

ग्राहकांच्या समस्या व ग्राहक शिक्षणाची गरज एक अध्ययन

प्रा. डॉ. लिना शरदराव गावंडे सहयोगी प्राध्यापक गृहअर्थशास्त्र विभाग प्रमुख स्व. पंचफुलाबाई पावडे कला, वाणिज्य महिलामहाविद्यालय, वरुड जि. अमरावती 9421823723

प्रस्तावना :

ग्राहक हा बाजारपेठेचा राजा आहे. ग्राहकाशिवाय कोणत्याच देशाचा विकास भुतकाळातही झाली नाही आणि भविष्यात देखील होणार नाही ही वस्तुस्थिती आहे. परंतु या ग्राहकाला अपेक्षित स्थान दिले जात नाही त्यांची नेहमी फसवणूक केली जाते. ग्राहक मुस्त अर्थव्यवस्थेत भरडत जात आहे. महागाईच्या आगीत होरपळला जात आहे. जाहिरातीच्या माध्यमातून वस्तु फक्त ग्राहकांच्या गळी उतरवण्याचा प्रयत्न सध्या सुरु आहे. वस्तुंच्या दर्जाबद्दल पाहिजे तेवढी शाश्वती दिली जात नाही. ग्राहकांचे सर्व बाजूने शोधन सुरु आहे. यासाठी ग्राहकांमध्ये जनजागृती करणे आवश्यक आहे.

आजच्या धकाधकीच्या जीवनात ग्राहकांच्या पुढील प्रश्न सातत्याने वाढत आहेत. दररोज नव्या नव्या ग्राहकांच्या समोर उभ्या राहत आहे. यासर्व गोष्टी थांबवायच्या असतील तर आज ग्राहक एक राजा ही गर्जना करुन तरुण पिढींनी समोर यायला पाहिजे व तळागळातल्या ग्राहकांना जागृत करुन विक्रेत्यावर वचक बसविण्याचे कार्य करायला पाहिजे. त्याचबरोबर ग्राहक तक्रार मंचाने त्वरीत न्याय देवुन ग्राहकाचे समाधान करायला पाहिजे, तत्परता वाढविली पाहिजे, योग्य मार्गदर्शन करायला पाहिजे, विश्वास घायला पाहिजे म्हणजे ग्राहकांना त्याच्या आधार वाटेल.

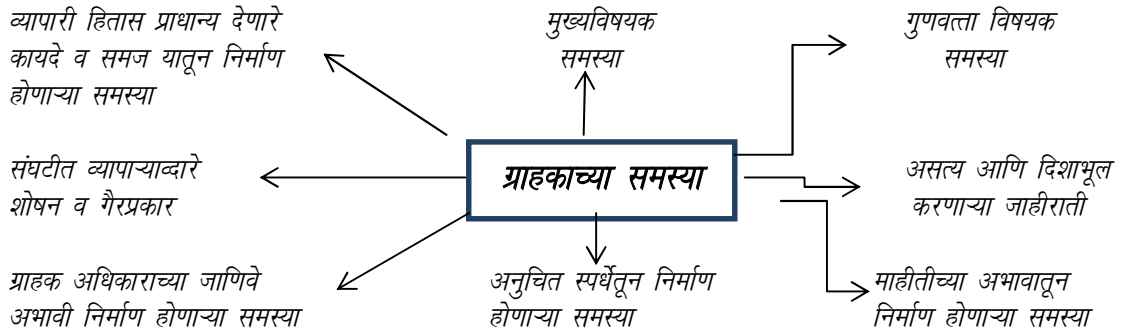
भारतातील ग्राहक अत्यंत दुर्लक्षित आहे. तो भिन्न, असहाय्य आहे. कायद्यासंबंधी तर तो अडाणीच आहे. आपण ज्यांना सुशिक्षित मानतो. त्यांनासुद्धा फारसे काही माहित नाही असे दिसुन येते. त्यामुळे लोकांना शहाणे करण्यासाठी माहिती पुरविण्यास वृत्तपत्रिय लिखाणाचा फार उपयोग होतो. सार्वजनिक वितरण, परिवहन, रेल्वे मानक संस्था याबद्दलची माहिती देणे जरूरीचे आहे.

बिज संज्ञा : ग्राहक, समस्या, शिक्षण

● उद्दिष्टे

1. ग्राहकांच्या समस्यांचे अध्ययन करणे.
2. ग्राहक शिक्षणात येणाऱ्या अडचणीचा शोध होणे.

ग्राहकांच्या समस्यांचे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे करता येईल.

**● ग्राहक शिक्षणाची गरज**

आज जगात सर्वत्र ग्राहक शिक्षण संकल्पनेचा प्रचार व प्रभार होत आहे. ही संकल्पना व्यापारी व विक्रेता वर्गाच्या विरोधात नाही तर ग्राहक शिक्षण हे ग्राहकांसाठी आहे. पर्यायी नागरीकांचय उन्नतीसाठी आहे. या शिक्षणाचा कणा म्हणजे ग्राहकशिक्षण होय.

ग्राहकांना शिक्षण अनेक कारणामुळे महत्वाचे व उपयुक्त आहे. नागरिकत्वाचा पाया म्हणून ग्राहकांच्या शिक्षणाकडे पाहिले पाहिजे. जी व्यक्ती आदर्श नागरीक नाही ती आदर्श ग्राहक होवूच शकत नाही. ग्राहकांच्या संदर्भात वर सांगितलेली परिस्थिती आढळुन येते. तेव्हा त्यांना शिक्षण दिल्यास संपूर्ण ग्राहकांपर्यंत ही माहिती पोहचेल आणि भविष्यात कोणीही ग्राहक फसणार नाही.

ग्राहक शिक्षणाचे ग्राहकाद्वारे स्वागतच केले जाते. कारण या शिक्षणाच्या माध्यमातून ग्राहकांमध्ये सुजान वृत्ती विवेक व जागृकता निर्माण होते आपणास कोणी फसवू शकणार नाही व योग्य वस्तुचे योग्य मूल्य देण्याची क्षमता निर्माण होईल याचा आत्मविश्वास ग्राहकांना येतो. बाजारपेठेतील फसवे व धुर्व व्यापारी व त्यांच्या जाळ्यात सापडण्यातून त्याला मुक्ती प्राप्त होते. असे झाले तर खऱ्या अर्थाने ग्राहक हा राजा होईल.

● ग्राहक फसवणूकीची कारणे

खलील कारणांमुळे ग्राहक हा दुर्देवी राहिलेला आहे. तो वरंवार फसविल्या जातो. त्यामुळे भारतीय ग्राहकांना शिक्षणाची गरज विशेषत्वाने जाणवते.



प्रशासन यंत्रणेला कार्यक्षम व लोकाभिमुख करण्यासाठी

वरिल कारणांचा विचार करुन ग्राहकांना शिक्षण देण्याची किंवा दक्ष ग्राहक निर्माण ही काळाची गरज आहे.

● **ग्राहक शिक्षणाचे फायदे**

सद्यास्थितीत वेळोवेळी ग्राहक फसविल्या जात असल्यामुळे त्याला त्याच्या हक्काची जाणीव शिक्षणातून करुन दिल्यास ग्राहक शिक्षणासंबंधी महत्वाचे कायदे पुढील प्रमाणे सांगता येतील.

१. ग्राहकांना उचित व आवश्यक शिक्षण दिल्यामुळे समाजात अपेक्षित जागृती निर्माण होते.
२. ग्राहकांना त्यांचे क्रयशक्तीचे योग्य समाधान प्राप्त होते.
३. समाजातील शोषण व आर्थिक विषमतेला नियंत्रित करता येते.
४. ग्राहकांना उचित ज्ञान व माहितीमुळे विचार करण्याची क्षमता प्राप्त होते.
५. बाजारपेठेतील कार्यपध्दती, अनेक तंत्रे आणि विपणन पध्दती समजल्यामुळे ग्राहक विविध ठिकाणी भाव करुन वस्तु खरेदी करतात.
६. ग्राहक विविध आपदापासून, विविध प्रलोभनापासून स्वतःचे संरक्षण करू शकतात.
७. ग्राहकांचे बाजारपेठेत होणारे शोषण, त्यामुळे ग्राहकांचे होणारे नुकसान टाळता येते.
८. रुप बाजार व इतर कृत्यांवर प्रतिबंध लावता येतो.
९. ग्राहकांच्या मनात बाजारपेठेविषयी शंका, कुशंका, दहशत व टरावा असल्यास दुर होतो.
१०. ग्राहकांच्या संघटित करता येते. संघटित ग्राहकांच्या महत्वाचा दबाव गट निर्माण होतो.
११. ग्राहकांच्या हिताच्या विरोधातील कायदे व नियम बदलविण्याचे कार्य घडुन येते.

● **निष्कर्ष**

ग्राहकाला राजा असे म्हटले जाते हे जरी खरे असले तरी आज ग्राहकांच्या समस्या वाढल्या आहेत. ग्राहकांना अज्ञानामुळे आपले अधिकार, आपले कर्तव्य तसेच जबाबदाऱ्या याविषयी माहिती नाही म्हणून आज ग्राहकाला जागृत करुन त्यांना शिक्षण देण्याची गरज आहे. शिक्षित ग्राहक हा आपल्या अधिकाराविषयी जागृत असल्यामुळे त्याची फसवणूक होण्याचे प्रमाणही कमी होण्यास मदत होईल. सेवेचा उपभोग होत असतांना त्याची किंमत आणि गुणवत्ता याबाबतीत जागृत होईल.

ग्राहकाला आपल्या हक्काची जाणीव नाही तर तो 'पर्यायी वस्तु' किंवा सेवा शोधणाराही नाही असा रुबबा, दुर्भुखलेला, लाचार ग्राहक वर्ग जिथे बहुसंख्येने आहे तिथे वारंवार होणारी अडवणूक न टाळता येणारी भाववाढ अपरिहार्य आहे. अशा ग्राहकांना आज खऱ्या अर्थाने जागृत करुन ग्राहक शिक्षण देण्याची गरज आहे. जेणेकरुन भविष्यात गुणवत्तेविषयी जागृती येवून अयोग्य बाजार पध्दतीवर नियंत्रण आणता येईल.

● **संदर्भ ग्रंथ सुची**

१. ओक सुनेत्रा (२००२) 'ग्राहक संरक्षण शोषणमुक्ती चळवळ' दुसरी आवृत्ती २००१ प्रकाशक-साकेत प्रकाशन प्रा.लि. ११५ म. गांधी नगर स्टेशन रोड, औरंगाबाद.
२. आगलावे प्रदिप (२०००) 'संशोधन पध्दतीशास्त्र व तंत्रे' प्रथमावृत्ती १ जानेवारी २००० प्रकाशक-विद्या प्रकाशन, नागपूर.
३. बहिराट सुरेश (२००७) 'ग्राहकांचे हेल्ललाईन वापरा' ग्राहक चेतना प्रथमावृत्ती मार्च २००७ प्रकाशक-नचिकेत प्रकाशन, नागपूर.
४. बावनकुळे जयकृष्ण (२००८) 'ग्राहक जागृती काळाची गरज' 'साप्ताहिक वृत्तदर्पण' दिपोत्सव विशेषांक २००८.
५. जोशी बिंदुमाधव (१९९९) 'ग्राहक आंदोलन की त्रिमीती'-ग्राहक दर्शन सहावी आवृत्ती २५ डिसेंबर १९९९ प्रकाशन-अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत.