

ग्राहक

सादरकर्ते-
गायकवाड ज्योती सुरज
सहा.प्राध्यापक
वाणिज्य विभाग

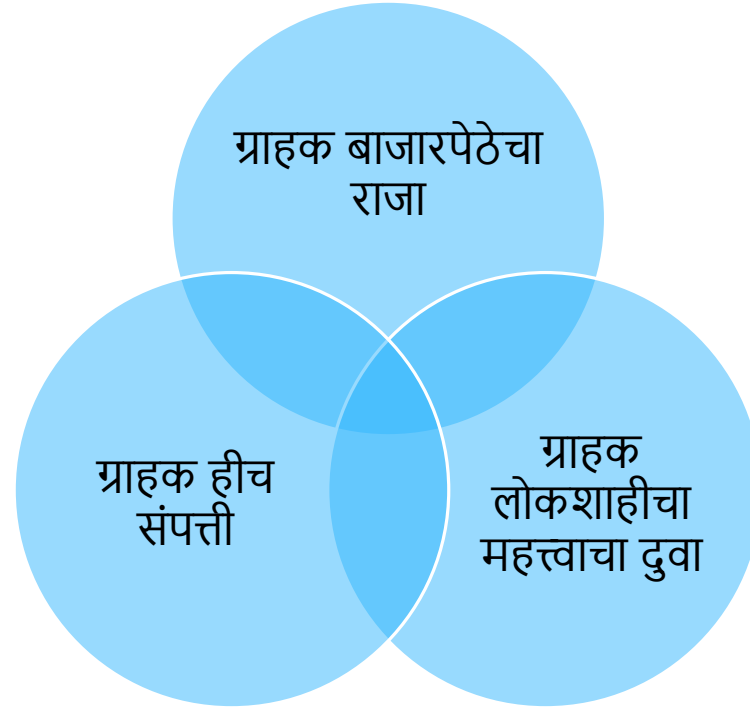
ग्राहक

- * विविध वस्तु किंवा सेवा खरेदी करून त्यांचा उपभोग घेणारी व्यक्ती म्हणजे ग्राहक. व्यवस्थित जेगण्यासाठी प्रत्येकाला काही ना काही खरेदी करावेच लागते. आपल्या गरजा व त्यांचे समाधान होण्यासाठी ग्राहक वस्तु किंवा सेवा विकत घेतो. म्हणजेच कुठलाही म** अथवा सेवा घेण्यासाठी जी व्यक्ती किंमत चुकते करते तिला ग्राहक म्हणतात. म्हणजेच ग्राहक ही एक अशी व्यक्ती असते की जी कुठलीही वस्तु किंवा सेवा काही विशिष्ट मोबदल्यात सायन्स खरेदी करते किंवा एखादी सेवा मोबदल्याच्या किंवा मोबदल्याच्या आश्वासनाच्या बदल्यात भाड्याने घेते. ग्राहक संरक्षण कायद्यामध्ये ग्राहक या शब्दाची फारच व्यापक व्याख्या आहे. एखाद्या दुकानातून वापरण्यासाठी किंवा खाण्यासाठी वस्तु विकत घेणाऱ्या व्यक्ती पासून ते एखाद्या व्यापारी संकुल, कंपनी, स्वस्त दराचे दुकान यासारख्या ठिकाणाहून वस्तु विकत घेणाऱ्या व्यक्ती, सार्वजनिक आणि खाजगी क्षेत्रातील सेवांचा वापर करणाऱ्या व्यक्ती अशा सर्व व्यक्ती ग्राहक या संज्ञेत समाविष्ट होऊ शकतात.

व्याख्या

- * - " ग्राहक म्हणजे अशी व्यक्ती जी कुठलीही सेवा पूर्ण किंवा अंशतः मोबदला घेऊन किंवा मोबदल्याचे आश्वासन घेऊन अथवा काही दिवसांनी किंमत चुकती करण्याच्या आश्वासनावर भाड्याने घेते किंवा अशा सेवेचा उपभोग घेते किंवा अशा पद्धतीने सेवा उपलब्ध करून घेणाऱ्या व्यक्तीच्या संमतीने अशा सेवांचा वापर करते अशी व्यक्ती .
"

ग्राहक संकल्पनेचे तीन आयाम



आयाम

- * १. ग्राहक बाजारपेठेचा राजा –
- * ग्राहकाला बाजारपेठेचा राजा समजले जाते.याचे कारण असे की बाजारातील सर्व व्यवहारांच्या केंद्रस्थानी ग्राहकच असतो. मालाच्या संदर्भातील सर्व हालचाली आणि प्रक्रिया ग्राहकांच्या हिताच्या दृष्टीने केंद्रित असतात .म्हणून मालाच्या विपणनामध्ये ग्राहकाला अतिशय महत्त्व आहे. वस्तू आणि सेवा वापरणारे व्यक्ती म्हणजे ग्राहक. ग्राहकांशिवाय सर्व व्यापारच थंडावेल. वस्तूच्या खरेदी संबंधी ग्राहकच सार्वभौम राजासारखा निर्णय घेतो आणि सेवा किंवा माल आपल्या मर्जीप्रमाणे खरेदी करतो म्हणून त्याला राजा म्हटले जाते खरेदीच्या निर्णयाबाबत ग्राहकाकडे पूर्ण व एकमेव अधिकार असतो. अर्थातच त्याला जास्तीत जास्त महत्त्व दिले जाते.

* २. ग्राहक लोकशाहीचा महत्त्वाचा दुवा-

* प्रत्येक ग्राहक लोकशाहीतील एक महत्त्वाचा दुवा आहे .असे म्हणता येईल की लोकशाहीतील प्रत्येक सर्वसाधारण माणूस प्रथमतः एक ग्राहकच असतो .सामान्य माणसाची आर्थिक सुस्थिती आणि सामाजिक सुस्थिती हेच लोकशाहीचे मुख्य उद्दिष्ट असावे असा आग्रह धरला जातो. समाज कल्याणकारां राज्यात सामूहिक शक्तीचे केंद्र म्हणजे ग्राहकाच्या भूमिकेतील सर्वसाधारण व्यक्तीच असते हे सहसा लक्षात येत नाही. ग्राहक हा एक मतदारही असतो. या नात्याने राज्य शासनामध्ये तो सहभागी असतो. कुठल्याही यंत्रामध्ये किंगफिन म्हणून ओळखला जाणारा भाग फारच लहान असतो ,परंतु हाच भाग फिरत्या चाकाला मुख्य यंत्राशी जोडतो याच पद्धतीने मतदार म्हणून कार्यरत असलेला ग्राहक लोकशाहीमध्ये महत्त्वाची भूमिका बजावतो . मतदानाच्या हक्कामुळे शासन चालविण्यात ग्राहकाला भाग घेता येतो. हा हक्क जर मिळणार नसेल तर राज्यात हुकूमशाही येईल . तसेच ग्राहक या नात्याने राज्याच्या आर्थिक बाबींबद्दलही ग्राहकाचा आवाज ऐकला जावा म्हणजेच आपल्या हक्कांची जाणीव असलेला ग्राहक आर्थिक लोकशाहीमध्ये एक महत्त्वाचा दुवा ठरतो .

* ३. ग्राहक हीच संपत्ती-

- * ग्राहकाला भांडवली संपत्ती म्हणतात त्याचे कारण असे की, उत्पादनाच्या सुरुवातीला जरी बाहेरून भांडवल पुरवले गेले तरी उत्पादन सतत चालू ठेवण्यासाठी मात्र ग्राहकांकडून नंतरचे भांडवल उपलब्ध होते. म्हणजे ग्राहकांना संरक्षण मिळाले पाहिजे व त्यांचे समीधानही व्हायला हवे. विविध वस्तू आणि सेवा खरेदी करून व्यवसाय पुढे चालविण्यासाठी ग्राहक भांडवल पुरवत असतात. उद्योगांचा कारभार आणि व्यवस्थापन सुरळीत राहण्यामध्ये ग्राहकांचा फार मोठा वाटा असतो. ग्राहकांच्या इच्छा आणि त्यांच्या मागण्या यावरच उद्योगांचे सातत्य टिकू शकते आणि कुठल्याही उद्योगधंद्यांच्या आर्थिक भरभुराटीसाठी हे आवश्यक असते. म्हणूनच धंदा पुढे व्यवस्थित चालत राहावा या उद्दिष्टांसाठी ग्राहक हे महत्त्वाचे भांडवल ठरते.

ग्राहकांची वैशिष्ट्ये

- * १. चांगल्या दर्जाची अपेक्षा-
- * प्रत्येक ग्राहकाची आपण घेत असलेली वस्तू किंवा सेवा उत्तम दर्जाची असावी अशी स्वाभाविक अपेक्षा असते .
- * २. रास्त किमतीची इच्छा-
- * ग्राहक गरीब असो की श्रीमंत ,पैशाचा अपव्य झालेला कोणालाच चालत नाही .त्यामुळे कोणतीही वस्तू किंवा सेवा विकत घेताना रास्त किमतीला ती मिळावी अशी अपेक्षा असते . अवाजवी किंमत आकारली गेली तर समाजातील कोणत्याही स्तरातील व्यक्ती फसवणुकीच्या भावनेने अस्वस्थ होते.

* ३. तुलना करण्याचा स्वभाव-

* प्रत्येक ग्राहक आपली खरेदी दुसऱ्याच्या खरेदीची पडताळून पाहत असतो .दैनंदिन व्यवहारात प्रत्येक व्यक्ती समान स्तरावरील आपल्या सहकार्यास एखादी वस्तू कोठे घेतली, केव्हा घेतली ,केवढ्याला घेतली ,असा प्रश्न दिवसातून एकदा तरी विचारते . तुलना करणे हा मनुष्य स्वभाव आहे आणि तो प्रत्येक ग्राहकात प्रतिबिंबित होत असतो .

* ४. जीवनमान सुधारण्याची इच्छा-

* आयुष्याची सर्व धडपड आपल्या आणि कुटुंबीयांचे जीवनमान सतत सुधारत जावे या दृष्टीने चाललेली असते . माणसांच्या गरजांना आणि इच्छांना अंत नसतो म्हणूनच नवनवीन उत्पादने आणि सेवा यांची सतत निर्मिती होत असते आणि त्यात सुधारणा होत असते.

- * ५. संस्कारजन्य गरजा-
- * माणसावर ज्याप्रमाणे संस्कार होतात त्याप्रमाणे त्यांच्या गरजा निर्माण होतात . डोंगराळ भागातील आदिवासी लोकांवर अत्यंत अल्प संस्कार घडतात . त्यामुळे त्यांच्या गरजाही कमीत असतात .याउलट शहरात वाढलेले आणि जगातील सर्व सुख सोयींची माहिती ठेवणाऱ्या ग्राहकांच्या गरजा अपरिमित असतात.
- * ६. ग्राहक हा मूलभूत आधार –
- * कोणतीही व्यावसायिक संस्था नफा मिळवण्याच्या उद्दिष्टाने व्यवसाय करते. आपल्याकडील वस्तू किंवा सेवा ग्राहकाने घेऊन योग्य तो मोबदला मिळावा अशी व्यवसायिकाची अपेक्षा असते . ग्राहकाशिवाय उद्योगाचा किंवा व्यापाराचा सर्व प्रयत्न विफल ठरतो . म्हणून ग्राहक हाच व्यवसायाचा मूळ आधार असतो.

* ७. ग्राहक हा अन्नदाता –

* व्यावसायिकांना ग्राहकाच्या समाधानातूनच अर्थाजन होते. उद्योगांचा आणि व्यापाऱ्यांचा खऱ्या अर्थाने अन्नदाता ग्राहकच असतो . ग्राहकांचे विचारपूस करणे , ग्राहकांना मान देणे आणि वेळप्रसंगी त्यांचा आदर सत्कार करणे यामागे तो आपला अन्नदाता आहे हीच भावना प्रतीत होते .

* ८. प्रदर्शन प्रिय ग्राहक-

* नवीन घर , नवीन वाहन , नवीन कपडे आपल्या गटातील आणि जवळच्या लोकांना केव्हा दाखवू अशी भावना साधारण ग्राहकांमध्ये असते . प्रदर्शन प्रियता हा मानव जातीचा व्यक्तिविशेष असल्यामुळे हे वैशिष्ट्य प्रत्येक ग्राहकात दिसले तर नवल नाही .

ग्राहकांचे प्रकार

- * १. व्यक्तिगत ग्राहक-
- * व्यक्तिगत ग्राहक हे ज्यावेळेस बाजारातून वस्तू आणि सेवांची खरेदी करतात त्यावेळेस त्यांचा प्रमुख हेतू हा व्यक्तिगत वापर करणे असा असतो . या वस्तू घरगुती वापराच्या असतात किंवा या वस्तू कुटुंबातील कोणत्यातरी सदस्याच्या उपयोगाच्या असतात .बऱ्याचदा व्यक्तिगत ग्राहक हा त्या वस्तूंचा अंतिम उपभोक्ता असतो.

* २. संघटनात्मक उपभोक्ता

- * संघटनात्मक उपभोक्ता किंवा ग्राहक यांच्यामध्ये नफा आणि बिगर नफा संघटनांचा समावेश होतो . साधारणपणे शासन संस्था किंवा एखादी अन्य सर्वसामान्य संस्था ही एखादी वस्तू अथवा सेवा, साधनसामग्री ही संबंधित संस्था किंवा संघटना कार्यरत राहावी या हेतूने खरेदी करत असते . एखादी विशिष्ट वस्तूचे उत्पादन करणारी संस्था ही उत्पादनाशी संबंधित कच्च्या मालाची खरेदी करते आणि त्यापासून स्वतःचे असे अंतिम स्वरूपाचे उत्पादन करते . या अंतिम स्वरूपाचे उत्पादन हे जाहिरात संस्था खरेदी करतात व ग्राहकांपर्यंत त्या पोहोचवतात. ज्या ग्राहकांना मग ती शासन संस्था असेल किंवा अन्य कोणतीही व्यवसायिक स्वरूपाची संस्था असेल त्यांचे कार्य चालू ठेवण्यासाठी त्या उत्पादनाची खरेदी करते.

ग्राहकांची कर्तव्य

- * १. ग्राहकाने आपल्या गरजेनुसार खरेदी करावी.
- * २. ग्राहकाने कुठलाही माल अथवा सेवा घ्यायच्या आधी त्याविषयी पूर्ण माहिती करून घ्यावी.
- * ३. इतर दोन किंवा तीन व्यापाऱ्यांकडे चौकशी करून ग्राहकाने संबंधित वस्तूच्या किमतीची तुलना करावी.
- * ४. संबंधित वस्तूची किंमत सुट्टी केल्यानंतर पावती घ्यावी व पावती मिळेपर्यंत म** ताब्यात घेऊ नये.
- * ५. ग्राहकांनी चुकीचा ग्रह करून देणाऱ्या जाहिरातींना भुलू नये .
- * ६. ग्राहकाने स्वदेशी वस्तू खरेदी प्राधान्य द्यावे.
- * ७. ग्राहकांनी शक्यतो नामवंत उत्पादकांचा माल खरेदी करावा.
- * ८. वातावरणाच्या प्रदूषणात भर घालणारी उत्पादने घेऊ नयेत.

- * ९. ग्राहकांनी शक्यतो आय .एस.आय चा शिक्का किंवा शिक्का असलेली प्रमाणित उत्पादने वापरावीत.
- * १०. विकत घेतलेल्या मालातील त्रुटी किंवा दोष ग्राहकाने त्वरित दाखवून द्यायला हवेत.
- * ११. ग्राहकाने कुठलीही गोष्ट विकत घेताना कमी किमतीची ,ही न दर्जाची गोष्ट घेणे टाळावे .
- * १२. विकत घेतलेल्या वस्तूच्या वरील छापलेला सर्व मजकूर नेट वाचावा.
- * १३. माल खरेदी विषयी कुठलीही तक्रार असल्यास , गरज भासल्यास जवळच्या ग्राहक पंचायतीशी संपर्क साधावा.
- * १४. विकत घेतलेल्या मालातील त्रुटी किंवा दोष ग्राहकाने त्वरित दाखवून द्यायला हवेत.
- * १५. इलेक्टॉनिक असलेली वस्तू विकत घेतली तर त्या वस्तूबद्दल विक्री पश्चात सेवा मिळू शकेल याची ग्राहकाने खात्री करून घ्यावी .

ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या

- * १. स्व विषयक जबाबदारी-
- * खरेदी करण्यासाठी व खरेदीची निवड करण्यासाठी ग्राहकांनी प्रत्येक वेळेस विक्रेत्याकडून माहिती प्राप्त करून घेण्यावर अवलंबून राहू नये. तर 'ग्राहक' या भूमिकेत त्याचे स्वतःच्या खरेदी बाबतची जबाबदारी समर्थपणे पार पाडली पाहिजे. आपले हितसंबंध कोणते आहेत, हे इतरांपेक्षा ग्राहक स्वतः चांगल्या प्रकारे ठरवू शकतो. त्यामुळे ग्राहकांनी खरेदी करताना सर्व माहिती स्वतः प्राप्त करून घेण्यावर भर द्यावा.
- * २. खरेदी व्यवहारांचा पुरावा-
- * टिकाऊ वस्तूंची खरेदी करताना ग्राहकाने खरेदीची पावती व तस्तम कागदपत्रे प्राप्त झाल्याची खात्री करून घ्यावी. कारण जेव्हा वस्तू संदर्भात तक्रार निर्माण होते, तेव्हा संबंधित दुकानदाराकडे अशी तक्रार करण्यासाठी खरेदीची ची पावती पुरावा म्हणून उपयुक्त ठरते. वस्तू किती रक्कम देऊन खरेदी केली, तसेच वस्तूची गरंटी / वारंटी किती आहे, या सर्व गोष्टींचा पुरावा पावती स्वरूपात प्राप्त करून घेणे ही ग्राहकाची जबाबदारी असते.

* ३. योग्य दावा-

* वस्तूच्या बनावटीबद्दल किंवा हरवण्याबद्दल ग्राहक दुकानदाराकडे जी तक्रार करतात, त्या तक्रारीचा दावा योग्य असावा म्हणजे विनाकार तक्रार करण्याचे टाळावे आणि जेथे गरज असेल, तेथे नक्की तक्रार करावी. जेव्हा तक्रारीचे निवारण होत नाही, तेव्हाच ग्राहकाने कोर्टात फसवणुकीबाबतचा दावा दाखल करावा ही ग्राहकाची एक जबाबदारी असते.

* ४. वस्तू किंवा सेवा यांचा योग्य वापर-

* ग्राहकास जेव्हा एखादी वस्तू खरेदी केल्यानंतर त्या संदर्भात गॅरंटी मिळते . तेव्हा बरेच ग्राहक या गॅरंटी कालावधीत वस्तूचा अवास्तव स्वरूपात वापर करतात . कारण वस्तूत बिघड झाल्यास ती बदलून मिळणार आहे, याची त्यांना शाश्वती मिळत असते . मात्र अशी वर्तुनक ग्राहकास न शोभणारी आहे . ग्राहकाने खरेदी केलेल्या वस्तूचा किंवा सेवेचा योग्य प्रकारे वापर केला पाहिजे . वस्तूची काळजी घ्यावी जेणेकरून ती खराब होणार नाही, ही ग्राहकाची एक महत्त्वाची जबाबदारी आहे .

ग्राहक हक्क

- * प्रत्येक ग्राहकाला आपल्या हक्कांची जाणीव असायला हवी असं ग्राहक चळवळीचं म्हणणं आहे.
- * ग्राहकांनी चोखंदळ आणि चिकित्सक असायला हवं जेणेकरून आपली कुणी फसगत करणार नाही.
- * ग्राहक संरक्षण कायदा 1986 नुसार प्रत्येक भारतीय ग्राहकाला 6 हक्क मिळाले आहेत. त्यांची माहिती असल्यास आपली फसवणूक होणार नाही.

* सुरक्षेचा हक्क

आपण एखादी वस्तू विकत घेतो तेव्हा त्या वस्तूच्या सुरक्षिततेची पूर्ण हमी उत्पादकांनी घेणं अनिवार्य असतं.

* आपण ज्या वस्तू विकत घेतो त्याची उपयुक्तता हाच एकमेव निकष नाही तर त्या वस्तू सुरक्षितही असाव्यात. इलेक्ट्रिकल उत्पादनं घेताना ही काळजी घेणं आवश्यक आहे.

* जगातल्या सगळ्यांत भयानक ठिकाणी सुटीसाठी जाल का?

* संयुक्त राष्ट्रांची उत्तर कोरियावर पेट्रोलबंदी

* वस्तू विकत घेण्यापूर्वी त्यांच्या गुणवत्तेबाबत तसंच त्या वस्तूवर मिळणाऱ्या सेवांबाबत आग्रही राहण्याचा ग्राहकाला पूर्ण अधिकार आहे.

* तक्रार निवारणाचा हक्क -

- * ग्राहकांचा गैरफायदा घेण्यात येत असेल किंवा ग्राहकांच्या बाबतीत अयोग्य व्यापार पद्धतीचा अवलंब झाला असेल तर अशा तक्रारींचे निवारण करून घेण्याचा हक्क तक्रार निवारणाचा हक्क होय. जाहिरातीतील लिहिल्याप्रमाणे किंवा मार्गदर्शक सूचनांमध्ये लिहिल्याप्रमाणे विकत घेतलेल्या वस्तूंची कामगिरी असावी अशी अपेक्षा करण्याचा हा हक्क आहे. विकत घेतलेली वस्तू विशद केलेल्या अपेक्षा नुसार नसेल तर विक्रेत्याने ते दुरुस्त करून अथवा बदलून दिली पाहिजे. समाधान नसेल तर पैसे परत अशा प्रकारची हमी अर्थपूर्ण असायला हवी तरच ग्राहकांचा विक्रेत्यांवर विश्वास बसेल विक्रेत्यांविषयी आकलन होऊ शकणारा ताळमेळाचा अभाव अथवा शंका या हक्कामुळे कमी होऊ शकतात.

* मूलभूत गरजांचा हक्क-

- * प्रत्येक ग्राहकाचा मूलभूत गरजा भागविल्या जाणे हा त्याचा हक्क आहे. आपल्या मूलभूत गरजा म्हणजे पिण्याचे पाणी, पुरेसे अन्न, पुरेशी दळणवळण व्यवस्था, शुद्ध हवा, अरिग्यसेवा आणि शिक्षण सेवा वगैरे. ग्राहक संघटनांच्या आंतरराष्ट्रीय संस्थेने या सर्व हक्कांचे संकलन केले आहे.
- * ३. न्याय मिळण्याचा हक्क-
- * ग्राहकांच्या तक्रारी, आक्षेप आणि शंका यांना उत्तरे मिळून त्यांना योग्य तो न्याय मिळण्याचा हक्क आहे. तसेच व्यापारी आणि विक्रेते यांनी ग्राहकांच्या तक्रारी, सूचना आणि मते विचारात घेऊन विक्री केलेल्या वस्तूंमध्ये सेवांमध्ये सुधारणा करायला हवी.

* ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार


ग्राहक हक्क शिक्षणाच्या अभावामुळं ग्राहकांची फसवणूक होते असं ग्राहक हक्क चळवळ कार्यकर्त्यांचं म्हणणं आहे.

- * ग्राहकांनी आपले हक्क काय आहेत हे नेहमी जाणून घेण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. त्यासाठी सरकार वेगवेगळे उपक्रम राबवत असतं, तसंच स्वयंसेवी संस्था शिबिरं किंवा कार्यशाळा घेत असतात.
- * "ग्राहक शिक्षणावर सगळ्यात जास्त भर असायला पाहिजे. जेणेकरून प्रत्येक ग्राहक सक्षम होईल," असं मत मुंबई ग्राहक पंचायतच्या शिक्षण विभाग प्रमुख वसुंधरा देवधर यांनी बीबीसीशी बोलताना व्यक्त केलं.

* माहितीचा हक्क

आजचं युग हे स्पर्धेचं युग आहे. वस्तू खरेदी करण्यासाठी जर तुम्ही एखाद्या दुकानात गेला आणि त्या ठिकाणी तुम्हाला फक्त एकाच ब्रँडच्या वस्तू दुकानदार विकत घेण्यास सांगत असेल तर लक्षात घ्या की, हे तुमच्या हक्कांचं उल्लंघन आहे. (अपवाद फक्त विशिष्ट ब्रँडच्या आउटलेटचा.)

- * समजा तुम्ही हॉटेलमध्ये गेलात आणि त्या ठिकाणी तुम्ही शीतपेय मागितलं. पण वेटरनं म्हटलं की या ठिकाणी तुम्हाला फक्त एकाच कंपनीचं शीतपेय मिळेल तर हे तुमच्या हक्कांविरोधात आहे. बाजारात उपलब्ध असलेल्या पर्यायांपैकी एक पर्याय निवडण्याचा ग्राहकांना अधिकार आहे.



आभार