భారతదేశం.. వినియోగదారులు.. వ్యథలు

'ఖాతాదారుడు సర్వాధికారి.

వినియోగదారుడు రారాజు'

ఈ నినాదం అభివృద్ధి చెందిన దేశాల్లో సార్థకమవుతుందేమో! కానీ, భారత్ వంటి వర్ధమాన దేశాల్లో అడియాసగానే మిగిలి పోతోంది. భారతదేశంలో సగటు వినియోగదారుడు... నిత్యం కలుషిత ఆహారం, తప్పుడు తూనికలు, నియంత్రణ లేని ధరలు, కనీస అవసరాల కొరత, నాణ్యత లేని వస్తువులు, బాధ్యతా రాహిత్యంగా వ్యవహరించే ప్రజా సేవాసంస్థలు తదితర కారణల వల్ల సతమతమవుతున్నాడు. అభివృద్ధి చెందిన దేశాల్లో వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణకు చట్టపరమైన రక్షణలతో పాటు, ప్రభావవంతమైన ఉద్యమాలు కొనసాగుతుంటే, వర్ధమాన దేశాల్లో చట్టపరమైన రక్షణలు ఉన్నప్పటికీ ప్రజల్లో వీటి పట్ల అవగాహన లేదు. ఉద్యోగస్వామ్య బాధ్యతారహిత ధోరణి, అవినీతి రాజకీయ వ్యవస్థ వంటి కారణాల వల్ల సగటు పౌరుడు అనేక ఇబ్బందులకు గురిఅవుతున్నాడు.

ఒక్కసారి చరిత్రను పరిశీలిస్తే.. భారతదేశంలో ప్రాచీనకాలంలో కౌటిల్యుని అర్థశాస్త్రం ఈ విషయాన్ని ప్రస్తావించి, వినియోగదారుల ప్రయోజనాల పరిరక్షణకు కొన్ని సూచనలు చేసింది. ఆహార పదార్థాల కల్తీకి పాల్పడినవారిని కఠినంగా శిక్షించాలని పేర్కొంది. 20వ శతాబ్దంలో మహాత్మాగాంధీ వినియోగ దారుని ప్రాముఖ్యతను వివరిస్తూ చేసిన వ్యాఖ్య చిరస్మరణీయం. 'వ్యాపార ప్రాంగణానికి ఖాతాదారుడు అతి ముఖ్యమైన అతిథి. ఖాతాదారుడు మన మీద ఆధార పడడు. మనం (వ్యాపారస్తులే) ఖాతాదారునిపై ఆధారపడి ఉన్నాం. మన కార్యకలాపాలకు అతను భంగం కలిగించడు. అతనికి సేవ చేయడం ద్వారా మనం అతనికి ఎలాంటి ఉపకారం చేయడం లేదు. తనకు సేవ చేసే అవకాశం ఇవ్వడం ద్వారా అతనే మనకు ఉపకారం చేస్తున్నాడు'.

భారతదేశంలో సంఘటిత వినియోగదారుల ఉద్యమం 1915లో ఏర్పాటైన ప్రయాణీకుల, ప్రయాణ రద్దీ నివారణ సంఘంలో ప్రారంభమైందని చెప్పొచ్చు. ఆ తర్వాత కన్స్యూమర్ గైడెన్స్ సొసైటీ ఆఫ్ ఇండియా, బ్యాంకు ఖాతాదారుల సంఘం, సూరత్ వినియోగదారుల సంఘం, జ్యోతి సంఘ్ గ్రహక్ సురక్షా విభాగ్ మొదలైనవి ఈ రంగంలో విశేష కృషి చేశాయి. అంతర్జాతీయంగా 1960లో ఈ ఉద్యమం ఊపందుకుంది. 1962, మార్చి 15న అప్పటి అమెరికా అధ్యక్షులు జాన్ ఎఫ్.కెన్నడీ చట్ట సభలో చేసిన ప్రకటన వినియోగదారుల ఉద్యమంలో ఒక మైలురాయి. ఈ ప్రకటనలో కెన్నడీ వినియోగ దారునికున్న నాలుగు హక్కులను ప్రస్తావించారు. అవి ఎంపిక, సమాచారం, భద్రత, తన అభిప్రాయం తెలియజేయడం. ప్రతి సంవత్సరం మార్చి 15న అంతర్జాతీయ వినియోగదారుల దినంగా ఆచరించడానికి నాంది కెన్నడీ చేసిన ఈ ప్రకటనే. తర్వాత లండన్ ప్రధాన కార్యాలయంగా అంతర్జాతీయ

వినియోగదారుల సంఘం ఏర్పాటైంది. వినియోగదారుల ప్రపంచ కాంగ్రెస్ ప్రతి మూడేళ్లకోసారి జరుగుతుంది.

భారత్‌లో వినియోగదారుల ఉద్యమం :

భారతదేశంలో కూడా వినియోగదారుల ఉద్యమం ఊపందుకుంది. అసంఘటితుడైన వినియోగదారునికి గుత్తాధిపత్య పోకడల ద్వారా వాణిజ్య రంగం హాని కలిగించే అవకాశం ఉంది. దీన్ని నిరోధించేందుకు 1969లో గుత్తాధిపత్య, పరిమిత వ్యాపార నిషేధ కమిషన్ ఏర్పాటైంది. వ్యాపారస్తులు అక్రమ విధానాల కు పాల్పడి వినియోగదారునికి నష్టం కలిగిస్తే ఈ కమిషన్ నష్ట పరిహారాన్ని ఇప్పిస్తుంది. ప్రముఖ సంఘ సేవకురాలు మృణాల్ గోరే ముంబైలో వినియోగదారుల ఉద్యమానికి ఊపిరి పోశారు. ప్రదర్శనలు, సభలు, పికెటింగ్ వంటి నిరసన కార్యకలాపాల ద్వారా ప్రజల్లో చైతన్యం నింపారు. ఆమెను ముంబై ప్రజలు ఆప్యాయంగా 'పానీవాలి భాయి' అని పిలుస్తారు. ఈమె పుణె లోని 'అఖిల భారతీయ గ్రహక్ పంచాయత్' దళారీ వ్యవస్థకు వ్యతిరేకంగా ఎన్నో ఉద్యమాలు నడిపి సగటు వినియోగదారుని కి ముఖ్యావసర వస్తువులు చౌకగా లభించేటట్లు కృషి చేశారు. 1910లో స్థాపించిన కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ రీసెర్చ్ సెంటర్ (అహ్మదాబాద్) ఈ రంగంలో గణనీయ కృషి చేసింది. జాతీయ స్థాయిలో వినియోగదారుల సంఘాలను సంఘటితం చేయడంలో జర్మనీ దేశానికి చెందిన ఫ్రెడరిక్ న్యూమన్ స్టిఫంగ్ అనే స్వచ్ఛంద సేవా సంఘం సైతం విశేష కృషి జరిపింది. 1977, 1980లో వినియోగదారుల వ్యవహారాల మంత్రులుగా పని చేసిన మోహన్ ధరియా, ఆంటోనీ కృషి కూడా ప్రశంసనీయం.

సాధికారతకు చట్టాలు :

వినియోగదారుల సాధికారత దిశగా భారత ప్రభుత్వం కొన్ని అభ్యుదయ చర్యలు చేపట్టినప్పటికీ, వీటి ప్రభావం అంతంత మాత్రమే. కొలతలు, తూనికల ప్రమాణాల చట్టం1976, ఆహార కల్తీ నిరోధక చట్టం, మందులు, సౌందర్య సాధనాల చట్టం మొదలైనవి వినియోగదారుని ప్రయోజనాలను పరిరక్షించేందు కు ఉద్దేశించినవే. భారతీయ ప్రమాణాల బ్యూరో చట్టం 1986 ఉత్పత్తిదారులు పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. మంచినీరు, విద్యుత్ పరికరాలు శుద్ధి/ ఉత్పత్తి చేయడానికి బ్యూరో ఆఫ్ ఇండియా స్టాండర్డ్స్ సంస్థ అనుమతి తీసుకోవాలి. దీని అనుమతి పొందిన సంస్థలు ఉత్పత్తులపై ISI మార్కును ముద్రిస్తాయి. ఇది వినియోగదారునికి నాణ్యత విషయంలో భరోసా ఇస్తుంది. మార్కెట్‌లోకి విడుదలయ్యే వస్తువులు, వాటి పరిమాణం, నాణ్యత, గరిష్ట ధర తదితర వివరాలను ప్రముఖం గా ప్రకటించేటట్లు నిబంధనలను రూపొందించి అమలయ్యేలా తూనికల వ్యవస్థ చర్యలు తీసుకుంటోంది. కానీ, అనేక సందర్భాల్లో నకిలీ వస్తువులు మార్కెట్లోకి విడుదల అవుతున్నాయి. వినియోగదారున్ని మోసపుచ్చడానికి నకిలీ ISI మార్కు ముద్రి స్తున్నారు. అలాంటి సంస్థలపై నిఘా సంస్థల దాడి అంతంత మాత్రమే. ఔషధాల నియంత్రణ శాఖ నిర్లక్ష్యం ఫలితంగా మార్కెట్‌లో విచ్చలవిడిగా ప్రాణాంతక నకిలీ

మందుల విక్రయాలు కొనసాగుతున్నాయి.

వినియోగదారులలో చైతన్యాన్ని కలిగించేందుకు, వారి క్లేశ నివారణకై జాతీయ, రాష్ట్ర, జిల్లా స్థాయిల్లో యంత్రాంగం ఏర్పాటుకు దోహదం చేస్తూ 1986 వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం అమలులోకి వచ్చింది. ఈ చట్టాన్ని అభ్యుదయ చట్టంగా అంతర్జాతీయ స్థాయిలో ప్రశంసించడం జరిగింది. ఈ చట్టం ప్రకారం –జాతీయ కమిషన్, రాష్ట్ర కమిషన్లు, జిల్లాస్థాయి వేదికలు ఏర్పాటయ్యాయి. న్యాయమూర్తులుగా పని చేసిన వారు అధ్యక్షులుగా ఉంటారు. మిగిలిన సభ్యుల్లో కనీసం ఒక మహిళ ఉండాలి. జాతీయ కమిషన్‌తో పాటు 35 రాష్ట్ర/ కేంద్రపాలిత కమిషన్లు 621 జిల్లా వేదికలు ఏర్పాటయ్యాయి. రూ.20 లక్షల విలువ వరకు జిల్లా స్థాయిలో, ఒక కోటి రూపాయల విలువ వరకు రాష్ట్ర కమిషన్‌కు, కోటి రూపాయలకు మించితే జాతీయ కమిషన్‌కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. న్యాయవాది సహాయం లేకుండా, వినియోగదారుడే స్వయంగా తన కేసును వాదించుకోవచ్చు. కానీ. ఈ కేసుల్లో ప్రతివాదులైన ఉత్పత్తిదారులు పేరు పొందిన న్యాయవాదులను తమ తరపున నియమిస్తారు. ఎక్కువ సందర్భాల్లో న్యాయవాదులు తమ వాదనా పటిమతో కేసును నిర్వీర్యం చేసే ప్రయత్నం చేస్తుంటారు. త్వరితగతిన, చౌకగా కేసులను పరిష్కరించాల్సిన ఈ వేదికలు జాప్యానికి మారు పేరుగా నిలుస్తున్నాయి. విసిగిపోయిన వినియోగ దారుడు అనేక సందర్భాల్లో వీటిని ఆశ్రయించని పరిస్థితి నెలకొంది. ఒక బిలియన్ పైగా ప్రజలున్న భారతదేశంలో ఇప్పటివరకు కేవలం 32 లక్షల ఫిర్యాదులు మాత్రమే పరిష్కారం అయ్యాయి. అంటే.. వీటిపై ప్రజలకు ఎంతమేరకు విశ్వాసం ఉందో స్పష్టమవుతూనే ఉంది. పట్టణ ప్రాంతాల్లోని మధ్య తరగతి వర్గాలకు ఇవి కొంతవరకు ఉపయోగపడుతున్నా, 70 శాతం గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో నివసించే పేద ప్రజలకు వీటి గురించి తెలియదు. తెలిసినా వీటివల్ల ఒన గూరే ప్రయోజనం అంతంత మాత్రమనే నైరాశ్యం వీరిలో నెలకొంది. నిరక్షరాస్యత కూడా వీరి పాలిట శాపంగా పరిణమిం చింది.

గ్రామీణ ప్రాంతపు ప్రజలు ఎక్కువగా వ్యవసాయంపై ఆధారపడతారు. వారికి లభించే విత్తనాలు, ఎరువులు, క్రిమి సంహారక మందులు, వ్యవసాయ పనిముట్లు నాసిరకంగా ఉంటాయి. గిట్టుబాటు ధరలు లభించక కుంగిపోతున్న రైతులకు ఈ కల్తీ సరుకులు మరింత కుదేలయ్యేలా చేస్తున్నాయి. అలాగే, గ్రామీణ ప్రాంతాల్లోని దుకాణాల్లో లభించే వస్తువులు నాసిరకాలు. గ్రామీణుల అజ్ఞానాన్ని ఆసరాగా చేసుకుని ముద్రించిన ధరకంటే అధికంగా నకిలీ (Fake) వస్తువులు అమ్ముతున్నారు. అలాంటి వారిని నియంత్రించేవారే లేకుండా పోతున్నారు.

చైతన్యమే పరిష్కారం:

ప్రపంచీకరణ వల్ల ప్రైవేటీకరణ పెరిగింది. కుక్క గొడుగుల్లా పుట్టుకొస్తున్న బీమా సంస్థలు సరైన నియంత్రణ లేక సగటు వినియోగదారునికి మోసగించే ప్రయత్నం చేస్తున్నాయి. కనీస ప్రమాణాలు లేని విద్యాసంస్థలు వేల కొద్దీ ప్రత్యక్షమవుతున్నాయి. కొన్ని నకిలీ విశ్వవిద్యాలయాలు విద్యార్థుల జీవితాలతో చెలగాటమాడుతున్నాయి. వీటన్నింటికీ మూలం ప్రజల్లో చైతన్యం లేకపోవడం, నియంత్రణ వ్యవస్థల

ఉదాసీనత, ఉత్పత్తిదారుల లాభాపేక్ష, రాజకీయ నాయకుల నిర్లిప్తత. ఈ ఊబి నుంచి బయటపడాలంటే వినియోగదారులు సంఘటితం కావాలి. అందుకు హెచ్.డి.శౌరి వంటి వందల కొద్దీ స్వచ్ఛంద సేవకులు కావాలి. మీడియా క్రియాశీలంగా వ్యవహరించాలి. సాధికారత కేవలం నినాదాలకు పరిమితం కాకూడదు. అమెరికాలో వినియోగదారుల ఉద్యమాన్ని ప్రభావితం చేసిన రాల్ఫ్ నాడర్ వంటి వారు ఎందరో కావాలి. వారెవరో కాదు. 'నీవు, నేను'. ప్రతి సంవత్సరం డిసెంబర్ 24న జాతీయ వినియోగదారుల దినాన్ని ఆచరించినంత మాత్రాన ఒరిగేదేమీలేదు. వాస్తవానికి ప్రతిరోజు వినియోగదారుల దినమే! ఎందుకంటే, ప్రతిసారి వినియోగదారుడు ఒక వస్తువు/ సేవను పొందేటప్పుడు మోసానికి గురవుతున్నాడు. దానిని నివారించాలి. ప్రతి వ్యక్తి, గ్రామం, పట్టణం వినియోగదారుల చైతన్యానికి కృషి చేసినప్పుడే మన ప్రగతికి, సర్వ మానవ సౌభాగ్యానికి పాటుపడినట్లు అవుతుంది.

యూఎన్ఓ మార్గదర్శకాలు :

అంతర్జాతీయ స్థాయిలో 1985లో ఐక్యరాజ్యసమితి సర్వసాధారణ సభ ఆమోదించిన మార్గదర్శక సూత్రాలు ప్రపంచవ్యాప్తంగా వినియోగదారుల ఉద్యమ పటిష్టతకు దోహదం చేశాయి.

మార్గదర్శక సూత్రాలు :

- వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడంలో వివిధ దేశాలకు సహాయం అందించడం.
- వినియోగదారుల అవసరాలకు, కోరికలకు అనుగుణంగా వస్తువుల, సేవల ఉత్పత్తి, సరఫరా నిర్వహించడం.
- ఉత్పత్తిదారుల్లో ఉన్నత నైతిక విలువలను పెంపొందించడం.
- అక్రమ వాణిజ్య విధానాలను అరికట్టడంలో వివిధ దేశాలకు తోడ్పాటు ఇవ్వడం.
- స్వతంత్రంగా వ్యవహరించే వినియోగదారుల సంస్థలను ప్రోత్సహించడం.
- ఈ రంగంలో అంతర్జాతీయ సహకారాన్ని పెంపొందించడం.
- తక్కువ ధరకు నాణ్యత కలిగిన వస్తువులను వినియోగదారులకు అందించడంలో మార్కెటింగ్ రంగాన్ని ప్రోత్సహించడం.