



Grahak Tituka Melwawa

ग्राहक

तिवुका मेळवावा



मुंबई ग्राहक पंचायत

MGP 50

सुवर्ण
महोत्सवी वर्ष
२०२४-२०२५



मुंबई ग्राहक पंचायत



आठवणींच्या
चिंचा बाभूळ

हे काम वाढले पाहिजे!

यंदाचा गुढी पाडवा आपल्या संस्थेच्या सुवर्णमहोत्सवी वर्षाची सुरुवात. त्यानिमित्त आपलीच जुनी मासिके, अहवाल, कॅलेंडर असे साहित्य चाळून काढलेले हे साहित्य... या वर्षभरात आपण दरमहा खजिन्यातले हे मोती सादर करणार आहोत. सुवर्णमहोत्सवी वर्षाच्या आरंभाला वाचू या आपल्या संस्थेचे पहिले अध्यक्ष ज्येष्ठ संगीतकार, गायक सुधीर फडके यांचे मनोगत—



माणसाच्या जगण्यासाठी आवश्यक असणाऱ्या गोष्टींच्या वाटपाचे काम हे माणसाच्या हिताचे काम, जे माणसाच्या हिताचे काम, ते समाजाच्या आणि पर्यायाने देशाच्या हिताचे काम— या विचाराने मी ग्राहक चळवळीच्या कामात सहभागी झालो.

या निमित्ताने संघटित झालेला समाज इतर काही चांगली कामेही करू शकतो. संघटित होणे महत्त्वाचे. केवळ स्वस्त धान्यासाठी नव्हे तर दर्जेदार धान्यासाठी. चांगल्या हेतूने एकत्र आलेला हा समाज जात, धर्म, राजकारण या सर्वांपलीकडे जाऊन समाजाच्या हिताच्या इतर गोष्टींचा विचार करू शकतो. भेसळ नसलेले, शुध्द आणि दर्जेदार धान्य कुटुंबांना पुरविण्याच्या या कामासाठी अनेकांना आम्ही साद घातली.

त्यामध्ये आमच्याशी वैचारिक मतभेद असणारेही होते. एका चांगल्या गोष्टीवर मतैक्य असेल तर इतर मतभेद बाजूला ठेवून काम करायचे आणि संघटित होऊन काम करायचे, असे ठरले.

या कामाची सुरुवात पुण्यातल्या माझ्या 'चित्रकुटी' या घरी झाली. 'जनता ग्राहक संघाचे' कार्यालय माझ्या घरातच होते. मुंबईतल्या कामासाठी विचारविनिमय माझ्या दादर येथील घरातच झाला. साधारणपणे दोन वर्षे या कामात मी स्वतःला झोकून दिले. ग्राहक संघ स्थापनेच्या



बैठकांसाठी मी गेलो. दाणा बाजारात होणाऱ्या खरेदीला हजर राहिलो. मी राहतो त्या ठिकाणीही ग्राहक संघ स्थापन केला. धान्यांनी भरलेली पोतीही त्यावेळी मी ओढली आहेत.

ही चळवळ सुरू करण्याचे सारे श्रेय श्री. बिंदुमाधव जोशी यांना आहे. मुंबईतही या कामाची सुरुवात

करावी असे ठरले व त्यासाठी झटून काम करणाऱ्या एखाद्या कार्यकर्त्यांवर ही जबाबदारी सोपवावी असा विचार झाला. त्यावेळी श्री. मधुकरराव मंत्री यांचे नाव मी सुचविले. पुढची सर्व मंडळी त्यांनी जमविली. त्या सर्वांनी हे काम पुढे नेले आणि त्याला आजचे स्वरूप प्राप्त करून दिले.

कार्यकर्त्यांनी स्वतःहून, स्वयंसेवी वृत्तीने काम करावे, परंतु ज्यांच्यासाठी काम करायचे आहे, त्यांनीही वर्गणीच्या रूपाने काहीतरी दिले पाहिजे, हा एक विचार मी मांडला. म्हणूनच आपल्याकडे वार्षिक शुल्काची योजना झाली. तसेच केवळ वस्तूंच्या वाटपापुरते आपण गुंतून राहू नये; इतर कार्यांचा विचार व्हावा, असे मतही मी मांडले होते. मुंबईत या मताचा विचार झाला व त्याप्रमाणे कामही झाले, वाढले. त्यामध्ये कुठेही खंड पडला नाही. कुटुंबांना मिळणाऱ्या वस्तूंमध्ये तर वाढ झालीच, पण इतरही चांगले उपक्रम, चांगली कामे निर्माण झाली. अशा एका चांगल्या कामाच्या उगमाशी माझा संबंध होता, याचा मला अभिमान वाटतो.

आज या कामाशी माझा फारसा संबंध नाही. पण अनेकांकडून आणि मासिकांतून त्याविषयी मला माहिती मिळते. या संस्थेला पंचवीस वर्षे पूर्ण होत आहेत याचा आनंद आहे. परंतु पंचवीस टक्के काम झाले आहे असे मी मानतो. संस्था चांगल्या रीतीने उभारली आहे, तिचे काम चांगले उभे राहिले आहे हे खरे, परंतु एवढ्यावरच समाधानी न राहता काम आणखी कसे वाढेल याचा विचार झाला पाहिजे.

— सुधीर फडके

(शब्दांकन : मीना केशकामत)

(पूर्वप्रसिध्दी - रौप्य महोत्सवी वर्षानिमित्त विशेषांक, एप्रिल २०००)

RNI No. MAHBIL/2011/39044

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 (कार्याध्यक्ष, 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, अनघा आचरेकर,
विवेक केळकर, शर्मिला रानडे,
आलोक हर्डीकर (स्वीकृत),
अभय जोशी, पराग रेडकर,
अर्चना पानगांवकर (स्वीकृत),
प्रकाश पाटील, उदय पिंगळे (स्वीकृत)

निमंत्रित

• संघटन विभाग प्रमुख

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

अनुक्रमणिका

हे काम वाढले पाहिजे!	२
संपादकीय	४
‘तंत्रज्ञानाची व तरुणाईची कास धरावी’	६
नियोजनाची सवय लागली	७
जागरूकता अंगी भिनली	७
सुवर्णमहोत्सवी वर्षातील पहिली पेठ गोरेगावला	८
पंचायत पेठ स्नेहसंमेलन उत्साहात संपन्न	९
महारेरा सलोखाकारांचे अनोखे प्रशिक्षण शिबीर	१०
सलोख्यात धडाडी	११
वाचू आनंदे	१२
चेंबूर-घाटकोपर-कुर्ला विभागाचा संघप्रमुख मेळावा	१३
मालाड विभागाचा मेळावा उत्साहात	१३
गोरेगाव विभागाचा ३५ वा मेळावा उत्साहात साजरा	१४
कांदिवली - वार्षिक मेळावा संपन्न	१४
ज्येष्ठांसाठीचे गृहनिर्माण प्रकल्प कसे असावेत?	१५
ग्राहक जागृती	१६
ठाणे विभागाचा वार्षिक मेळावा	१७
डिजिटल ‘चक्षु’ने सायबर गुन्हे रोखा	१८
ध्वनिप्रदूषण आणि आरोग्य : भाग - २	१९
बँक लॉकर अर्थात लाख मोलाची ठेव	२०
On-line Shopping – Delivery issues	२२
Generative AI and Consumer Protection	२३
ग्राहक प्रतिज्ञा	२४

सहयोगी सभासदांना विनंती

संस्थेच्या सर्व सहयोगी सभासदांना विनंती. वार्षिक रु. २४० शुल्क भरून सभासदत्वाचे नूतनीकरण करावे. नूतनीकरण करण्याची शेवटची तारीख ३० जून २०२४ ही आहे. वाटपात नसाल तरी, सहयोगी सभासद व्हा. फक्त वार्षिक २४०/- रु. शुल्क भरा. त्यात तुम्हाला आमचे मासिक घरपोच येईल. त्यामुळे सुवर्णमहोत्सवी ग्राहक संघटनेशी तुम्ही कायम जोडलेले राहाल.

❖ 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



संपादकीय

गौरवशाली सुवर्णमहोत्सवी वाटचाल

यंदाच्या ९ एप्रिलला गुढी पाडव्याच्या शुभ मुहूर्तावर ग्राहकांची एक आगळीवेगळी गुढी मोठ्या दिमाखाने उभारली जाणार आहे. होय, 'ग्राहक हिताय, ग्राहक सुखाय' कार्यरत असलेल्या आपल्या मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या कार्याला याच गुढी पाडव्याच्या दिवशी ४९ वर्षे पूर्ण होऊन आपण सुवर्णमहोत्सवी वर्षात मोठ्या उत्साहाने पदार्पण करत आहोत.

या मंगलप्रसंगी सर्वप्रथम आदरणीय कै. बिंदुमाधव जोशी, सुप्रसिध्द गायक, संगीतकार आणि संस्थेचे पहिले अध्यक्ष आदरणीय कै. सुधीर फडके (बाबूजी) आणि सर्वांचे लाडके कै. मधुकरराव मंत्री या संस्थापक त्रयीचे स्मरण करून त्यांना संस्थेतर्फे वंदन करतो. बिंदुमाधवांची दूरदृष्टी, बाबूजींची शिस्त आणि मधुकररावांच्या संघटन कौशल्याचा त्रिवेणी संगम म्हणजे मुंबई ग्राहक पंचायत.

१२ एप्रिल १९७५ ला गुढी पाडव्याच्या शुभ मुहूर्तावर बिंदुमाधव, बाबूजी आणि मधुकरराव यांनी अशोक रावत, आप्पासाहेब आणि प्रतिभाताई गोडबोले आदी ज्येष्ठ कार्यकर्त्यांसह मुंबईत ग्राहक पंचायतीची म्हणजेच पर्यायाने ग्राहकांची गुढी उभारली.

ग्राहक हा अर्थव्यवस्थेचा राजा. पण प्रत्यक्षात बाजारपेठेत ग्राहकांचे मोठ्या प्रमाणावर शोषणच होत होते. १९७४-७५ चा काळ म्हणजे गगनाला भिडलेली महागाई, कृत्रिम टंचाई, साठेबाजी, काळाबाजार, भेसळ आणि वजन-मापातील फसवणुकीने ग्राहकांचे बेबंद शोषण होण्याचा तो काळ होता. ज्या ग्राहक राजाचे शोषण होत होते तो ग्राहक निद्रिस्त, असंघटित होता. बिंदुमाधवांनी अनेक विचारवंत, अर्थतज्ञ, पत्रकार यांच्याशी चर्चा करून एक विचार कृतीत आणला. या त्रस्त पण निद्रिस्त ग्राहकांना जीवनावश्यक वस्तू थेट खरेदी करून रास्त किंमतीत दरमहा पुरवल्यास ग्राहक संघटीत होण्यास मदत होईल, असा विचार करून ग्राहक संघांद्वारे ग्राहक पंचायतीचे बीजारोपण प्रथम पुण्यात

१९७४ मध्ये केले. पुण्याप्रमाणेच मुंबईतही अशा प्रकारे ग्राहक संघ स्थापण्याचे बाबूजींबरोबरच मधुकरराव मंत्री यांनीही मनावर घेतले.

१९७५ च्या गुढीपाडव्याच्या शुभमुहूर्तावर मुंबईत आपले पहिले वाटप झाले. बघता बघता या आगळ्या वेगळ्या, अनोख्या अशा या ग्राहकांच्या शोषणमुक्तीच्या ग्राहक चळवळीचा मुंबईत मोठ्या प्रमाणावर प्रसार होत गेला. ग्राहकांचा वाढता सहभाग लक्षात घेऊन संस्थेने मुंबई शिवाय १९९३ मध्ये ठाणे, २००४ मध्ये पालघर, २००८ मध्ये रायगड, २००९ मध्ये वसई आणि २०१८ मध्ये पुणे अशा एकूण सहा ठिकाणी ग्राहक संघ स्थापन करून दरमहा वाटप सुरू केले. आज या सहा वितरण केंद्रांतून अंदाजे ३० हजार कुटुंबांना 'ना नफा, ना तोटा' तत्त्वावर आपण वितरण करत आहोत.

या संपूर्ण कालावधीत संस्थेच्या ग्राहक पंचायत पेठांनीसुद्धा ऑनलाईन शॉपिंगच्या आव्हानाला तोंड देत विविध अंगांनी बहरत जाऊन ग्राहक पेठांचे मूल्याधिष्ठित आणि उचित व्यापारी प्रथांचे एक आदर्श प्रारूप समाजापुढे ठेवून विश्वासाहं खरेदीचा मार्ग ग्राहकांना दाखवून दिला आहे.

जीवनावश्यक वस्तूंचे वितरण हे आपल्या संस्थेचे साध्य नाही तर साधन आहे, हे आपली संस्थापक त्रयी आणि अन्य संस्थापक कार्यकर्ते आम्हा कार्यकर्त्यांच्या मनावर वेळोवेळी ठसवत गेली. वितरणातच अडकून पडू नका. ग्राहक संघटन, ग्राहक जागृती, ग्राहक प्रबोधन, ग्राहक संरक्षण यासाठी कंबरा कसा, हा आमच्या ज्येष्ठ कार्यकर्त्यांचा आम्हाला नेहेमीचाच सल्ला असे.

आज मागे वळून बघताना संस्थेच्या कार्यकर्त्यांनी गेल्या ४९ वर्षात ग्राहक शिक्षण आणि प्रबोधनासाठी जे योगदान दिले ते पाहिल्यावर मन थक्क होते. संस्थेच्या कार्यरंभानंतर एका वर्षातच आपण 'ग्राहक पत्रिका' दरमहा आपल्या सदस्यांना वाणसामानासोबत मोफत वितरीत करू लागलो. १९९५ मध्ये दै. लोकसत्तात 'ग्राहकांशी हितगुज' हे सदर सुरू झाले आणि त्याद्वारे आपल्या ग्राहक प्रबोधनाने एक वेगळीच उंची गाठली. तसेच महाराष्ट्र टाइम्स, सकाळ, महानगर, लोकमत, नवशक्ती, प्रहार अशा अनेक लोकप्रिय दैनिकांतून आपले ग्राहक जागृती आणि ग्राहक प्रबोधनाचे कार्य वेळोवेळी अविरत चालू आहे. Bombay Times मध्ये सात-आठ वर्षे, Hindustan Times मध्ये काही काळ आणि सध्या फ्री प्रेस जर्नलमध्ये आपले दोन स्तंभ चालू

आहेत. गेल्या २ ऑक्टोबरपासून दूरदर्शनवरच्या सह्याद्री वाहिनीवर 'जागो ग्राहक' हा आपला कार्यक्रम दर सोमवारी, मंगळवारी आणि बुधवारी प्रसारीत होत असून लक्षावधी ग्राहकांपर्यंत तो पोचत आहे.

या सर्व कालावधीमध्ये संस्थेने अनेक न्यायालयीन लढे लढले आणि यशस्वी करून ग्राहकांचे मोठ्या प्रमाणावर संरक्षण केले. लोहिया मशीन्स विरुद्धच्या राष्ट्रीय आयोगातील ऐतिहासिक लढ्यामुळे चार लाख ग्राहकांना आपण ४० कोटी रुपयांचा परतावा मिळवून दिला. इतकेच नाही तर एक ग्राहक तशाच बाधित असंख्य अनामिक ग्राहकांसाठी दाद मागू शकतो, अशी ग्राहक संरक्षण कायद्यातील दुरुस्ती सुध्दा या लोहिया मशीन्सच्या केसमुळेच झाली. परांजपे कन्स्ट्रक्शनच्या ८०० ग्राहकांना २४ कोटींचा परतावा मिळवून दिला तोही मुंबई ग्राहक पंचायतीनेच.

एनरॉनच्या मनमानीला आपण उच्च न्यायालयात आव्हान देऊन त्यांना ग्राहकांचे अस्तित्व आणि अधिकार यांची जाणीव करून दिली. कालबाह्य औषधे परत विक्रीसाठी आणणाऱ्या प्रख्यात ग्लॅक्सो कंपनीविरुद्ध आपण केलेल्या तक्रारीमुळे ग्लॅक्सो कंपनीला त्यांचे तिन्ही कारखाने १० दिवस बंद ठेवण्याची 'न भूतो, न भविष्यती' अशी शिक्षा ठोठावण्यात आली. सेट टॉप बॉक्स सक्तीविरुद्ध दिलेला लढा तसेच रेल्वे, रिक्षा-टॅक्सी, बसेस, महापालिकेच्या अत्यावश्यक सेवांमधील संपांना वेळोवेळी जीवावर उदार होऊन दिलेले लढे हे आपण ग्राहक हितार्थ दिलेल्या अनेक लढ्यांतील काही ठळक लढे. रिक्षा-टॅक्सीवरील कालबाह्य मीटर्स हटवून इलेक्ट्रॉनिक मीटर्ससाठी आपण यशस्वी लढा दिला.

मद्याच्या फसव्या जाहिराती, अश्लील वा दिशाभूल करणाऱ्या जाहिरातींविरुद्ध आपण वेळोवेळी आवाज उठवून या आक्षेपाह जाहिराती मागे घेण्यास संबंधितांना भाग पाडले आहे.

शासनाच्या अनेक समित्या तसेच ग्राहक न्यायालये आणि वीज ग्राहक मंचांवरही आपले सदस्य ग्राहकांचे प्रतिनिधित्व करत आहेत.

कोव्हिड काळात रद्द झालेले विमान प्रवास आणि देश-विदेश सहली याविरुद्ध सुध्दा संस्थेने कायदेशीर लढे दिले आणि देत आहे. 'रिलायन्सला करा टाटा' अशी अनोखी मोहीम हाती घेऊन आपण वीज क्षेत्रातील मक्तेदारी मोडली आणि पाच लाखांहून जास्त रिलायन्स ग्राहकांनी टाटा पॉवरकडे स्थलांतर करून आपण एक इतिहास निर्माण केला.

ग्राहक संरक्षण कायदा, रेरा कायदा निर्मिती आणि सुधारणा यातील संस्थेचे योगदान लक्षणीय आहे. महारेरा सलोग्हा मंच ही तर मुंबई ग्राहक पंचायतीची निर्मिती. तक्रार निवारणाचे एक आदर्श प्रारूप आपण याद्वारे निर्माण केले.

जागतिक प्रांगणातील आपल्या संस्थेची कामगिरी कोणालाही हेवा वाटावी अशीच आहे. कंझ्युमर्स इंटरनॅशनलच्या परिषदांमध्ये १९९४ पासून वेळोवेळी आपल्या कार्यकर्त्यांनी प्रभावी प्रतिनिधित्व केले. कंझ्युमर्स इंटरनॅशनलच्या संचालक मंडळावर माझी २०११ ते २०१५ या कालावधीसाठी निवड झाल्यावर युनायटेड नेशन्सच्या १९८५ च्या ग्राहक संरक्षण मार्गदर्शक सूचनांत महत्त्वपूर्ण सुधारणा घडवून आणण्यात आपण यशस्वी झालो. या मार्गदर्शक सूचनांच्या अंमलबजावणीवर जिनिव्हात कायमस्वरूपी देखरेख यंत्रणा निर्माण करण्याची मोठी कामगिरी आपण करून दाखवली. फिजी या देशातील ग्राहक संरक्षण कायदा निर्मितीसाठी EU तर्फे आपली नेमणूक होते, झिम्बाब्वे येथे आपली वाटप व्यवस्था बहते, UNCSO मध्ये आपल्या अनोख्या वितरण व्यवस्थेचे 'शाश्वत जीवनशैलीचे आदर्श प्रारूप' म्हणून नार्वेचे मंत्री आपलं कौतुक करतात हे सर्व मुंबई ग्राहक पंचायतीने जागतिक ग्राहक चळवळीत मिळवलेले मानाचे स्थान दाखवून देते.

एका स्वयंसेवी आणि आर्थिकदृष्ट्या आत्मनिर्भर अशा ग्राहक संस्थेचे ग्राहक चळवळीतील गेल्या ४९ वर्षांतील हे अभूतपूर्व योगदान शक्य झाले ते आपल्या संस्थापकांनी कोरलेल्या संस्कारांमुळे. तसेच आमच्या संघ प्रमुखांपासून ते सर्व वितरण केंद्रे कुशलतेने चालवणारे आमचे पदाधिकारी, सर्व स्तरांवरील कार्यकर्ते, आणि आमचा अधिकारी / कर्मचारी वर्ग यांच्या संपूर्ण सहकार्याशिवाय ही गौरवशाली वाट शक्यच झाली नसती. त्यांना द्यावेत तेवढे धन्यवाद कमीच आहेत.

अशी ही गौरवशाली वाटचाल करत आपण सुवर्णमहोत्सवी वर्षात पदार्पण करताना अनेक मोठमोठी आव्हाने संस्थेपुढे आणि ग्राहक चळवळीपुढे उभी असलेली आज दिसून येत आहेत. आपल्या संस्थेचे निःस्वार्थी, सेवावृत्तीने काम करणारे हजारो कार्यकर्ते ही आपली प्रचंड शक्ती आहे तसेच ते आपलं वैभवही आहे. या सामर्थ्यावरच आपण नव्या वर्षात पदार्पण करून नव्या आव्हानांना सामोरे जाण्यासाठी सज्ज होऊ या.

- अॅड. शिरीष वा. देशपांडे, कार्याध्यक्ष



मुखपृष्ठावरील बिंदुमाधव जोशी, सुधीर फडके आणि मधुकर मंत्री या मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या संस्थापक त्रयीला व ज्येष्ठ-श्रेष्ठ कार्यकर्त्यांना प्रणाम! सुवर्ण महोत्सवानिमित्त संस्थेचे सर्व कार्यकर्ते, सभासद, कर्मचारी आणि संस्थेशी जोडल्या गेलेल्या सर्वांना हार्दिक शुभेच्छा!

सुवर्णकाळ



‘तंत्रज्ञानाची व तरुणाईची कास धरावी’

संस्थेच्या सुवर्णमहोत्सवी वर्षानिमित्त आपल्या ग्राहक मासिकात, सुरुवातीच्या काळात भरीव काम केलेल्या ज्येष्ठांची मनोगते प्रसिध्द करणार आहोत. त्यासाठी संस्थेच्या ज्येष्ठ, महनीय कार्यकर्त्यांना आम्ही फक्त दोन प्रश्न विचारले. त्यांची थोडक्यात उत्तरे असलेली मनोगते आपल्याला या सदरात वाचायला मिळतील. पहिल्या भागात संस्थेच्या स्थापनेपासून (१९७५) पहिली ३० वर्षे संस्थेच्या जडणघडणीत मोठे योगदान असलेले त्यानंतरही २००९ पर्यंत संस्थेच्या विश्वस्तपदी राहिलेले आणि आताही संस्थेच्या कामाकडे आस्थेने बघणारे ज्येष्ठ कार्यकर्ते अशोक रावत यांची मुलाखत -

प्रश्न १ : तुमच्या कार्यकालात तुम्ही ग्राहक पंचायतीसाठी केलेले कोणते काम तुम्हाला कायम आनंद, समाधान देत राहिले?

उत्तर : अप्पासाहेब गोडबोले यांच्याबरोबर मला आपल्या वाटप यंत्रणेत सतत सुधारणा करण्याची संधी मिळाली. वाटप सोपे, सरळ व अचूक व्हावे यासाठी सुधारणेतील सातत्य आवश्यक असते. ते काम करायला मिळाले याचा आनंद वाटतो.

वाटपाव्यतिरिक्त आम्ही ग्राहक चळवळीची कामेही केली. एस.टी. दरवाढीला विरोध आणि एनरॉन प्रकल्पाचा प्रतिवाद करण्यासाठी अभ्यास व संशोधन ही कामे खूप समाधान देणारी ठरली. या दोन्ही कामात श्री. जयंत देव यांचा वाटा मोठा होता. एस.टी. दरांचा अभ्यास करून त्यांनी काढलेले निष्कर्ष वाहतुकीवरील



सुधारणांसाठी उपयोगी ठरले. एनरॉन वीज प्रकल्पावरील संशोधन करून श्री. जयंत देव यांनी काढलेल्या निष्कर्षावरून Power Purchase Agreement (PPA) एनरॉनच्या बाजूने एकतर्फी आहे, यावर शिक्षामोर्तब झाले. उच्च न्यायालयात केलेल्या जनहित याचिकेची केस मुंबई

ग्राहक पंचायतीसाठी न्या. धनंजय चंद्रचूड यांनी लढवली होती. माहितीच्या अधिकारानुसार PPA ची प्रत ग्राहक पंचायतीला देण्याचा निर्णय उच्च न्यायालयाने दिला. हा मोठा विजय होता. या लढ्यात सहभागी होता आले, याचे समाधान मोठे आहे.

प्रश्न २ : संस्थेला पुढे नेण्यासाठी आजच्या कार्यकर्त्यांनी कोणते काम आवर्जून हाती घ्यावे आणि का, असे तुम्हाला वाटते?

उत्तर : चळवळीच्या कामासाठी तरुण कार्यकर्ते सातत्याने मिळावे म्हणून तंत्रज्ञानाचा जास्त वापर करण्यासाठी संस्थेने पुढाकार घ्यायला हवा. अन्न, वस्त्र, निवारा, वीज, पाणी, इंधन, वाहतूक, शिक्षण, आरोग्य या विविध विषयात ग्राहक हितासाठी कामे करण्यासाठी आपण पुढे गेले पाहिजे. तंत्रज्ञान जाणणारे तरुण हे काम कमी वेळात करू शकतात. तशी संधी त्यांना मिळू द्यायला हवी. अशा तरुणांना सहभागी करून घेण्याचे काम आता आपल्या संस्थेने प्राधान्याने करावे, अशी इच्छा आहे.

– अशोक रावत (वय ८४)



प्रतिसाद

आपले सामान सरस!

मागच्या दोन महिन्यांत मी घरी केलेल्या पोळ्यांचा हिशोब ठेवला. पुण्याच्या टिळक रोडवरील प्रसिध्द दुकानातून गहू घेऊन केलेल्या कणकेच्या एका किलोत २८ पोळ्या झाल्या तर आपल्या वाटपातून गहू घेऊन केलेल्या कणकेच्या एका किलोत ३२ पोळ्या झाल्या. शिवाय पोळीचा पोतसुध्दा जास्त छान होता.

असाच फरक मला मटकी बाबतही जाणवला. ग्राहक संघाची मटकी भिजवल्यावर आपण मोड येण्यासाठी उपसतो, तेव्हा ती नंतर

बुळबुळीत होत नाही. पण अन्य स्थानिक नामवंत दुकानांतील मटकी वापरून पाहिली, तर ती बुळबुळीत झाली. आपल्या मटकीला मुळात चव आहे.

चैत्रात जे हरबरे वापरतो ते सुध्दा आपल्या वाटपातील असल्यास जास्त छान शिजतात, असा माझा अनुभव आहे.

आपल्या डाळी, कडधान्य यांचा टिकाऊपणा उत्तम असतो. आपले हिरवे मूग पण मोड आल्यावर खूप छान टपोरे फुलतात.

आपली खरेदी समिती खूप कष्ट घेते. त्यांना धन्यवाद.

– नीता गोखले, पुणे

सुवर्णक्षण



आपण जाहीर केलेल्या सुवर्णक्षण स्पर्धेला चांगला प्रतिसाद मिळाला आहे. त्यातील काही निवडक व प्रातिनिधिक अनुभव दर महिन्याच्या अंकात वाचायला मिळतील.

नियोजनाची सवय लागली

मी सन १९९७ पासून मुंबई ग्राहक पंचायतीचा सभासद आहे. अगदी सुरुवातीपासून आजपर्यंत संघप्रमुख म्हणून आवडीने काम पहात आहे. सभासद झाल्यापासून आर्थिक, सामाजिक नियोजन व सहकार्य यामुळे जीवनशैलीत बदल झाला, एकमेकांस सहाय्य करू या वृत्तीत वाढ झाली, याचा मला खूप अनुभव आला.

कै. श्री. कानिटकर यांच्या सहकार्याने आम्ही नागाव, अलिबाग परिसरात वार्षिक मेळावा दरवर्षी घेत असू. मेळाव्याचे नियोजन करणे या गोष्टीत कानिटकर यांना सहकार्य करित असू. प्रत्येक वर्षी मेळाव्याचे सूत्रसंचालन मी स्वतः करित असे त्यामुळे सभाधीटपणा, सभाशास्त्र आणि समयसूचकता या गोष्टी आत्मसात करता आल्या. या वार्षिक मेळाव्यात, दरमहा प्रसिध्द होणाऱ्या अंकाचे वाचन व मूल्यमापन करावे, असा विचार मनात आला आणि त्यानुसार 'ग्राहक मासिक अंक' हाच एक विषय ठेवून २० प्रश्नांची प्रश्नावली आम्ही केली. सदर प्रश्नांची उत्तरे ज्योती मोडक यांनी तपासून निकाल जाहीर केला. अशातून सभासदांना आपले मासिक वाचण्याची सवय लागली.

एकदा एका सभासदाने सामानाची वारेमाप मागणी नोंदविली. आणि बिलाचा आकडा पाहिल्यावर पैसे अदा करण्यास टाळाटाळ करून शेवटपर्यंत पैसे भरले नाहीत. त्यांच्या बिलाची रक्कम त्यावेळी मी भरली. कारण एकामुळे इतर सभासदांची गैरसोय नको. यानंतर मात्र प्रत्येक सभासदाने भरलेल्या फॉर्मची शाहनिशा करूनच घेण्याची सवय लावून घेतली.

एका वार्षिक मेळाव्यांत आपण घेतलेल्या सामानाची किंमत व त्यावेळी बाजारभाव याचा ३ महिन्यांचा तुलनात्मक तक्ता प्रदर्शित केला. प्रति सभासदास २१ टक्के ते २३ टक्के फायदा होतो, असेही निदर्शनास आणून दिले. आता वयोमानानुसार अधिक हिरीरीने काम करणे जमत नाही, याची खंत वाटते.

– गणेश विनायक पेंडसे, वय ८५ वर्षे
चेंद्रे- अलिबाग

जागरूकता अंगी भिनली

माझा संस्थेशी संबंध १९८२ पासून. आम्ही वांद्रे पूर्व येथील सरकारी अधिकारी वसाहतीत राहत होतो. तिथे माझ्या सासूबाई सौ. लिमये तसेच सौ. बाबतीवले, सौ. कुंटे, सौ. बिडकर वगैरे महिलानी एकत्र येऊन ग्राहक संघ स्थापन केला होता. दरमहा सामानाचे वाटप करताना गहू, तांदूळ, डाळ, साखर इ. वस्तू पोत्यात यायच्या. त्यातून प्रत्येक सभासदाला त्यांच्या यादीप्रमाणे वजनकाट्यावर वजन करून देणे खूपच जिकीरीचे काम होते. शेवटच्या सभासदाला बरेचदा मागणीपेक्षा कमी वजनाच्या वस्तू मिळत. त्याची भरपाई करण्यासाठी



दरमहा प्रत्येक सभासदांकडून सेस रक्कम गोळा केली जायची. त्याचा हिशोब ठेवणे तसेच सर्व प्रकारचे जमाखर्च चोख लिहून ठेवणे, हेही जबाबदारीचे काम असायचे. हे सर्व खूप जवळून बघण्याचे भाग्य मला लाभले.

मी माहीम येथे बँकेत नोकरी करत असल्यामुळे दररोज बसने जायचे. एकदा माहीम कॉजवेच्या सिग्नल जवळ मी एक जाहिरात पाहिली, ज्यात एक मुलगी लो-जीन्स घालून झिप उघडलेल्या अवस्थेत दाखवली होती. ती बहुतेक एका अंतर्वस्त्राची जाहिरात असावी. ते बघून मी शरमेने आणि संतापाने खूप अस्वस्थ झाले.

ऑफिसला गेल्यावर मी अनुराधा देशपांडे यांच्याशी फोनवर बोलले. त्यांनी ताबडतोब संबंधित एजन्सीला फोन लावला. त्यानंतर सूत्रे फिरली आणि मी जेव्हा संध्याकाळी ऑफिस सुटल्यावर बसने जात होते, तेव्हा ती जाहिरात उतरवली गेली होती. ती किंवा तशा प्रकारची जाहिरात मी नंतर कधीच बघितली नाही. अशाप्रकारे मुंबई ग्राहक पंचायतीमुळे मी एका जागरूक नागरिकाची भूमिका बजावू शकले, याचा मला सार्थ अभिमान आणि समाधान आहे.

– रंजना लिमये, वय ६५ वर्षे
सांताक्रूझ, मुंबई

सुवर्णमहोत्सवी वर्षातील पहिली पेठ गोरेगावला

गोरेगाव मुंबई ग्राहक पंचायत पेठ ११ एप्रिल ते १५ एप्रिल २०२४

९ एप्रिल २०२४ गुढीपाडव्याला आपली संस्था सुवर्णमहोत्सवी वर्षात पदार्पण करत आहे. याच दरम्यान आपली गोरेगाव पंचायत पेठ संपन्न होत आहे. ११ एप्रिल ते १५ एप्रिल ह्या कालावधीत गोरेगावच्या जवाहर नगर हॉल, एस.व्ही. रोड, गोरेगाव पश्चिम, गोरेगाव पंचायत पेठ आयोजित करण्यात आली आहे. हा खरेदीचा उत्सव साजरा करायला वैविध्याने नटलेली आपली पेठ पाहायला आणि आपले सुवर्ण महोत्सवी वर्षातील सुवर्णक्षण अनुभवायला येताय नं? नक्की या.



आपल्या सर्व मित्रमंडळी, आप्तस्वकियांनाही घेऊन या. पेठेतील स्टॉलची माहिती मार्च २०२४ च्या मासिकात आहेच!

कृत्रिम बुद्धिमत्ता आणि ग्राहक- चर्चासत्रात MGP

केंद्रीय ग्राहक मंत्रालयातर्फे १५ मार्च रोजी मुंबईत जागतिक ग्राहक हक्क दिनाचा शानदार कार्यक्रम झाला. Fair and Responsible AI for Consumers या Consumers International ने जाहीर केलेल्या थीमवर एक परिषद आयोजित करण्यात आली होती. केंद्रीय ग्राहक मंत्री पियूष गोयल यांच्या आगामी मतदारसंघात, ठाकूर इंजि. कॉलेजच्या आलिशान हॉलमध्ये हा कार्यक्रम झाला.



केंद्रीय ग्राहक सचिव रोहित कुमार सिंग यांनी हा विषय छान उदाहरणे देऊन विशद केला आणि प्रत्येकाने स्वतःला

अद्ययावत करण्याची व अधिक जबाबदारीने व्यवहार करण्याची जाणीव करून दिली. ग्राहक मंत्रालयातील विशेष अधिकारी निधी खरे यांनी Central Consumer Protection Authority (CCPA) ने केलेली कामे सांगताना विमान प्रवाशांना कसा न्याय मिळवून दिला, तेही कथन केले. त्यावेळी त्यांनी आपल्या संस्थेचा आणि शिरीष देशपांडे यांचा गौरवाने उल्लेख केला.

निधी खरे यांनी CCPA ची वेबसाईट सुरू झाल्याचेही जाहीर केले.

पियूष गोयल यांनी ग्राहक मंत्रालय कसे सर्वव्यापी आहे आणि

सर्वांचा समन्वय कसा महत्त्वाचा असतो, याची उदाहरणे दिली. प्रमाणीकरण हे भारतीय संस्कृतीतील मूल्य किती प्राचीन आहे, याचे दाखले त्यांनी दिले. विरासत अधिक विकास या दोन्हीच्या साह्याने विकसित भारताचे स्वप्न गाठूया, असे आवाहन त्यांनी केले.

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) विषयक दोन चर्चासत्रेही झाली. त्यापैकी AI and Protection of Consumer's Rights या विषयावरील सत्रात अॅड. शिरीष देशपांडे यांनी महत्त्वाचे मुद्दे मांडले. आरोग्यसेवा देताना रोबोटिक्सचा वापर वाढतोय. अशात काही चूक झाली तर जबाबदारी कोणाची असेल, AI चा वापर करून न्यायदान करताना कोणते फायदे, तोटे संभवतात, एकंदर AI विषयक धोरणे वेळोवेळी निश्चित कशी करावी लागतील, अशी मांडणी देशपांडे यांनी केली.

कृत्रिम बुद्धिमत्ता हे आव्हान आहे आणि संधीही!

ग्राहक म्हणून या क्रांतीकडे तैल बुद्धीने बघावे लागणार, अन्यथा ही कृत्रिम बुद्धिमत्ता आपली मानवी मती गुंग करेल आणि आपली बुद्धी गहाण पडेल! त्यामुळे सतर्कता आणि सज्जता आवश्यक आहे!!

आपल्या संस्थेतर्फे शुभदा चौकर, शर्मिला रानडे आणि मंगला गाडगीळ या कार्यक्रमांला उपस्थित होत्या.

पंचायत पेठ स्नेहसंमेलन उत्साहात संपन्न

आपल्या ग्राहक पंचायत पेठांतील गाळेधारक आणि विभागीय कार्यकर्ते यांचा एकत्रित स्नेहमेळावा १६ मार्च रोजी अंधेरी येथे आयोजित करण्यात आला. कार्यक्रमाच्या पहिल्या सत्रात प्रमुख पाहुण्या उद्योजिका स्नेहल लोंढे होत्या. नेहा जोशी यांनी तयार केलेल्या फुलांच्या परडीने त्यांचे स्वागत करण्यात आले.



स्नेहल लोंढे यांचे स्वागत करताना शिरीष देशपांडे

आपल्या प्रास्ताविकात पंचायत पेठ अध्यक्ष अनुराधा देशपांडे यांनी वर्षभरातील पंचायत पेठांचा आढावा घेतला. गेले वर्षभर ११ पेठा आणि 'सेतू बांधा रे' ही वंचित घटकांना उपलब्ध करून दिलेली १२ वी पेठ असा भरणे कार्यक्रम होता. एकत्रित उलाढाल १५ कोटीहून अधिक रुपयांची झाली. इतर पेठा आणि आपल्या पंचायत पेठा यात असलेला मूलभूत फरक, पेठेमधील 'जागो ग्राहक' आणि वितरण यासाठी असलेल्या दालनांचे वैशिष्ट्य समजावून सांगितले. पेठामुळे उद्योजकांना वाजवी दरात विक्रीसाठी हक्काचे व्यासपीठ मिळतेच याशिवाय विभागीय कार्यकर्त्यांचे संघटन होते नवे कार्यकर्ते मिळतात, संघवाद होते, संस्था सर्वच दृष्टीने बळकट होण्यास मदत होते. पेठमध्ये आयोजित विविध कार्यक्रमांमुळे कौटुंबिक वातावरण तयार होते. येत्या वर्षीही नवीन ठिकाणी पेठ आयोजित करण्याचा आणि 'सेतू बांधा रे' चा महासेतू करण्याचा संकल्प असल्याचे त्यांनी सांगितले. गाळेधारकांच्या वतीने सागर पाटील आणि नम्रता कुलकर्णी यांनी मनोगत व्यक्त करून कृतज्ञता व्यक्त केली.

यानंतर शुभदा चौकर यांनी उद्योजिका स्नेहल लोंढे यांची मुलाखत घेतली. स्नेहल लोंढे या हातमोजे निर्माण करणाऱ्या व्यवसायात अव्वल असून विविध प्रकारचे हातमोजे त्या निर्यात करतात, देशातील नामवंत उद्योगांना पुरवतात. २००८ साली सांगली जिल्ह्यातील हिंणगाव येथे त्यांनी व्यवसायास सुरुवात केली. हातमोज्यांचाच व्यवसाय करावा असे का वाटले, पयोद इंडस्ट्रीची सुरुवात, आलेल्या अडचणी, त्यावर केलेली मात,

सध्याची कारकीर्द आणि भविष्यातील योजना याविषयी बोलतं केलं. ही मुलाखत ऐकून सर्वजण दिग्मूढ झाले.

त्यांनी ३० गावातील ३५० हून अधिक महिलांना रोजगार दिला आहे. शासनाचा क्लस्टर डेव्हलपमेंट कार्यक्रम राबवून एमएसएमइच्या योजनांचा फायदा घेऊन ग्रामीण महिलांना त्यांनी उद्योजक बनवले आहे. सर्वांनी एकत्र येऊन उद्योग केला तर मोठी ऑर्डर एकत्रितपणे पूर्ण करू शकतो, हा विश्वास त्यांनी महिला उद्योजकांना दिला आहे. आज आपल्याला माहिती नसणारे हातमोज्यांचे अनेक प्रकार असून त्याचे संग्रहालय बनवण्याचा त्यांचा मानस आहे. विविध चेंबर्स, केंद्र आणि राज्य सरकारच्या उद्योग संबंधित वेगवेगळ्या कमिटींवर त्या कार्यरत आहेत.



पंचायत पेठ समिती

आपल्या मार्गदर्शनपर भाषणात कार्याध्यक्ष शिरीष देशपांडे यांनी या प्रेरणादायी मुलाखतीचे 'दिव्यत्वाची जेथ प्रचिती तेथे कर माझे जुळती' असे वर्णन केले. पंचायत पेठेने सुरुवातीपासून दर्जा आणि दर याची सुरेख सांगड घालून नैतिक मूल्य जोपासण्याचा आग्रह धरला असल्याचे कौतुकोद्गार काढले. 'या सुवर्ण महोत्सवी वर्षात आपली एक तरी पेठ परदेशात झाली पाहिजे, या दृष्टीने तयारीस लागू' असे पेठ कमिटीस सांगितले. कार्याध्यक्षांच्या हस्ते पेठ कमिटी सदस्यांचा फूल देऊन सन्मान करण्यात आला.

कार्यक्रमाचे सूत्रसंचालन शिक्षण विभाग प्रमुख मंगला गाडगीळ यांनी केले. अनघा आचरेकर यांनी सर्वांचे आभार मानून प्रथम सत्राची सांगता झाली. स्नेहभोजनाचा आस्वाद घेतल्यानंतर कार्यक्रमाच्या दुसऱ्या सत्रात निनाद आजगांवकर यांच्या सुगम संगीताचा कार्यक्रम झाला.

ज्योतिकलश झलके, स्वरगंगेच्या काठावरती, शतदा प्रेम करावे, सेतू बांधा रे अशी अनेक अजरामर गीते त्यांनी सादर केली. रश्मी आमडेकर यांनी रसाळ सूत्रसंचालन केले.

– उदय पिंगळे

महारेरा सलोखाकारांचे अनोखे प्रशिक्षण शिबीर



महारेरा सलोखाकारांसाठी २४ व २५ फेब्रुवारी रोजी पवई येथील महाराष्ट्र नॅशनल लॉ युनिव्हर्सिटी (MNLU)च्या सभागृहात एक अनोखे प्रशिक्षण शिबीर अत्यंत उत्साहात संपन्न झाले. 'नारेडको'चे हिनेश ठक्कर यांनी त्यासाठी गेल्या काही महिन्यांत प्रचंड मेहनत घेऊन हे सर्व घडवून आणले. अनुभवी आणि कुशल प्रशिक्षक अॅड. जे. पी. सिंग यांनी दोन दिवस अत्यंत रंजक पध्दतीने उपस्थित सलोखाकारांना सलोखा मंचात येणाऱ्या तक्रारी हाताळण्यासाठी एक नवा दृष्टिकोन दिला. संवाद कौशल्याचे महत्त्व त्यांनी खूप प्रभावीपणे पटवून दिले. त्यांची शिकवण्याची हातोटी उत्कृष्टच होती.

या निमित्ताने सर्वात जास्त तक्रारींमध्ये सलोखा घडवून आणण्यात यश मिळवले अशा आपल्या तीन सलोखाकारांचा त्यांच्या सह-सलोखाकारांसह महारेराने एकेक देखणी ट्रॉफी देऊन गौरव केला. याचे मानकरी होते विवेक केळकर, प्रसाद वाघ आणि सुभाष सौदागर. तिघांचेही मनःपूर्वक अभिनंदन.

तसेच ज्या सलोखाकारांनी जास्तीत जास्त तक्रारी हाताळल्या, त्या सलोखाकारांचासुद्धा त्यांच्या सहकाऱ्यांसह ट्रॉफी देऊन गौरव केला. याचे मानकरी होते अॅड. पूजा जोशी-देशपांडे, वीणा गोंधळेकर आणि प्रकाश मोडक. या तिघांचेही मनःपूर्वक अभिनंदन.

माझ्यासाठी आणि संस्थेसाठी हा संपूर्ण दोन दिवसांचा प्रशिक्षण कार्यक्रम म्हणजे सोनेरी क्षणांची पखरण होती. आपण लावलेले बीज अंकुरलेले आणि नंतर फोफावलेले बघण्याचे परमभाग्य मला लाभले. गेल्या सहा वर्षांत महारेरा सलोखा मंचाच्या या रोपट्याने चांगलाच आकार घेत आता त्याला फार छान बहर आलेला मी गेले दोन दिवस बघतोय आणि मन प्रसन्न होतंय. ज्या माझ्या कार्यकर्त्यांवर मी विश्वास ठेवला, तो त्यांनी सार्थ केला, असं मला आज अभिमानानं सांगता येईल.

२०१७च्या अखेरीस मी सलोखा मंचाची कल्पना अगदी सहजच तत्कालीन महारेरा अध्यक्ष गौतम चटर्जी यांना सांगितली त्यावेळी मला स्वप्नातही आजचे हे चित्र दिसले नव्हते किंवा असे भव्य चित्र उभे राहिल, असेही त्यावेळी वाटले नव्हते.

महारेरा सलोखा मंचाचे हे रोप बहरून आणण्यात आपल्या सर्व सलोखाकारांचे फार मोठे योगदान आहे. दोन दिवसांच्या प्रशिक्षण शिबीराने आपले उपस्थित सर्व कार्यकर्ते जास्त सक्षम होतील असा माझा विश्वास आहे. आता मध्यस्थीचा कायदा आल्याने महारेरा सलोखा मंचाला आणखीनच बळकटी येणार आहे.

– अॅड. शिरीष देशपांडे, कार्याध्यक्ष

कॅम्प्लिन कंपनीत ग्राहक पंचायत

कोकण मराठी साहित्य परिषद आयोजित जागतिक महिला दिनानिमित्त ८ मार्च रोजी कोकुयो कॅम्प्लिन लिमिटेड, बोईसर येथे कार्यक्रमाचे आयोजन केले होते. सदर कार्यक्रमात मुंबई ग्राहक पंचायत विषयी माहिती देण्यासाठी आमंत्रित करण्यात आले होते. त्यानुसार वैशाली पारवेकर, (शिक्षण विभाग कार्यकर्ती) आणि माधुरी वर्तक (कार्याध्यक्ष, बोईसर विभाग) यांनी मार्गदर्शन केले. या वेळी कोकुयो कॅम्प्लिन मधील महिला कर्मचारी आणि संबंधित अधिकारी उपस्थित होते.

यावेळी राज्य पुरस्कार प्राप्त शिक्षक आणि कोकण मराठी साहित्य परिषदेचे अध्यक्ष मा. संजय घरत सर, मा. अजित राणे सर, उपाध्यक्ष कोकण मराठी साहित्य परिषद व कोकुयो कॅम्प्लिन लिमिटेडचे HR प्रमुख यांचे मोलाचे सहकार्य मिळाले.

– वैशाली पारवेकर, कार्यवाह, बोईसर तारापूर विभाग.

सलोख्यात धडाडी

आपल्या कार्यकर्त्यांच्या चांगल्या कामांचं कौतुक कार्याध्यक्ष अॅड. शिरीष देशपांडे नेहमी करत असतात. मध्यंतरी त्यांनी रेरा सलोखा मंचात सलोखाकार म्हणून भूमिका बजावणाऱ्या सर्व कार्यकर्त्यांचे कौतुक केले. त्यातही विवेक केळकर आणि अॅड. पूजा जोशी-देशपांडे या दोघांच्या यशाचे त्यांनी विशेष कौतुक केले. जास्तीत जास्त तक्रारी हाताळण्याचा व सोडवण्याचा उच्चांक केला अॅड. पूजा जोशी-देशपांडे यांनी. त्यांच्याशी गप्पा मारून साकारलेला हा लेख-

एका घरग्राहकाने १० लाख रुपये आगाऊ रक्कम देऊन एक सदनिका बुक केली होती. दरम्यान त्याची नोकरी गेली. त्याने हे बुकिंग रद्द करावे, अशी विनंती विकासकाला इमेलद्वारे केली. त्या विकासकाने ग्राहकाला १० लाखांपैकी फक्त ७ लाख रु. परत केले. घरग्राहक आणि विकासक यांच्यातल्या करारानुसार विकासकाची कृती बरोबर होती. पण ग्राहकाची निकड बघून आम्ही सलोखा मंचात ही केस घेतली. ग्राहकाभिमुख दृष्टिकोनातून या केसकडे बघण्याचे आवाहन आम्ही विकासकाला केले. त्यानंतर विकासकाने आणखी २ लाख रु. त्या ग्राहकाला परत केले. विकासक आणि ग्राहक समोरासमोर आल्यास आणि त्यांच्यामध्ये कोणी मध्यस्थ असल्यास असेही घडू शकते!

अॅड. पूजा जोशी-देशपांडे यांच्याकडे असे अनेक अनुभव आहेत. सलोखा मंचाच्या माध्यमातून त्यांनी सर्वाधिक केस सोडवल्या आहेत. त्यांच्या यशाचे मर्म म्हणजे पध्दतशीर काम!

त्या आणि त्यांचे सहकारी Co-conciliator हिमांशु जैन यांच्यामध्ये चांगला समन्वय व संवाद आहे. ते दोघेही एकमेकांचे मुद्दे समजून घेतात. आणि एक टीम बनून विकासकांशी व ग्राहकांशी बोलतात.

अॅड. पूजा जोशी-देशपांडे म्हणतात की, त्यांच्या सलोखा पध्दतीत त्या ५ गोष्टींना महत्त्व देतात-

१. तक्रारदारांचे म्हणणे, परिस्थिती, कारणे हे सर्व नीट समजून घेणे. त्याचे दूरगामी हित कशात आहे, याचा विचार करतो.
२. संवाद हा सलोखा मंचाचा आत्मा आहे. शांत, संयत, ठाम संवाद महत्त्वाचा. दोन्ही बाजू संवादातून समोर आणणे आणि त्यांना मार्ग सुचवणे आवश्यक असते.
३. दोन्ही बाजू समजूतदारपणे ऐकून घ्याव्या लागतात. त्यातला



एकेक मुद्दा विचारात घेत घेत गुंता सोडवावा लागतो.

४. एकच एक उपाय धरून बसून चालत नाही. सलोखाकार म्हणून वेगवेगळे पर्याय पुढे ठेवावे लागतात. त्यासाठी कल्पकता हवी. त्यातल्या त्यात कोणता पर्याय दोघांनाही

स्वीकारार्ह आहे, याचा अंदाज घेऊन तडजोड घडवून आणावी लागते.

५. शब्दाला जागणे आवश्यक आहे, हे दोन्ही पक्षांना सांगावे लागते. सलोखा करतात जो पर्याय, मार्ग दोहोंना मान्य होईल, त्यावर त्यांनी मागे न फिरता तो स्वीकारला तरच तोडगा निघतो.

सलोखा मंचातील वातावरण अनौपचारिक व सकारात्मक असते. परस्पर सहकार्याचा दृष्टिकोन रुजवला जातो. संघर्ष कमी करून समजूतदारपणे उपाय शोधण्यावर भर दिला जातो.

हे सर्व स्वेच्छेने होत असते. कोणत्याही टप्प्यावर एका पक्षाला जर हा समेट पटत नसेल तर बाहेर पडण्याची मुभा असते. मात्र मग पुढचा मार्ग खर्चिक व वेळकाढू असतो.

महारेरा सलोखा मंच पध्दत २०१८ पासून सुरू आहे. ज्यांना सलोखा मंचाचा मार्ग स्वीकारायचा असेल त्यांनी ठरवले की 'महारेरा' तर्फे ती तक्रार सलोखा मंचाकडे पाठवली जाते. सर्वांच्या संमतीने दिवस, वेळ निश्चित केली जाते.

सर्वांच्या पहिल्या मिटिंगमध्ये सलोखा मंचाचे नियम व पध्दत समजावली जाते. मग एकत्र आणि स्वतंत्र मिटिंग होतात. सलोखाकार दोन्ही बाजू नीट समजून घेतात. अधिक माहितीही जाणून घेतात. विकासकाच्या प्रकल्पाच्या विलंबाची कारणे, वचन पाळले न जाण्याची कारणे समजून घेतली जातात. ग्राहकाची तक्रार व अपेक्षा नीट जाणून घेतल्या जातात. दोन्ही बाजूची मंडळी आपापली बाजू सलोखाकारांपुढे मांडतात. मग सलोखाकार मार्ग सुचवतात. चर्चा होतात. सहमती झाली की 'सेटलमेंट करार' करण्यात येतो. काही वेळा दोन्ही पक्षकारांना त्यांच्या कायदेतज्ज्ञांचा सल्ला घेण्यास सुचवले जाते. तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी वकिलांची भूमिकाही महत्त्वाची असते. पूजा दर पंधरवड्याला सुमारे ६ तास सलोखा मंचासाठी काम करतात. पूजा स्वतः पेशाने वकील आहेत. त्यांनी Conciliation या विषयात मास्टर्स पदवी प्राप्त केली आहे. त्यांची आतापर्यंतच्या कामगिरीची धडाडी अशीच चालू राहो आणि अधिकाधिक घर-ग्राहकांना लाभ होवो, हीच शुभेच्छा.

- शुभदा चौकर



मे २०२४ च्या वाटपातील पुस्तक

- **अफसाना लिख रही हूँ**; लेखिका : डॉ. मृदुला दाढे; प्रकाशक : रोहन प्रकाशन;
छापील किंमत : २६०/-रु.; वाटपातील किंमत : १७२/- रु.

अफसाना लिख रही हूँ

डॉ. मृदुला दाढे हे नाव वाचल्यावर गाणं कसं ऐकावं, त्यातील सुरांसोबत येणाऱ्या शब्दांचा आनंद कसा घ्यावा, हे समजावणारे चपखल शब्दांचा वापर केलेले उत्कृष्ट मराठी वाचायला मिळणार, याची खात्रीच होती.



या पुस्तकात त्या संपूर्ण चित्रपट त्याच्या सर्वांगाने उलगडतात. यासाठी त्यांनी १९४० ते १९८० या कालखंडातील १५ चित्रपट निवडले आहेत. तेही प्रेक्षकांच्या पसंतीचे व अजूनही मनात रेंगाळणारे आहेत- अनुराधा, अनाडी, मौसम, बंदिनी, गाइड आणि इजाजत असे

या चित्रपटाचे कथानक काय, सुमधुर व कथेचा अविभाज्य भाग असलेली गाणी, कथानकाला कसे पुढे नेतात हे मांडले आहे. यातील नायक-नायिकांच्या व्यक्तिमत्त्वांना उजाळा देणारे संगीत दिग्दर्शन, त्यांनी वापरलेली वाद्ये इ. तील बारकावे समजून दिले आहेत.

‘इजाजत’ बदल लिहिताना लेखिका म्हणतात, ही तीन होरपळलेल्या जीवांची कहाणी आहे. हा सिनेमा म्हणजे गुलजार दिग्दर्शित एक काव्यच आहे. गुलजारांची तरलता, आर.डी.बर्मनचे जगावेगळे संगीत व त्यातील अवघड गाण्यांना मनस्वी आशाताईच्या आवाजाची साथ, हा एक आगळावेगळा मिलाफ आहे. अभ्यास करून साकारलेलं ‘अफसाना लिख रही हूँ’ वाचायलाच हवं. विकत घ्याच, तुमच्या घरात ठेवा आणि केव्हाही, कोणतेही प्रकरण वाचा.

१५ अभिजात चित्रपट.

– अनुराधा नरसाळे

मुंबई ग्राहक पंचायत आयोजित – दूरदर्शनवरील ‘जागो ग्राहक’ कार्यक्रमांचे वेळापत्रक

क्र.	प्रसारण दिनांक	प्रसारण वेळ	विषय	सहभाग
१.	सोमवार १/०४/२०२४ मंगळवार २/०४/२०२४ बुधवार ३/०४/२०२४	संध्याकाळी ७.३० दुपारी २.३० सकाळी १०.००	बाल रुग्णांचे स्वास्थ्य	१. डॉ. हेमंत जोशी, बाल रोग तज्ञ २. डॉ. अर्चना जोशी, बाल रोग तज्ञ
२.	सोमवार ८/०४/२०२४ मंगळवार ९/०४/२०२४ बुधवार १०/०४/२०२४	संध्याकाळी ७.३० दुपारी २.३० सकाळी १०.००	मुंबई ग्राहक पंचायतीची सुवर्णमहोत्सवी वाटचाल	१. अॅड. शिरीष देशपांडे, कार्याध्यक्ष, मुंबई ग्राहक पंचायत २. श्रीम. अनुराधा देशपांडे, कार्योपाध्यक्ष, मुंबई ग्राहक पंचायत ३. श्रीम. शुभदा चौकर, ज्येष्ठ पत्रकार
३.	सोमवार १५/०४/२०२४ मंगळवार १६/०४/२०२४ बुधवार १७/०४/२०२४	संध्याकाळी ७.३० दुपारी २.३० सकाळी १०.००	शेअर्स मधील गुंतवणूक आणि फसवणूक	१. श्री. जीवन सोनपारोटे, चीफ जनरल मॅनेजर सेबी २. डॉ. अभिजित फडणीस, गुंतवणूक तज्ञ ३. श्रीम. शर्मिला रानडे, मुंबई ग्राहक पंचायत
४.	सोमवार २२/०४/२०२४ मंगळवार २३/०४/२०२४ बुधवार २४/०४/२०२४	संध्याकाळी ७.३० दुपारी २.३० सकाळी १०.००	म्युच्युअल फंडातील गुंतवणूक – धोके आणि उपाय	१. श्रीम. क्रांती सरदेसाई, जनरल मॅनेजर, सेबी २. श्री. पराग गोडबोले, गुंतवणूक तज्ञ ३. श्रीम. शर्मिला रानडे, मुंबई ग्राहक पंचायत

प्रत्येक आठवड्यात पहायला विसरू नका

दूरदर्शन सह्याद्री वाहिनीवरील आपला कार्यक्रम ‘जागो ग्राहक’

चेंबूर-घाटकोपर-कुर्ला विभागाचा संघप्रमुख मेळावा



महत्त्व आणि कामकाज कसे चालते, याविषयी माहिती दिली.

शशिकांत साळवी यांनी गोंरेगाव विभागात चालणाऱ्या उपक्रमांबद्दल माहिती दिली, तसेच त्या विभागातून झालेली कामे मध्यवर्तीमध्येसुध्दा कशी स्वीकारली गेली, हे सांगितले.

यानंतर खरेदी समितीच्या उपाध्यक्ष छाया वारंगे यांची मुलाखत झाली. संघ सदस्य ते

२४ फेब्रुवारी रोजी चेंबूर विभागातील संघांच्या प्रमुखांचा व प्रतिनिधींचा मेळावा पार पडला.

विभागातील संघ सदस्यांच्या काही अडचणी किंवा सूचना जाणून घेणे, त्याचप्रमाणे २०२४च्या गुढीपाडव्याला मुंबई ग्राहक पंचायत सुवर्णमहोत्सवी वर्षात पदार्पण करत आहे, त्या निमित्ताने कोणते उपक्रम करता येतील याविषयी चर्चा करणे, असे या मेळाव्यामागे उद्देश होते.

मेळाव्यासाठी मध्यवर्तीच्या संघटन विभागाच्या प्रमुख रंजना मंत्री, खरेदी समितीच्या उपाध्यक्ष छाया वारंगे आणि गोंरेगाव विभागाचे कार्याध्यक्ष शशिकांत साळवी निमंत्रित होते.

कार्यक्रमाच्या पूर्वार्धात रंजना मंत्री यांनी मुंबई ग्राहक पंचायत ही चळवळ किती व्यापक आहे, त्याचप्रमाणे संघटन विभागाचे

खरेदी समितीच्या उपाध्यक्ष असा त्यांचा प्रवास आणि मुंबई ग्राहक पंचायतसाठी वितरणातून देण्यात येणाऱ्या सामानाची खरेदी कशी केली जाते, त्याचप्रमाणे किराणा सामान खरेदी करताना कोणते निकष लावले जातात, त्यांची साठवणूक कशी करावी इत्यादीची सविस्तर माहिती, तसेच खरेदीच्या वेळी आलेले अनुभव, खरेदीपश्चात सदस्यांकडून आलेल्या तक्रारीतून आलेले अनुभव त्यांच्या मुलाखतीतून समजले. सुवर्णा कुलकर्णी यांनी छायाताईची मुलाखत घेतली. मुलाखत खूप छान झाली, असा अभिप्राय सदस्यांकडून मिळाला.

तन्वी घैसास यांनी कार्यक्रमाचे सूत्रसंचालन केले, तर अनिल ठोसर यांनी उपस्थितांचे आभार मानले.

– तन्वी घैसास

मालाड विभागाचा मेळावा उत्साहात



मालाड विभागाचा २६ वा वार्षिक मेळावा ३ फेब्रुवारीला साजरा झाला. कार्यवाह चित्रा जोशी यांच्या स्वागत गीताने सुरुवात झाली. भाग्यश्री सामंत यांनी प्रास्ताविक केले. प्रमुख पाहुणे म्हणून डॉ. मोहना गद्रे यांना बोलावण्यात आले होते. त्या भूलतज्ज्ञ आहेत. वेदना मुक्ती या सर्वासाठी उपयुक्त आणि वेगळ्या विषयाची माहिती त्यांनी दिली, ती सर्वांना खूप आवडली. अध्यक्षस्थानी संस्थेच्या कार्यवाह ज्योती मोडक होत्या. त्यांनी मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या उभारणीपासून, आत्तापर्यंतचा प्रवास सांगितला. तसेच सद्य कार्याची

माहिती दिली. ग्राहक संघटना टिकून राहाणे किती आवश्यक आहे, हेही सांगितले. सर्वजण ऐकताना भारावलेले होते. पाहुण्यांचे आणि अध्यक्षांचे स्वागत फळांच्या परडीने करण्यात आले. त्यांचा परिचय उमा पावनगडकर यांनी केला. मनोरंजनाच्या कार्यक्रमात मालाड विभागातील सभासदांनी गायन, कविता वाचन केले. तसेच तृप्ती करंदीकर यांनी लिहिलेल्या 'ग्राहकांचे हक्क आणि कर्तव्य' यावर आधारित सवाल-जवाब कार्यक्रम खूप छान झाला. माहिम येथील आव्हान पालक संस्थेच्या दिव्यांग मुलांनी केलेले दोन नाच कौतुकास्पद ठरले. या संस्थेच्या संस्थापिका वंदना कर्वे यांचा सत्कार करण्यात आला. आणि त्या संस्थेला आर्थिक मदत ही देण्यात आली. कार्यक्रमाचे सूत्रसंचालन तृप्ती करंदीकर आणि स्वाती नातू यांनी अतिशय छान केले. खजिनदार श्री. शानबाग यांनी सर्वांचे आभार मानले. अपर्णा परांजपे, मुग्धा वैद्य आणि कविता टिकम यांचे विशेष सहकार्य लाभले. शेवटी अल्पोपहारानी कार्यक्रमाची सांगता झाली.

– चित्रा जोशी

गोरेगाव विभागाचा ३५ वा मेळावा उत्साहात साजरा

गोरेगाव विभागाचा ३५वा वार्षिक मेळावा रविवार, १० मार्च रोजी संपन्न झाला. प्रमुख पाहुण्या व वक्त्या म्हणून डॉ. मृणाल पेडणेकर लाभल्या होत्या. कार्यक्रमाच्या अध्यक्षस्थानी होत्या संस्थेच्या कार्योपाध्यक्षा व पंचायत पेठेच्या अध्यक्षा अनुराधा देशपांडे.

विभागाचे कार्याध्यक्ष शशिकांत साळवी यांनी प्रास्ताविकात मागील काही वर्षांतील गोरेगाव विभागाच्या कामाचा आढावा सादर केला.

शिक्षण विभाग प्रमुख मंगला गाडगीळ आणि त्यांचे सहकारी सविता वराडे, रेखा केळकर, सुमिता चितळे आणि मनिषा पुराणिक यांनी ग्राहक जागृतीसाठी छोटे-छोटे नाट्य वाचनाचे प्रयोग सादर केले.

मानवाच्या खाद्य संस्कृतीवर भौगोलिक, सामाजिक आणि आर्थिक बदलांचा झालेला प्रभाव आणि त्यामुळे 'food choices and preferences' मध्ये झालेले बदल कार्यक्रमाच्या प्रमुख पाहुण्या आणि वक्त्या डॉ. मृणाल यांनी 'मोदक ते मोमोज' या आपल्या भाषणात अगदी सहज, सोप्या भाषेत उलगाडून सांगितले. नोकरी व्यवसायातील बदल, जागतिकीकरण, स्थलांतर यामुळे खाद्यसंस्कृती बदलत गेली. त्यातूनच 'फ्यूजन फूड'चा उगम झाला. जसे की स्ट्रॉबेरी, बासुंदी, रसमलाई केक किंवा गुलाबजाम आईस्क्रीम अशी अनेक उदाहरणे आहेत. रेडी टू ईट हाही असाच एक बदल आहे, त्यामध्ये पोहे, उपमा, शिरा प्रिमिक्स आता सहज

उपलब्ध आहेत. त्याचवेळी आपल्या वितरण व्यवस्थेत मिळणाऱ्या इन्स्टंट इडली पीठ, ढोकळा पीठ हेही रेडी टू ईटचाच भाग आहे आणि ते स्वागतातही आहे, असे त्यांनी नमूद केले. आपले शालीन मोदकही टिकवायला हवेत आणि नवे मोमोजही स्वीकारायला हवेत, त्यात आरोग्याचा विचार हरवू देऊ नये, असे त्या म्हणाल्या.

वार्षिक मेळाव्यात आपले मनोगत सांगताना पंचायतीच्या कार्योपाध्यक्षा व पंचायत पेठेच्या अध्यक्षा अनुराधा देशपांडे यांनी गोरेगाव विभागाने राबवलेल्या अनेक उपक्रमांसाठी सर्व पदाधिकाऱ्यांचे आणि कार्यकर्त्यांचे कौतुक केले. मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या मूलभूत वितरण व्यवस्थेत कालपरत्वे येऊ घातलेल्या बदलांची त्यांनी माहिती दिली. एक म्हणजे ऑनलाईन संघ. अशा ऑनलाईन सदस्यांचे सामान विभागात एका ठिकाणी पाठवता येईल आणि सदस्यांना ते तिथून घेता येईल. असा प्रयोग सुरुवातीला अंधेरी व पाल्यात सुरू होत आहे.

राजेंद्र राणे हे बोरिवली विभागाचे कार्याध्यक्ष तर आहेतच, पण ते मुंबई ग्राहक पंचायतीसाठी डिझायनिंगचे काम एकहाती करतात. त्यांच्या या कार्यासाठी त्यांचे विशेष कौतुक करण्यात आले.

कार्यक्रमाचे सूत्रसंचालन निवेदिता महाजन यांनी केले. नेहा जोशी यांनी सर्व उपस्थितांचे आणि कार्यकर्त्यांचे आभार मानले.

– शशिकांत साळवी

कांदिवली – वार्षिक मेळावा संपन्न



कांदिवली विभागाचा मेळावा १० मार्च रोजी संपन्न झाला. खरेदीच्या उपाध्यक्ष छाया वारंगे या प्रमुख वक्त्या म्हणून उपस्थित होत्या. सभासदांसाठी कडधान्ये आणि इतर जिन्नस कशा रीतीने खरेदी केले जातात, वस्तूची प्रत कशी ठरते, त्याची पारख कशी केली जाते, याची रोचक माहिती सभासदांना दिली.

डॉ. मानसी राजाध्यक्ष यांनी वैज्ञानिक दृष्टिकोनातून खरेदी या विषयावर श्रोत्यांशी संवाद साधला. दैनंदिन जीवनात आपण सर्वच अदृश्य चष्म्याचा वापर कसा करतो, किंबहुना कसा करावा यासंबंधी मार्गदर्शन केले. गमतीशीर उदाहरणांसह नाविन्यपूर्ण अदृश्य चष्मा दाखवून मने जिंकून घेतली. मुंबई ग्राहक वाटपाचा दृष्टिकोन

श्रोत्यांना रोचक, समाधानकारक आणि अत्यंत सोप्या शब्दात समजावून सांगितला.

संस्थेचे कार्योपाध्यक्ष प्रभाकर गवाणे यांच्या अध्यक्षीय भाषणातून संघटन कसं करावं, संघवाढ, सुसंवादातून सदस्यवाढ कशी करावी, यासंबंधी बोलताना त्यांची मुंबई ग्राहक पंचायतीबद्दलची कळकळ आणि आस्था पदोपदी जाणवत होती.

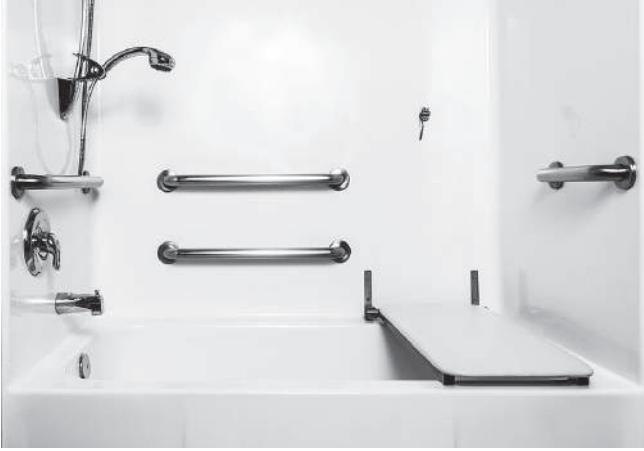
विभागातील सदस्य स्मिता गोसावी यांची नात सारेगमप या झी मराठी वाहिनीवरील लिटिल चॅम्प या स्पर्धेची विजेती गौरी भूषण गोसावी तसंच ज्योत्स्ना घुर्गे या दोघींनी सुरेल गाणी सादर केली.

मेळाव्याच्या सूत्रसंचालनाची जबाबदारी ऋता कोचरेकर यांनी सांभाळली. तसेच नीना पाटील यांनी सर्वांचे आभार मानले. कांदिवली विभागाचे ज्येष्ठ कार्यकर्ते मार्गदर्शक विजय जोशी यांच्या पसायदानाने मेळावा संपन्न झाला.

– स्मिता पोतनीस

ज्येष्ठांसाठीचे गृहनिर्माण प्रकल्प कसे असावेत ?

सध्या ज्येष्ठ नागरिक वेगवेगळ्या कारणांनी एकटे दुकटे राहत असून त्यांना सध्याच्या परिस्थितीत त्याचप्रमाणे भविष्यात सोईचे होईल आधार वाटेल सुरक्षितता लाभेल असे नवनवीन बांधकाम प्रकल्प 'रिटायरमेंट होम', 'सेकंड इनिंग' या नावाने उभारले जात आहेत. यासाठी अधिक पैसे मोजण्याची त्यांची तयारी आहे. ज्यांनी यापूर्वी अशा प्रकल्पात घर खरेदी केले ते त्यांच्या उपयोगाचे नसल्याच्या किंवा त्यात फसवणूक होत असल्याच्या तक्रारी त्यांनी सरकारकडे केल्या. एका स्वयंसेवी संस्थेनेही सन २०१९ मध्ये यासंदर्भात काही सूचना सरकारला केल्या आणि यात लक्ष घालून नियमन करण्याची मागणी केली होती. यासंबंधीच्या कायद्यात बदल



करण्याचे अधिकार गृहनिर्माण आणि शहर विकास मंत्रालयास आहेत. आलेल्या तक्रारी आणि त्यामागील तथ्य यांची छाननी केल्यावर या मंत्रालयास असे प्रकल्प नियमनाखाली असावेत असे वाटले, त्यासाठी त्यांनी काही मार्गदर्शक तत्वे जाहीर केली. अशी घरे खरेदी करताना दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती पाहून ग्राहकांची फसवणूक होऊ नये याची काळजी घेण्यात यावी आणि काही किमान गोष्टींची विकासकांवर सक्ती करावी, असे त्यांनी सुचवले. या आवाहनास तत्परतेने प्रतिसाद देऊन अशा प्रकारची घरे कशी असावीत यासंबंधी मार्गदर्शक तत्वे अलीकडेच महारेराने जाहीर केली. ज्येष्ठ नागरिकांना येऊ शकणाऱ्या अडचणी लक्षात घेऊन अनेक बारीकसारीक तपशील त्यात होते. हे सर्व तपशील इमारत रचना, पर्यावरण पूरक पध्दतींचा वापर, अधिक सुसज्ज लिफ्ट, तीव्र नसलेले चढउतार, जिऱ्याची रचना, स्वयंपाकघर रचना, स्वच्छतागृह रचना, सातत्यपूर्ण वीजपुरवठा, वायुवीजन, सुरक्षितता आणि सुरक्षा यासंबंधात होते. त्यावर जनतेकडून आपली मते महारेराने मागवली

होती. अंतिम नियमावली बनवताना त्यांचा विचार केला जाणार असून यानंतर अशा प्रकारच्या प्रकल्पांसाठी जाहीर केलेले नियम हे भविष्यात विकासकांवर बंधनकारक असतील.

महारेराच्या मार्गदर्शक तत्वांतील महत्त्वाचे मुद्दे-

- एकपेक्षा अधिक मजले असलेल्या इमारतींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी (उद्वाहक) लिफ्ट असणे आवश्यक. लिफ्टमध्ये दृकश्राव्य प्रणाली हवी.
- लिफ्टमध्ये व्हीलचेअरसह प्रवेश करता आला पाहिजे.
- विनाअडथळा व्हीलचेअर नेण्यासाठी संपूर्ण परिसरात रॅम्प असणे अनिवार्य.
- दरवाजे ९०० मिमी पेक्षा जास्त रुंदीचे आणि सरकते असणे आवश्यक.
- घरातील फर्निचर मजबूत, हलके आणि टोकदार कडा नसलेले असावे.
- पायऱ्यांची किमान रुंदी १५०० मिमी असावी आणि दोन्ही बाजूंच्या हँडरेल्स असावेत.
- सुरक्षिततेच्या दृष्टीने पूर्णपणे उघड्या आणि वक्राकार पायऱ्या नसाव्यात.
- प्रत्येक जिऱ्याला १२ हून अधिक पायऱ्या नसाव्यात.
- इमारतींमधील कॉरिडोरमध्ये सुलभ हालचाल करण्याच्या दृष्टीने पायऱ्या असाव्यात.
- आवश्यक तेथे रॅम्प असावेत.
- सर्वांच्या सोयीसाठी हँडल विशिष्ट उंचीवर असावेत.
- सहज लक्षात येण्याजोग्या ठळक रंगाच्या खुणांसह मजल्याच्या उंचसखल पातळीतील बदल सूचित करावा.
- स्वयंपाकघर गॅस गळती शोधण्याच्या यंत्रणेसह सुसज्ज असावे.
- बाथरूममध्ये ग्रॅब रेलची तरतूद असलेले वॉश बेसिन असावे.
- अतिरिक्त सुरक्षिततेसाठी सर्व बाथरूममध्ये अँटी-स्किड टाइल्स बसवाव्या.
- आणीबाणीच्या प्रवेशासाठी शौचालयाचे, बाथरूमचे दरवाजे बाहेरून उघडण्याची सोय असावी.
- अखंड वीजपुरवठा सुनिश्चित करण्यासाठी विजेची बँकअप व्यवस्था असावी.

- उदय पिंगळे



ग्राहक जागृती

नैसर्गिक रंग, मुलांसाठी कार्यशाळा

मुंबई ग्राहक पंचायत चेंबूर - घाटकोपर विभागातर्फे पर्यावरण आणि शिक्षण विभागाच्या अंतर्गत 'पर्यावरण दक्षता मंडळ, ठाणे' यांच्या संयुक्त विद्यमाने कुर्ला येथील विवेकानंद माध्यमिक इंग्रजी शाळेमध्ये १४ मार्च रोजी नैसर्गिक रंग बनवण्याची कार्यशाळा आयोजित केली होती.



या शाळेतील सहावी ते आठवीच्या विद्यार्थ्यांनी भाग घेतला. या विद्यार्थ्यांना होलिकेची गोष्ट सांगून आपण होळी हा सण साजरा करण्याचे महत्त्व सांगितले.

धुळवडीला आणि रंगपंचमीला रासायनिक रंगांचा वापर केला जातो. हे रंग शरीरावर, त्याचप्रमाणे पर्यावरणावरही वाईट परिणाम



कसे करतात, हे मुलांना समजावून सांगितले.

आपल्या मित्रांशी खेळताना कोणती काळजी घ्यावी, त्याचप्रमाणे प्लास्टिकच्या पिशव्या आणि फुगे यामध्ये रासायनिक रंगाचे पाणी भरून एकमेकांवर फेकल्याने कोणते अपघात घडतात आणि पर्यावरणात प्लास्टिकचा कचरा कसा वाढतो, याची माहिती दिली. असे होऊ नये याकरता पर्यावरणपूरक होळी व रंगपंचमी खेळायची असल्यास नैसर्गिक रंगांचा वापर करणे आवश्यक आहे. झेंडू, बीट, पालक, पळस, हळद, गुलाब, माठ पालेभाजी, बिकसा यांपासून नैसर्गिक रंग तयार करता येतात.

अशा प्रकारे आरोग्यपूर्ण रंगपंचमी खेळता येते.

नैसर्गिक रंग आम्ही घरी करू व यावर्षीची धुळवड अशाच प्रकारे रंग उडवून खेळू, असे आश्वासन विद्यार्थ्यांनी दिले.

– मोक्षदा नूलकर

शाळेच्या आवारात 'जागो ग्राहक' स्टॉल

१५ मार्च २०२४ या जागतिक ग्राहक हक्क दिनाचे औचित्य साधून मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या बोरिवली विभागाने गोरईला सुविद्या शाळेच्या बाहेरील आवारात 'जागो ग्राहक जागो' चा स्टॉल लावून जनजागृती केली.

घन कचरा व्यवस्थापन, कापडी पिशव्यांचा वापर, ग्राहक सुरक्षिततेचा अधिकार, माहिती मिळवण्याचा अधिकार, निवडीचा अधिकार, आपली समस्या सोडवण्याचा अधिकार, त्याचबरोबर ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार याबद्दल नागरिकांना सांगून त्यांचे प्रबोधन करण्यात आले. त्याच बरोबर कापडी पिशव्यांचे वाटपही करण्यात आले. या स्टॉलला मोठ्या प्रमाणात लोकांनी भेट दिली. तसेच शाळकरी विद्यार्थ्यांनीही उत्सुकतेने खाद्यपदार्थांच्या रॅपर विषयीची माहिती जाणून घेतली. कचरा व्यवस्थापनासाठी लागणारे 'अविरतपात्र' स्टॉलवर ठेवले होते. काही जणांनी संघ सुरू करण्यासाठी माहिती घेतली.



बोरिवली विभागाच्या अध्यक्षा डॉ. सुहासिनी संत यांनीही कार्यक्रमात पूर्ण वेळ सहभाग घेतला. कार्याध्यक्ष राजेंद्र राणे, कार्यवाह सविता वराडे तसेच अपर्णा पित्रे, शुभांगी यादव, सहकार्यवाह पंकज कुलकर्णी, सुमिता चितळे, आशुतोष गाडगीळ, नयना इंदप, पुनम बोरवणकर, नीता जांभेकर आणि मनिषा पुराणिक ह्या सर्व कार्यकर्त्यांच्या सहभागाने जागतिक ग्राहक हक्क दिनाचा उपक्रम अतिशय उत्साहात पार पडला.

– मनिषा पुराणिक

ठाणे विभागाचा वार्षिक मेळावा

ठाणे विभागाचा वार्षिक मेळावा १८ फेब्रुवारी रोजी मराठी ग्रंथ संग्रहालय येथे संपन्न झाला. उपस्थित सभासदांची संख्या फारच कमी होती. विविध भौगोलिक विभागातून कार्यकर्ते उपस्थित होते. कार्याध्यक्ष हिरा अकोलकर यांनी उपस्थितांचे स्वागत केले. मागील वर्षाची ठाणे विभागाची वाटचाल अहवाल स्वरूपात श्रीमती मोघे यांनी उपस्थितांसमोर मांडली.



ठाण्यातील कार्यकर्त्या

प्रमुख पाहुण्या म्हणून दादर विभागाच्या अध्यक्षा डॉ. मानसी राजाध्यक्ष (प्रसिध्द विज्ञान लेखिका) आम्हाला लाभल्या. 'अदृश्य चष्मा' हा विषय सगळ्यांसमोर त्यांनी छान प्रकारे मांडला. जो

सिक्स्थ सेन्स आपल्याकडे उपजतच असतो, कदाचित हाच तो चष्मा. ज्याची जाणीव आपल्याला असते, पण आपण तो वापरात नाही आणला की त्याचे परिणाम आपल्याला भोगायला लागतात, हे त्यांनी समजावून सांगितले.

अध्यक्षस्थान ठाणे विभागाचे अध्यक्ष विद्याधर वालावलकर यांनी भूषविले. संस्थेचे कार्योपाध्यक्ष आणि ठाणे वितरणाचे प्रभाकर गवाणे हेही उपस्थित होते. त्यांनी आपली संस्था कशी आगळीवेगळी आहे, हे पटवून दिले.

त्यानंतर व्हॉईस आर्टिस्ट आणि लघुपट निर्माते रत्नाकर तारडाळकर यांच्या मुलाखतीचा कार्यक्रम दूरदर्शन, आकाशवाणी कलावंत, पत्रकार माधुरी ताम्हणे यांनी सादर केला.



पाहुण्यांची ओळख नीला लुमण यांनी करून दिली. कार्यक्रमाचे सूत्रसंचालन पूजा रसाळ यांनी केले. कार्यकर्त्यांच्या सहभागामुळे हा मेळावा व्यवस्थित पार पडला.

– पूजा रसाळ



'रुग्णवाहिकांचा नकोसा आवाज'

प्रतिसाद

फेब्रुवारी, २०२४ च्या अंकात सुधीर नित्सुरे यांचे उपरोक्त विषयावरील पत्र वाचले. त्यांनी मांडलेल्या मतांशी मी पूर्णपणे सहमत आहे, कारण हा त्रास आम्ही कैक वर्षे भोगत आहोत. रात्री उशीरा पूर्ण रस्ता मोकळा असला तरी सायरन वाजवला जातो आणि त्याचा खूप त्रास होतो. शिवाय प्रत्येक वेळी आतील रुग्ण खरोखरीच अत्यवस्थ आहे असतो का? अनेकदा तर मृत व्यक्ती नेतांनाही सायरन वाजवला जातो.

आपल्याकडे कचऱ्यापासून खत, प्लास्टिक पिशव्या याबद्दल बरीच जनजागृती निर्माण केली जात आहे; शिवाय सरकारी

उपाययोजनाही चालू आहेतच. परंतु एकंदरीतच ध्वनीप्रदूषणाबद्दल फारशी जनजागृती होताना दिसत नाही, कारण 'आवाज आवडे सर्वाना!' खरे तर



या प्रदूषणामुळे डोके सैरभैर होते, मनाचे संतुलन बिघडू शकते. मी याविषयी राज्य आणि केंद्रातील पर्यावरण मंत्र्यांना अनेकदा लिहिले, पण कोणताही प्रतिसाद नाही.

याच्याच जोडीने प्रकाशाचे प्रदूषणही दिवसेंदिवस गंभीर होत चालले आहे. मागील गणेशोत्सवात विसर्जनाच्या दिवशी अती प्रखर प्रकाशझोतांमुळे काही जणांच्या डोळ्यांना इजा झाल्याचे वर्तमानपत्रांतून छापून आले होते.

एका खरोखरीच्या गंभीर विषयाला वाचा फोडल्याबद्दल श्री. नित्सुरे यांना धन्यवाद.

– अभय दातार, गिरगाव

संपादकीय लेख आवडला

'संक्रमणाची संस्कृती' हा संपादकीय लेख आवडला. खूपच छान बोध घेण्यासारखा आहे. जर तिळगुळ समारंभला कोणी बोलविले आणि त्यांच्याकडे प्लास्टिक असेल 'नको मला, फक्त तिळगुळ द्या' असे बोलून सुरुवात तर करू शकतो ना आपण? त्यामुळे सर्रास वापर कमी होईल. उपयोगी वस्तू दिली जाईल.

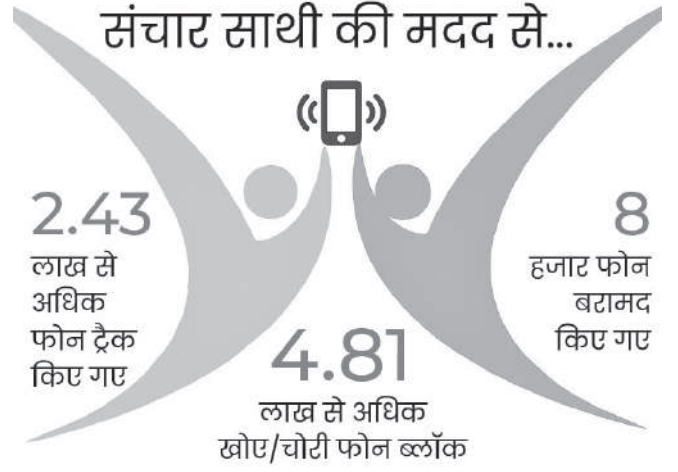
– विनिता गायकवाड, मांडवी ग्राहक संघ

डिजिटल 'चक्षु'ने सायबर गुन्हे रोखा

सरकारने नुकतीच दूरसंचार विभागाच्या 'संचार साथी' या संकेत स्थळावर 'चक्षु' ही सुविधा सुरू केली आहे. सुरक्षित भारत या प्रकल्पांतर्गत सायबर फसवणूक रोखणे हा याचा मुख्य उद्देश आहे.

फसवणूक करण्याच्या उद्देशाने नागरिकांना आलेले फोन, मेसेजेस, ईमेलस किंवा लिंक्स याबद्दलची माहिती ते 'संचार साथी' या संकेत स्थळावर देऊ शकतात. हल्ली बऱ्याच जणांना 'केवायसी'ची, ATM कार्डाची मुदत संपली, बँकेचे खाते अद्ययावत करणे, गॅसजोडणी, वीजजोडणी, मुदत संपलेले वीज/गॅस बिल भरण्यासाठी मदत अशा अनेक कारणांसाठी फोन, व्हॉट्सअप मेसेज, SMS किंवा बनावट लिंक्स येत असतात. नोकरीसाठी संपर्क, तसेच झटपट पैसे मिळवण्याची संधी, मोफत भेटवस्तू असे आमिष दाखवणारे संदेशही येत असतात. याला भुलणाऱ्या नागरिकांची आर्थिक फसवणूक होते. अशा प्रकारची सायबर फसवणूक टाळण्यासाठी सरकारने नागरिकांना ही तपास यंत्रणा उपलब्ध करून दिली आहे. सजग नागरिकांनी संशयास्पद फोन नंबरवरून येणारे कॉल किंवा मेसेज याची माहिती ३० दिवसांच्या आत देणे आवश्यक आहे.

याशिवाय दूरसंचार विभागाने डिजिटल इंटेलिजन्स प्लॅटफॉर्म (DIP) सुरू केला आहे. या प्लॅटफॉर्मवर 'चक्षु' पोर्टलवर नागरिकांकडून आलेली माहिती आणि सायबर क्राईम पोर्टलवर त्या संबंधित असलेली माहिती याचा ताळमेळ घातला जाईल.



यामुळे असे संशयास्पद मोबाईल क्रमांक, व्यक्ती किंवा संस्था यांचा शोध घेऊन त्यांना वेळीच रोखता येईल. अशा प्रकारे आपण सर्व नागरिकांनी सतर्क राहून आपल्याला आलेले असे संशयास्पद फोन, संदेश किंवा मेल याची माहिती 'चक्षु' या पोर्टलवर दिली तर पुढील अनेक संभाव्य डिजिटल गुन्हे, आर्थिक फसवणूक टळेल.

'चक्षु' ही सुविधा फक्त पुढे होणारे संभाव्य गुन्हे रोखण्यास मदत करते. पण कोणाचीही आर्थिक फसवणूक झाली असेल तर त्या नागरिकांनी सायबर गुन्हे विषयक सहाय्यता क्रमांक १९०३ या नंबरवर फोन करावा किंवा <https://www.cybercrime.gov.in> या वेबसाईटवर तक्रार नोंदवावी. ◆



८ मार्च, महिला दिनानिमित्त बोईसर परिसरात ग्राहक जागृतीचे दोन कार्यक्रम झाले. खरेदी करताना घ्यायची काळजी आणि ग्राहकांचे हक्क व कर्तव्ये या विषयांवर शिक्षण विभागातील कार्यकर्त्यांनी व्याख्याने दिली. पैकी पाहिले वाणगाव ग्राम पंचायतीमध्ये तर दुसरे कोकुयो कॅम्प्लिन कंपनीतील महिला कर्मचाऱ्यांसाठी होते.



पनवेल उरण आगरी समाज मंडळ आणि जनजागृती ग्राहक मंच पनवेल यांच्या संयुक्त विद्यमाने १५ मार्च रोजी एका कार्यक्रमात ज्येष्ठ कार्यकर्ते रमेश एरंडे यांनी मुंबई ग्राहक पंचायतीच्या वाटचालीचा आढावा घेतला. नवीन पनवेल येथील ज्येष्ठ कार्यकर्त्या शैलजा आपटे यांनी 'ग्राहकांचे हक्क व कर्तव्ये' याविषयावर अतिशय मुद्देसूद व्याख्यान दिले.

सोसायटीत ग्राहक प्रबोधन

२६ जानेवारी रोजी बोरिवली येथील 'राजगड' सोसायटीने एका कार्यक्रमाचे आयोजन केले होते. शिक्षण विभागातील वृषाली आठल्ये, रंजना मंत्री, सुमिता चितळे, रेखा केळकर आणि मंगला गाडगीळ यांनी तेथे पथनाट्याचा कार्यक्रम सादर केला. सोन्याची खरेदी आणि हॉलमार्केचे महत्त्व तसेच ऑनलाईन व्यवहारातील सुरक्षा हे विषय सादर केले. त्याचबरोबर त्यांनी मुंबई ग्राहक पंचायतीची माहिती थोडक्यात दिली. या कार्यक्रमाच्या आयोजनात सोसायटीच्या सभासद आणि संस्थेच्या कार्यकर्त्या वृषाली आठल्ये यांची मोलाची मदत झाली.

ध्वनिप्रदूषण आणि आरोग्य

भाग २

भारतात वर्षभर कुठे ना कुठे तरी सणवार साजरे होत असतात. त्यानिमित्ताने लोकांना खरेदीसाठी उद्युक्त करण्याचे काम बाजार-चलित अर्थव्यवस्थेचे पाईक इमाने इतबारे करीत असतात. ग्राहक जितका असंतुष्ट तितकी विक्री जोरात. देशातील मध्यमवर्गाची क्रयशक्ती आणि प्रतिष्ठेच्या अवाजवी कल्पना यातून ध्वनिप्रदूषणात कशी वाढ होत असते आणि होत राहिल, या विषयी डॉ. यशवंत ओक यांनी महत्त्वाची निरीक्षणे नोंदवली आहेत:



वाहनांच्या वाहतुकीचा एकूण शहरी ध्वनीमध्ये सुमारे ५५ टक्के इतका वाटा असतो. गेल्या काही दशकांमध्ये स्वयंचलित वाहनांच्या संख्येमध्ये लक्षणीय वाढ झाल्यामुळे भारतातल्या बहुसंख्य शहरांना गंभीर स्वरूपाच्या ध्वनिप्रदूषण समस्यांना तोंड द्यावं लागत आहे.

वाहनांची इंजिन्स आणि हॉर्नस् हे ध्वनिप्रदूषणाला हातभार लावणारे मुख्य घटक आहेत. वाहतूक कोंडी झाली, की हॉर्नसचा वापर वाढतो आणि परिणामतः ध्वनिप्रदूषण निर्माण होतं. इनटेक नॉइज, एक्झॉस्ट नॉइज आणि खुद्द इंजिनामध्येच निर्माण होणारा ध्वनी असे इंजिनाच्या ध्वनीचे तीन घटक आहेत.

एकविसाव्या शतकाच्या बाबतीतली नोंद करण्याजोगी पहिली गोष्ट म्हणजे, हे शतक ध्वनीच्या जीवाश्म इंधनयुगाची अखेर असेल. इलेक्ट्रिक वाहनं, साधनं आणि उपकरणं नैसर्गिक वायूवर आधारित गोष्टींपेक्षा कमी आवाज करणारी असल्यानं, ध्वनिपातळ्या तुलनेनं खाली येणं शक्य आहे.

पुढच्या ध्वनियुक्त तंत्रज्ञानामधला सर्वात उघड उमेदवार आहे तो म्हणजे ड्रॉन्स (मानवरहित विमान) आणि उडणाऱ्या मोटारीचा एखादा प्रकार. ड्रॉन्सचा वापर तर सुरू झालेला आहेच आणि उडणारी मोटार विकसित व्हायला आता फार काळ लागेल, असं वाटत नाही. यामुळे ध्वनीपासून सुटका होईल असे वाटत नाही.



एक झुंज गोंगाटाशी

डॉ. यशवंत ओक

संपादन - संतोष शिंत्रे

प्रकाशन - राजहंस प्रकाशन

‘ग्राहक मासिक’ – मागणी नोंदवताय ना?

नमस्कार मंडळी,
आपले ‘ग्राहक तितुका मेळवावा’ हे मासिक आपण सर्व सभासदांना दरमहा देतो. कागद, छपाई, डिलिव्हरी यांसाठी आपली संस्था खर्च करत असते. यातले काही वाया जाऊ नये, म्हणून आपण एक नवीन कल्पना राबवायला सुरुवात केली आहे.

१. आपल्या मागणीपत्रकात सर्व वस्तूंच्या यादीत ‘ग्राहक मासिक’ हेही समाविष्ट आहे. त्यापुढे किंमत ० लिहिलेली असेल, कारण आपल्याला ते विनामूल्य मिळणारच आहे.



मात्र तुम्ही आठवणीने १ असा आकडा टाईप करायचा आहे. म्हणजे ते आपल्याला नक्की मिळेल.

२. ‘ग्राहक मासिक’च्या मागणीचा रकाना रिकामा सोडलात तर तुम्हाला ग्राहक मासिक मिळणार नाही. त्यामुळे तुम्ही १ अशी मागणी नोंदवायला विसरू नका.
३. काही कारणाने बाकीच्या वस्तू नकोत, पण मासिक हवे आहे, त्यांनीही मागणीपत्रक ओपन करून मासिकाची मागणी नोंदवायला हवी.

– कार्यवाह, मुंबई ग्राहक पंचायत

बँक लॉकर अर्थात लाख मोलाची ठेव

सर्वसामान्यपणे घरटी एक तरी लॉकर असतोच. लॉकरमध्ये एकदा दागिने, वस्तू, काही महत्त्वाची कागदपत्रे ठेवली की आपण निश्चित होतो. पण गेल्या काही वर्षात घडलेल्या घटनांमुळे खरच बँकेतील लॉकर सुरक्षित आहेत का? हा मुद्दा चर्चेत आला. अशीच ही पुढील केस ज्यामुळे आपल्यापैकी बहुतेकांनी गेल्या आणि चालू वर्षात बँकेतील आपल्या लॉकरच्या करारनाम्याचे नूतनीकरण केले.



ह्या केसमध्ये तक्रारदाराच्या आईने लॉकर भाड्याने घेतले होते आणि तक्रारदार संयुक्त धारक होता. आईच्या मृत्यूनंतर जेव्हा लॉकर धारक लॉकर उघडण्यासाठी बँकेत गेला तेव्हा त्यांना असे सांगण्यात आले की तुमचे लॉकरचे भाडे थकल्याने बँकेने तो लॉकर ताब्यात घेऊन दुसऱ्या ग्राहकाला दिला आहे. खरेतर लॉकर धारकाने थकलेले भाडे योग्य काळात भरले होते हे त्यांनी बँकेच्या लक्षात आणून दिले. तेव्हा बँकेने ते अनवधानाने झाल्याचे मान्य केले. पुढे ग्राहकाच्या लक्षात आले की त्यांनी बँकेत ठेवलेले काही दागिने गहाळ आहेत. परंतु बँकेचे म्हणणे असे की ते एक फक्त रेकॉर्ड आहे. परिणामी, ग्राहकाने दागिने परत करण्यासाठी किंवा नुकसान भरपाईसाठी जिल्हा ग्राहक मंचाकडे संपर्क साधला. पुढे ह्या केसमध्ये राज्य आणि राष्ट्रीय ग्राहक आयोगाला लॉकर मधील वस्तू परत देताना काही नियमनाच्या मर्यादा आढळल्याने ही केस सुप्रीम कोर्टात गेली.

फेब्रुवारी २०२१ मध्ये, सुप्रीम कोर्टाने ह्या प्रकरणी निर्णय दिला. ही केस होती अमिताभ दासगुप्ता विरुद्ध युनायटेड बँक ऑफ इंडिया. कोर्टाने युनायटेड बँक ऑफ इंडियाला नुकसान भरपाई आणि खटल्याचा खर्च म्हणून रु. ५ लाख आणि रु. १ लाख दंड ठोठावला. निर्णय देताना सर्वोच्च न्यायालयाने पुढील

निरीक्षणे नोंदवली. बँका लॉकरशी निगडित जबाबदारी झटकू शकत नाहीत. ग्राहक बँकेत लॉकर भाड्याने घेतात ते त्यांना आपल्या वस्तूंची बँक काळजी घेईल ह्या उद्देशाने! पण बँका जर जबाबदारी नाकारत असतील तर गुंतवणूकदारांच्या विश्वासाला तडा जाईल. शिवाय बँकांच्या अशा कृतींमुळे ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९ संबंधित तरतुदींचे उल्लंघनही होईल. अशा प्रकारे लॉकर सुविधा/सुरक्षित ठेव सुविधा व्यवस्थापनासंदर्भात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने सर्वसमावेशक आणि सर्व बँकांचे समान नियम करणे आवश्यक आहे. बँकांना ग्राहकांवर एकतर्फी आणि अन्यायकारक अटी लादण्याचे स्वातंत्र्य नसावे. बँकिंग क्षेत्रात या निकालामुळे लॉकरमधील मौल्यवान वस्तूंचे नुकसान झाल्यास बँकांवर अमर्याद दाव्यांचा दबाव निर्माण झाला आहे.

ऑगस्ट २०२१ मध्ये, RBI ने बँकांद्वारे प्रदान केलेल्या सुरक्षित ठेव लॉकर/सुरक्षित कस्टडी आर्टिकल सुविधेवर सुधारित सूचना जारी केल्या आणि निर्देश दिले की सुधारित सूचना १ जानेवारी २०२२ पासून लागू होतील. सर्व बँकांवरती जुन्या लॉकर धारकांकडून सुधारित करारनामा करणे बंधनकारक आहे. आधी १ जानेवारी २०२३ मग ३० जून २०२३ आणि शेवटी अंतिम तारीख १ जानेवारी २०२४ अशी करण्यात आली. ह्यातील मुख्य कळीचा मुद्दा हा लॉकर संदर्भातील सुधारित करारनामाच आहे.

भारतीय बँक असोसिएशन (IBA) ने एक मॉडेल लॉकर करार केला आहे. जागरूक ग्राहक म्हणून ह्यातील अटी आणि नियम आपल्याला माहित असणे आवश्यक आहे.

हे नियम पुढीलप्रमाणे आहेत-

१. लॉकर सुविधा मिळवण्यासाठी लॉकर घेणाऱ्याचे वय किमान १८ वर्षे पूर्ण असावे. यासोबतच काही बँका लॉकर देण्यापूर्वी बचत खाते उघडण्याची अट घालू शकतात.
२. लॉकरचे तीन वर्षांचे भाडे व शुल्क वसूल करता येईल इतक्या रकमेचीच मुदत ठेव लॉकर घेऊ इच्छिणाऱ्या ग्राहकाकडून लॉकर देतेवेळी बँकेने घ्यावी. परंतु ही अट केवळ नवीन ग्राहकांसाठी आहे सध्याच्या व समाधानकारकरीत्या लॉकर सुरू ठेवणाऱ्या लॉकरधारकाला त्याने मुदत ठेव ठेवलीच पाहिजे अशी सक्ती बँकेला करता येणार नाही.
३. आरबीआयच्या नियमानुसार बँक लॉकरच्या सुरक्षेची जबाबदारी बँकांवर असते. तुमचे लॉकर असलेल्या बँकेत दरोडा, चोरी किंवा आगीसारखी घटना घडल्यास तुमच्या

- लॉकरची सर्व जबाबदारी बँकेची असेल. त्याचबरोबर भूकंप आणि पुरासाख्या नैसर्गिक आपत्तींमध्ये बँकांना कोणत्याही प्रकारचे नुकसान भरावे लागणार नाही. बँकेच्या स्वतःच्या उणीवा, कर्मचाऱ्यांनी केलेला निष्काळजीपणा किंवा फसवणुकीच्या कोणत्याही कृतीमुळे नुकसान झाल्यास, बँकेने द्यायची नुकसाभरपाई चालू वार्षिक भाड्याच्या शंभर पट इतके आता करण्यात आली आहे. उदाहरणार्थ लॉकरचे भाडे २००० रुपये असल्यास, बँक २००० रुपयांच्या १०० पट म्हणजे २००००० रुपये नुकसानभरपाई देईल.
४. बँकेचा लॉकर किमान वर्षातून एकदा उघडला जावा. बराच काळ लॉकर न वापरल्यास बँक आधी नोटीस पाठवून मग लॉकर उघडू शकते.
५. हा नवीन करार स्टॅम्पपेपरवर करणे आवश्यक आहे आणि नंतर त्याची एक प्रत ग्राहकांना देणे बंधनकारक आहे.
६. लॉकरचा वापर दागिने आणि कागदपत्रांसारख्या मौल्यवान वस्तूंच्या साठवणुकीसारख्या वैध कारणांसाठी केला जाऊ शकतो. कोणतीही रोख किंवा चलन साठवण्यासाठी नाही. शस्त्रे, स्फोटके, ड्रग्स किंवा कोणतीही प्रतिबंधित सामग्री, नाशवंत सामग्री किंवा किरणोत्सर्गी सामग्री किंवा बँकेला किंवा तिच्या कोणत्याही ग्राहकांना धोका निर्माण करणारा कोणताही बेकायदेशीर पदार्थ लॉकरमध्ये ठेवता येत नाही. असे आढळल्यास बँक लॉकर उघडू शकते.
७. बँकांनी ग्राहकांना प्रदान केलेल्या लॉकरच्या संरक्षणासाठी योग्य ती काळजी आणि आवश्यक खबरदारी घ्यावी. बँकांनी त्यांच्या शाखांमध्ये सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट/लॉकरच्या कार्यान्वित असलेल्या प्रणालींचा सतत आढावा घ्यावा आणि आवश्यक पावले उचलावीत. सुरक्षा प्रक्रिया चांगल्या प्रकारे दस्तऐवजीकरण केल्या पाहिजेत आणि संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रक्रियेचे योग्य प्रशिक्षण दिले पाहिजे. अंतर्गत लेखापरीक्षकांनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे.

८. बँकिंग नियमन कायदा, आणि सहकारी बँका (नामांकन) नियमांमधील तरतुदी आणि भारतीय करार कायदा आणि भारतीय उत्तराधिकार यांच्या संबंधित तरतुदी प्रमाणे बँकांनी नॉमिनेशन आणि वारसा पॉलीसी ठरवावी असे आरबीआयने नमूद केले आहे. लॉकर भाड्याने घेणाऱ्यांच्या कायदेशीर वारसांना होणारी गैरसोय आणि अवाजवी त्रास टाळण्याची अत्यावश्यक गरज आहे. जर मृत लॉकर धारकाने कोणतेही नामांकन केले नसेल किंवा संयुक्त भाड्याने घेणाऱ्यांनी असा कोणताही आदेश दिलेला नसेल तर वारसांना सर्व्हायव्हरशिप क्लॉज द्वारे लॉकर वापरण्यास दिला जाऊ शकतो. बँकांनी ग्राहक-अनुकूल प्रथांचा अवलंब करावा. लॉकर परत करताना एक यादी करणे आवश्यक आहे. २९ मार्च १९८५ रोजीच्या अधिसूचनेनुसार सूचित केल्यानुसार सुरक्षित ठेव लॉकरमधील सामग्री परत देताना बँकांनी यादी तयार करावी. यादी वरील अधिसूचनेशी संलग्न किंवा परिस्थितीनुसार आवश्यक आणि निर्धारित केलेल्या योग्य फॉर्ममध्ये असेल.
९. जर नॉमिनी/सर्व्हायव्हर/कायदेशीर वारस लॉकर चालू ठेवू इच्छित असेल तर बँका नॉमिनी/सर्व्हायव्हर/कायदेशीर वारसांशी नवीन करार करू शकतात. बँकांनी नॉमिनेशन बदल ग्राहकांना माहिती देणे तसेच त्यांच्या वेबसाइटवरील ही माहिती असणे बंधनकारक आहे.
१०. लॉकरची वाटपाच्या उद्देशाने शाखांनी प्रतीक्षा यादी प्रसारीत करावी आणि लॉकर वाटप करताना पारदर्शकता असावी. लॉकरच्या वाटपासाठी प्राप्त झालेले सर्व अर्ज स्वीकारले जावेत आणि त्यांना प्रतीक्षा यादी क्रमांक द्यावा.
११. बँक/शाखेचा ओळख कोड सर्व लॉकरच्या चाव्यांवर एम्बॉस्ड केलेला असावा.
- सजग राहून जर आपण हा बँकेबरोबरचा करारनामा केला तरच आपला मौल्यवान खजिना सुरक्षित राहील.

- नेहा जोशी

साभार - प्रहार

वाटपातील नवीन संघ

ठाणे	निहारीका ग्राहक संघ	15667TN	सभासद 13
पुणे	प्राईड वलेन्सिया	19236PU	सभासद 17
मुंबई	नरेंद्र सदन ग्राहक संघ	12152GR	सभासद 12
मुंबई	शिवपार्वती ग्राहक संघ	21575KD	सभासद 16
मुंबई	श्री अनिकेत ग्राहक संघ	42180ML	सभासद 07
मुंबई	अवंतिका ग्राहक संघ	42181ML	सभासद 15

On-line Shopping – Delivery issues

Question- I had ordered dress worth Rs. 3,300/- for me from a well-known on-line Shopping App. It was meant for a party I was to attend after a week. I never received my consignment but it was updated online as delivered. What do I do?

Ans. On-line shoppers often face such issues of late delivery, no delivery or wrong delivery etc. However Dept. of Consumer



Affairs of Central government has framed E-commerce Rules under Consumer Protection Act, 2019 to protect consumers against such mishaps. These Rules, among other things, provide Duties of on-line sellers. Rule 6 says that no seller offering goods or services through e-commerce entity shall refuse to take back goods purchased or agreed to be purchased or refund the money, if paid, if such goods/services are defective, deficient or spurious. In case the goods / services are not of the characteristics or features as advertised or as agreed to, the seller is required to take back such goods and give refund if the price already paid. In case the goods ordered are delivered late from the stated delivery schedule the seller is required to either take back the goods or refund the price, as the consumer may desire. Your case

is non-delivery of the dress in spite of paying the price. This is more serious. In such case the online seller must instantly refund the price you have paid. For this purpose you need to lodge complaint with National Consumer Helpline (NCH) on its number 1800 11 4000 or simply 1916. You may alternatively download UMANG app (Unified Mobile Application for New-age Governance) and access NCH. You don't have to pay any fees for your complaint. Most of the on-line Sellers are Convergence partners with the NCH and hence your complaint is most likely to be resolved as soon as you lodge the complaint with the NCH and hence your complaint is most likely to be resolved as soon as you lodge it.

- Adv. Shirish Deshpande

*Courtesy – Free Press General,
Consumer Connect column*

Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI) has proposed to enhance the free look period to 30 days in the case of life and health insurance policies.



F r e e look period is the period during which a policyholder can review

his decision to purchase the policy and, if not satisfied, can return the product and get a full premium refund.

Generative AI and Consumer Protection

We the members of Mumbai Grahak Panchayat are aware of Advertising Standards Council of India (ASCI). It is an independent, voluntary self regulatory organisation that aims to ensure advertisements in India are fair, honest and are compliant with the ASCI code. In an effort to achieve this goal ASCI keeps on updating about latest advancements in technology being used by advertisers. This also helps consumer protection in the framework of regulations and ASCI code.

In today's world AI is not limited to just Siri or Alexa, chat bot or entertainment. It has an all pervading presence, many times without the knowledge of the user. It is therefore, the report titled - Generative AI and Advertising opportunities - available on ASCI website is important from consumer perspective as well. Here is a relevant excerpt from the said report.

“In this ever-evolving era of technological advancements, the power of artificial intelligence (AI) has emerged as a force to be reckoned with. Among its many applications, generative AI stands out as a game changer, capable of producing advertising and creative content. However, as we delve deeper into the realm of generative AI, it becomes crucial to ensure consumer protection and establish ethical boundaries.

Consumer protection has always been a cornerstone of a healthy marketplace, but with the advent of generative AI, new challenges and opportunities have arisen. This ground breaking technology has the potential to revolutionise industries and elevate the consumer experience, but also raises concerns about potential misuse and manipulation.”

The report further emphasises the need

to make consumers aware through digital literacy. It reads “Educating consumers about generative AI and its capabilities is paramount. By fostering digital literacy and awareness, individuals can make informed choices and understand the extent to which AI may influence their experience, be it in advertising, customer service or content creation.



Music³

AI-Generated and cloned voices of 'The Weeknd' and 'Drake' were uploaded as a song and was streamed over 15 million times before it was taken down.



Images⁴

Photographer Boris Eldagsen refused a Sony world photography award, revealing his winning image was AI-generated, sparking debate on AI's role in photography.

Ultimately, striking a balance between innovation and consumer protection in the realm of generative AI requires collaboration among various stakeholders. Governments, regulatory bodies, industry leaders and AI developers must come together to establish comprehensive frameworks that safeguard consumer rights, promote responsible AI practices and foster trust in the transformative potential of this technology.”

The report has incorporated some examples to make the reader understand the extent to which generative AI can create and mislead. Those highlight the need to educate consumers in this new age advertising and it is not an easy task. Two of those are given above to get the flavour of situations that are already on record.

- Vasundhara Deodhar

Courtesy : ascionline.in/reports



सुवर्ण महोत्सवी वर्षानिमित्त
 काही जुन्या आठवणींना
 उजाळा देताना हाती
 लागलेली ही प्रतिज्ञा काही
 जुन्या कार्यकर्त्यांना आठवत
 असेल. काही बालग्राहकांनी
 ही प्रतिज्ञा म्हटली असेल.
 शालेय ग्राहक मंडळ
 उपक्रमासाठी अनुराधा
 नरसाळे यांनी लिहिलेली ही
 प्रतिज्ञा शाळांमध्ये मुलांकडून
 म्हणवून घेतली जात असे.



ग्राहक प्रतिज्ञा

भारत माझा देश आहे.

मी भारतातील ग्राहक आहे.

सारे ग्राहक माझे बांधव आहेत.

सुजाण ग्राहकत्वावर माझा विश्वास आहे.

ग्राहकांना मिळालेल्या हक्क आणि कर्तव्यांचा मला अभिमान आहे.

या हक्कांबद्दल मी सावधान राहण्याचा व कर्तव्यपालनाची,
 जबाबदारी उचलण्याचा सतत प्रयत्न करीन...

वस्तू अगर सेवा घेताना अगर देताना, दर्जा, किंमत व वजन
 आणि माप याबाबत मी सतत जागरूक राहीन.

ग्राहक, व्यापारी व विक्रेता अगर सेवा देणारा या कोणत्याही
 भूमिकेत मी सौजन्याने वागेन.

ग्राहकाचे भारतातील अर्थव्यवस्थेतील स्थान लक्षात घेऊन
 मी माझ्या जबाबदाऱ्या व कर्तव्ये पार पाडेन.

पर्यावरण स्वच्छ व आरोग्यदायी ठेवणे ही मी माझी
 जबाबदारी समजतो.

सामाजिक प्रश्नांचे भान ठेवून खरेदी करणे, ग्राहक संघटना
 व एकता होण्यासाठी प्रयत्न करणे,

अन्यायाविरुद्ध तक्रार करणे ही कर्तव्ये पार पाडण्याची
 प्रतिज्ञा मी करीत आहे.

ग्राहकांची समृद्धी व कल्याण ह्यातच
 माझे सौख्य सामावले आहे.

- अनुराधा नरसाळे

