

ग्राहक चळवळीची नवी दिशा

अॅड. किशोर लुल्ला

एक रुपया द्या आणि मोबाईल घेऊन जा, एक हजार रुपयात मोटारसायकल, फ्लॅटच्या कर्जाचे हप्ते बिल्डर भरणार, आठ दिवसासाठी ५०% सवलत अशा प्रकारच्या जाहिराती गेली कित्येक वर्षे सुरू असून आजही ग्राहक अशा भूलथापांना बळी पडत आहेत. इतकेच नाहीतर दागिने पॉलिश करून देण्याच्या निमित्ता ने सोन्याची चोरी करणे, टेलिफोन, वीज आणि पाणी यांची चुकीची आलेली बिले न तपासता भरणे, खरेदी केलेल्या वस्तूंची व सेवांची बिले न मागणे, चुकीची ऑनलाईन खरेदी अशा प्रकारचा वेंधळेपणा ग्राहकांचा देखील कमी होत नाही. संपूर्ण अर्थव्यवस्था आणि स्वाभाविकच जागरूकतेसाठी प्रयत्नशील असलेली ग्राहक चळवळ ही पैशाच्या व्यवहाराभोवती फिरताना दिसते. गेल्या ६० वर्षात भारतीय ग्राहकांच्या फसवणुकींचे प्रकार जरी बदलले असले तरी मूळ प्रवृत्ती तीच असल्यामुळे एका लुटारू अर्थव्यवस्थेचा जन्म झालेला आहे हे नाकारता येत नाही.

लुटणारे संघटित आहेत तसेच शासनाकडे, सरकारकडे त्यांची ताकद आहे, याउलट ग्राहक असंघटित आहेत ; आणि नागरिकत्व निष्क्रीय आहे. यामुळे फसवणुकीचे प्रमाण कमी झालेले नाही. पिण्याचे अस्वच्छ पाणी, नागरी अस्वच्छता, लोकसंख्येचा उद्रेक सायबर क्राईम यांसारख्या बाबी आपला स्थायीभाव होऊन बसलेला आहे आणि यातून आपण बाहेर पडू शकत नाही, अशी नकारात्मक भावना खोलवर रुजलेली आहे.

वरील सर्व बाबींचा सखोल विचार करता असे लक्षात येते की, पुढील २० वर्षात खऱ्या अर्थाने ग्राहक चळवळ यशस्वी करावयाची असल्यास एकमेकांच्यातील विश्वासार्हता जोपासली गेली पाहिजे. ग्राहक संघटनांचे काम वस्तू आणि सेवा यामधून ग्राहकांची फसवणूक होवू नये, त्याला नुकसान भरपाई मिळावी यापुरते मर्यादित नसून प्रत्येक व्यवहार पारदर्शकपणे झाला पाहिजे याची जाणीव करून देण्याचे आहे. संपूर्ण अर्थव्यवस्था ही फक्त पैशावरच अवलंबून असते अशी भावना नवीन पिढीमध्ये निर्माण झाल्यास भारत कधीही महासत्ता होऊ शकणार नाही. अनेक वर्षांपूर्वी वस्तू आणि पैसा या दोन्हीची उपलब्धता आजच्याइतकी नव्हती. आता वस्तू आणि पैसा दोन्ही कमी जास्त प्रमाणात प्रत्येकाकडे आहेत. परंतु मी समोरच्याला लुटल्याशिवाय जगू शकणार नाही ही भावना दुर्दैवाने रक्तात भिनली आहे. जीवन सुखी होण्यासाठी फक्त पैसाच लागतो हे गृहीत तत्व झाल्यासारखी अवस्था आली आहे. ग्राहक चळवळीने आता या बाबतीत प्रबोधन व कृती करण्याची आवश्यकता आहे.

माझ्या देशातील वस्तू आणि सेवा परकीय देशापेक्षा १० - २० % महाग मिळाल्या, तरी मी येथूनच घेईन असा प्रचार झाला पाहिजे. पैसा हे साध्य नसून ते साधन आहे. भौतिक सोयी उपलब्ध झाल्या म्हणजे कुटूंब आणि देश समृद्ध होतो असे नाही. तशा चुकीच्या भावना खोडून काढण्यासाठी प्रयत्न झाले पाहिजेत. परस्पर विश्वासहर्ता कशी वाढवता येईल, एकजिनसीपणाने प्रत्येकाशी संवाद कसा साधता येईल या बाबतीतील शिक्षण देणे अत्यावश्यक वाटते.

याकरीता नुसते सरकार आणि शासनाने नव्हे तर सर्व सामाजिक सेवाभावी संस्था, शाळा, महाविद्यालये, वाचनालये आणि छोटे-मोठे उद्योजक, व्यापारी यांनी अशा प्रकारची परस्परपूरक विश्वासधारक ग्राहक चळवळ वृद्धिंगत करण्यासाठी सतत प्रयत्नशील असले पाहिजे. स्वतःचे काम आणि फायदा या व्यतिरिक्त समाजासाठी म्हणजेच पर्यायाने आपल्या देशासाठी आपण रोज काहीतरी केले पाहिजे ही भावना जागृत करण्यासाठी ग्राहक संघटनांनी पावले उचलणे अपेक्षित आहे. वाचनालय चालवणे म्हणजे हजारो-लाखांच्या संख्येने पुस्तके आणून ठेवणे हे चुकीचे असून तरुण पिढीस वाचनासाठी प्रेरित करून त्यांच्या मनाची स्वच्छता करणे अपेक्षित आहे. त्यासाठी

समाजातील जाणता वर्ग परस्पर संवाद करण्यासाठी एकत्र येण्याचे आणि कृतीची प्रेरणा देण्याचे ठिकाण ही वाचनालयाची भूमिका असली पाहिजे. त्याच धर्तीवर प्रत्येक सेवाभावी सामाजिक संस्थांनी, फक्त स्वतः ठरवून घेतलेले उपक्रम न करता आणि वरवरचे काम न करता सर्वांगीण विचार करायला शिकले पाहिजे. स्वतःचे ज्ञान वाढवण्याबरोबर तळागाळापर्यंत त्याचा उपयोग कसा होईल असे ग्राहक चळवळीचे उद्दिष्ट असावे. सबसीडी, देणग्या यांच्या माध्यमातून फक्त पैसे वाटत राहण्यापेक्षा ते सत्पात्री जातात की नाही याकडे जातीने लक्ष द्यावे लागेल.

‘मी’ म्हणजे नुस्ता मी नसून त्यामध्ये माझ्या कुटुंबापासून युनोपर्यंत सर्व विश्व अंतर्भूत आहेत असा विचार येण्याच्या दृष्टीने वाटचाल व्हावी. व्यक्तीने मिळवलेला प्रत्येक पैसा, तसेच सरकार खर्च करित असलेला निधी योग्य मार्गाने चालला आहे की नाही ; तसे होत नसेल तर त्याला योग्य वेळी सर्वांनी एकत्र येवून थोपवणे ही समस्त भारतीयांची जबाबदारी आहे. थोडक्यात व्यक्तीगत अथवा सरकारी पैसा अयोग्य जागी तुंबून राहिला नाही पाहिजे.

चित्रपटांतून दाखवतात तसा कोणी गुंड दादा हा त्याच्यापुरता ‘महासत्ता’ असतो, पण त्याचे अनुयायी, कुटुंबीय हे सुद्धा त्याच्याशी भावबद्ध, एकरूप, एकजिनसी असे नसतात. कोणताही देश या पद्धतीने महासत्ता होऊ शकत नाही ; क्षणभर झाला तरी टिकू शकत नाही. त्या समाजात पारदर्शी, विश्वासर्ह, ग्राहकहिताचे व्यवहार होत असतील तरच तो समाज एकराष्ट्रीयत्वाने महासत्ता होईल. त्यासाठी पैसा हे साधन असते. आजचे अर्थव्यवहारात पैसा हे साध्य बनत चालले आहे. त्यामुळे वाहने, संदेशवहन, दळणवळण, भौतिक सुखसोयी यांची रेलचेल दिसू लागली. शिक्षण, आरोग्य, ग्रंथप्रकाशन, प्रसारमाध्यमे ही मानवी संस्कृतीची क्षेत्रेसुद्धा पैसे खेचण्यासाठी राबत आहेत. त्याऐवजी परस्पर विश्वासाची, नागरी समंजसपणाची, पारदर्शी, कल्याणकारी व्यवस्था निर्माण करण्यासाठी अर्थव्यवहारांना चालना देणे हे ग्राहक चळवळीपुढे आव्हान आहे. त्यासाठी प्रयत्नांची नवी दिशा शोधणे आवश्यक आहे.

सरकार आणि शासनाची विश्वासाहता तेंव्हाच वाढेल ज्यावेळी ते सेवाभावी संस्थांप्रमाणे काम करतील. दुर्दैवाने आपले सरकार सगळे करते परंतु परिणाम फारच कमी प्रमाणात दिसून येतात. याकरीता समस्त ग्राहकांनी शासन व प्रशासन यांना उत्तरदायी यापुढे बनवले पाहिजे. त्यासाठी प्रत्येक नागरीकाने याकरीता वेळ द्यावा आणि क्षमता वाढवावी यादृष्टीने ग्राहक चळवळीची नवी वाटचाल असावी.