

प्रकरण -३

भारतातील ग्राहक संरक्षण कायदा

प्रस्तावना/पार्श्वभूमी-

जगात ग्राहक चळवळीचा वाढता प्रभाव लक्षात घेता , भारतात देखील ग्राहक संरक्षणाबाबतची जागरूकता वाढीला लागली.स्वातंत्र्योत्तरच्या सुरुवातीच्या काळात भारतात ग्राहक संरक्षणाबाबतची जाणीव मर्यादित होती.ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ च्या आधीही भारत मध्ये अनेक कायदे अस्तित्वात होते जसे कि भारतीय करार कायदा , वस्तूची विक्री कायदा, झूज कायदा, शेती उत्पादित कायदा, अन्नभेसळ कायदा असे अनेक कायदे होते. ग्राहक संरक्षण कायदा हे २४ डिसेंबर १९८६ रोजी संमत करण्यात आला आणि मग नंतर २६ डिसेंबर १९८६ रोजी भारताच्या राजपत्रात प्रकाशित करण्यात आला.

हा कायदा पूर्णतः ४ विभागामध्ये विभागलेला आहे.

भाग १ मध्ये प्रास्ताविक आणि व्याख्या

भाग २ मध्ये कार्यपद्धती आणि उद्दिष्टे

भाग ३ मध्ये ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणांची रचना आणि तक्रारींबद्दल सविस्तर माहिती

भाग ४ मध्ये केंद्रशासनाने नियम करणे आणि ते सभेत घेणे या बद्दलचे कलमे समाविष्ट आहे

ह्या कांद्यामध्ये सर्व मिळून ३१ कलमांचा समावेश आहे.या कायद्यात ग्राहक परिषदांची आणि ग्राहक तक्रार निवारण करणाऱ्या यंत्रणांची स्थापना करण्यासंबंधीच्या तरतुदी आहेत.

ग्राहक संरक्षण कायद्याची आवश्यकता -

१) वैयक्तिक संरक्षण-

विकत घेतलेल्या वस्तूचा आरोग्याचा परिणाम होण्याआधी संरक्षण देणे जरूरीचे आहे. बाजारात अनेक वस्तू अशा असतात कि त्यांच्या उपयोगाविषयी व प्रतिकूल परिणामांबद्दल माहिती दिलेली नसते यासाठी ग्राहक संरक्षण गरजेचे आहे.

२) अनुचित व्यापारी व्यवहार-

बाजारपेठेत अनेक उत्पादक असे असतात कि, जे माहिती देत नाहीत किंवा अनुचित माहिती देतात.उदाहरणार्थ उच्च प्रतीचा माळ नसूनही तो उच्च प्रतीचा असल्याचे भासवणे, सेवेबद्दल चांगला दर्जा असल्याचे खोटे सांगणे, वजन मापात फरक करणे.

३) अतिपूर्ण व्यवहार - काही उत्पादक असे असतात कि, व्यापारात काही अतिपूर्ण पद्धती वापरतात अशा पद्धतीमध्ये ते व्यापारी किंमतीमध्ये किंवा माल पुरविण्यामध्ये काही विशिष्ट अटी घालतात.त्यामुळे ग्राहकांवर प्रतिकूल परिणाम होतो अशा विरुद्ध ग्राहकांना संरक्षण मिळण्याची गरज आहे.

४) मत्केदारीची पद्धत-

अशा पद्धतीने वास्तूच्या किंवा सेवांच्या किंमती एकतर्फी पणे अवाजवी वाढविल्या जातात त्यामुळे बाजारपेठेत स्पर्धा राहत नाही. उत्पादक माल आणि सेवेच्या किंमती वाढवतच राहतात अर्थातच ग्राहकांवर याचा प्रतिकूल परिणाम होतो.

५) दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती-

मालाच्या किंवा सेवेच्या दर्जाबद्दल जाहिरातीतील आकर्षक शब्दामुळे ग्राहकांच्या मनावर परिणाम होतो. दिशाभूल करणाऱ्या जाहिरातीमुळे ग्राहक आकर्षित होतात, परंतु त्या वस्तूचा दर्जा, रचना आणि कामगिरीबद्दल ग्राहकांची चुकीची समजूत होते. ग्राहक या बाबतीती अज्ञानी राहिल्याने त्याला संरक्षणाची गरज असते.

ग्राहक संरक्षण कायद्याची व्याप्ती

१) ग्राहकांच्या हक्कांचे संरक्षण -

आरोग्यास हानिकारक असणाऱ्या उत्पादकांपासून आरोग्याचे संरक्षण करणे व त्यासाठी ग्राहकांच्या हक्कानं संरक्षण देणे आवश्यक आहे. ग्राहक म्हणून प्रत्येक व्यक्तीस काही हक्क मिळाले आहे. ग्राहक संरक्षण कायदा ग्राहकांच्या या सर्व हक्कांना संरक्षण प्रदान करतो.

२) ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण-

ग्राहकांच्या विविध तक्रारींचे निवारण करणे हे देखील कायद्यात समाविष्ट आहे. यासाठी कायद्याने जिल्हा, राज्य, आणि रात्री पातळीवर यंत्रणा निर्माण केली आहे आणि त्या यंत्रणेला महत्व पूर्ण अधिकार देण्यात आले आहे.

३) सर्व वस्तू व सेवांसाठी लागू-

ग्राहक संरक्षण कायदा हा सर्व प्रकारच्या वस्तू व सेवांसाठी लागू आहे. म्हणजेच या कायद्याची व्याप्ती प्रधीर्ग स्वरूपाची आहे.

४) सर्व क्षेत्रांचा समावेश-

या कायद्यातील तरतुदी खाजगी क्षेत्र, सार्वजनिक क्षेत्र व सहकार क्षेत्र अशा सर्व प्रकारच्या क्षेत्रांसाठी बंधनकारक असते. म्हणजेच कुठलेच क्षेत्र यास अपवाद नसेल.

५) भरपाई युक्त स्वरूप-

ग्राहक संरक्षण कायद्याचे स्वरूप हे भरपाई युक्त असे आहे. यातील तरतुदी भरपाई संदर्भातील आशय स्पष्ट करणाऱ्या आहेत.

६) पुरक स्वरूप-

ग्राहक संरक्षण कायदा हा ग्राहक संरक्षणाबाबत प्रचलित असणाऱ्या इतर कायदांशी पूरक आहे. इतर कायदातील तरतुदींशी तो विसंगत नाही.

७) संरक्षण परिषदांची निर्मिती-

ग्राहक संरक्षणासाठी हा कायदा जिल्हा, राज्य आणि राष्ट्रीय पातळीवर संरक्षण परिषदांची निर्मिती करणाऱ्या तरतुदी स्पष्ट करतो. तसेच या संरक्षण परिषदांचे अधिकार व कार्य क्षेत्र देखील या कायद्याद्वारे स्पष्ट केले आहे. अशा प्रकारे ग्राहक संरक्षणाची व्याप्ती स्पष्ट करता येईल.

ग्राहक संरक्षण कायद्याची वैशिष्ट्य

१) कायद्याची व्याप्ती-

ग्राहक संरक्षण कायदा सर्व प्रकारच्या वस्तू आणि सेवा याना लागू होतो. ग्राहक संरक्षण कायदा हा सार्वजनिक, खासगी व सहकार क्षेत्राला लागू असणारा कायदा आहे.

२) संरक्षणासाठीच्या तरतुदी-

ग्राहक संरक्षण कायद्या मध्ये मुख्यतः ग्राहक, त्यांच्या तक्रारी व तक्रार निवारण्यासाठीच्या यंत्रणा इत्यादी बाबतच्या तरतुदी करण्यात आलेल्या आहे.

३) ग्राहक तक्रार निवारण मंचाची स्थापना-

ग्राहक संरक्षण कायद्याचा मूल हेतू ग्राहकांचे संबंध जपणे हा आहे. त्यासाठी या कायद्यामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारणमंचाची स्थापना करण्यात आली आहे.

CPBE TOPIC 3

४) हक्कांचे व हितसंबंधांचे रक्षण-

धोकादायक वस्तूंपासून रक्षण, अनुचित व्यापार पद्धतींवर नियंत्रण, तक्रारींचे निवारण, ग्राहक पिळवणूक , ग्राहक शिक्षणाचा हक्क आणि विविह तक्रार निवारण योजना यावर भर देऊन ग्राहकांच्या हक्कांचे व हितसंबंधांचे रक्षण करण्यात आले आहे.

५) नैसर्गिक न्यायला पूरक-

ग्राहक संरक्षण कायद्यातील तरतुदी नैसर्गिक न्यायला पूरक अशा आहेत. त्यामुळे हे देखील वैशिष्ट्य ग्राहक संरक्षण कायद्याचे आहे.

६) कायद्याचा उद्देश-

या कायद्याचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारींचे देखल घेऊन योग्य ती कारवाई करण्याच्या दृष्टीने ग्राहक संरक्षण समित्यांची जिल्हा, राज्य व केंद्र पातळीवर नियुक्ती करणे हा आहे व त्या प्रमाणे समित्या कार्यरत आहेत.

ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ अंतर्गत असणाऱ्या व्याख्या

१) ग्राहक -

“ग्राहक म्हणजे अशी व्यक्ती जी कुठलीही वस्तू पूर्ण किंवा अंशतः मोबदला देऊन किंवा आश्वासन देऊन काही दिवसांनी किंमत चुकती करण्याच्या अश्वसनावर विकत घेते व उपभोग घेते तर त्यास ग्राहक असे म्हणतात.”

२) सेवा -

“सेवा या शब्दामध्ये संभाव्य उपभोक्त्यांना देऊ केलेली कोणतीही सेवा समाविष्ट होऊ शकते या सेवामध्ये वित्तपुरवठे, विमा बँकिंग , वाहतूक, प्रकिया करणे, वीजपुरवठा किंवा ऊर्जा पुरवठा , करमणूक, बातम्या किंवा इतर माहिती पुरवणे आदी गोष्टी येतात.”

३) तक्रार -

“एखाद्या व्यापाराने अनुचित व्यापारी पद्धतींचा अवलंब केला अशी तक्रार तसेच वास्तूमध्ये दोष असल्याचा आरोप , वास्तूमध्ये कमतरता असल्याची तक्रार आणि किंमती जास्त आकारल्याचे आरोप हे तक्रार म्हणून संबोधले जाते.”

४) मालातील दोष-

“प्रचलित कायदानुसार एखाद्या करारात व्यक्त केल्याप्रमाणे अथवा विकलेल्या मालाच्या किंवा सेवेच्या संदर्भात एखाद्या व्यापाऱ्याने कोणत्याही प्रकारे आश्वासन दिल्याप्रमाणे त्या वास्तूमध्ये किंवा सेवेमध्ये एकहाती कमतरता, उणीव, खोट, विसंगती म्हणजे मालातील दोष होय.”

५) सेवेतील कमतरता-

“प्रचलित कायद्याखाली एखाद्या व्यक्तीने विशिष्ट सेवा पुरविण्यासाठी केलेल्या कारणाखाली जर एखादी सेवा देण्यात अली असेल तर ती सेवा देण्याची पद्धत तिचा दारव्हा आणिस्वरूप यामध्ये कोणत्याही प्रकारचा दोष , उणीव आढळले तर त्याला सेवेतील कमतरता असे म्हणता येईल.”

६) तक्रारदार-

“ग्राहक किंवा ग्राहक संघटना, किंवा केंद्र सरकार किंवा राज्य सरकार किंवा सारखेच हितसंबंध असणाऱ्या असंख्य ग्राहकांपैकी एक किंवा अनेक ग्राहक.”

७) अनुचित व्यापार पद्धती-

“अनुचित व्यापार पद्धती म्हणजे अशी व्यापार पद्धती कि जी कोणत्याही वस्तूची विक्रय वृद्धी , वापर किंवा पुरवठा किंवा कोणत्याही सेवेच्या तरतुदीसाठी अयोग्य पद्धतीचा किन्वा फसव्या किंवा खोट्या पद्धतीचा स्वीकार करते.”

८) निर्बंधात्मक व्यापार पद्धती-

CPBE TOPIC 3

“निर्बन्धात्मक व्यापार पद्धती म्हणजे अशी व्यापार पद्धती कि जी विशेषतः चुकीच्या मार्गाने स्पर्धेला प्रतिबंध करते, विकृत स्वरूप देते किंवा मर्यादित स्वरूप देते.”

१) ग्राहक कलह-

“ग्राहक कलह म्हणजे एखाद्या व्यक्तीने जर ग्राहक म्हणून व्यक्ती किंवा उत्पादन संस्थेच्या विरोधात तक्रार केली असताना ती व्यक्ती किंवा ती उत्पादन संस्था त्या तक्रारीकडे दुर्लक्ष करत असेल तर त्याला ग्राहक कलह असे म्हटले जाते.”

ग्राहक संरक्षण समिती

अ) जिल्हा ग्राहक संरक्षण समिती -

१) रचना- या समितीची स्थापना राज्य सरकारकडून जाहीर सूचनेद्वारे होते. राज्य सरकारने नियुक्त केलेल्या सदस्यांपासून ही समिती तयार केली जाते तिची रचना खालील प्रमाणे

- जिल्हाधिकारी - अध्यक्ष
- अतिरिक्त जिल्हाधिकारी -कार्यकारी अध्यक्ष
- सरकारी अधिकारी- १७
- बिनसरकारी अधिकारी-१७

स्वयंसेवी ग्राहक संघटनांमधील कार्यकर्ते-१०

रॉकेल वितरक -१

पेट्रोल वितरक-२

गॅस वितरक-२

व्यावसायिक संस्थांचे प्रतिनिधी-२

२) कार्यपद्धती-

समितीची बैठक दर महिन्याच्या पहिल्या सोमवारी होते. अध्यक्षांना योग्य वाटेल त्या ठिकाणी व वेळी या समितीची बैठक होते आणि राज्य सरकारने ठरवलेल्या कार्यपद्धतीने तिचे कामकाज चालते-

३)उद्दीष्टे-

- ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करणे
- ग्राहकांच्या प्रश्नांवर चर्चा करून त्यावर उत्तरे शोधणे
- ग्राहकांना वस्तू योग्य व वाजवी किंमतीला मिळाव्यात याची खात्री करून देणे
- अयोग्य व्यापारी पद्धतीविरुद्ध तक्रारींचे निवारण करणे
- ग्राहक शिक्षणाची व्यवस्था करणे

ब)राज्य ग्राहक संरक्षण समिती-

१)रचना

ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या कला ४०(१) नुसार सरकारी राजपत्रात जाहीर सूचना काढून राज्य सरकार त्या सूचनेत सांगितलेल्या तारखेपासून राज्य ग्राहक संरक्षण समिती नावाने ओळखल्या जाणाऱ्या समितीची स्थापना करून शकते. राज्य सरकारने ठरवून दिल्या प्रमाणे राज्य समितीवर सदस्यांची संख्या असते.राज्य सरकारमध्ये ग्राहक व पुरवणे खात्याचे मंत्री या राज्य समितीचे अध्यक्ष म्हणून काम पाहतात, राज्य सरकार या समितीवर सरकारी आणि बिनसरकारी अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करू शकते

2)कार्यपद्धती-

या राज्य शमीची आवश्यकता असेल तेंव्हा बैठक बोलावली जाते, परंतु वर्षातून कमीतकमी दोन तरी सभा भरविल्या जातात. बहुसंख्य सभासद ठरवतील त्यानुसार या सभा दर महिन्यात किंवा दर तिने महिन्यांनी घेतल्या जातात. समितीचे अध्यक्ष या सभेचे वेळ, जागा, व कार्यक्रम ठरवतात

3)उद्दीष्टे-

- ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करणे
- ग्राहकांच्या प्रश्नांवर चर्चा करून त्यावर उत्तरे शोधणे
- ग्राहकांना वस्तू योग्य व वाजवी किंमतीला मिळाव्यात याची खात्री करून देणे
- अयोग्य व्यापारी पद्धतीविरुद्ध तक्रारींचे निवारण करणे
- ग्राहक शिक्षणाची व्यवस्था करणे

क)राष्ट्रीय /केंद्रीय ग्राहक संरक्षण समिती

१) रचना -

केंद्र सरकार सरकारी राजपत्रात जाहीर सूचना देऊन अशा समितीची स्थापना करू शकते. या सूचनेत उल्लेख केलेल्या तारखेपासून केंद्रीय समिती काम सुरु करू शकते.

केंद्र सरकारने ठरवल्याप्रमाणे केंद्रीय समितीतील सदस्यांची संख्या असते. केंद्रीय समितीचे अध्यक्ष म्हणजे केंद्र सरकारमध्ये ग्राहक व पुरवठा खात्याचा कारभार पाहणारे मंत्री असतात. इतर सदस्य केंद्र सरकारने नियुक्त केलेले असतात. सरकारने ठरविल्यानुसार इतरही काही सरकारी किंवा विगसरकारी अधिकारी या समितीत असतात.

२) कार्यपद्धती-

आवश्यकता असेल त्याप्रमाणे केंद्रीय समितीची बैठक भरवली जाते परंतु वर्षातून एक तरी बैठक भरवायला पाहिजे. अध्यक्ष व इतर सदस्य ठरवतील त्याप्रमाणे अशी बैठक दर महिन्याला किंवा ठराविक कालावधीनंतर भरवली जाते. केंद्रीय समितीचा कार्यकाळ एका वेळी तिने वर्ष असाच असतो.

3)उद्दीष्टे-

- ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करणे
- ग्राहकांच्या प्रश्नांवर चर्चा करून त्यावर उत्तरे शोधणे
- ग्राहकांना वस्तू योग्य व वाजवी किंमतीला मिळाव्यात याची खात्री करून देणे
- अयोग्य व्यापारी पद्धतीविरुद्ध तक्रारींचे निवारण करणे
- ग्राहक शिक्षणाची व्यवस्था करणे

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

A) जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग-

1)रचना-

प्रत्येक जिल्हा कक्षामध्ये तीन सभासद असतात. त्यापैकी एक कक्षाचा अध्यक्ष असतो. अध्यक्षपदावरील व्यक्ती आजी किंवा माजी न्यायाधीश असतो किंवा तेवढ्या पात्रतेची व्यक्ती तरी असतो. इतर दोन सदस्यांमध्ये क्षमता सचोटी हे गुण असून कायदा, वाणिज्य, हिशोबशास्त्र, उद्योग व्यवसाय, सार्वजनिक प्रशासन आदी गोष्टींची त्यांना चांगली माहिती असते या दोन सदस्यापैकी एक स्त्री असते.

CPBE TOPIC 3

2) कार्यकाळ-

जिल्हा कक्षातील प्रत्येक सदस्य जास्तीतजास्त पाच वर्षे मुदतीसाठी किंवा वयाच्या ६५ व्या वर्षापर्यंत काम करतो. मुदत संपायच्या आत कुठलाही सदस्य राजीनामा देऊ शकतो. सदस्यांची पुनर्नियुक्ती करता येत नाही. सदस्यांना मिळणारे वेतन आणि भत्ते राज्यसरकार ठरवते.

3) कार्यक्षेत्र-

(New Upto 1 Crore)

ज्या विवादामध्ये संबंधित वस्तू किंवा सेवांची किंमत २० लाखांपर्यंत आहे अशाच विवादांवर हा कक्ष निर्णय घेऊ शकतो. ज्या ठिकाणी प्रतिवादी राहत असेल, व्यवसाय करीत असेल किंवा व्यक्तिगत फायद्यासाठी काम करीत असेल त्याच जिल्ह्यात तक्रार नोंदविता येते.

4) अपील-

जिल्हा आयोगाच्या आदेशामुळे समाधान न झालेली व्यक्ती ३० दिवसांच्या आयोगाकडे अपील करू शकते.

B) राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग-

1) रचना-

राज्य आयोगात तीन सदस्य असतात त्यापैकी एक अध्यक्ष असतो. अध्यक्षपदी असलेली व्यक्ती आजी किंवा माजी न्यायाधीश असते. त्यांची नेमणूक राज्य सरकारकडून होते. इतर दोन सदस्यांमध्ये क्षमता सचोटी हे गुण असून कायदा, वाणिज्य, हिशोबशास्त्र, उद्योग व्यवसाय, सार्वजनिक प्रशासन आदी गोष्टींची त्यांना चांगली माहिती असते या दोन सदस्यापैकी एक स्त्री असते. त्यांना मिळणारे वेतन आणि भत्ते राज्यसरकार ठरवते.

2) कार्यकाळ-

प्रत्येक सभासद जास्तीतजास्त ५ वर्षे किंवा वयाच्या ६७ व्या वर्षापर्यंत या पदावर राहू शकतो आणि त्यांची पुनर्नियुक्ती होऊ शकणार नाही.

3) कार्यक्षेत्र-

(New- १ करोड ते 10 करोड पर्यंत)

ज्या विवादात ग्राहकांच्या तक्रारीसंबंधित वास्तूचे मूल्य 20 लाख रुपये पेक्षा जास्त आणि 1 करोड रु पेक्षा कमी असते अशाच तक्रारी राज्य आयोगाकडे येतात. राज्यातील जिल्हा कक्षांच्या निर्णयाविरुद्ध अपील ऐकण्याचा व त्यावर निर्णय देण्याचा अधिकार राज्य आयोगाकडे असतो. तक्रारीचा अर्ज दाखल झाल्यानंतर जिल्हा कक्षामध्ये जी कार्यपद्धती वापरली जाते तीच आयोगामध्ये वापरली जाते.

4) अपील-

राज्य आयोगाच्या आदेशामुळे समाधान न झालेली व्यक्ती आदेशापासून ३० दिवसांच्या आत राष्ट्रीय आयोगाकडे आपली करू शकते.

C) राष्ट्रीय/केंद्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोग-

1) रचना-

राष्ट्रीय आयोगात ५ सदस्य असतात. त्यापैकी एक अध्यक्ष असतात व उरलेल्या चार सभासदांमध्ये एक महिला असते. अध्यक्षपदावरील व्यक्ती सुप्रीम कोर्टाची आजी किंवा माजी न्यायाधीश असते. इतर चार सभासदांना अर्थशास्त्र, कायदा, वाणिज्य, हिशोबशास्त्र, उद्योग व्यवसाय आणि सार्वजनिक प्रशासन आदी विषयांची चांगली माहिती असते. सदस्यांनी मिळणारे वेतन व भत्ते केंद्र सरकार ठरवते

2) कार्यकाळ -

आयोगाच्या प्रत्येक सदस्याला जास्तीतजास्त ५ वर्षे किंवा वयाच्या ७० व्या वर्षापर्यंत काम करता येते, त्यांची या पदावर नियुक्ती पुनः होत नाही.

CPBE TOPIC 3

3) कार्यक्षेत्र -

(New- १० करोड)

जर वस्तू किंवा सेवेच्या बाबतीत मागितलेली भरपाई १ करोड रु पेक्षा जास्त असेल तर असे विवाद राष्ट्रीय आयोगाकडे येतात. कुठल्याही राज्य आयोगाचा निर्णयावर या आयोगाकडे अपील करता येते. एखाद्या ताकरीबद्दल सुनावणी ऐकताना राष्ट्रीय आयोगाकडे एखाद्या कोर्टासारखेच अधिकार असतात.

4) अपील-

राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशाबद्दल एखाद्या व्यक्तीला तक्रार असेल तर राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशाच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत त्याविरुद्ध सुप्रीम कोर्टात अपील करता येते, परंतु या कालमर्यादित अपील न दाखल करण्यासाठी योग्य कारण असेल तर सुप्रीम कोर्ट अशा प्रकारचे अपील ३० दिवसानंतरही ऐकू शकते.

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणांचे अधिकार व कार्य-

A) दिवाणी कार्यालयाला देण्यात आलेला सामान अधिकार-

- कोणतेही प्रतिवादी आणि साक्षीदाराच्या उपस्थितीत वादी/ प्रतिवादी ची तपासणी करणे.
- साक्ष म्हणून कोणत्याही दस्तऐवजांची तसेच साधनसाहित्याचा पुरावा म्हणून वापर करावा.
- साधार केलेल्या पुराव्याच्या छाननी तसेच तपासणी करणे.
- कोणत्याही साक्षीदाराची तपासणी करण्या करित्या आयोगाची स्थापना करणे.

B) ग्राहक मंचाचे अतिरिक्त अधिकार

- कोणत्याही व्यक्तीकडून आवश्यक माहिती प्राप्त करून घेणे.
- कागदपत्रे किंवा पुरावा यांचा शोध घेऊन त्याची जप्ती करणे व तक्रार निवारण्याचा प्रक्रियेत त्यांचा वापर करणे.

C) आदेशाबद्दल चे अधिकार

- वस्तू मध्ये जो दोष आहे तो दोष दूर करण्यासाठी आदेश दिला जातो.
- दोष रहित वस्तू उत्पादित करून तिचे सादरीकरण करणे.
- तक्रार दाराचे पैसे परत करणे असा आदेश दिला जातो.
- नुकसान भरपाईचा आदेश दिला जातो.
- अनुचित व्यापार पद्धती बंद करणे असा आदेश तक्रार निवारण यंत्रणा देते.

D) चुकीच्या वर्तनाच्या संदर्भात दंड

एखादी व्यक्ती आदेशांचे पालन करत नाही किंवा त्याची अंमलबजावणी करत नाही त्यावेळेस पुढील कारवाही करू शकते-

- एका महिन्यापासून ते साधारण तीन वर्षे इतका काळ तुरंग वासाची शिक्षा.
- रुपये दोन हजार ते दहा हजार दरम्यान दंड.
- या दोन्ही कारवाही एकत्रितरित्या केल्या जातील.

CPBE TOPIC 3

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया व पद्धत-

A) तक्रार दाखल करणारी व्यक्ती व संस्था

- ज्या ग्राहकांना वस्तू किंवा सेवा पुरवल्या जातात ते ग्राहक तक्रार करू शकतात.
- एखादी मान्यता प्राप्त संघटना तक्रार दाखल करू शकते.
- राज्य किंवा केंद्र सरकारही तक्रार नोंदवू शकते.
- सर्व ग्राहकांच्या वतीनेही तक्रार दाखल होऊ शकते.

B) तक्रार नोंदविण्याची पद्धत

- ज्या ग्राहकाने प्रतिपक्षाकडून एखादी सेवा विकत घेतली असेल तोच तक्रार करू शकतो. त्या सेवेचा उपभोग घेणारा दुसराच असेल तर त्याला तशी तक्रार करता येणार नाही म्हणजेच असे कि जो कुणी थेट सेवा विकत घेत नसेल तर त्याला तक्रार करता येणार नाही.

C) तक्रारीसाठी विचार करण्यात येणाऱ्या गोष्टी -

१) तक्रारदाराचा तपशील-

पूर्ण नाव, पूर्ण पत्ता, गाव, तहसील, शहर, राज्य

२) विरुद्ध पक्षाची माहिती-

वितरक/दुकान, संस्था/ उत्पादक यांचे संपूर्ण नाव, पूर्ण पत्ता, गाव, तहसील, शहर, राज्य

३) तक्रार असलेल्या वस्तू/सेवा यांची माहिती-

वस्तूची संख्या, स्वरूप, तारीख, अदा केलेली रक्कम, पावत्या

४) तक्रारीचे स्वरूप-

- व्यापाऱ्याने अवलंबिलेल्या प्रतिबंधित व्यापारी पद्धती किंवा अनुचित व्यापार पद्धतीमुळे नुकसान किंवा तोटा झाला आहे काय?

- वस्तूतील एक किंवा अनेक दोष

-सेवेतील दोष

- व्यापाराने आकारलेले ज्यादा किंमत म्हणजेच ठरलेल्या रकमेपेक्षा जास्त किंमत आकारणे

- दिलेल्या वास्तूबद्दल दर्जाबाबतची विधाने

- वॉरंटी, गॅरंटी कालावधी

- इतर व्यापार्यांबद्दल तुच्छतेने बोलणे

५) तक्रारीतील बाब मिटवण्यासाठी केलेले प्रयत्न आणि त्याचा परिणाम-

- वैक्तिक वाटाघाटी

- विरुद्ध पक्षाशी केलेले संदेशवहन

- कायदा, नियम, पद्धती जो लागू असेल तो

६) विनंती-

- वस्तूतील दोष दूर करून मिळणे किंवा वस्तू बदलून देणे, अदा केलेली किंमत परत करणे

७) आयोगाला अशा तक्रारी निकामी काढण्याची असलेली अधिकार कक्षा -

- अंतर्भूत असलेली रक्कम

- तक्रार करण्यास घडलेले कारण

THE END