तारखावर तारखा मागत आहेत व मंचाचे अध्यक्षही त्यांना तारखावर तारखा वाढवून देतांना दिसत आहे. तारीख पुढे ढकलण्यामागे काही विशेष कारण असतेच असेही दिसत नाही. त्यामुळे सामान्य ग्राहकांना मंचात विनाकारण हेलपाटे मारावे लागत आहे. ग्रामीण भागातील ग्राहकांना वेळेअभावी, खर्चाअभावी, अंतराच्या कारणाने मंचात जिल्ह्याच्या ठिकाणी यासाठी ये-जा करणे भाक्य होत नाही, तर काहींना विलंबाने न्याय मिळत आहे. न्यायाला विलंब म्हणजे एकप्रकारे न्याय नाकारणेच होय.

ग्राहक चळवळ-ग्राहक मंच-महाराष्ट्र शासन-

ग्राहक चळवळीचे महाराष्ट्र हे जन्मस्थान आहे. ग्राहक संघटना, न्यायमंच, कायदा आणि प्रशासन या तीन अंगांनी चळवळीचे मॉडेल महाराष्ट्राने देणाला दिले आहे. पण सरकारने या चळवळीकडे गांभीर्याने लक्ष दिलेले नाही. सरकारने उच्चाधिकार समिती मोडीत काढून 'ग्राहक कल्याण सल्लागार समिती' अस्तित्वात आणली. पालकमंत्र्यांचे महत्व वाढविण्यासाठी राज्यस्तरावरील 'ग्राहक मार्गदर्शन राज्य समिती' मोडीत काढून जिल्हाधिकाऱ्यांच्या अध्यक्षतेखाली चालणारे 'जिल्हा ग्राहक संरक्षण कक्ष' संपविले आहेत. ग्राहक कल्याण निधीचे स्वतंत्र अस्तित्त्व संपले असून जमलेला निधी जनरल फंडात जमा करून टाकला आहे. आज न्यायालयाचे पगार देण्यासाठीही पैसा नाही. 'ग्राहक कल्याण' हे सरकारचे सवतीचे पोर ठरले आहे.

ग्राहक न्यायालये वाऱ्यावर - ग्राहक मंच मरणासन्न

ग्राहक झाले जागे, भासन मात्र झोपलेलेच अग्नी महाराष्ट्राची अवस्था झाली आहे.

विविध कंपन्या व व्यापाऱ्यांकडून होणाऱ्या फसवणुकीबाबत ग्राहकांना "जागो ग्राहक जागो" असे आवाहन सरकार करित असले तरी त्याच्यापलिकडे सरकारचे दुर्लक्षच झाल्याचे दिसून येत आहे. कारण ग्राहकांना न्याय मिळवून देण्यासाठी स्थापण्यात आलेले राज्यातील 40 पैकी 30 पेक्षा जास्त ग्राहक मंच बंद आहेत. एका ग्राहक मंचाला एक अध्यक्ष व दोन सदस्य असतात. काही ठिकाणी मंचाला अध्यक्ष नाहीत, तर काही ठिकाणी सदस्य सुध्दा नाहीत, काही मंचाला इमारती नाहीत. बंद असलेल्या मंचाचा अतिरिक्त कार्यभार सध्या सुरू असलेल्या मंचाकडे देण्यात आला आहे. अतिरिक्त कार्यभार असलेल्या ठिकाणी जाऊन ग्राहक मंचाचे अध्यक्ष फक्त तारखा देण्याचे काम करीत आहे. त्यामुळे प्रलंबित खटल्यांची संख्या वाढत चालली आहे.

राज्यातील मोठ्या व महत्वाच्या भाहरांमध्ये (उदा.पुणे, मुंबई, ठाणे, नागपूर वगैरे) ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रमाण वाढले आहे. या भाहरातील मंचाकडे महिन्याला साधारणतः 80 ते 90 तक्रारी दाखल होतात. मंचाकडे येणाऱ्या तक्रारीमध्ये सर्वाधिक तक्रारी बांधकाम व्यावसायिकांबाबत असून त्या खालोखाल विमा कंपन्या, मोबाईल कंपन्या, बँका, पतसंस्था, भारत दूरसंचार निगम, वीज वितरण कंपनी, इलेक्ट्रॉनिक वस्तू, (उदा.टी.व्ही., रेफीजरेटर, मोबाईल वगैरे) बोगस बी-वियाणे, वैद्यकीय व्यवसाय, भौक्षणिक संस्थांच्या आहेत.

महाराष्ट्रातून राष्ट्रीयग्राहक हेल्पलाईनकडे एका महिन्यात विविध सेवाविशयी तब्बल दहा पाचपि तक्रारी केल्या जातात.

राज्यात एकूण 40 ग्राहक न्यायालये असून त्यांच्यासमोर हजारो प्रकरणे सुनावणीसाठी असून 40 पैकी 33 मंचातील

अध्यक्ष सदस्यांचा कार्यकाळ जुलै 2012 मध्येच संपलेला असल्याने केवळ 7 न्यायालये कमीबाती चालू राहतील असे दिसते.

ग्राहकांना न्याय मिळवून देण्यासाठी न्यायालयाच्या धर्तीवर स्थापण्यात आलेल्या ग्राहक तक्रार निवारण मंचावर अवकळा आली असून राज्यातील 40 पैकी 22 मंचाचा कारभार अध्यक्षाविना सुरू आहे. जुलै 2012 अखेरीस आणखी 13 जिल्हा मंचाचे अध्यक्षपद रिक्त होणार आहे. शिवाय अध्यक्षांच्या मदतीला असलेल्या 80 पैकी 52 सदस्यांसाठी कार्यकाळ संपल्याने ग्राहक मंचाचे कामकाज जवळपास ठप्पच झाले आहे.

राज्यातील जिल्हा मंचाच्या अध्यक्षांची सद्यस्थिती पुढीलप्रमाणे-

सोलापूर (जुलै 2011 पासून) पद रिक्त, सेंट्रल मुंबई, मुंबई (अतिरिक्त) (सप्टेंबर 2011) पद रिक्त, जळगांव (नोव्हेंबर 2011) पद रिक्त, नागपूर (अतिरिक्त), सिंधुदुर्ग, सातारा, कोल्हापूर, नांदेड, अहमदनगर, बीड, चंद्रपूर, ठाणे (अतिरिक्त), रायगड, रत्नागिरी, नंदूरबार, औरंगाबाद, हिंगोली, लातूर, नागपूर, पुणे, साऊथ मुंबई, पुणे (अतिरिक्त), सांगली, परभणी, नांदेड, जालना, अमरावती, अकोला, बुलढाणा (एप्रिल 2012 पासून पद रिक्त) अतिरिक्तीने वरील जिल्ह्यांमध्ये जिल्हा मंचाच्या अध्यक्षांची सद्यस्थिती आहे. ग्राहकांच्या न्यायदानाच्यासंदर्भात तसेच ग्राहक मंचाच्या वाटचालीसंदर्भात ही घोष्याची घंटा आहे. त्यावर तत्परतेने उपाययोजना करणे अत्यावश्यक आहे.

मुंबई (सबर्न) धुळे, उस्मानाबाद, सोलापूर, यवतमाळ, मंडारा, पुणे या ठिकाणच्या अध्यक्षांचा कार्यकाळ संपण्यासाठी काही ठिकाणी वर्षे तर काही ठिकाणी दोन वर्षांचा अवधी आहे. अध्यक्ष असले तरी त्यांच्या मदतीला असलेले सदस्य नाहीत.

राज्यातील 40 मंचातील अध्यक्षांच्या मदतीला असलेल्या 80 पैकी 52 सदस्यांचा कार्यकाळ पूर्ण झालेला आहे, तर येत्या काही दिवसात काहींचा कार्यकाळ संपणार आहे. त्यामुळे अध्यक्ष असूनही सदस्याअभावी मंचाचे कामकाज पूर्ण होऊ शकत नाही, असे चित्र दिसत आहे.

(संदर्भ दै. लोकमत, नगर, 4 जुलै 2012)

ग्राहक मंचाचे अध्यक्षपदे भरणेबाबत उच्च न्यायालयाचा आदेश-

ग्राहक हक्क संरक्षणासाठी स्थापन करण्यात आलेल्या ग्राहक मंचाची दुरावस्था दूर करण्याऐवजी त्याप्रती उदासिन असलेल्या राज्य सरकारला उच्च न्यायालयाने फौलावर घेतले. लाखो ग्राहक न्यायासाठी जिल्हानिहाय ग्राहक न्यायालयाच्या पायऱ्या शिजवतात. त्यामुळेच ग्राहक मंचाची अध्यक्ष व सदस्यपदे रिक्त ठेऊन ग्राहकांची परवड करू नका व त्यांचा ग्राहक म्हणून हक्क हिरावून घेऊ नका, अशा भावनात फटकारले असून लवकरात लवकर जिल्हानिहाय ग्राहक मंचाच्या अध्यक्षांच्या व सदस्यांच्या रिक्त जागा भरण्याचे आदेश दिले आहेत. (संदर्भ दै. लोकमत, नगर, 15 मे 2012)

महाराष्ट्र राज्यात जिल्हा स्तरावरील जिल्हा ग्राहक मंचाची स्थिती अनेक कमतरतांमुळे अत्यंत बिकट होत चालली आहे. सरकारकडूनच या ग्राहक मंचाची हेळसांड केली जात आहे. अध्यक्ष, सदस्य यांच्या नेमणुका करतांना पक्षीय राजकारण करून त्यात घुसडून माणसे नेमली जात आहेत. अध्यक्ष मंडळींनी या न्यायमंचाला सिव्हील कोर्ट सुरू केले आहे.

जिल्हा ग्राहक मंचात प्रत्येक जिल्हा मंचावर तीन सदस्य (एक अध्यक्ष, दोन सदस्य (त्यातील एक महिला सदस्य) असणे आवश्यक आहे. कामकाजाच्या सोयीसाठी मंचाचा अध्यक्ष व एक सदस्य उपस्थित असला तरी मंचाचे कामकाज चालविता येते. ही एक तरतूद आहे. परंतु सध्या महाराष्ट्रात अनेक मंचावर फक्त अध्यक्ष व एक सभासदच नियुक्त केलेला दिसत आहे. ही गोष्ट पुरोगामी महाराष्ट्राला खटकणारी आहे. तसेच गेल्या तीन वर्षांपासून राज्यातील 40 मंचांपैकी काही जिल्हा ग्राहक मंचाचे कामकाज 15 दिवस बंद ठेवण्याची एक अतिप्रिय घातक पध्दत (अनुचित प्रथा) महाराष्ट्रात अवलंबलेली दिसून येत आहे. ही पध्दत ग्राहक हिताची मुळीच नाही. "ग्राहक हिताय, ग्राहक सुखाय" या मंत्राचा विसर सरकारला पडलेला दिसतो.

उपाय-

ग्राहक न्यायालयांची आजची परिस्थिती अतिप्रिय केविलवाणी झाली असून मंचात येणारे तक्रारदार ग्राहक 'अनाथ' झाले असून मंचही अपंग (विकलांग) अवस्थेत आहेत. ग्राहक न्यायालयांना घरघर लागल्याचे दृश्य ग्राहकांना, ग्राहक संघटनांना पहावे लागत आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या जन्मापासूनच भासनाकडून या कायद्याला सापत्नपणाची वागणूक मिळत आहे. त्यासाठी पुढील काही उपाय सुचविता येतील.

- 1) ग्राहकांच्या हक्कांचे संरक्षण करण्यासाठी समरूप ग्राहक संघटनांना एकत्र येऊन आपल्या हाती आंदोलनाचे दुधारी भास्त्र घेऊन झोपलेल्या भासनाला जागे करावे लागणार आहे.
- 2) ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीच्या निवारणाच्या हक्कासाठी पेटवून उठविणे आणि त्यासाठी ग्राहक प्रबोधन करणे, त्याचबरोबर भासनावर दबाव टाकणे.
- 3) ग्राहक मंचांना/न्यायालयांना आवश्यक असणाऱ्या सोयी सुविधा (उदा.स्टेपिंग मशीन, प्रशिक्षित कर्मचारी वर्ग, जागा (कार्यालये) पुरविण्यासंदर्भात सरकारकडे ग्राहक संघटनांनी पाठपुरावा करावा.
- 4) जिल्हास्तरावर जिल्हाधिकाऱ्यांच्या अध्यक्षतेखाली ग्राहक संरक्षण परिशद नव्याने सुरू करण्याचे व त्यावर फक्त ग्राहक संघटनांच्या कार्यकर्त्यांचीच नियुक्ती करण्याचा आग्रह धरवा. कोणत्याही राजकीय कार्यकर्त्यांची नेमणूक करण्यात येऊ नये. कारण ग्राहकांच्या प्रश्नांची चर्चा करण्याचे व त्याआधारे भासनाला प्रिफारस करण्याचे ते महत्वाचे व्यासपीठ आहे. तेच व्यासपीठ ग्राहक संघटनांना नाकारलेले आहे. या परिशदांच्या बैठका वेळेवर घेण्याबाबत ग्राहक संघटनांनी आग्रही भूमिका बजावावी.
- 5) सरकार व राज्य आयोगाने लवकरात लवकर सर्व 40 जिल्हा ग्राहक मंचावर प्रत्येकी तीन सदस्य (अध्यक्ष व दोन सदस्य) नियुक्त करावेत.
- 6) काम असो अगर नसो, कुठल्याही मंचाचे कामकाज 15 दिवस किंवा काही दिवसांसाठी बंद ठेऊ नये. त्यामुळे मंचावरील सदस्यांच्या मानघनावर प्रतिकूल परिणाम होतो. ही प्रथा ग्राहकांच्या हिताची नाही. ही प्रथा त्वरीत बंद करून सर्व मंचांचे कामकाज महिनाभर अबाधितपणे चालविले गेले पाहिजे. अन्यथा अशा पध्दतीमुळे मंचावरील सदस्यांच्या मानघनावर निःशिचतच प्रतिकूल परिणाम होतो. त्यामुळे त्यांची मंचावर मनापासून काम करण्याची प्रेरणाच नश्ट झाल्यास त्यांना जबाबदार धरता येणार नाही. एका अध्यक्षाला एकाच मंचाचे कामकाज द्यावे. इतर मंचाच्या अध्यक्षांपदाच्या जबाबदाऱ्या देऊ नयेत.
- 7) राज्य आयोगाने व भासनाच्या ग्राहक संरक्षण खात्याने राज्यातील ग्राहक संघटनांच्या सहकार्याने जिल्हा मंचावर कार्य करू शकणाऱ्या पात्र महिलांची व व्यक्तित्वी परिपूर्ण यादी तयार करावी व त्या यादीचा तत्पर वापर अध्यक्षापद किंवा सदस्य पदे भरतांना

करावा. ग्राहक संघटना अनेक सेवामावी व कार्यकुशल व्यक्तित्वाचे नावे यासाठी सुचवू भाकतील.

8) ग्राहकांच्या संरक्षणासाठीच्या ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या योग्य त्या अंमलबजावणीसाठी सरकारने चालकलपणा, वेळकाढूपणा केल्यास समरूप ग्राहक संघटनांनी एकत्रितपणे संघटीत होऊन सरकारच्या विरोधात उच्च न्यायालयात जनहित याचिका दाखल केली पाहिजे.

9) "ग्राहक हिताय, ग्राहक सुखाय" या मंत्राचा जप ग्राहक संघटनांनी सरकारच्या वेळोवेळी लक्षात आणून घ्यावा.

10) ग्राहक मंचामध्ये दाखल होणाऱ्या केसेस खूप कमी होत चालल्या आहेत. यामुळे दोन जिल्ह्यांच्या न्यायमंचाचा कारभार एक न्यायमंचाच्या अध्यक्षीय सोपविला जात आहे. सतर्क, सजग आणि सुजाण ग्राहकांचे हित असणाऱ्या युवा संघटना निर्माण झाल्या तरच अन्यायाचे निराकरण होऊ शकेल. जनजागृतीचे कार्य वाढवून प्रत्येक ग्राहकापर्यंत त्याचे अधिकार व कर्तव्य समजली तर न्यायमंचाचे काम आपोआप वाढणार आहे.

संदर्भग्रंथ:-

- 1) ग्राहक राजा जागो हो । ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नीतिमुल्ये. डॉ. गंगाधर कायंदे पाटील.
- 2) ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नीतिमुल्ये. प्रा. डॉ. बारहाते जी. एच., प्रा. डॉ. झावरे एस. के.
- 3) ग्राहक संरक्षण आणि व्यावसायिक नीतिमुल्ये. प्रा. डॉ. टाकळकर जे. डी., प्रा. डॉ. साबळे.
- 4) ग्राहकहित - संपादक सूर्यकांत पाठक - जानेवारी 2012
- 5) ग्राहक कल्याण विप्लवांक - ग्राहक संरक्षण कायदा रौप्य महोत्सवी वर्ष - दि. 21 व 22 जानेवारी 2012
- 6) दै. लोकसत्ता, दै. लोकमत, दै. सकाळ, दै. महाराष्ट्र टाइम्स, दै. प्रभात, दै. पुढारी मधील आलेले लेख व बातम्या.
- 7) प्रगत हिंदुस्थान - ग्राहक संरक्षण कायदा 1986 रौप्य महोत्सवी वर्ष (25) विप्लवांक - दिपावली विप्लवांक 2011.

Publish Research Article International Level Multidisciplinary Research Journal For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished research paper.Summary of Research Project,Theses,Books and Books Review of publication,you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed,India

- * International Scientific Journal Consortium Scientific
- * OPEN J-GATE

Associated and Indexed,USA

- EBSCO
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Databse
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Golden Research Thoughts
258/34 Raviwar Peth Solapur-413005,Maharashtra
Contact-9595359435
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com
Website : www.isrj.net