

आशियातील सर्वात मोठ्या स्वयंसेवी ग्राहक संघटनेचे मुखपत्र

RNI No. MAHBIL/2011/39044

वर्ष १२ | अंक ०९ | डिसेंबर २०२३ | मूल्य रु. ५/-



Grahak Tituka Melwawa

ग्राहक

तितुका मेलवावा



राष्ट्रीय ग्राहक दिनाच्या शुभेच्छा

Gift of ODR



यंदाच्या ग्लोबल काँग्रेससाठी आपले ३ प्रतिनिधी

Consumers International हे जागतिक पातळीवरील ग्राहकांचे संघटन. १९६० पासून कार्यरत असलेल्या या संघटनेशी, १०० हून अधिक देशांत मिळून २०० हून अधिक ग्राहक संघटना सदस्य म्हणून जोडलेल्या आहेत. आपली मुंबई ग्राहक पंचायतही Consumers International



ची सभासद आहे.

ग्राहकांचे प्रश्न परस्पर सहकार्याने सोडवले जावेत, ग्राहकांच्या प्रश्नांवर संवाद

व्हावा, ग्राहकांचे सबलीकरण व्हावे, काही घोरणे सुचवली जावीत असे यांचे कार्य असते. ६ ते ८ डिसेंबर २०२३ दरम्यान Consumers International ची ग्लोबल काँग्रेस म्हणजे जागतिक परिषद नैरोबीत आयोजित करण्यात आली आहे. दर ४ वर्षांनी भरणाऱ्या ग्लोबल काँग्रेसला आपण दर वर्षी सहभागी होतो. आपले कार्याध्यक्ष शिरीष

देशपांडे यांनी २०११ ते २०१५ या काळात Consumers International च्या कौन्सिलचे सभासद असताना स्वतःचा अमीट ठसा उमटवला आहे आणि आपल्या संस्थेचे नाव तिथे ठसवले आहे.

यंदाच्या ग्लोबल काँग्रेससाठी अनिता खानोलकर, प्रभाकर गवाणे आणि शुभदा चौकर असे तिघे नैरोबी, केनिया येथे जात आहेत. देशभरातील सर्वांना पुरेल अशी अन्नव्यवस्था, शाश्वत जीवनशैलीचा अंगीकार जगभर होण्यासाठी सुयोग्य धोरणे, विदा-सुरक्षा, ऑनलाईन आर्थिक व्यवहारातील सोयी व सुरक्षितता, आंतरराष्ट्रीय ग्राहक व्यवहारांत पारदर्शकता, प्लास्टिक प्रदूषणावर ठोस उपाय- अशा अनेकविध विषयांवर या परिषदेत चर्चा होणे अपेक्षित आहे.

आपल्या संस्थेची अनुकरणीय उदाहरणे हे तीन प्रतिनिधी तिथे मांडतीलच. शिवाय जगातील कोणाकडून काय घेण्यासारखे आहे, तेही टिपतील. आपल्या सर्व सभासदांतर्फे त्यांना शुभेच्छा देऊया. ♦

यंदाचा राष्ट्रीय ग्राहक हक्क दिन यशोभूमीत साजरा होणार

२४ डिसेंबर हा दिवस भारतात 'राष्ट्रीय ग्राहक हक्क दिन' म्हणून साजरा केला जातो. १९८६ च्या पहिल्या ग्राहक संरक्षण कायद्याची भेट मिळाल्याच्या प्रीत्यर्थ!

यंदाचा २४ डिसेंबरचा राष्ट्रीय ग्राहक हक्क दिन केंद्रीय ग्राहक व्यवहार मंत्रालयाने नव्या आणि अत्याधुनिक 'यशोभूमी' येथे साजरा करायचे ठरवले आहे. अत्याधुनिक सोयींनी सज्ज अशा आंतरराष्ट्रीय दर्जाच्या दिल्लीतील द्वारका

येथे उभारलेल्या यशोभूमी या कन्व्हेंशन सेंटरचे उद्घाटन नुकतेच पंतप्रधान नरेंद्र मोदी यांच्या हस्ते झाले आहे.

राष्ट्रीय ग्राहक दिनाच्या कार्यक्रमाचे उद्घाटन ग्राहक मंत्री पियूष गोयल यांच्या हस्ते होणार आहे. Technology Consumer Protection हे थीम घेऊन यंदाचा ग्राहक दिन साजरा होत आहे. यातील एका सत्रात संस्थेचे कार्याध्यक्ष अॅड शिरीष देशपांडे यांना 'Role of Technology in Speedy Disposal of Consumer Cases' या विषयावर आपले विचार मांडण्यास निमंत्रित करण्यात आले आहे. ♦



दोन समित्यांवर संस्थेला प्रतिनिधित्व: ग्राहक व्यवहार मंत्रालयाने खालील दोन समित्या गठीत केल्या आहेत: (१) Greenwashing claims (२) Product Safety Pledge या दोन्ही समित्यांवर शिरीष देशपांडे यांना निमंत्रित केले आहे.

मुंबई ग्राहक पंचायत

विश्वस्त मंडळ
डॉ. बाळ फोंडके
अनुराधा गोरे
ललिता कुलकर्णी
अनुराधा नरसाळे
संजीव मंत्री

अध्यक्ष
डॉ. बाळ फोंडके

उपाध्यक्ष
अनुराधा गोरे

कार्यकारी मंडळ

अॅड. शिरीष देशपांडे (कार्योपाध्यक्ष, स्वीकृत)
अनुराधा देशपांडे (कार्योपाध्यक्ष)
प्रभाकर गवाणे (कार्योपाध्यक्ष)
अनिता खानोलकर (कार्यवाह)
ज्योती मोडक (कार्यवाह)
रविंद्र सहस्रबुद्धे (खजिनदार)

सभासद

छाया वारंगे, शीला देवळेकर,
राजेंद्र राणे, शुभदा चौकर,
मंगला गाडगीळ, अनधा आचरेकर,
विवेक केळकर, शर्मिला रानडे,
आलोक हर्डीकर (स्वीकृत),
अभय जोशी, पराग रेडकर,
अर्चना पानगांवकर (स्वीकृत),
प्रकाश पाटील, उदय पिंगळे (स्वीकृत)

निर्मात्रित

• संघटन विभाग प्रमुख

या अंकात प्रसिद्ध झालेल्या मतांशी संपादक/
संघटना सहमत असतीलच असे नाही.

अनुक्रमणिका

ग्राहक तितुका मेळवावा

१ डिसेंबर २०२३

कार्तिक/मार्गशीर्ष १९४५

यंदाच्या ग्लोबल काँग्रेससाठी आपले ३ प्रतिनिधी	२
यंदाचा राष्ट्रीय ग्राहक हक्क दिन यशोभूमीत साजरा होणार	२
केसरी टुर्स - निर्णयाची प्रतीक्षा	३
संपादकीय	५
क्लासेसचे फसवे दावे - हिमनगाचे टोक!	६
Major Initiatives for Consumer Protection	८
ब्राऊनटॉप मिलेटस् - मकरा	११
गोरेगाव त्रैमासिक सभा : डिजिटल सुरक्षा आणि व्यवहार	१२
वाचू आनंदे	१३
पलाश सदाफुली - एक अद्भुत अनुभव!	१३
बोरीवलीतील पंचायत पेठ उत्साहात संपन्न	१४
खात्यातून वर्ग केले गेलेले पैसे परत मिळाले	१५
ग्राहक न्यायालयात न जाताच ऑनलाईन तक्रार निवारण!	१६
'ओटीटी' नियमनासाठी नवी चौकट	१८
GIPSA becoming viral on social media. What is it?	१९
ASCI on 'Eco-Friendly' Claims	२०
अमेरिकेतला आठवडी बाजार	२१
विद्यार्थ्यांचे शिक्षण सेवेतील अधिकार	२२
वेग मर्यादेचे उल्लंघन - चलन तपासा!	२३

दूरदर्शनवर दर सोमवारी, मंगळवारी आणि बुधवारी आपल्या संस्थेतर्फे 'जागो ग्राहक' या लोकप्रिय कार्यक्रमाचे आयोजन करण्यात येत आहे. ग्राहकांना विविध विषयांवर महत्त्वाची माहिती देणाऱ्या या मालिकेला उत्तम प्रतिसाद आहे. तुम्ही पाहताय न ?

- ❖ संपादक :- शुभदा चौकर
- ❖ संपादकीय साहाय्य :- सुमिता चितळे, नेहा जोशी, शर्मिला नाईक, उदय पिंगळे
- ❖ सल्लागार :- अॅड. शिरीष देशपांडे, वसुंधरा देवधर
- ❖ मुखपृष्ठ :- राजेंद्र राणे
- ❖ अक्षरजुळणी व रचना, कला व मुद्रण :- इंडिया प्रिंटिंग वर्क्स, वडाळा, मुंबई

केसरी दुर्स - निर्णयाची प्रतीक्षा

कोव्हीड काळातील लॉकडाऊनमुळे सर्व पर्यटन सहली रद्द झाल्या. या सहलींसाठी हजारो पर्यटकांनी सहल कंपन्यांना दिलेल्या पैशांच्या परताव्याचा प्रश्न आपल्या संस्थेने हाती घेतला. यातील काही पर्यटन कंपन्यांनाविरुद्ध आपण केंद्रीय ग्राहक संरक्षण प्राधिकरणाकडे (CCPA कडे) तक्रारी केल्या.



मैंगो ट्रॅव्हलला CCPA ने पर्यटकांना पैसे परत करण्याचे आदेश यापूर्वीच दिले आहेत.

केसरी दुर्स विरुद्ध आपण CCPAकडे केलेल्या तक्रारीची सुनावणी १७ नोव्हेंबरला समाप्त झाली असून आता यावर महिन्याभरात निर्णय अपेक्षित आहे.

ही सुनावणी प्रलंबित असतानाच केसरी दुर्सने CCPA च्या काही अंतरीम आदेशांना दिल्ली उच्च न्यायालयात दोन वेळा आव्हान दिले. त्यामुळे CCPA ची सुनावणी बरीच लांबली.

भावपूर्ण श्रद्धांजली



मुंबई विद्यापीठाचे माजी अधिसभा सदस्य, नागालँड, त्रिपुरा, मणिपूर आणि अरुणाचल प्रदेशचे माजी राज्यपाल श्री पद्मनाभ आचार्य यांचे मुंबई येथे १० नोव्हेंबर रोजी वयाच्या ९२व्या वर्षी दुःखद निधन झाले.

आपले संस्थापक मधुकरराव मंत्री यांच्या जन्मशाब्दीनिमित्त आपण मुंबई ग्राहक पंचायतीतर्फे जो ऑनलाईन कार्यक्रम केला होता, तेव्हा पद्मनाभ आचार्य त्यात सहभागी झाले होते. आणि त्यांनी आपल्या संस्थेच्या सुरुवातीच्या काळातील अनुभव कथन केले होते.



संस्थेच्या गिरगाव विभागाचे माजी कार्याध्यक्ष श्री. किशोर कल्याणकर यांना १६ नोव्हेंबर रोजी देवाज्ञा झाली. कार्याध्यक्षपदाची जबाबदारी घेण्यापूर्वी संघ वाढीसाठी त्यांनी बराच पुढाकार घेतला. गिरगाव भौगोलिक विभागात वरळीपर्यंतचा टापू सामाविष्ट असल्याने लव्ह-ग्रोव्ह परिसरातील संघ स्थापनेसाठी ते आवर्जून उपस्थित राहिले, अशी आठवण तत्कालीन धडाडीच्या कार्यकर्त्या नीला म्हात्रे यांनी सांगितली.

इतर ही अनेक संस्था/ संघटना यांच्याशी त्यांचा संबंध होता. किशोर कल्याणकर यांना भावपूर्ण श्रद्धांजली.

‘पतंजली आयुर्वेद’ला इशारा

आपल्या औषधांनी अनेक आजार बरे होतात, असे खोटे आणि दिशाभूल करणारे दावे जाहिरातीत करू नका, असा



इशारा सर्वोच्च न्यायालयाने योगगुरू रामदेव बाबा यांच्या ‘पतंजली आयुर्वेद’ या कंपनीला दिला आहे. असे खोटे दावे आणि दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती तातडीने थांबवा, याचे उल्लंघन झाल्यास खंडपीठ त्याची गंभीर दखल घेईल, असा इशाराही न्यायालयाने दिला आहे. या संदर्भात इंडियन मेडिकल असोसिएशनने याचिका दाखल केली होती.

(संकलित बातमी)



संपादकीय

ग्लोबल काँग्रेसत MGP!

आपली मुंबई ग्राहक पंचायत ग्राहक हिताची विविध कामे करत असते. पर्यावरणाचा आणि शाश्वत जीवनशैलीचा विचार करणारी आपली मासिक वितरण व्यवस्था हे तर आपल्या संस्थेचे गेली ४८ वर्षे अव्याहतपणे चालत आलेले काम. तुम्ही प्रत्येक जण त्यात सहभागी आहात. प्रत्येकाचे योगदान आहे त्यात. आपल्या या शिस्तबद्ध यंत्रणेत संघपोच सामान येते, तेव्हा ते उतरवून घेणे, काही गैरसोय झाली तर ती समजून घेणे, कापडी पिशव्या वेळच्या वेळी धुवून परत पाठवणे- ही कामे प्रत्येक सभासद करतो. संघप्रमुख तर या यंत्रणेत खूप महत्त्वाची भूमिका बजावतो. सर्वांना एकत्र ठेवतो. सर्वांची बिले, सामान-वाटप सगळीकडे लक्ष ठेवतो.

आपल्याला हे सारे सहज-स्वाभाविक वाटते, कारण हे आपल्या अंगवळणी पडले आहे. पण जागतिक पातळीवरील परिषदेत हे आम्ही सांगतो, तेव्हा सर्वांचे चेहरे आश्चर्यचकित होतात. सहजपणे घरपोच सर्व काही मिळत असताना असे कष्ट घेणारा ३२,००० ग्राहकांचा समूह भारतभूमीवर आहे, हे सर्वांना विलक्षण वाटते.

काय आहे, पर्यावरण-रक्षण आणि शाश्वत जीवनशैली या संकल्पनांवर बोलणे सोपे असते. पण त्यासाठी सातत्याने कष्ट उचलण्याचा प्रयास करणारे कमी असतात. त्यातले आपण आहोत, म्हणून आपले सार्थ कौतुक होते.

हे सर्व आज, इथे पुन्हा लिहिण्याचे कारण म्हणजे संघाच्या Consumers Internationalच्या ग्लोबल काँग्रेससाठी अनिता खानोलकर, प्रभाकर गवाणे आणि मी, असे आम्ही तिघे नैरोबी, केनिया येथे जात आहोत. तुम्हा सर्वांचे प्रतिनिधी म्हणून! आपल्या संस्थेतर्फे ही अपूर्व संधी मिळत आहे. आपल्या संस्थेला अशा जागतिक व्यासपीठावर आग्रहाने घेऊन जाण्यात शिरीष देशपांडे यांचे योगदान प्रचंड आहे. त्यांनी दूरदृष्टीने आणि व्यापक नजरेने हे स्वप्न पाहिले आणि ते पूर्ण करून दाखवले.

Consumers International ही जागतिक पातळीवरील ग्राहकांची संघटना. १०० हून अधिक देशांतल्या मिळून २०० हून अधिक ग्राहक संघटना या संस्थेच्या सभासद आहेत. त्यात आपणही आहोत. शिरीष देशपांडे यांनी आतापर्यंत अशा अनेक परिषदा गाजवल्या आहेत.

ते २०११ ते २०१५ Consumers Internationalच्या कौन्सिलचे प्रतिनिधी होते. ६ ते ८ डिसेंबर २०२३ दरम्यान Consumers Internationalची ग्लोबल काँग्रेस नैरोबीत आयोजित करण्यात आली आहे.

आता सगळे जग आंतरराष्ट्रीय पातळीवर व्यवहार करत आहे. आपण ग्राहक म्हणून काही ऑनलाईन मागवतो, तेव्हा ते पूर्ण उत्पादन एकाहून अनेक देशात मिळून उत्पादित झालेले असू असते. दुसऱ्या देशात त्याचे वेअरहाउस असू शकते, मार्केटिंग तिसरीकडून होत असू शकते, कॉल सेंटर चौथीकडे... असीम आहे हे सगळे. अशा वेळी कोणतीही तक्रार उद्भवली तर ती सोडवणार कोण, हा मोठा पेच असतो. ऑनलाईन व्यवहारांच्या सोडवणुकीसाठी जागतिक पातळीवर ऑनलाईन यंत्रणा हवी, अशी आग्रही मागणी आपल्या संस्थेने केली आहे.

न्यायालयांवरचा ताण कमी करणारे मध्यस्थी, सलोखा असे पर्यायी मार्ग आज जगात अनेक ठिकाणी योजले जात आहेत. अशात आपल्या 'समेट'तर्फे ग्राहकांना कसा न्याय मिळत आहे, महारेरा सलोखा मंचाचे काम कसे उपयुक्त आहे- याची उदहरणे आपण जागतिक परिषदेत सांगू शकू.

देशातील ग्राहकांना एकत्र आणून ग्राहक हिताची धोरणे आखण्याचे प्रयत्न अनेक देशांत सुरू असतात. ऊर्जा-दर नियंत्रण, अन्नसुरक्षा, प्रदूषण, विदा-संरक्षण अशा अनेक महत्त्वाच्या विषयांत जगात कुठे, काय सुरू आहे, हे अशा परिषदांमध्ये ऐकायला मिळते.

आपल्या संस्थेची अनेकविध कामे आहेत, यशोगाथा आहेत... त्याची अनुकरणीय उदाहरणे म्हणून आम्ही त्या परिषदेत मोठ्या अभिमानाने सांगू शकू. आपल्या सर्व सभासदांच्या शुभेच्छा, शिरीष देशपांडे यांचे मार्गदर्शन, कार्यकारिणी सदस्यांचे पाठबळ हे सर्व पाठीशी आहेच.

आपले काम जागतिक व्यासपीठावर मांडले जाते आणि आपल्या संस्थेचे नाव तिथे प्रदर्शित होते- तेव्हा ऊर अभिमानाने भरून येतो... आपल्या संस्थेच्या संस्थापक सदस्यांची दिव्यदृष्टी आणि तुमच्यापैकी प्रत्येक सभासदाचे योगदान यांच्या बळावर आपली संस्था हा लौकिक कमावू शकतेय- याची जाणीव तीव्र होते!

- शुभदा चौकर

क्लासेसचे फसवे दावे - हिमनगाचे टोक!

- वसुंधरा देवधर

गल्लीपासून दिल्लीपर्यंत अनेक कोचिंग क्लासेसतर्फे फसवे दावे करण्यात येतात. महत्त्वाच्या स्पर्धा-परीक्षांमधले टॉपर आमचेच आहेत, असा दावा करणारे फोटो एकाच वेळी अनेक क्लासेसच्या जाहिरातीत झळकतात. या फसवणुकीची दखल CCPA ने घेतली आहे. हे आवश्यक होते.

शासनाच्या विविध खात्यांमध्ये जबाबदारीच्या भूमिका पार पाडणाऱ्या सनदी अधिकाऱ्यांना अनेक प्रकारच्या कसोटीच्या प्रसंगांसाठी सतत सजग असावे लागते. आपले अधिकार क्षेत्र, अधिकार वापरण्याच्या वेळा आणि योग्य पद्धती, समस्येच्या स्वरूपाचे/गांभीर्याचे आकलन, सर्वांगीण विचार करून निर्णय घेण्याची क्षमता, त्या निर्णयाच्या अंमलबजावणीसाठी आवश्यक मानसिक व शारीरिक खंबीरपणा, अनेक बाबी एकाचवेळी हाताळण्याची चतुराई या सगळ्याची टप्प्याटप्प्याने होणारी परीक्षा म्हणजे युपीएससीची लेखी परीक्षा आणि मुलाखत!



अशा या परीक्षेसाठी मार्गदर्शन करण्याचा दावा करताना, तिच्या तयारीचा बाजार मांडणाऱ्या आणि फसव्या जाहिरातीद्वारे सर्व सामान्य विद्यार्थी आणि पालक यांना भुलविणाऱ्या अनेक कोचिंग क्लासेस, संस्था, प्रशिक्षण केंद्रे यांना केंद्रीय ग्राहक संरक्षण प्राधिकरणाने (Central Consumer Protection authority- CCPA) नोटीस बजावल्या आहेत. काहीना दंड सुद्धा ठोठावला आहे. गेल्या काही महिन्यांपासून विविध क्लासेसच्या संकेत स्थळावरून आणि इतरत्र केल्या जाणाऱ्या जाहिरातींचा सांगोपांग अभ्यास केल्यावर CCPA ने स्वतःहून (Suo-moto) कारवाई केली आहे. कोचिंग-क्लासेचे ग्राहक, हा जो ग्राहक गट आहे, (class of consumers) त्याचे रक्षण करण्यासाठी

ही अत्यंत योग्य पावले CCPA च्या प्रधान आयुक्त निधी खरे यांनी उचलली आहेत. या संस्था अनुचित व्यापारी प्रथांचा अवलंब करून जाळ्यात ओढतात, असे लक्षात आल्याने अनेक कोचिंग क्लासेसकडे स्पष्टीकरण मागण्यात आले आहे. त्यामध्ये 'खान स्टडी ग्रुप', 'इक्रा', बायजूज, अवध ओझा आणि इतर अनेक नावाजलेल्या क्लासेसचा अंतर्भाव आहे.

खान स्टडी ग्रुपला (KSG) ५ लाखांचा दंड ठोठावला आहे आणि त्यामागची कारणे काय काय आहेत, ते ९ नोव्हेंबर २०२३ च्या प्रसिद्धी पत्रकात स्पष्ट केले आहे. या ग्रुपच्या जाहिरातीत असे दावे केले होते की :

- २०२२ साली निवड झालेल्या ९३३ उमेदवारांपैकी ६८२ KSG चे
- २०२२ च्या सनदी सेवांच्या निकालातील पहिले ५ KSG चे.
- अखिल भारतातून प्रथम क्रमांक मिळवलेली इशिता किशोर ही KSG ची.
- IAS (कोचिंग) प्रशिक्षणातील सामान्य अभ्यास आणि CSAT साठी सर्वोत्तम (बेस्ट) संस्था.

प्राथमिक चौकशीत असे दिसून झाले की KSG विविध प्रकारच्या कोर्सेसच्या जाहिराती करते. उपरोक्त दावे ज्या जाहिरातीत केले आहेत, त्यातून या उमेदवारांनी KSG च्या कुठल्या प्रशिक्षणाचा लाभ घेतला हे कळत नाही. म्हणून ३ ऑगस्ट २०२३ ला KSG ला तशी नोटीस पाठवली गेली. त्या नोटीशीला उत्तर आले, त्यातून पुढील बाबी स्पष्ट झाल्या. त्या अशा :

६८२ पैकी ६७४ जण मुलाखतीची तयारी करण्यासाठी घेण्यात येणाऱ्या Mock Interview मध्ये सहभागी झाले होते. केवळ ८ जणांनी पूर्वी KSG चे इतर प्रशिक्षण घेतलेले होते. एकूण मार्कांमध्ये मुलाखतीसाठी १३.५% इतके मार्क असतात. (अशा मुलाखतींचे फ्री आयोजन अनेक प्रशिक्षण संस्था करतात.)

पहिले आलेले ५ उमेदवार सुद्धा फक्त Mock Interview मध्ये सहभागी झाले होते. मात्र ही बाब जाहिरातीत लपवून ठेवण्यात आली. प्रिलीम किंवा जिला

पहिली चाळणी समजले जाते ती किंवा १७५० मार्कांची मुख्य परीक्षा पार करून आलेले हे उमेदवार जणू सर्वस्वी आपल्याच संस्थेत प्रशिक्षित होऊन निवडले गेले, असा (गैर) समज या जाहिरातीतून नक्कीच होऊ शकतो. त्या यशस्वी उमेदवारांची छायाचित्रे आणि जाहिरातीतील एकूण मजकूर नव्याने तयारी करणाऱ्या इच्छुकांची दिशाभूल करणारा आणि त्यांना आकृष्ट करणारा आहे. म्हणून सदर दावे करणारी जाहिरात ताबडतोब आपल्या संकेत स्थळावरून काढून टाकावी, असा आदेश KSG ला देण्यात आला आहे.

CCPA ने या आधी १ लाखाचा दंड ठोठावला तो IQRA IAS Institute ला. २९ ऑगस्ट २०२३ च्या प्रसिद्धी पत्रकात या संस्थेचे पितळ कसे उघडे पडले ते स्पष्ट झाले आहे. मुळात २०१८ मध्ये सुरू झालेल्या या संस्थेच्या संकेत स्थळावर २०१५ आणि २०१७ सालच्या यशस्वी उमेदवारांची प्रशस्तीपत्रे (testimonials) होती. हा सरळ सरळ खोटेपणाच आणि ग्राहकांची फसवणूक. शिवाय आमचे प्रशिक्षक सर्वोत्तम (बेस्ट) असाही दावा. त्यामुळे CCPA ने नोटीस बजावली. तिला आलेले उत्तर असे की - आमच्या संस्थेतील पुणे आणि कानपूर येथील मार्गदर्शक, शिक्षक सर्वोत्तम (बेस्ट) कारण त्यांचे गूगल रेटिंग ४.६!

ग्राहकहो, ह्या प्रशिक्षण संस्थावरील कारवाईमुळे एका मोठ्याच समस्येची दखल CCPA कडून घेतली गेली असे दिसून येते. तीन पातळ्यावरील विविध प्रकारचे प्रशिक्षण, त्यासाठी प्रत्यक्ष किंवा online मार्गदर्शन देणाऱ्या अगणित संस्थांची यादी इंटरनेटवर उपलब्ध आहे. त्यात काही गोष्टी फ्री असण्याचे गाजर आहे. काही संस्थांच्या संकेत स्थळांचा मागोवा घेताना असे आढळून आले की, २०२४ व २०२५ च्या UPSC साठी तयारी करणाऱ्यांना आपल्याकडे ओढण्याचे काम सुरू झाले आहे. त्यासाठी कळीचा आकडा आहे २०२२ च्या ९३३ यशस्वीपैकी आमचे किती. उदाहरण घ्यायचे तर KSG चे ६८२, दृष्टी चे २१६+ आणि बायजू च्या संकेतस्थळावर सांगितलेले २६६ एकर केले तर ११६४ होतात. ज्यावेळी ही मंडळी शेवटच्या टप्प्यावर मुलाखतीची तयारी करण्यासाठी एखाद्या प्रशिक्षण केंद्रात जातात, त्यावेळी बऱ्याच ठिकाणी त्यांचा व्हीडीओ काढला जातो. यशस्वी उमेदवाराचा व्हीडीओ भविष्यातील कमाईचे साधन बनतो. थोडक्यात तो मुलाखतीचा सराव 'फ्री' असला तरी क्लास चालकासाठी ती गुंतवणूक असते.

लक्षात घेण्यासारखी गोष्ट म्हणजे असे फसवे दावे,

दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती केवळ UPSC किंवा राज्य पातळीवरील शासकीय परीक्षांच्या क्लास बाबत होतात असे नसून, विविध प्रवेश परीक्षा, निरनिराळ्या शिक्षणक्रमांसाठी घेण्यात येणाऱ्या राज्य अगर देश पातळीवरील परीक्षा उदा. सीईटी, यांची तयारी करून घेणाऱ्या अनेक संस्थांच्या दिसून येतात. दरवर्षी काही हजार विद्यार्थी आणि अंदाजे १ ते २ लाख फी याचे देशभरातले गणित चक्रावून टाकणारे आहे.

जिला कोचिंग इंडस्ट्री म्हणतात तिची देशातील उलाढाल ५८,००० कोटीपेक्षा अधिक आहे. तरुण आणि शिक्षणोत्सुक नागरिकांची संख्या वाढती आहे. शिक्षण क्षेत्र हे केवळ कमाईचे साधन म्हणून त्याकडे पहिले जाते आहे. त्या ग्राहकांना गृहीत धरणे, वेठीस धरणे, फसवणे हे गेली अनेक वर्षे सुरू आहे, हे उघड गुपित आहे. आता CCPA ने त्यातील फसव्या जाहिराती आणि दिशाभूल करणारे दावे यांची योग्य प्रकारे दखल घेतली आहे. ग्राहक जगतासाठी ही समाधानाची बाब आहे. मात्र ज्यावेळी आपल्याला अशा प्रशिक्षणासाठी, मार्गदर्शनासाठी एखाद्या संस्थेची आवश्यकता वाटेल त्यावेळी :

- केवळ कुणाच्या तरी शिफारसीवर विसंबू नका.
- काही वर्षापूर्वीची संस्था आणि आजची परिस्थिती यात फरक असू शकतो.
- online, प्रत्यक्ष वर्गात हजर राहणे किंवा दोन्ही यांचा नीट मेळ घाला.
- फी भरायची घाई करू नका.
- बाहेरगावी राहावे लागणार असेल तर इतर अनुषंगिक खर्चाचा हिशोबच मांडा.
- वैयक्तिक लक्ष हवे तर अधिक फी - personal mentor - आधीच कबूल करू नका.
- संस्थेचे संकेत स्थळ लक्ष लावून वाचा. त्यातील माहितीच्या खाचा खोचा जाणून घ्या.
- संस्था खाजगी ते अगदी लिमिटेड कंपनीचा उद्योग म्हणून कार्यरत असू शकते. ती माहिती हवी.

एकंदरीत क्लास चालवणाऱ्यांच्या अशा फसवणुकीवरची ही कार्यवाही म्हणजे सर्वांसाठी महत्त्वाचा घडा आहे.

National Consumer
Day Special

Major Initiatives for Consumer Protection

Secretary **Rohit Kumar Singh** unfolds his major initiatives in an Exclusive Interview to **Adv. Shirish Deshpande**, Chairman - MGP (Part 1)



During last couple of years Dept. of Consumer Affairs (DoCA) is seen taking number of proactive steps aimed at consumer protection. The latest initiative of the DoCA to introduce pre-litigation ODR for the complainants before approaching the Consumer Commissions is a landmark step which may prove to be a game-changer in coming years. On this background, **MGP interviewed the Secretary DoCA Shri Rohit Kumar Singh** on various initiatives undertaken by his Department to know his vision and long-term policy for consumer protection.

Q. 1: Complaints in E-com sector are consistently on rise for over last five years. What steps are being taken by DoCA to protect E-com consumers?

Answer: To address the rising complaints in the e-commerce sector, the DoCA has implemented the **Consumer Protection (E-commerce) Rules of 2020** under the Consumer Protection Act (CPA). Additionally, the CPA empowers the **Consumer Protection Authority (CCPA)**, which issues advisories to

e-commerce companies, urging them to avoid the sale of dangerous products and comply with regulations. The Authority has also advised e-commerce platforms to display seller information as per the E-Commerce Rules. CCPA has also **issued two safety notices** cautioning consumers against buying goods that do not hold valid ISI Mark and violate compulsory BIS standards, such as Helmets, Pressure Cookers and Cooking gas cylinders and other household goods including electric immersion water heaters, sewing machines, microwave ovens, domestic gas stoves with LPG etc.



DoCA in November 2022 launched the framework for **safeguarding and protecting consumer interest from fake and deceptive reviews in e-commerce.**

DoCA has taken steps to regulate deceptive practices in the e-commerce sector by soliciting public feedback on the **Draft**

Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns as part of its ongoing efforts to enhance consumer protection in the e-commerce domain. The Guidelines shall be notified soon.

DoCA is actively collaborating with the European Commission to adopt best international practices aimed at detecting and preventing the sale of unsafe goods to consumers on online platforms. DoCA recently held a stakeholder consultation on preparation of a 'Safety Pledge' for e-commerce platforms aimed to ensure sale of goods which are safe for use by consumers and requiring platforms to take appropriate measures to prevent sale of unsafe goods. The pledge aims to better protect consumers from the risk of purchasing unsafe products available for sale on e-commerce platforms.

Q. 2: While complimenting you for accepting MGP suggestion for providing a layer of pre-litigation Online Dispute Resolution (ODR) between National Consumer Helpline (NCH) and Consumer Commissions, we wish to know more about your actual plans for this pre-litigation Online mediation for dispute resolution. How is it going to benefit aggrieved consumers?

Answer: This initiative is indeed a significant step towards enhancing consumer protection and streamlining the resolution process. The primary objective of introducing pre-litigation ODR is to **provide a swift and efficient mechanism for resolving consumer disputes before they escalate to formal litigation.** This approach holds several key benefits for aggrieved consumers such

- reduce the **time-consuming processes associated** with traditional litigation, ensuring a quicker resolution for

consumers.

- **Minimize costs by offering an alternative dispute resolution** method that is more affordable and accessible to all,
- Easy accessibility to consumers across diverse geographical locations.
- The pre-litigation ODR system will **employ neutral and experienced mediators to facilitate fair and impartial resolutions.**
- By resolving disputes at the pre-litigation stage, the **burden on Consumer Commissions will be significantly reduced.**



The introduction of pre-litigation ODR is a proactive step towards creating a **consumer-friendly dispute resolution ecosystem.** To realize this goal, the DoCA endeavours to concentrate on the various key focal points such as

- **Foster collaboration** with e-commerce platforms, businesses, and other stakeholders to encourage voluntary participation in the pre-litigation ODR process.
- **Establish a feedback mechanism** for consumers to provide input on their experiences with the pre-litigation ODR process.

- **Conduct training programs for mediators.**
- **Continuously invest in technological advancements** to enhance the efficiency and accessibility of the pre-litigation ODR platform.

Q. 3: You recently organized International Conference in Delhi for seamless cross-border dispute resolution and hinted at Global Online Dispute Resolution. There are several National and Regional ODR initiatives. How do you plan to integrate them into Global ODR?

Answer: The International Conference served as a pivotal platform for fostering collaboration and exchanging insights on effective dispute resolution mechanisms. Recognizing the significance of National and Regional ODR initiatives, we are committed to integrating these efforts into the evolving landscape of Global ODR. Here's an outline of our proposed approach:

- Mapping Existing Initiatives:** We will initiate a comprehensive mapping exercise to identify and understand the various National and Regional ODR initiatives.
- Establishing Standards and Best Practices:** We plan to collaborate with international organizations and experts to establish standards and best practices for ODR.
- Capacity Building and Training:** Recognizing the importance of skilled professionals in the ODR domain, we intend to facilitate capacity-building programs and training sessions.
- Technology Integration:** Global ODR requires a robust technological infrastructure. We will work towards creating a framework that allows for the integration of various technological platforms used by National and Regional

ODR initiatives.

- Encouraging Cross-Border Collaboration:** We will actively encourage cross-border collaboration between National and Regional ODR entities. This can be achieved through bilateral agreements, partnerships, and the establishment of a platform for shared learning and cooperation.

By adopting these measures, we aim to create a cohesive and inclusive Global ODR framework that leverages the strengths of existing National and Regional initiatives. This integration will not only enhance the efficiency of cross-border dispute resolution but also contribute to the development of a harmonized international dispute resolution ecosystem.

Q. 4 : How would you like to celebrate National Consumer Day on this 24th December?

Answer: Annually, on the 24th of December, the Department commemorates 'National Consumer Day.' This year, the celebration is scheduled to take place at **Yashobhumi (India International Convention & Expo Centre) in Dwarka, New Delhi**. The event is anticipated to draw the participation of Presidents and Members from State and District Commissions nationwide, alongside the NCDRC. Also expected are representatives from various industry associations and voluntary consumer organizations operating across the country. The focal point of this year's panel discussions revolves around the theme of 'Technology and Consumer Protection.' The topics to be covered include Artificial Intelligence and its impact on consumer rights, the role of technology in expediting the resolution of consumer cases, and the influence of Dark Patterns on consumer choices and preferences.

(To Continue in January edition)



मस्त मिलेट

ब्राऊनटॉप मिलेटस् - मकरा

- डॉ. वासन्ती श्री. पुरोहित

(कोरडवाहू शेतीचे उत्पादन आणि दर्जा वाढविण्यासाठी
आधुनिक तंत्रज्ञानाचा वापर या विषयावर पीएचडी)

श्रीधान्य पिकांच्या मांदियाळीतल्या शेवटच्या पिकाची आज आपण माहिती करून घेणार आहोत. याचे शास्त्रीय नाव *Urocloua ramosa!* Poaceae कुळातील ही तुणधान्य वर्गीय वनस्पती आहे. मकराचे बरेचसे गुणधर्म फॉक्सटेल मिलेटस् म्हणजे कांगणीसारखे आहेत. किंबहुना याचे दाणे हिरवटसर रंगाचे असल्याने याला पंजाबी भाषेत 'हरी कांगणी' नाव पडलं असावं.



भारतात मकरा हे पीक कर्नाटक, तामिळनाडू, आंध्रप्रदेश, पंजाब, हरियाणामध्ये घेतले जाते. याला 'कोराळे' असेही म्हणतात. हिंदीमध्ये मकरा, मुरात किंवा छोटी कांगणी, तामिळमध्ये पाला पुल, कानडी भाषेत ब्रेन्नक्की हुळ्ळू वा ब्रेण्णे अक्की हुळ्ळू, तेलुगू भाषेत आंडू कोराळू तर मल्याळी भाषेत चमा पोथवल म्हणून ओळखले जाते.

मूळ अफ्रिका खंडातील या पिकाचा उष्ण व समशीतोष्ण कटिबंधीय प्रदेशात प्रसार झाला असावा. अमेरिकेत उष्ण प्रदेशात वाढणारे हे पीक असल्याने मुख्यत्वेकरून चराऊ कुरणे म्हणून याची लागवड केली जाऊ लागली. म्हणून याला 'अमेरिकन मिलेटस्' असेही म्हटले जाते. वाळलेले गवत म्हणून आणि धान्याबरोबरच जमिनीची धूप थांबविण्यासाठी 'ब्राऊनटॉप मिलेटस्'ची मदत होते. जमिनीत एक इंच खोलीवर ड्रिलिंग पद्धतीने याची लागवड होते. अर्धा इंच मातीचा थर बियाण्यावर दिला जातो. वातावरणाची योग्य साथ मिळाली तर बियाणे चांगले वाफते आणि ४ ते ५

दिवसांत रुजण्याची क्रिया पूर्ण होऊन दोन महिन्यांत चारा म्हणून पीक कापणीला येऊ शकते.

मकरामध्ये कर्बोदके, प्रथिने, तंतुमय पदार्थ, ब जीवनसत्व (निर्एसिन, थायमिन, रायबोफ्लेविन) असतात, स्फुरद, कॅल्शियम आणि मॅग्नेशियमचे प्रमाणही अधिक असते. यामुळे हाडे आणि स्नायू बळकट तर होतातच, पण आपली तब्येत निरोगी राहण्यास मदतही होते. याच्या सेवनाने ऊर्जानिर्मिती, सकारात्मक विचारक्षमता आणि आकलन शक्ती, रोग प्रतिकारक शक्तीच्या वाढीस चालना मिळते. लाल रक्तपेशींचे प्रमाण वाढविण्यासाठी मकराची मदत होते.

यातील ग्लायसेमिक इंडेक्स व कर्बोदकांच्या प्रमाणामुळे भुकेची भावना शमते. रक्तातील साखरेचे प्रमाण योग्य राखण्यास मदत होत असल्याने मकरा हा तांदुळाला एक उत्तम पर्याय आहे. तसेच Hb-1C चे कमी प्रमाण व इन्शुलिनची सेन्सिटिव्हिटी वाढवत असल्याने मधुमेह नियंत्रणात राहतो. तसेच बध्दकोष्ठता व मलावरोध होत नसल्याने पचनसंस्थाही निरोगी राहते. LDL, कोलेस्टेरॉलची पातळी कमी करून यातील प्रथिने, तंतुमय पदार्थांच्या प्रमाणामुळे हृदयाचे कार्य



व्यवस्थित चालू राहण्यास मदत होते आणि धमन्यांमध्ये गाठी होण्यास प्रतिबंध होतो. BMI कमी ठेवून चरबी घटविण्यामध्ये मकराची मदत होत असल्याने वजन कमी करण्यासाठी संधाव्य अन्न म्हणूनही या धान्याकडे बघता येते.

इतर श्रीधान्यांप्रमाणे मकरापासूनही अनेक पाककृती करता येतात. जसे की डोसा, इडली, उपमा, पॅटीस, पिठापासून थालिपीठ वा धपाटे, नाशत्यासाठी सिरिअल्स, सूप्स, अनेक भाज्यांसोबत सॅलड, भाज्यांमध्ये स्टफिंग करून बेकड अथवा ग्रिल्ड व्हेजिटेबल्स, बिर्याणी, टिक्की, खीर, पायस बरोबरच ब्रेड, मफिन्स, पॅनकेक्स, कुकीज.

एकूण काय गहू आणि तांदुळाला ही सर्व श्रीधान्ये एक उत्तम पर्याय ठरू शकतात. पोषकतत्वांनी समृद्ध असलेल्या ह्या धान्यांच्या सेवनाला आपली पचनसंस्था साथ देते का

नाही ते पण बघणे महत्वाचे असते.

सर्व प्रकारच्या श्रीधान्यांची लागवड करणारा देश म्हणून आपल्या देशाचे जगात अव्वल स्थान आहे, याचा अभिमान आपल्याला वाटायला हवा.

श्रीधान्यांवर अजून खूप संशोधन व्हायचे बाकी आहे. या लेखमालेचा निरोप घेताना एक सांगावेसे वाटते- नाविन्याच्या लाटा येतात व कालांतराने ओसरूनही जातात, तसे याचे होऊ नये. असे झाले तर तोटा हा अखिल मानव जातीचा होईल. श्रीधान्य संवर्धनाचा व नियमित सेवनाचा वसा हाती घेऊन या!

(सदर समाप्त)

गोरेगाव त्रैमासिक सभा : डिजिटल सुरक्षा आणि व्यवहार

- नेहा जोशी

गोरेगाव विभागात दुसरी त्रैमासिक सभा २९ ऑक्टोबर रोजी संपन्न झाली.

त्यावेळी सभेचे अध्यक्ष शशिकांत साळवी यांनी संघ वाढ आणि सभासद वाढ करणे किती महत्वाचे आहे त्याबद्दल सविस्तर माहिती दिली. संघ सभासद संवाद यंत्रणा निर्माण करण्यासाठी विभागाने तयार केलेला एरिया मॉनिटर/ गटप्रमुख नेमण्यासाठीचा पायलट प्रोजेक्ट शुभदा चौकर यांनी सभेत समजावून सांगितला.

त्यानंतर प्रमुख वक्ते पराग रेडकर ह्यांचे 'डिजिटल सुरक्षा आणि व्यवहार' ह्या विषयावर व्याख्यान झाले. डिजिटल सुरक्षा म्हणजे काय? आणि ते व्यवहार करताना आपण काय काळजी घेतली पाहिजे हे रेडकर ह्यांनी श्रोत्यांना समजावून सांगितले. हल्लीच्या गतिमान काळात आणि बदलत्या गरजा ह्यामुळे आपण अनेक व्यवहार ऑनलाईन करत आहोत. जसे की बँकिंग, ऑनलाईन खरेदी, सोशल नेटवर्किंग म्हणजे फेसबुक, व्हॉट्सअप ह्यांचा वापर करताना कळत नकळत



आपण आपली व्यक्तिगत माहिती सोशल मीडिया चर देतो पण काही फसवणूकदार त्याचा गैरवापर करून आपली फसगत करू शकतात. त्याबद्दल योग्य ती खबरदारी घेणे म्हणजेच सायबर सुरक्षा. हे रेडकर ह्यांनी श्रोत्यांना समजावून सांगितले. उदाहरणार्थ :

- * आपला पासवर्ड कसा तयार करायचा? तो कसा वेगळा असेल? हे समजावून सांगितले.
- * शक्यतो सार्वजनिक जागी खासगी संभाषण करू नये.
- * कुठल्याही अनोळखी लिंक ओपन करू नये.
- * KYC कागदपत्रे कधीही बँकेत जाऊनच द्यावीत.
- * फसगत झालीच तर सायबर सेल क्र. १९३० वर २ तासात म्हणजेच गोल्डन अवर मध्ये तक्रार करावी म्हणजे लवकर कृती करून पोलिसांना पुढील तपास करता येतो.
- * केव्हाही लॉग ऑफ करून मगच सिस्टम बंद करावी.
- * हॉटेलमधील वायफाय पासवर्ड शक्यतो वापरू नये.
- * सिस्टम कायम अपडेट करावी.

प्रश्नोत्तरानंतर नेहा जोशी ह्यांनी आभार प्रदर्शन केले आणि कार्यक्रमाची सांगता झाली.



जानेवारी २०२४ च्या वाटपातील पुस्तक

- अन्नगाथा; लेखिका : डॉ. मृणाल पेडणेकर; प्रकाशक : सकाळ प्रकाशन;
छापील किंमत : १४०/-रु.; वाटपातील किंमत : १०२/- रु.

अन्नगाथा

मराठी विज्ञान परिषदेतर्फे ई-बुक स्वरूपात प्रसिद्ध झालेल्या या पुस्तकाची छापील प्रत संग्राह्य आहे. आपल्या शरीराला असणारी विविध अन्नघटकांची गरज आणि आरोग्य यांचा परस्परसंबंध या पुस्तकात समजवून सांगितला आहे. लेखिकेची वैज्ञानिक दृष्टी, अभ्यास आणि भाभा अणुसंशोधन केंद्रातील अन्न-तंत्रज्ञान विभागातील संशोधनाचा अनुभव, यांमुळे माहितीला भक्कम शास्त्रीय आधार प्राप्त झाला आहे.



शरीराच्या जडणघडणीसाठी, रोग प्रतिकारासाठी आणि शरीर

नामक यंत्राचे चक्र इंधन म्हणून विविध अन्न घटकांचे प्रमाणशीर सेवन किती आवश्यक आहे, हे सहज समजेल, अशी मांडणी यात केली आहे. पदार्थांला पीठ लावले की तो मिळून येतो तो का? नीट न शिजलेली डाळ थंड झाली की

परत कुकरमध्ये ठेवून शिजवायचा प्रयत्न केला तरी शिजत नाही, ते का? आपले शरीर मोड आलेल्या धान्यातील अन्न घटकांचे शोषण सहजतेने करू शकते, ते का? आपल्याला पडायला हवेत पण जे पडत नाहीत, अशा अनेक प्रश्नांची जाणीव होणे आणि उत्तरे मिळणे, हे दोन्ही एकाचवेळी घडू शकते.

तयार अन्न किंवा अन्न घटक, धान्ये, भाज्या, फळे हे सगळे साठवणे आणि टिकवणे यासाठी प्राचीन काळापासून ते आजतागायत माणूस प्रयोग तसेच अभ्यास करित आला आहे. त्या साठवणुकीच्या विविध पद्धतीची ओळख हे या पुस्तकाचे अजून एक वैशिष्ट्य! ही सगळी माहिती मुळातून वाचली की आपल्या मनातील गैरसमज दूर होऊन, समाज माध्यमातील अन्न विषयक विविध अनाहूत सल्ले चुकीचे/बरोबर असतात, हेही लक्षात येईल.

— वसुंधरा देवधर



प्रतिसाद

सदाफुलीची नौका सुमारे शंभर सभासदांसहित निघाली. पलिकडला किनारा नजरेच्या टप्प्यात असताना अचानक एक वादळ आले आणि नौकेचे नियंत्रण DSK यांच्या हातून निसटले. नौका प्रचंड हेलकावे खायला लागली. सगळे सभासद हवालदिल झाले. या अभूतपूर्व परिस्थितीत वाद्रेकर, भिडे आणि इतर कमिटी मॅम्बर्स धैर्याने पुढे आले.

सदाफुलीची नौका प्रचंड हेलकावे खात असताना एका बाजूने महारेराची नौका निघाली होती. वाद्रेकर सरांनी त्या नौकेवर SOS मेसेज पाठवला आणि ती त्वरेने मदतीला धावून आली. दुसऱ्या बाजूने मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या नौकेला पाचारण करून त्यांनीही आधार दिला. त्यामुळे सदाफुलीची नौका सुरक्षितपणे किनाऱ्याला लावण्याची

पलाश सदाफुली - एक अद्भुत अनुभव!

अशक्यप्राय कामगिरी पार पाडली.

आता सदाफुलीच्या संकुलात सभासद पोहोचले. काही काळापूर्वी आलेल्या वादळामुळे प्रचंड नुकसान झाले होते. इमारतींचे फक्त सांगाडेच दिसत होते. तेथे टाटा कॅपिटल्सचे अधिकारीसुद्धा आलेले होते. त्यांनी या संकुलाची वाताहात बघून आणि सर्व सभासदांची दोलायमान अवस्था बघून त्यांनी कर्जाऊ दिलेल्या रकमेपैकी फक्त मुद्दल घेतले. करोडोंचे व्याज माफ केले. त्याबद्दल सदाफुली संकुल पुढील कित्येक पिढ्या टाटा कॅपिटल्सच्या ऋणात राहिल. एवढे मोठे हे काम झाले. यानंतर जितुभाई पहेलानी यांनी उर्वरित सर्व कामे विक्रमी वेळेत पूर्ण करून घरांचा ताबा दिला.

— विनायक गोडबोले

बोरीवलीतील पंचायत पेठ उत्साहात संपन्न

- सुमिता चितळे

मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या यावर्षीच्या पंचायत पेठेच्या शृंखलेतील बोरीवलीतील पेठ ३० ऑक्टोबर ते ७ नोव्हेंबर २०२३ या कालावधीत संपन्न झाली.



बोरीवली येथील पंचायत पेठेचे उद्घाटन करताना बोरीवली विभागाचे कार्याध्यक्ष राजेंद्र राणे

ग्राहकांच्या पसंतीच्या निकषावर समाजमान्यता मिळालेल्या या पेठेची विक्रमी उलाढाल होते. हे वर्षही त्याला अपवाद नव्हते. ९ दिवसांच्या या पेठेची उलाढाल साडे चार कोटी झाली. संपूर्ण पंचायत पेठ समिती विशेषतः बोरीवली विभागाचे कार्याध्यक्ष आणि पंचायत पेठ समिती सदस्य राजेंद्र राणे, उमा अभ्यंकर, प्रिती कोळमकर यांनी अथक परिश्रमाने ही पेठ यशस्वी केली. त्यांना बोरीवली विभागाची संपूर्ण स्थानिक कार्यकारिणी आणि इतर विभागातून पेठेत कार्यरत झालेल्या सदस्यांनी मोठा हातभार लावला. बोरीवली विभागाच्या अध्यक्षा डॉ. सुहासिनी संत यांच्या प्रोत्साहनाने बोरीवली विभागाचे अनेक कार्यकर्ते जसे रवि लवाटे, भांडारकर, दीपक देशपांडे, अपर्णा पित्रे, विनीता दिघे, नीता जांभेकर, माया कामत, सुनेत्रा फडके, वर्षा टवळे, देवरुखकर इ. कार्यकर्ते पंचायत पेठेसाठी कार्यरत होते.

दिवाळीपूर्वीच्या या पेठेत वेगवेगळ्या प्रकारचे कंदील, तोरणं, पणत्या, रेडिमेड रांगोळ्या, नाविन्यपूर्ण भेटवस्तू, सजावटीच्या वस्तू, साफसफाईची नवनवीन साधने इत्यादी अनेक प्रकारचे स्टॉल होते. शिवाय तलम रजया, चादरी, साड्या, लहान मुलांचे कपडे, इमिटेशन ज्वेलरी, लाकडी वस्तू, खेळणी इ. एकूण ९० स्टॉल्स होते. सर्वांनाच ग्राहकांचा

उत्तम प्रतिसाद मिळाला.

संघवाढ आणि सदस्य वाढीच्या उद्देशातून दरवर्षी पंचायत पेठेत उत्तम दर्जाच्या विविध जीवनावश्यक वस्तूंची विक्री केली जाते. थालिपीठ, चकली भाजणी, पोहे, रवा, सुका मेवा इ. वस्तू यावर्षी ग्राहकांसाठी उपलब्ध होत्या. त्याचप्रमाणे मालाडच्या अंधशाळेतील मुर्तींनी दिवाळीनिमित्त तयार केलेल्या सुगंधी उटण्याची जवळजवळ ३,५०० पाकिटांची विक्री झाली.

ग्राहक जागृती करणाऱ्या शिक्षण विभागाच्या स्टॉलवर बोरीवली विभागाच्या कार्यकर्त्या वृषाली आठल्ये, सुमिता चितळे, नयना इंदप, विजय वगळ आणि इतर भौगोलिक विभागांच्या शिक्षण विभागाच्या कार्यकर्त्यांनी ग्राहक प्रबोधन केले. यात कोण होणार चतुर ग्राहक ही प्रश्नमंजुषा होती. तसेच BIS, रेरा, वेगवेगळे मार्क्स इत्यादी माहितीपर पुस्तिका होत्या आणि मुलांसाठी 'आरोग्य सापशिडी' पण होती. शिवाय संस्थेची प्रकाशनेही ठेवली होती. पेठेच्या प्रथमदर्शनीच हा स्टॉल असल्यामुळे ग्राहक थांबून आपल्या शंकांचे निरसन करून घेत होते आणि माहिती मिळवत होते. यावर्षी पर्यावरणतज्ञ दिलीप कुलकर्णी यांनी लिहिलेली विधायक दिवाळी ही पुस्तिका नाममात्र किंमतीत विक्रीस ठेवली होती. त्यात दिवाळीचा सण सर्व प्रकारच्या प्रदूषणाने



संस्थेच्या वितरणाच्या स्टॉलवर कार्यरत विभागीय कार्यकर्ते

मुक्त व आनंदात कसा साजरा करता येईल याबद्दल माहिती दिली होती.

पर्यावरण विभागाच्या स्टॉलवर बोरिवली विभागाच्या कार्यकर्त्या अनिता गोंधळेकर, नयना इंदप, मनिषा पुराणिक आणि विजय वगळ यांनी ओला व सुका कचरा याचे वर्गीकरण करून त्यापासून खत कसे तयार करायचे याची सविस्तर माहिती लोकांना दिली. कचऱ्याचे व्यवस्थापन घरच्या घरी करण्यासाठी उपयुक्त अशा अविरतपात्राचेही प्रात्यक्षिक दाखवले. या स्टॉलवर इतर भौगोलिक विभागांच्या पर्यावरण विभागाच्या कार्यकर्त्यांनीही सहभाग घेतला. हल्ली

समाजात पर्यावरणाबाबत जागरूकता वाढली आहे, त्यामुळे बऱ्याच ग्राहकांनी याबाबतची माहिती घेतली.

पंचायत पेठेत प्लास्टिकच्या पिशव्यांना पूर्णतः बंदी आहे. आपण त्यासाठी साध्या कापडी पिशव्या आणि आपल्या संस्थेच्या शॉपी बॅग ग्राहकांना माफक दरात उपलब्ध करून देतो. या पिशव्यांना उत्तम प्रतिसाद लाभला.

एकंदरीत ऐन दिवाळीच्या उंबरठ्यावर आयोजित केलेली बोरीवली येथील ग्राहक पंचायत पेठ कार्यकर्त्यांच्या अमाप उत्साहाने आणि सहकार्याने उलाढालीचा नवीन विक्रम प्रस्थापित करत आनंदाने संपन्न झाली. ♦

खात्यातून वर्ग केले गेलेले पैसे परत मिळाले

– अभय दातार

तक्रारदार महिलेला अगदी सकाळी मेसेज आला की खाली दिलेल्या लिंकवर क्लिक करून तुमचे KYC पूर्ण करा, अन्यथा तुमचे खाते गोठवण्यात येईल. घाबरून गेलेल्या त्या महिलेने त्याप्रमाणे करून आपली पूर्ण माहिती विदा-चोरांना (data) दिली. नंतर विदा-चोरांनी एक विशिष्ट ॲप डाऊनलोड करून मोबाईलमधील माहिती चोरली आणि त्याद्वारे महिलेच्या खात्यातून साठ हजार रुपये वळते केले. सदर महिलेने गिरगाव तक्रार मार्गदर्शन केंद्राशी संपर्क साधला. तेव्हा प्रथम तिला आम्ही पोलिसांकडे तक्रार दाखल करायचा तसेच बँकेचा Dispute Form भरायचा सल्ला दिला. या महिलेने स्वतःच सर्व माहिती उघड केल्यामुळे पैसे परत मिळण्याची फारशी अशा नव्हती. तरीही आम्ही प्रयत्न सुरू ठेवले.

सुदैवाने पोलिसांची चक्रे लवकर हलली आणि बँकेने असे सांगितले की, ते पैसे त्याच बँकेच्या तमिळनाडूतील एका शाखेतील खात्यात जमा झालेले आहेत. मुंबई पोलिसांनी केलेल्या विनंतीवरून बँकेने ती रक्कम गोठवली. परंतु तक्रारदाराने पाठपुरावा करूनही बँकेने रक्कम परत केली नाही व कोर्टाचा आदेश आणण्यास सांगितले. हे काम वेळखाऊ होते. त्यामुळे गिरगाव तक्रार मार्गदर्शन केंद्राने एक पत्र बँकेच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यास लिहिले. या पत्रात काही विशिष्ट तांत्रिक मुद्दे आम्ही उपस्थित केले आणि त्यांचे स्पष्टीकरण देण्याची विनंती केली. तसेच ज्या खात्यात रक्कम जमा झाली आहे, त्या खातेदाराची चौकशी केली का, त्याचे खाते रिझर्व बँकेच्या नियमांचे योग्य प्रकारे पालन करून

उघडले होते का, जमा झालेल्या रकमेबद्दल त्याचे काय म्हणणे आहे, आदी मुद्देही उपस्थित केले.

धक्कादायक बाब म्हणजे आम्ही पोस्टाने पाठवलेले हे पत्र स्वीकारण्यास बँकेने नकार दिला आणि ते पत्र आमच्याकडे परत आले. 'पोस्टाने पत्र पाठवणे हे बेकायदेशीर आहे का?' असा प्रश्न आम्ही फेसबुक व एक्स (ट्विटर) वर विचारला. तसेच रिझर्व बँकेच्या लोकपालासही स्वतंत्र पत्र लिहून आणि आम्ही बँकेला पाठवलेल्या पत्राची प्रत जोडून बँकेकडून या घटनेचे स्पष्टीकरण मागावे अशी विनंती केली. शिवाय तक्रारदार महिलेनेही रिझर्व बँकेच्या लोकपालांकडे ऑनलाईन तक्रार दाखल केली.

या सर्व प्रयत्नांची परिणती तक्रारदाराचे सगळे पैसे परत मिळण्यात झाली. या महिलेने आमच्या मार्गदर्शन केंद्राचे तसेच संस्थेचे आभार मानले. कोणत्याही तक्रारीचे यशस्वी निराकरण झाले की आम्हाला आनंद होतो, परंतु अशा घटनांची पुनरावृत्ती होऊ नये यासाठी बँका काय करतात हे कळत नाही. या केसमध्येही बँकेने दुसऱ्या खातेदाराची चौकशी केली का, त्यातून काय निष्पन्न झाले ते कळू शकले नाही.

अशा तक्रारी बऱ्याच वेळा येतात, पण सगळीकडे एकाच प्रकारचे, साचेबद्ध पत्र लिहून चालत नाही. प्रत्येक केसामधील बारकावे, उणीवा शोधायच्या लागतात. काही तपशील गोळा करावा लागतो. मग या सर्वांची नीट मांडणी करून पत्र लिहावे लागते. कधी यश मिळते, तर कधी नाही. ♦

ग्राहक न्यायालयात न जाताच ऑनलाईन तक्रार निवारण!

मुंबई ग्राहक पंचायतीने गेल्या पाच वर्षांपासून केलेल्या प्रयत्नांना अखेर यश आले आहे. केंद्रीय ग्राहक व्यवहार मंत्रालयाने तक्रारदारांना ग्राहक न्यायालयात न जाताच तक्रार निवारणासाठी सक्षम ऑनलाईन तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यान्वित करण्याचे निश्चित केले आहे.

केंद्र सरकारच्या ग्राहक मदत क्रमांक (नॅशनल कंड्युमर हेल्पलाईन) या पोर्टलवर अनेक तक्रारी येतात. गेल्या काही वर्षांत या तक्रारींच्या संख्येत लक्षणीय वाढ झाली आहे. ग्राहक मदत केंद्रामार्फत या तक्रारी संबंधित कंपन्यांकडे तक्रार निवारणासाठी पाठवल्या जातात. यापैकी काही तक्रारींचा निपटारा होतो. परंतु ज्या तक्रारी प्रलंबित राहतात, त्या तक्रारदारांना ग्राहक न्यायालयात जाण्याचा सल्ला दिला जातो. ग्राहक न्यायालयात होणारा विलंब लक्षात घेता क्षुल्लक मूल्य असलेल्या तक्रारींचा पाठपुरावा सोडून देण्यावर भर असतो, तर मोठे मूल्य असलेले तक्रारदार ग्राहक न्यायालयात जातात. पण त्यांना क्वचितच न्याय मिळतो.

ग्राहक मदत क्रमांकावर ज्या तक्रारींचे निवारण होत नाही, त्या तक्रारदारांना ग्राहक न्यायालयाचा मार्ग दाखवण्यापेक्षा न्यायालय-पूर्व ऑनलाईन पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेचे व्यासपीठ उपलब्ध करून सलोख्याद्वारे या तक्रारी सोडवण्याचा प्रयत्न केल्यास कमीत कमी खर्चात आणि कमीत कमी वेळात ग्राहकांचे तक्रार निवारण होईल आणि ग्राहकांना फार मोठा दिलासा मिळेल. तसेच ग्राहक न्यायालयात जाणाऱ्या तक्रारींची संख्याही कमी होऊ शकेल, असे मुंबई ग्राहक पंचायतीने केंद्रीय ग्राहक व्यवहार मंत्रालयाला सुचवले होते.

संसदेने नुकताच सलोखा कायदा संमत केल्यामुळे ग्राहक पंचायतीच्या या मागणीला कायदेशीर चौकटही लाभली. त्यामुळे मुंबई ग्राहक पंचायतीची ही सूचना जशीच्या तशी अमलात आणण्यासाठी केंद्रीय ग्राहक व्यवहार मंत्रालयाने त्यासाठी आवश्यक असे अत्याधुनिक ऑनलाईन तक्रार निवारण व्यासपीठ निर्माण करण्यासाठी आता निविदा मागवल्या आहेत.

कसे असेल ऑनलाईन तक्रार निवारण ?

सलोख्याद्वारे ऑनलाईन तक्रार निवारण व्यासपीठ कार्यान्वित झाल्यावर ग्राहक न्यायालयात जाऊ इच्छिणाऱ्या

तक्रारदारांसाठी हा एक प्रभावी पर्याय उपलब्ध होणार आहे. ही संपूर्णपणे ऑनलाईन प्रक्रिया असेल. त्यात कृत्रिम बुद्धिमतेचा वापर केला जाऊन प्रत्यक्ष मध्यस्थीद्वारे तक्रार निवारणाचा प्रयत्न केला जाईल. त्यातून तक्रार निवारण न झाल्यास प्रशिक्षित, अनुभवी मध्यस्थाद्वारे तक्रार निवारण करण्यासाठी प्रयत्न केले जातील. अशा प्रयत्नांनी तक्रार निवारण झाल्यास त्यानुसार तक्रारदार आणि संबंधितांमध्ये सामंजस्य करार करण्यात येईल. या कराराला मध्यस्थी कायदानुसार न्यायालयीन आदेश मानला जाऊन तो करार दोन्ही बाजूंवर बंधनकारक असेल. परस्पर सामंजस्याने तंटा निवारण झाल्याने त्याविरुद्ध कोणालाही अपील करण्याचीही गरज उरणार नाही. तसेच हे मध्यस्थीद्वारे तक्रार निवारण ऑनलाईन असल्याने ग्राहकांची मोठी सोय होणार आहे.

काही कारणास्तव उभय बाजूंमध्ये समझोता न झाल्यास तक्रारदारांना ग्राहक न्यायालयात जाण्याची मुभा असेलच.

हे नवे ऑनलाईन तक्रार निवारण व्यासपीठ जानेवारीपासून कार्यान्वित होण्याची शक्यता आहे.

- लोकसत्तातून साभार

महारेरा सलोखा मंचाचा विस्तार

मुंबई ग्राहक पंचायतीचा महारेरा सलोखाकार परिवार आता खालील ७ नव्या सलोखाकारांसह ४७ पर्यंत पोहोचला आहे-

मुंबई / ठाणे : १. आर्किटेक्ट ए. व्ही. जोगळेकर, २. श्री. मिलिंद भोळे, ३. श्री. किरण कारंजे, ४. श्री. शंकर गौड

पुणे : १. श्रीम. स्वाती धोंगडे, २. श्रीम. केतकी आगाशे, ३. श्रीम. उज्वला भालेराव

त्याशिवाय बिहार रेरा येथे आपले दोन सलोखाकार कार्यरत आहेत. अशाप्रकारे आपला हा एक अनोखा परिवार सलोख्याने तंटा निवारणासाठी कार्यरत आहे.

मिडीएशन ॲक्ट येत्या एक, दोन महिन्यांत सर्वांशाने अंमलात येऊ शकतो. त्यानंतर आपले सलोखा मंचाचे काम नव्या कायदानुसार होणे अपेक्षित आहे. त्या सर्व घडामोडींवर सुद्धा आपली संस्था लक्ष ठेवून आहे.

२०२३ हे मिलेट इयर असल्याचे निमित्त करून आपल्या दादर पेठेत भरडधान्य (मिलेट) पाककला स्पर्धा घेण्यात आली होती. त्यातील काही बक्षिसपात्र पाककृती-

प्रथम क्रमांक

ज्वारीची मिसळ



साहित्य : १ वाटी ज्वारी, १ कांदा, टोमॅटो, सुकं खोबरं पाव वाटी, कोथिंबीर, मिक्स फरसाण

मसाले : गोडा मसाला, किचन किंग मसाला, मिसळ मसाला, गरम मसाला, हळद,

तिखट, काश्मिरी लाल तिखट, आलं-लसूण पेस्ट.

कृती : एका भांड्यात एक वाटी ज्वारी स्वच्छ धुऊन २८ ते ३० तास भिजत ठेवावी. मग कूकरमध्ये चांगली शिजवून घ्यावी. कढईमध्ये दोन चमचे तेल गरम करून त्यात मोहरी, जिरे, हिंग, हळद, लाल तिखट, काश्मिरी लाल तिखट व कढिपत्ता घालावा. त्यात शिजवलेली ज्वारी घालून त्यावर गोडा मसाला, किचन किंग मसाला, चवीप्रमाणे मीठ व गूळ घालून ज्वारीची उसळ करून घ्यावी. नंतर तर्ती करण्यासाठी कढईमध्ये चार चमचे तेलात मोहरी, जिरे, हिंग घालून त्यावर हळद, लाल तिखट, काश्मिरी तिखट घालून परतलेलं सुकं किसलेले खोबरे घालावे. एक कांदा चिरून घालावा. त्यात आलं-लसूण पेस्ट, कढीपत्ता व लाल टोमॅटो घालून परत तेल सुटपर्यंत परतून घ्यावे. वरील मिश्रण थंड झाल्यावर मिक्सरमध्ये बारीक वाटून घ्यावे. परत हे मिश्रण कढईत घालून त्यात भरपूर पाणी टाकून नीट उकळी येईपर्यंत शिजवावे. मग पळीमध्ये तेल टाकून त्यात कढीपत्ता व काश्मिरी लाल तिखट घालून ती फोडणी वरून घालावी. उकळतांना त्यात मिसळ मसाला व गरम मसाला घालावा. चवीप्रमाणे मीठ घालावे.

एका खोलगट प्लेटमध्ये उसळ (ज्वारीची) घालून त्यावर चिरलेला कांदा, कोथिंबीर घाला. तर्ती घालून भरपूर फरसाण टाकून कोथिंबीर व कांदा घालून पावाबरोबर खायला द्यावी.

- जयश्री धर्माधिकारी

द्वितीय क्रमांक

नाचणीचे पुडिंग

साहित्य : ३ कप पाणी, २ कप नाचणी, १ कप ओल्या नारळाचा चव (खोबरे), २ कप गूळ, १ टीस्पून वेलची पावडर, आवडीप्रमाणे काजू तुकडे.

कृती : नाचणी धुवून रात्रभर पाण्यात भिजत ठेवावी.



दुसऱ्या दिवशी पाणी काढून टाकावे. भिजवलेली नाचणी नारळाच्या चवाबरोबर थोडेथोडे पाणी घालून मिक्सरमध्ये वाटून घ्यावी. आता हे मिश्रण मलमलच्या कापडावर गाळून घ्यावे. आता वरील मिश्रणात गूळ आणि किंचित मीठ विरघळवून घ्यावे. हे मिश्रण गॅसवर १०-१२ मिनिटे शिजवून घ्यावे. मिश्रण घट्ट होत आले की गॅस बंद करून मिश्रण ५ मिनिटे ढवळून घ्यावे. चमचाभर मिश्रण ताटलीत घेऊन ते ताटलीपासून सुटते का ते पाहावे. तसे झाले तर मिश्रणात वेलची पावडर आणि काजू तुकडे घालून एकत्र करावे. आता ताटलीला तूप लावून पुडिंग सेट करून घ्यावे. थंड झाल्यावर कापून खावयास द्यावे.

- दीपाली माशेलकर

उत्तेजनार्थ

नाचणीचं आईस्क्रीम/खडी



साहित्य : नाचणी १०० ग्रॅम, दूध १ लिटर, गूळ पावडर, चवीनुसार थोडी साखर, खजूर ३-४, क्रॅनबेरी १०० ग्रॅम, मीठ १ चिमटी, व्हॅनिला इसेंस, ड्रायफ्रूटस सजावटीसाठी, फ्रेश क्रीम २ टेबलस्पून, मिल्कमेड ४ टेबलस्पून, तूप १ टीस्पून.

कृती : नाचणी भिजत घालून मग मिक्सरमध्ये वाटून घ्यावी. त्यात चमचाभर तूप घालून छान एकजीव करावे. नंतर त्यात दूध घालून थोडेसे दाट झाले की फ्रेश क्रीम, मिल्कमेड भिजवून वाटलेला खजूर आणि क्रॅनबेरी घालावे. वाटल्यावर गाळू नये. नंतर थोडं मीठ साखर, गूळ आणि व्हॅनिला इसेंस टाकून छान एकजीव करावे. मिश्रण थंड झाल्यावर मिक्सरला फिरवून सेट करत ठेवावे. त्यावर मिक्स ड्रायफ्रूटस घालावे. सजावटीसाठी खजूर आणि क्रॅनबेरी सॉसचा वापर करावा.

सॉससाठी खजूर आणि क्रॅनबेरी थोड्या पाण्यात भिजवून गरम कढईत थोडे गूळ घालून एकजीव करावे.

- अपर्णा नाईक

‘ओटीटी’ नियमनासाठी नवी चौकट

प्रसारण क्षेत्रातील नियमनाची नवी चौकट निश्चित करण्यासाठी केंद्र सरकारने नवे विधेयक आणले आहे. या चौकटीमध्ये ‘ओटीटी’ आणि डिजिटल मिडियालाही



नियमनाच्या चौकटीमध्ये आणण्यात येणार असून, ‘कंटेंट’चे स्वयंनियमन अधिक सक्षमपणे करण्याचा मुद्दा या विधेयकात नमूद करण्यात आला आहे.

‘ओटीटी’ आणि डिजिटल मिडियाच्या नियंत्रणासाठी

विधेयक केंद्र सरकार आणणार आहे. केंद्रीय माहिती प्रसारणमंत्री अनुराग ठाकूर यांनी याविषयीची माहिती ‘एक्स’वर दिली आहे. प्रसारण क्षेत्राच्या नियमनासाठीचा १९९५ चा ‘केबल टेलिव्हिजन नेटवर्क्स रेग्युलेशन’ कायदा आणि अन्य नियमनाऐवजी प्रसारण सेवा (नियमन) विधेयक आणण्यात येणार आहे. यामध्ये प्रसारण क्षेत्राचे नियमन करतानाच, त्यावरील ‘कंटेंट’ वरही लक्ष ठेवता येणार आहे. ‘या विधेयकामुळे कालबाह्य नियम, कायदे इतिहासजमा होणार असून, सर्वंकष आणि भविष्याचा दृष्टिकोन ठेवणारे हे विधेयक आहे. त्यामुळे प्रसारण क्षेत्राच्या नियमनाची चौकट आधुनिक होणार आहे,’ असे अनुराग ठाकूर यांनी ‘एक्स’वरील पोस्टमध्ये म्हटले आहे.

या विधेयकावर तज्ज्ञ, सेवा पुरवठादार यांच्यासह सामान्य नागरिकांकडून सूचना मागवण्यात आल्या आहेत.

– संकलित बातमी

वाटपातील नवीन संघ

मुंबई	पालकर स्मृती ग्राहक संघ	11761 BO	सभासद 09
मुंबई	कोयना ग्राहक संघ	21165 DH	सभासद 07
मुंबई	श्रीजी रेसिडेंसी ग्राहक संघ	21166 DH	सभासद 09
मुंबई	विराज ग्राहक संघ	22239 GO	सभासद 09
मुंबई	गुंफादर्शन ग्राहक संघ	31154 BO	सभासद 10
मुंबई	श्री आशिर्वाद ग्राहक संघ	42179 ML	सभासद 11
ठाणे	टेनेक्स ग्राहक संघ	15664 TN	सभासद 13
पालघर	कल्याणी ग्राहक संघ	16155 PL	सभासद 08
पुणे	प्राईड वलेन्सिया	19236 PU	सभासद 17



मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या, मालाड विभागाने ९ नोव्हेंबरला, अस्मिता ज्योति सोसायटीमध्ये, कंदिल ब्रनविण्याची कार्यशाळा आयोजित केली होती. ३८ मुलांनी कार्यशाळेत भाग घेतला. मालाड विभागाच्या, स्वाती संघातील हर्षा पानसरे यांनी हे काम उत्तम प्रकारे केले. लहान मुलांना मदत करण्यासाठी, १० सभासद उपस्थित होते. पटकन होणारे हे कंदिल मुलांना खूप आवडले. नंतर मुलांना मुंबई ग्राहक पंचायतीची थोडक्यात माहिती देण्यात आली.

GIPSA becoming viral on social media. What is it?

- Abhay Datar

I received a few WhatsApp messages informing “How Insurance Companies in India are cheating the Mediciam policyholders by not giving information about the GIPSA scheme.” I respectfully say that many times such messages on WhatsApp are forwarded without fact check or without trying to get proper information. When for the first time I read such a message, I ignored it. But decided to check the same when this message started going viral.



GIPSA stands for General Insurance Public Sector Association. It is a group of four general insurance companies, namely, New India Assurance Co. Ltd., National Insurance Co. Ltd., Oriental Insurance Co. Ltd., and United India Insurance Co. Ltd. All these companies offer non-life insurance. In other words, they offer insurance cover for accident, car, health, property, travel, etc. GIPSA does not seem to have its own website, but the search directs us to the website of the General Insurance Council. Its main objective is to create awareness about non-life insurance amongst the general public.

So GIPSA is basically a group medical insurance cover and not a personal policy. Presently, it is available in 12 major cities, namely, Ahmedabad, Chandigarh, Chennai, Delhi, Hyderabad, Mumbai, Indore, Coimbatore, Kolkata, Bangalore, Jaipur, and Pune. Many times, policyholders complain that hospital charges are exorbitant. This particularly happens when the patient is going for certain expensive treatment. GIPSA makes a difference here. GIPSA sets standardized packages and rates in case of certain procedures thereby safeguarding policyholders from being charged more.

Under GIPSA, hospitals join PPN, that is Preferred Provider Network of designated hospitals by accepting the specified price band with limited cashless service and entering into contract with the insurance companies, this makes the network friendly to the policyholder as healthcare costs are restrained, and as a result, insurance companies charge a lower premium. Cataracts, appendicitis, kidney stones, hysterectomy, angioplasty, etc., are some of the common illnesses covered. If any of these hospitals charge more than the package rate, the policyholder can raise a grievance against that hospital. The purpose of GIPSA is thus to save customers from getting charged more by the hospitals.

If we are covered under any group medical insurance, it is absolutely necessary to check whether the hospital in which we are going to take treatment is under the PPN. Otherwise, only the GIPSA-approved rates will apply and we will have to pay the difference. Many times, the policyholders get confused because they are not aware of the fact.

Before taking any medical treatment under a group policy, the policyholder should, therefore, know whether the group insurance is under GIPSA or any other tailor-made package offered by some insurance company. The policyholders should also demand a copy of the terms and conditions of the group insurance and study the same to avoid any grievance.

Dear readers, this is my last article in 2023. I offer free guidance to aggrieved consumers

in MGP Guidance Cell in Girgaon with my other volunteer colleagues. If you have any specific queries or want certain clarification, you may visit us on any Wednesday between 5.30 to 7 in the evening at Aryan High School near Girgaon Church. Or you may want to mail us at mppgirgaon@rediffmail.com.

Be a vigilant consumer on the financial front also.



ASCI on 'Eco-Friendly' Claims

The Advertising Standards Council of India (ASCI) has proposed guidelines for transparency and accountability in environmental claims-based advertising. Developed by a multi-stakeholder task force, including environmental experts, these guidelines aim to ensure that advertisements are free from greenwashing practices. The draft guidelines establish a clear framework for advertisers to present truthful and evidence-based environmental claims.



ASCI guidelines aim to demonstrate how advertisers can make true, clear, evidence-based claims that consumers can understand and trust and assist consumers in making more informed choices if they want to make purchasing decisions based on environmental claims. Further, it explains the approach ASCI would take in investigating whether environmental claims are likely to contravene its code.

The detailed guidelines include-

While environmental or green claims can

be explicit or implicit, greenwashing refers to false, deceptive, misleading environmental claims about products, services, processes, brands or operations. Greenwashing violates chapter I of the ASCI code on misleading advertisements.



Absolute claims such as 'environment friendly', 'eco-friendly', 'sustainable', 'planet-friendly' that imply that the product advertised has no impact or only a positive impact must be supported by a high level of substantiation.

The draft guidelines are open for public feedback until 31 December 2023.

(Compiled News)

अमेरिकेतला आठवडी बाजार

– ज्योती मोडक

अमेरिकास्थित माझ्या मुलीकडे जुलै, ऑगस्ट महिन्यात गेले असताना एका रविवारी मुलीबरोबर दर रविवारी भरणाऱ्या साप्ताहिक बाजाराला (Farmers Market) जाण्याचा योग आला. तेथे भाजी आणि तत्सम वस्तू खरेदी करण्याचा अनुभव खूपच आनंददायी होता. ही शेतकऱ्यांची बाजारपेठ वैविध्यपूर्ण होती. त्यात ताज्या भाज्या, फळे तर होतीच, पण दुग्धशाळेत बनवलेले पनीर, चीज असे दुग्धजन्य पदार्थ, हस्तकलेच्या वस्तूही तिथे होत्या.



कॅलिफोर्निया येथील २१,२५०, स्टीवन क्रीक, बुलिवर्ड येथील डीएन्जा कॉलेजच्या प्रांगणात प्रत्येक रविवारी सकाळी ९ ते दुपारी १ या वेळात हा शेतकरी बाजार भरतो. तिथे तंबू उभारलेले असतात. असे शेतकरी बाजार स्थानिक अर्थव्यवस्थेत योगदान देतात. शेतकऱ्यांना बाजारपेठ उपलब्ध करून देतात.

या शेतकऱ्यांच्या बाजारपेठा स्थानिक शेतीला आधार देतात. स्थानिक शेतकरी आणि उत्पादक यांना त्यांचा माल थेट ग्राहकांना विकण्यासाठी ही सोय करून देतात. हे शेतकरी बाजार सेंट्रिय आणि शाश्वत पद्धतीने शेती करणाऱ्या शेतकऱ्यांना प्राधान्य देतात.

स्थानिक व्यक्ती, समुदाय, गट किंवा स्थानिक सरकारी संस्था शेतकऱ्यांच्या अशा बाजारपेठा आयोजित करतात. विक्रेत्यांना बाजारात विक्री करण्यासाठी विशेष परवानग्या आवश्यक असतात. विक्रेते या आवश्यक परवानग्यांची पूर्तता करतात. संबंधित यंत्रणेकडून त्याची शहानिशा केली जाते. यासाठी विक्रेत्याला अर्ज करावा लागतो. आयोजक प्रत्येक विक्रेत्यासाठी जागा मुक्रर करून योग्य आखणी करतात. गाड्यांसाठी पार्किंग, कचऱ्याची विल्हेवाट, विक्रेते/ग्राहक दोघांसाठी प्रवेशदारे अशा

सोयीसुविधा दिल्या जातात. वेगवेगळ्या माध्यमांद्वारे या बाजारपेठांचा प्रचार, प्रसार केला जातो.

ग्राहकांचा या बाजारातील अनुभव कसा आहे, त्यात काय सुधारणा हवी, यासाठी फीडबॅक यंत्रणा कार्यरत असते. याचा अनुभव मला प्रत्यक्ष आला. प्रत्येक विक्रेत्याकडे जाऊन मी निरखून पहात होते, किंमत बघत होते, अनुभव विचारित होते हे एका आयोजकाने हेरले आणि माझ्याकडून फीड बॅक फॉर्म भरून घेतला.

मला गंत वाटली की या बाजारपेठेत आपल्या महाराष्ट्रीयन भाज्यांची रेलचेल होती. चवळी, लाल माठ, अंबाडी, अळू, शेवग्यांची पाने, मायाळू, चडीचे अळू इ. पालेभाज्या तसेच विविध प्रकारची वांगी, लाल, पिवळे, केशरी टोमॅटो, पडवळ, घोसाळी, वेगवेगळे भेंड्याचे प्रकार (श्रावणी भेंडे सुद्धा) विविध प्रकारच्या मिरच्या इतके काही होते की क्षणभर मी दादर किंवा पार्ले मार्केटमध्ये तर आले नाही ना, अशी शंका आली. सर्व भाज्या अगदी ताज्या. पनीरही अतिशय ताजे होते. शिवाय लहानलहान फुलझाडे आणि काही भाज्यांची रोपेही विक्रीसाठी होती.

न्यूयार्क मधील युनियन स्केअर ग्रीनमार्केट हे त्या देशातील सर्वात मोठ्या आणि प्रसिद्ध बाजारपेठांपैकी एक आहे, अशीही माहिती मिळाली.

मंडळी, हे सर्व पाहून साहजिकच मनात विचार आला की आपल्या देशात, गावागावांत अनेक भाज्या, पालेभाज्या, फळे यांचे पीक येत असते. आपल्याकडील स्थानिक यंत्रणाद्वारे का बरे अशी मुनियोजित शेतकरी बाजारपेठ (आठवडी बाजार) आयोजित केली जात नाही? आपल्याकडेही शाळा/कॉलेजची पटांगणे रविवारी उपलब्ध होऊ शकतील. तिथे शेतकऱ्यांना एकत्र आणून शेतकरी/उत्पादक आणि ग्राहक यांचा थेट मिलाफ करता येईल आणि असे आठवडी बाजार शेतकरी/उत्पादक, आयोजक, ग्राहक यांना एकत्र आणतील.

परस्परांशी संवाद, स्थानिक गोष्टींना समर्थन, हंगामी/ताजी उत्पादने समुदायाची बांधणी, शाश्वत आणि पर्यावरणीयपूरक उपक्रम, शैक्षणिक संधी, आर्थिक व्यवसायांना पूरक योगदान, अशा अनेक गोष्टी यातून साधल्या जाऊ शकतात, अशा विचारांनी मनात एकच कल्लोळ केला. ♦

विद्यार्थ्यांचे शिक्षण सेवेतील अधिकार

– स्नेहल नाडकर्णी

पालकांची बदली होणे, नवीन घेतलेले राहते घर शाळेपासून लांब असणे अशा अनेकविध कारणामुळे विद्यार्थ्यांवर शाळा बदलण्याची वेळ येते, तेव्हा त्यांना शाळेकडून शाळा सोडल्याचा दाखला घ्यावा लागतो. तो शाळेने ठराविक मुदतीत देणे अपेक्षित असते. जेणे करून विद्यार्थ्यांला दुसऱ्या शाळेत प्रवेश घेणे सुकर होते.

डून व्हॅली इंटरनॅशनल पब्लिक शाळेतील नववीत शिकणाऱ्या खलीन कौर या विद्यार्थिनीला दुसऱ्या शाळेत प्रवेश घेण्यासाठी शाळा सोडल्याचा किंवा बदलीचा दाखला शाळेने दिला, पण तो वेळेत न दिल्यामुळे तिचे एक संपूर्ण शालेय वर्ष फुकट गेले, म्हणून तिने जिल्हा मंचाकडे शाळेच्या विरुद्ध नुकसानभरपाईचा दावा दाखल केला. तो फेटाळण्यात आला म्हणून तिने राज्य आयोगाकडे अपील केले असता तिच्या पुढील शैक्षणिक कारकिर्दीसाठी शालेय व्यवस्थापनेने वास्तविक दाखला लवकरात लवकर देणे ही शाळेची जबाबदारी होती, तरी शाळा सोडल्याचा दाखला विद्यार्थिनीला वेळेत देण्यात शाळेने हलगर्जीपणा केला त्यासाठी शाळेने रु. ५०००० नुकसान भरपाई व खटल्यासाठी झालेला खर्च विद्यार्थिनीला द्यावा असा निर्णय दिला. शाळेने ह्या निर्णयाच्या विरोधात राष्ट्रीय आयोगाकडे अपील केले असता शाळेच्या ब्रेजबाबदारपणावर शिक्षामोर्तब केले.

खटल्या दरम्यान आपली बाजू मांडताना ही विद्यार्थिनी शालेय शिक्षणात अगदीच साधारण होती असा शाळेच्या अधिकाऱ्याने गैरलागू युक्तिवाद केला. त्यावेळी शाळा सोडल्याचा दाखला देताना त्यावर विद्यार्थ्यांच्या शैक्षणिक प्रगतीची नोंद करावी लागत नाही त्यामुळे ह्या युक्तिवादाचा खटल्याशी संबंध नसल्याचे सांगितले. विद्यार्थिनीने दाखला मागून राष्ट्रीय आयोगात खटला येईपर्यंत इतका कालावधी तोटला त्या आधीच शाळेने तिला शाळा सोडल्याचा दाखला देणे अपेक्षित होते असे सांगून शाळेची सेवेतील त्रुटी व अनुचित व्यापारी प्रथा खपवून न घेता राज्य आयोगाचा निर्णय कायम ठेवला.

मुलाचा सर्वांगीण विकास व्हावा यासाठी शाळेची निवड करताना पालक खूप चिकित्सक असतात. आपल्या मुलांना उत्कृष्ट ज्ञान व नैतिक मूल्यांचे भान यावे यासाठी विशिष्ट शाळेच्या शोधात असतात. कालांतराने बहुतेक पालकांना

आपण निवडलेल्या शाळेच्या व्यवस्थापनाबाबत अपेक्षा भंग जाणवतो. शाळेत प्रवेश घेताना शालेय व्यवस्थापनेबद्दल लक्षात न आलेल्या गोष्टी हळूहळू पालकांच्या लक्षात येतात. मग शाळेच्या शिक्षण पद्धतीतील उणिवा भरून काढून अधिकाधिक गुण मिळवण्याच्या जीवघेण्या स्पर्धेत निभाव लागण्यासाठी उत्तमोत्तम खाजगी शिकवण्याचा शोध सुरू होतो. दहावी, बारावी नंतर अपेक्षित महाविद्यालयात प्रवेश मिळावा म्हणून भरमसाठ शुल्क भरून खाजगी शिकवणीत प्रवेश घेण्यासाठी धडपड सुरू होते.



शिंजिनी तिवारी ह्या महिलेने 'एफआयआयटी जेड' ह्या खाजगी संस्थेमध्ये आपल्या मुलाला शिकवणीसाठी २ वर्षांचे संपूर्ण शुल्क सुरवातीला एकत्र भरून प्रवेश घेतला होता. दरम्यान मुलाला गंभीर आजार झाल्यामुळे त्याला शिकवणीला जाणे शक्य नव्हते म्हणून संस्थेकडे सुरवातीला भरलेले शुल्क परत देण्याची विनंती केली. 'एफआयआयटी जेड' संस्थेने त्यास नकार दिला म्हणून शिंजिनी तिवारी यांनी जिल्हा मंचाकडे संस्थेविरोधात दाद मागितली. संस्था पुढील दोन वर्षांचे शुल्क आधीच घेऊ शकत नाही. तसे एकदा भरलेले शुल्क परत दिले जाणार नाही असे लिहिलेला प्रवेश अर्ज भरताना पालक घासाघीस किंवा विरोध करू शकत नाही म्हणून नाईलाजास्तव पालकांना प्रवेशअर्जावर सही करावी लागते. त्यामुळे अर्जावरील अश्या विधानांचा वापर संस्थेला मुलाच्या विरोधात वापरता येणार नाही. संस्थेच्या सेवेत त्रुटी असल्यास विद्यार्थ्यांला शिकवणी सोडण्याचा अधिकार आहे आणि ह्या खटल्यात तर मुलाला

(पान २३ पाहा...)

वेग मर्यादेचे उल्लंघन - चलन तपासा!

- वसुंधरा देवधर

देशभरात वाहनांची संख्या किती वाढते आहे आणि रस्त्यावर किती अपघात होतात याची आकडेवारी अनेकदा प्रसिद्ध होत असते. अपघात होऊ नयेत यासाठी वाहतुकीचे नियम आणि ते नियम पाळले जात आहेत ना, हे पाहण्यासाठी वाहतूक पोलीस या दोन्हीची आवश्यकता आहे. जर चालकाकडून नियम भंग झाला तर त्यानुसार त्याला दंड होतो आणि



त्याने तो भरायचा असतो. दंड आकारणी नियमाप्रमाणे होते. तरीही त्या चलनावरील सर्व मजकूर नीट वाचणे आणि चलन योग्य आहे याची खातरजमा

करणे, हे वाहन चालकाने करायला हवे. समजा वेग मर्यादा १०० असताना आपण १०५ वा वेगाने वाहन नेलेत अशी नोंद आपल्या चलनावर असेल, तर ती नोंद योग्य आहे, असे नेहमी गृहीत धरणे जागरूक असण्याचे लक्षण नव्हे. कारण पोलिसांच्या पारदर्शक यंत्रणेत काही तांत्रिक त्रुटी असू शकतात, हेही आपल्याला माहित हवे. त्यासाठी ट्रॅफिक चलन संबंधित ॲप द्वारे (mahatraficapp) काही प्रश्न विचारता येतात आणि माहिती मागविता येते. जसे की :

१) सदर स्पीड गन ही स्पीड मोजणारी मशीन आहे, तेव्हा

ती कधी बसवली आहे त्याचा तपशील.

२) स्पीड गन कधी कॅलिब्रेशन (calibrate) केली आहे, त्याचे कॅलिब्रेशन सर्टिफिकेट मागता येते. सदर कॅलिब्रेशन हे (NABL Lab) मधून केलेले असले पाहिजे (BIS STANDARD नुसार हे आवश्यक आहे.)

३) स्पीडगन उत्पादन करणाऱ्या कंपनीचे नाव.

४) भारतीय मानक ब्युरो नुसार कोणतेही मापन उपकरण विशिष्ट कालावधीनंतर कॅलिब्रेट करून घ्यायचे असते. कारण मशीनने मोजलेला वेग आणि वास्तविक वेग यात जर काही अंतर असेल तर ते कॅलिब्रेशन करताना लक्षात येते. (हा मुद्दा सर्व मापकांना लागू होतो, म्हणजे घन, द्रव, वेग इत्यादी.)

ॲप द्वारे केलेल्या तक्रारीची दखल घेतली जाते, तसेच चलन चुकीचे असेल तर रद्द केले जाते, असा काही जागरूक चालकांचा अनुभव आहे. असलेली प्रणाली एकदा बसवली तरी ती योग्य प्रकारे काम करतेय याची खबरदारी घेणे हे फार महत्त्वाचे आहे.

helpdesk@mahatraficechallan.gov.in
या ई-मेल पत्त्यावर सुध्दा तक्रार दाखल करता येते.

... पान २२ वरून)

विद्यार्थ्यांचे शिक्षण सेवेतील अधिकार

गंभीर आजार असल्यामुळे शिकवणी सोडावी लागत आहे. त्यामुळे त्याने भरलेले पैसे संस्थेने परत करणे क्रमप्राप्त आहे. कुठलीही संस्था सेवा दिली नसताना पैसे घेऊ शकत नाही किंवा एखाद्या ग्राहकाने सेवेतील त्रुटीमुळे सेवा नाकारली तर पैसे आकारू शकत नाही. एकतर्फी करारावर सही घेणे किंवा सेवा न देता पैसे आकारणे ही अनुचित व्यावसायिक प्रथा आहे असे जिल्हा मंचाने सांगितले. नुकसानभरपाई आणि खटल्यासाठी आलेल्या खर्चासहित मुलाने भरलेले शुल्क, संस्थेने मुलाला परत करावे असा निर्णय जिल्हा मंचाने दिला.

ह्या संस्थेने ह्या निर्णया विरोधात राज्य आयोगाकडे अपील केले. राज्य आयोगाने जिल्हा मंचाचा निर्णय बरोबर असल्याचा निर्वाळा दिला. पुढे संस्थेने राष्ट्रीय आयोगाकडे

अपील केले असता राष्ट्रीय आयोगानेही जिल्हा मंचाच्या निर्णयावर शिक्कामोर्तब केले.

शिक्षण हे सामाजिक, आर्थिक आणि सांस्कृतिक परिवर्तन घडवणे एवढ्यापुरतेच मर्यादित नसावे तर ते मुल्याधारित व न्यायाधिष्ठित असावे असे डॉक्टर सर्वपल्ली राधाकृष्णन यांनी म्हंटले आहे. ग्राहक शिक्षण असणे हेही तितकेच महत्त्वाचे ठरते. ग्राहक म्हणून आपले हक्क माहीत असणे आणि अन्याय सहन न करता कायद्याचा आधार घेऊन त्याविरुद्ध आवाज उठवून आपले कर्तव्य बजावणे हे खरे मूल्याधिष्ठित व न्यायाधिष्ठित शिक्षण, ह्याची जाणीव प्रत्येक ग्राहकाला झाली पाहिजे.

पूर्वप्रसिद्धी - प्रहार दैनिक



वसई येथील पंचायत पेठेचे उद्घाटन करताना वसई विभागाच्या अध्यक्षा मा. वीणाताई गवाणकर



वसई येथील पंचायत पेठेला ग्राहकांचा उदंड प्रतिसाद

आगामी ग्राहक पंचायत पेठा - २०२४

६ ते १० जानेवारी २०२४

राधाकृष्ण मंदिर, दापोली

१३ ते १७ जानेवारी २०२४

क्षात्रैक्य समाज हॉल, अलिबाग

२० ते २४ जानेवारी २०२४

हर्षल हॉल, कोथरुड, पुणे



वसई पेठेत 'जागो ग्राहक जागो'च्या दालनात संस्थेच्या कार्यवाह अनिता खानोलकर, संघटन विभाग प्रमुख रंजना मंत्री, वसई विभाग कार्याध्यक्ष मेघनाताई कुलकर्णी आणि इतर कार्यकर्ते