ग्राहक हितासाठी कायद्याचा नवा मसुदा

प्रभाकर कुलकर्णी

ग्राहकांच्या हितरक्षणासाठी यापूर्वीच्या कायद्यात तरतुदी आहेतच. पण त्यात आणखी भर घालून हा कायदा अधिक कठोर करण्याचा प्रयत्न केंद्र सरकारने केला आहे. सेवा अगर वस्तूच्या गुणवत्तेसंबंधी कोणतीही त्रूटी राहू नये आणि अशा त्रुटींमुळे ग्राहकांना त्रास अगर नुकसान होत असेल तर त्याला नुकसानभरपाई मिळून न्याय मिळावा, यादृष्टीने या कायद्यात नवीन केल्या आहेत. प्रथमच केंद्रीय ग्राहकांच्या 'सेंट्रल कंझ्युमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी' ची स्थापना असेल. ही संस्था ग्राहकांच्या अधिकार संरक्षणासाठी राष्ट्रीय नियामक संस्था म्हणून काम करेल. या संस्थेच्या माध्यमातून ग्राहकांच्या हिताविरोधी अयोग्य व्यापार पद्धतींचा अवलंब करणाऱ्या कंपन्यांविरुद्ध स्वयंस्फूर्त कारवाई करण्याचे अधिकार असतील.

ही तरतूद महत्त्वाची आहे. कारण आतापर्यंत ग्राहकांची तक्रार असेल तरच कारवाई असे स्वरूप होते. आता तक्रारीची वाट न पाहता या संस्थेच्या कार्यकक्षेत तपासणीचे आणि कारवाईचे अधिकार येणार आहेत. या नवीन कायद्यात अशीही तरतूद आहे की, ग्राहक समूहाला आपल्या हिताविरोधी वस्तू अगर सेवा देणाऱ्या घटकांना जाब विचारात येईल आणि कारवाई करता येईल. उदाहरणार्थ, एखाद्या उत्पादनातील वापरामुळे सर्व समूहाला समान किंवा तत्सम त्रास झालेला ग्राहक समूह कंपनीविरोधी गट म्हणून दंडात्मक कारवाईसाठी मागणी करू शकतो. जर निकाल त्यांच्या बाजूने लागला तर सर्व ग्राहकांना त्याचा लाभ मिळू शकेल. उत्पादन प्रक्रियेच्या इतर घटकात विशेषतः दोषपूर्ण उत्पादन, बांधकाम, डिझाइन, चाचणी, पॅकेजिंग आणि लेबलिंगच्या परिणामी कोणत्याही प्रकारचे दोष झाल्यास व त्यामुळे इजा, मृत्यू किंवा नुकसान झाल्यास उत्पादक कंपनी जबाबदार धरली जाईल.

या तरतुदीमुळे कोणत्याही कंपनीला आपल्या उत्पादनाच्या सर्व घटकातील गुणवत्ता टाळता येणार नाही आणि केवळ एखाद्या इतर घटकामुळे त्रुटी राहिली तर त्याला कंपनी जबाबदार नाही, असा पवित्रा घेता येणार नाही. या नवीन कायद्याचे आणखी एक वैशिष्ट्य म्हणजे 'ऑनलाइन' खरेदीसंदर्भात असलेल्या वस्तूंच्या गुणवत्तेसंबंधीत तरतुदी आहेत. सध्या 'ऑनलाइन' खरेदीदारांसाठी नुकसानीमुळे परत पैसे मिळणे किंवा ग्राहकांना अपेक्षित मिळणे यासंबंधी स्पष्ट नाही. कायद्यांत ग्राहक विक्रेत्याच्या विरुद्ध कायदेशीर कारवाई करू शकतो. पण जेथे प्रत्यक्ष व्यवहार झाला आहे, तेथेच अशी तरतूद आहे. नवीन कायद्यात ग्राहक 'इलेक्ट्रॉनिक' पद्धतीने केलेल्या व्यवहारात त्याच्या घराजवळ सर्वांत जवळील ग्राहक न्यायालयाकडे तक्रार नोंदवू शकतात.

नवीन विधेयकांमध्ये अशा तरतुदी आहेत की, ज्या कंपन्यांद्वारे भेसळ आणि भ्रामक जाहिराती प्रसारित केल्या जातात त्यासाठी दंड आणि तुरुंगात धाडण्याची कारवाई होऊ शकते. शिवाय अशा जाहिरातींना मान्यता मिळालेल्या प्रसिद्ध व्यक्तींना जबरदस्त दंड भरावा लागणार आहे. समाजात मान्यता अगर लोकप्रिय असलेली व्यक्ती जाहिरातीत वापरणे हे अलीकडे सामान्य तंत्र आहे. पण अशा जाहिरातीतून फसवणूक झाली तर त्या लोकप्रिय व्यक्तीला बंदी आणि तुरुंगवासाची शिक्षाही होऊ शकते. हे विधेयक जाहिरातीतील 'सेलिब्रिटीज'वर बंदी घालते हे विशेष. या नवीन विधेयकाचे कायद्यात रूपांतर झाल्यावर ग्राहकांना त्यांच्या हितासाठी नवीन व चांगल्या तरतुदी आहेत. अर्थात ग्राहकांनी जागरूक राहिले पाहिजे. अन्यथा कायदा फक्त दफ्तरात राहील.