

ग्राहक संरक्षण कायदा

- ग्राहक म्हणजे कोण आणि ग्राहक म्हणून आपल्याला कधी हक्क प्राप्त होतो?
- कोणत्या वस्तू/सेवा या ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली येतात.
- ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली तक्रार कोण करू शकतो?
- ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली करायच्या तक्रारींचे नमुना अर्ज.



ॲड. अरुण गो. देशमुख

मनोगत

ग्राहक संरक्षण कायद्यावरचे पुस्तक हे माझे कायद्या विषयक दुसरे पुस्तक. पोलीस कायदा आणि अटक ह्या पुस्तकाच्या यशस्वी वाटचालीमुळेच मी करीत असणारे क्रीडा विषयक लिखाणाहून जास्त लक्ष कायद्या विषयक पुस्तके लिखाणा संबंधात द्यावे असे मनोरमा प्रकाशनाचे श्री. अनिल फडके यांनी मला सुचवले. आणि त्याचेच फलीत म्हणजे पोलीस कायदा आणि अटक ह्या पुस्तकापाठोपाठ श्री. अनिल फडके यांनी माझ्यासमोर विविध कायद्या विषयक विषय ठेवले त्यातीलच एक पुस्तक म्हणजे प्रस्तुत ग्राहक संरक्षण कायद्यावरचे हे पुस्तक.

ग्राहक संरक्षण कायद्यावर अनेक पुस्तके असून सुद्धा सर्व पुस्तके ही ढोबळ कायद्याचीच (बेअर ॲक्ट) सापडतात. सामान्य माणसाला एकाच पुस्तकात ३-४ वेगवेगळ्या वेळी संमत झालेले कायदे एवढे सरमिसळ होत समोर येतात की त्याला आपल्याला नक्की ह्यातील काय पाहिजे आहे व ते कुठे वाचावयास मिळेल हेच लक्षात येत नाही. माझ्याकडून या सदर पुस्तकात जाणीवपूर्वकरीत्या विषय वेगळ्या तऱ्हेने व सोपे करून मांडण्याचा प्रयत्न केलेला आहे.

आजचा काळ हा बदलता काळ आहे. आज हळूहळू जसे अमेरिकेत घडते तसेच इथेही ग्राहक हा राजा म्हणून हळूहळू मान्यता पावू लागला आहे. मात्र पूर्वीचे वातावरण तसे नव्हते. पूर्वी वस्तूत खोट आढळली तर बदलण्याचा जास्तीत जास्त प्रयत्न व्हायचा, सहसा कोणी अशा विक्रेत्याला कोर्ट कचेरीपर्यंत खेचण्यास धजावयाचा नाही. त्यात महत्त्वाचे हे की स्वातंत्र्यापूर्वी ब्रिटिश सरकार एवढे कडक होते की कोणत्याही गोष्टीत सहसा खुलेआम भेसळ हा प्रकार होत नव्हता. स्वातंत्र्यनंतरच्या काळात मात्र लोकशाहीमुळे भ्रष्टाचार प्रत्येक पातळीवर एवढा रुजला आहे की लाच न खाणारा सरकारी नोकर हा कौतुकाचा विषय होतो. आणि असा भ्रष्टाचारी लाच चारल्याने विकत असणाऱ्या वस्तूत निर्धोकपणे भेसळ करतो व जादाचा नफा कमावतो. अर्थात इथे सामान्य ग्राहकच भरडला जातो... असो.

ग्राहक संरक्षण कायद्याचे मूळ पहावयास गेले तर स्वातंत्र्यनंतरच्या काळात लोकांना लवकर व रास्त न्याय मिळेल, अन्यायाविरुद्धची भरपाई लवकर मिळवणे शक्य होईल अशी त्याची अपेक्षा होती. तथापि, काही

विशिष्ट विषयात वाढत जाणाऱ्या खटल्यांमुळे सामान्य न्याय व्यवस्था अपुरी पडू लागली. त्यामुळेच एक एक विषय घेत त्या त्यासाठीचे स्वतंत्र कायदे व/वा स्वतंत्र न्यायालय, परिषद, मंच उपलब्ध होऊ लागले. कौटुंबिक न्यायालय, कामगार न्यायालय, या सारखेच ग्राहक संरक्षणासाठी जिल्हा, राज्य व राष्ट्रीय स्तरावर परिषद/मंच स्थापन करून दिवाणी/फौजदारी न्यायालयातील गर्दी कमी करण्याचा व त्या त्या विषयात तज्ञांची मदत घेत न्याय व्यवस्था सक्षम करण्याचा चांगला प्रयत्न झाला. न्यायाची वाढती मागणी व त्या तुलनेत अपुरी न्याययंत्रणा यामुळे सतत निर्माण होणाऱ्या असंख्य समस्या यामुळे अस्तित्वात असलेली न्याययंत्रणा अपुरी पडू लागली आहे. अगदीच ताजे उदा. म्हणजे विविध फौजदारी न्यायालयात धनादेश न वटल्याचे भा. दं. सं. कलम १३८ च्या फौजदारी खटल्यांसाठीचे खटले सातत्याने वाढल्याने त्यासाठी स्वतंत्र न्यायालय प्रत्येक ठिकाणी स्थापन करण्यात आले.

लोकांना आपली गाऱ्हाणी मांडण्यासाठी सोपी, सुटसुटीत व्यवस्था म्हणून लोकन्यायालय सारखी व्यवस्थाही अस्तित्वात आणण्यात आली आहे. मात्र लोकांच्या दैनंदिन न्यायाबाबतच्या गरजांपुढे लोकन्यायालय सारखी व्यवस्थाही अपुरी ठरू लागली व त्यामुळे सर्वसाधारण जनतेच्या रोजच्या महत्त्वाच्या गरजा भागविण्याच्या व त्याबाबतीत त्यांना योग्य न्याय निवाडा त्वरित प्राप्त करून देण्याच्या उद्देशाने ग्राहक संरक्षण कायदा करण्यात आला. सामान्यपणे प्रत्येक व्यक्तीला दररोज या ना त्या वस्तू वा सेवा आवश्यक असल्याने तो त्या वस्तू वा सेवा योग्य स्वरूपात व किंमतीत मिळवण्याचा प्रयत्न करित असतो. जर ग्राहकाने योग्य किंमतीत सदर गोष्ट व/वा सेवा विकत घेतली तर ती योग्य स्वरूपात मिळवणे हा ग्राहकाचा हक्क प्राप्त करून देण्यासाठी ग्राहक संरक्षण अधिनियम १९८६, हा अधिनियम पारित करण्यात आला.

सदर पुस्तकात मी अनावश्यक किचकट कायदे मुद्दामहून दिलेले नाहीत. सोप्या भाषेत सामान्य व्यक्तीलाही समजतील अशा व्याख्यांपासून ते ग्राहकाने करावयाचा तक्रार अर्जापर्यंत अनेक बाबी मी ह्या पुस्तकात दिलेल्या आहेत. शेवटी काही निवडक न्याय निवाडेही दिलेले आहेत. मात्र एक बाब नक्की की आज मोठ्या संख्येने ग्राहक सतर्क झालेला आहे त्यामुळे त्याबाबतीत खटले व न्याय निवाडेही भरपूर प्रमाणात वाचावयास मिळतात. वाचकांनी त्यातील महत्त्वाचे खटले व त्यांची कात्रणे कापून नक्की जपून ठेवावीत. ते एक स्वतंत्र माहितीचे भांडार होऊ शकेल.

आपल्यासमोर ग्राहक संरक्षण कायद्याचे हे पुस्तक आणताना मला मनापासून आनंद वाटत आहे. सदर पुस्तक पूर्णपणे संगणकावर टाईप करित लिहिलेले आहे. सदर पुस्तकाची बरीच पाने ही मी सांगून व माझ्या पत्नीने टाईप करून लिहिली आहेत त्यामुळे तिचे तसेच मला नेहमीच प्रोत्साहन देणाऱ्या माझ्या आईचे या पुस्तकाद्वारे मी ऋण व्यक्त करित आहे. ह्या पुस्तकाचे मुद्रणदोष श्री. अरविंद कर्वे यांनी पाहिलेले आहेत. सदर पुस्तकास दोन शब्द अँड. अरुण जगताप यांनी लिहिलेले असून या सर्वांचे मी मनापासून आभार व्यक्त करित आहे.

ग्राहक संरक्षण कायदा या पुस्तकात अँड. अरुण जगताप (सरचिटणीस राज्य, शिवसेना ग्राहक संरक्षण कक्ष) यांच्या सहकार्यामुळे शिवसेनेच्या ग्राहक संरक्षण कक्षाचे कार्यकर्ते व त्यांचे भ्रमणध्वनी या पुस्तकात उपलब्ध करून देण्यात आलेले आहेत. सामान्य व्यक्तिला आपल्या जवळ असणारा व सहज उपलब्ध होणारा हा “ कक्षाचा कार्यकर्ता ” हे मी या पुस्तकाचे वैशिष्ट्य समजतो. कक्षातर्फे इतरही उपलब्ध चांगल्या माहितीला या पुस्तकात मी सन्मानाने स्थान दिले असून यासाठी मी शिवसेना ग्राहक संरक्षण कक्षाचा ऋणी आहे.

हे पुस्तक लिखाण करण्याची संधी मला मनोरमाच्या श्री. अनिल फडके यांचेमुळे मिळाली असून त्यांच्या ह्या पाठींब्यामुळेच मला ही साहित्य सेवा अखंडीत चालू ठेवता येत आहे व यासाठी मी त्यांचा सदैव ऋणी राहीन.

हे पुस्तक सामान्य व्यक्तीसाठी तसेच ग्राहकासाठी नक्कीच उपयोगी ठरेल अशी मला आशा वाटते. वाचक म्हणून आपले माझ्यावरचे प्रेम यापुढेही असेच वाढत राहील अशीच ईश्वर चरणी प्रार्थना करून मी माझे मनोगत इथेच संपवतो. हरि ओम...

अँड. अरुण गोविंद देशमुख

अनुक्रमणिका

I सर्वसाधारण

१. ग्राहक संरक्षण कायद्याची गरज व इतिहास-----१५
२. ग्राहक संरक्षण अधिनियम १९८६ -----१८
ह्या अधिनियमाची संक्षिप्त ओळख
अ. या कायद्याद्वारे ग्राहकांना न्याय मिळवून देण्यासाठी
जिल्हा मंच, राज्य आयोग व राष्ट्रीय आयोग
असे त्रिस्तरीय न्यायव्यवस्था पुरवणे
ब. अधिनियमाची इतर ठळक वैशिष्ट्ये
क. या अधिनियमाचे लाभधारी
ड. या अधिनियमांतर्गत तक्रार करण्याची पद्धत
३. ग्राहक संरक्षण अधिनियमाने ग्राहकाला-----२१
दिलेले प्रमुख अधिकार
४. ग्राहकाची कर्तव्ये-----२२
५. खरेदी करताना कोणती काळजी घ्याल ?-----२३
६. जागरूक ग्राहक, काळाची गरज-----२४
७. ग्राहक संरक्षण अधिनियमांचा गोषवारा-----२५
८. ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली तक्रार कोणाला करता येते
व ग्राहक कोणाला म्हणावे ?-----२६



II-१ वस्तू वा सेवा ह्यातील दोष वा न्यूनता-----२८

- अ. वस्तूतील दोष केव्हा मानता येतात
- ब. सेवेतील न्यूनता केव्हा मानता येते
- क. बनावट वस्तू किंवा सेवा

२. वस्तूचा निर्माता किंवा सेवा पुरवठादार केव्हा मानता येते-----२९
- अ. वस्तूचा निर्माता म्हणून केव्हा मानता येते
- ब. सेवा पुरवठादार म्हणून केव्हा मानता येते



- III तक्रार किंवा फिर्याद कशाला म्हणायची ?
तक्रारदार म्हणजे काय ?-----३२
- अ. तक्रार म्हणजे...
- ब. तक्रारदाराने दिलेल्या लिखित तक्रारीत असणाऱ्या विविध बाबी
- क. ग्राहक तक्रार
- ड. तक्रारदार म्हणजे



- IV व्यापारी आणि अनुचित व्यापारी पद्धत-----३५
- अ. व्यापारी
- ब. अनुचित व्यापारी पद्धत
- क. अनुचित व्यापारी पद्धतीचा अवलंब झालेला आहे हे ठरविण्यासाठी व्यापाऱ्याकडून दिली गेलेली कोणती आश्वासने त्या बाबतीतीलच म्हणून ठरतील



- V ग्राहक संरक्षण परिषद
१. मध्यवर्ती ग्राहक संरक्षण परिषद-----३७
- अ. मध्यवर्ती ग्राहक संरक्षण परिषदेतील सदस्य
- ब. मध्यवर्ती ग्राहक संरक्षण परिषदेचे कार्य

२. राज्य ग्राहक संरक्षण परिषद-----३८
 अ. राज्य ग्राहक संरक्षण परिषदेतील सदस्य
 ब. राज्य ग्राहक संरक्षण परिषदेचे कार्य
३. जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषद-----३९
 अ. जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषदेतील सदस्य
 ब. जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषदेचे कार्य
४. ग्राहकांचे वाद-विवाद सुनावणीसाठी स्थापन-----४१
 करण्यात येणारी अभिकरणे/मंच
 अ. ग्राहकांचे वाद-विवाद सुनावणीसाठी स्थापन
 करण्यात आलेली अभिकरणे/मंच
 ब. सदर जिल्हा मंचामधील सदस्य
 क. ह्या व्यक्ती अशा मंचावर कार्य करण्यास
 अपात्र ठरतील
 ड. जिल्हा मंचासाठीची नियुक्ती



- VI ग्राहक तक्रारीबाबत माहिती
१. तक्रार करण्यास असणारे वेळेचे बंधन-----४३
२. कायदेशीर नोटीस देणे व न्यायालयाची अधिकारकक्षा-----४४
 अ. नोटीसा देणे
 ब. ग्राहक विवाद निवारण मंच व त्याचे अधिकार क्षेत्र
३. ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली दिलेल्या निकालावर
 अपील कुठे करता येते व तक्रार/अपील अर्जांची वर्गवारी-----४६
 अ. खंडपीठांद्वारे सुनावणी
 ब. युक्तिवाद
 क. पुनर्विलोकन
 ड. तक्रारींना, अपिलांना व सुधारीत
 विनंती अर्जांना नाव देणे
 इ. तक्रारीची अपिलाची विनंती अर्जाची व
 सुधारीत अर्जाची सुरक्षा

४. प्रकरणांना स्थगितीबाबत माहिती-----४८.
५. ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली तक्रार कोण करू शकतात-----४९



VII तक्रार कशी करावी-----५०

- अ. तक्रार कशी करावी
ब. सदर तक्रार करताना खालील बाबी
महत्त्वाच्या ठरतात



VIII भेसळ

१. भेसळीबाबत थोडक्यात पण महत्त्वाच्या गोष्टी-----५२
२. अन्नातील भेसळ ओळखण्याच्या काही सोप्या पद्धती-----५४



IX अर्ज नमूने

१. तक्रार अर्जाचा नमुना-----५९
२. विलंब माफीच्या अर्जाचा नमुना-----६३
३. अपील अर्जाचा नमुना-----६५
४. तक्रार/अपील अर्ज करताना खालील गोष्टींची पूर्तता करावी--६७



X ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली होणारी शिक्षा,

- शुल्क, वेळ, कपडा इ.-----६९
अ. ग्राहक संरक्षण कायद्याखाली अर्जदारास

	भरावे लागणारे शुल्क
ब.	शुल्काचा तक्ता
क.	कपड्यांबाबत संकेत
ड.	सुनावणीच्या वेळा
इ.	ग्राहक मंचाची वाद विवादा संबंधीची सूची
फ	१५ मार्च हा दिवस - जागतिक ग्राहक दिवस



XI	ग्राहक कायदा उद्देश व कारणे
१.	ग्राहक संरक्षण अधिनियम १९८६ याचा उद्देश व कारणे-----७४
२.	सन १९९१ चा अधिनियम - उद्देश व कारणे यांचे निवेदन-----७५
३.	सन १९९३ चा अधिनियम - उद्देश व कारणे यांचे निवेदन-----७६
४.	सन २००२ चा सुधारणा अधिनियम - उद्देश व कारणे यांचे निवेदन-----७७
५.	ग्राहक संरक्षण अधिनियमाचा कलमवार सारांश-----८०



XII	तक्रारीसाठी यंत्रणांचे पत्ते व दूरध्वनी
१.	तक्रार करण्यासाठीचे सरकारी यंत्रणांचे पत्ते-----८४
२.	वजन/मापनाविषयी तक्रार इथे कराल-----९३
३.	महाराष्ट्राचा जिल्हानिहाय ग्राहक तक्रार कक्ष-----९४ (Consumer Dispute Forum)
४.	मुंबई व आसपास उपलब्ध असणारे ग्राहक संरक्षण कक्ष, कार्यकर्ते-----९८

I - सर्वसाधारण

१ - ग्राहक संरक्षण कायद्याची

गरज व इतिहास

ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६ हा लोकसभेत दि. ९ डिसेंबर, १९८६ तर राज्यसभेत १० डिसेंबर १९८६ साली संमत झाल्याने तसेच त्यास राष्ट्रपतींची संमती मिळाल्यानंतर २६.१२.१९८६ पासून अस्तित्वात आला. हा कायदा जम्मू आणि काश्मीर सोडून सर्व भारत देशभर एकाचवेळी अंमलात आला. सदर कायदा हा पूरक कायदा म्हणून अंमलात आला असल्याने अंमलात येताना त्यावेळी असणाऱ्या ग्राहकांच्या संरक्षणाच्या बाबतीत असणारी कायद्यातील विविध कलमे तशीच सुरक्षित ठेवून हा कायदा अस्तित्वात राहाणार आहे हे आपण आधी जाणून घेऊया.

या कायद्या अंतर्गत ग्राहकाचा हितसंबंध व फायदा जपणे हे प्रमुख उद्दिष्ट आहे. यात यासाठी विविध कक्षांची स्थापना करणे तसेच अशा कक्षांना ग्राहकाच्या तक्रारी नोंदवून घेणे व त्याबाबत दोन्ही बाजूंचे ऐकून निर्णय देण्याबाबतचे अधिकार अशा कक्षांना या कायद्या अंतर्गत देण्यात आलेले आहेत.

या कायद्या अंतर्गत ग्राहकांना सहजगत्या उपलब्ध होणारे तक्रार निवारण कक्ष व त्यांच्याकडून जलद गतीने मिळणारा न्याय असे अपेक्षित आहे. यासाठी तक्रार करित असणाऱ्या गोष्टीची/सेवेची त्याची रक्कम निश्चित करून त्यासाठी जिल्हा, राज्य व राष्ट्रीय पातळीवर ग्राहक तक्रार निवारण कक्षांची स्थापना केली गेलेली आहे. नैसर्गिक न्याय तत्व प्रणालीचा योग्य वापर करण्यासाठी हे कक्ष हे जवळपास न्यायालयासारखेच कार्य करते.

या कायद्या अंतर्गत दंड व /वा शिक्षा करण्याचा अधिकार या कक्षांना देण्यात आला असून अतिरिक्त दंड करण्याचा व पुढे पुस्तकात

दिल्याप्रमाणे इतर कायद्यांतर्गत शिक्षा करण्याचा अधिकार देण्यात आलेला आहे.

विविध न्यायालयात ग्राहकांच्या होणाऱ्या फसवणूकीबाबत वाढत जाणाऱ्या तक्रारींमुळे एक वेगळाच कायदा असणे आवश्यक आहे असे वाटू लागले. बाजारात विकल्या जाणाऱ्या वस्तूंपासून ते थेट त्याला पुरवल्या जाणाऱ्या विविध सेवा याबाबत त्याचे त्या विक्रेत्यांकडून किंवा सेवा पुरवणाऱ्यापासून फसवणूक झाल्यास झटपट निर्णय लागण्याच्या दृष्टीने तसेच त्याचे अशा सर्व फसवणुकीपासून संरक्षण करण्यासाठी एक वेगळा असा कायदा व त्याबाबत न्याय निवाडा लवकर होण्यासाठी न्यायालयीन कक्ष सुरु करण्याविषयी गरज वाटू लागल्याने या ग्राहक कायद्याचा जन्म झाला. सदर ग्राहक संरक्षण कायद्या, १९८६ मध्ये ग्राहक म्हणजे कोण इथपासून तक्रारी बाबतच्या निकालापर्यंत या कायद्यात उहापोह केला गेलाय.

ग्राहक संरक्षण कायद्या, १९८६ नंतर १९८७ तसेच १९९१ साली त्यात पुरक कलमे वाढवण्यात आली. त्यानंतर २००५ सर्व ठिकाणी सुसूत्रता आणण्यासाठी परत काही मार्गदर्शक तत्वे ठरावाद्वारे अंमलात आणली गेली.

“ ग्राहक संरक्षण कायदा ” व त्याची पुरक कलमे ही संमत करत ग्राहकाचे रक्षण करावयाचे कार्य आता सरकारने “ युद्धपातळी ” वरून पत्करलेले असल्याचे दिसत आहे. ग्राहकांनी टाकलेल्या विश्वासांचा गैरफायदा उठविण्याचा गुन्हा करणाऱ्या कोणाचीही गय केली जाणार नाही अशी हमी या कायद्यामुळे मिळालेली आहे. या कायद्याच्या अंमलबजावणीसाठी उभारलेल्या यंत्रणेचाही विस्तार होईल असे मानणे चुकीचे नाही. या कायद्याला अधिक व्यापक (काटेकोर, कडक) स्वरूप देण्यात येईल असेही मानायला हरकत नाही. म्हणूनच ग्राहक संरक्षण कायदा हे या शतकातील अत्यंत क्रांतीकारी असे (संमत) विधेयक आहे, यात मुळीच संशय नाही.

ज्यावेळी बाजारात एखाद्या वस्तूचा तुटवडा असतो, दूरभिक्ष असते तेव्हा गिऱ्हाईकाला काहीही पदरात घ्यायला भाग पाडता येते. त्याबाबत त्याला तक्रार करणे कठीणच असते. “ ग्राहका ! जरा सबूर ! ” हे व्यवहारातील तत्त्व आहे. खरं म्हणजे ग्राहकाने स्वतःच खरेदीच्या वेळी तसं जागरूक असायला हवं. पण ज्यावेळी तुटवड्यामुळे ग्राहकाला निवडीचं स्वातंत्र्य मुळात उरत नाही तेव्हा हे तत्त्व पूर्णपणे गैरलागू ठरतं. उलट पक्षी बाजारात पुरवठा मुबलक असतो. त्यावेळी विक्रेते जाहिरातबाजीच्या

माध्यमांचा परिणामकारकपणे व खुबीदार वापर करुन गिन्हार्डकाला मोहिनी घालतात. खपवू पाहणाऱ्या जिन्नसांची भुलावण करुन त्यांना निरनिराळे गुण चिकटवितात नि शेवटी परिणामी गिन्हार्डकाला माल घ्यायला लावतात, मग होतं काय ? चैनीच्या वस्तूंना अचानक एके दिवशी जीवनावश्यक वस्तूंचे रुप प्राप्त होते आणि मग खरेदी केल्यानंतर गिन्हार्डकाला उमजून चुकतं की खरेदी केलेल्या जिन्नसेमध्ये तिच्या जाहिरातीत सांगितलेली गुणवत्ताच नाही.

आजवरचे कायदे

तसे म्हणाल तर गिन्हार्डकाच्या हितसंबंधाची जपणूक करणारे काही कायदे आज देखील अस्तित्वात आहेत ते असे -

- अ) इंडियन कॉन्ट्रॅक्ट अॅक्ट (भारतीय कंत्राट कायदा)
- आ) सेल ऑफ अॅक्ट (मालाच्या विक्रीचा कायदा)
- इ) ड्रग अॅण्ड कॉस्मेटिक अॅक्ट (औषध तथा सौंदर्य प्रसाधन कायदा)
- ई) इसेन्शीअल कोमोडीटी अॅक्ट (जीवनावश्यक क्रय वस्तूंचा कायदा)
- उ) स्पेसीफिक रिलीफ अॅक्ट (विशिष्ट बाबतीतील भरपाईचा कायदा)
- ऊ) इतरही अनेक याच प्रकारचे फुटकळ कायदे आहेत.

पण या कायद्यांच्या बाबतीत एक अडचण आहे. वरील कायद्यांनुसार प्राप्त झालेले हक्क प्रत्यक्षात शाबीत करुन घेऊन त्यांची अंमलबजावणी करुन घेणे मोठे जिकरीचे आहे. याबाबतची प्रक्रिया अगदी थोमेपणाने चालणारी नि खर्चिक आहे. म्हणूनच कागदावर हक्क उपलब्ध असले तरी प्रत्यक्ष व्यवहारात ते परिणाम शून्यच ठरतात.

मग गिन्हार्डकाला दुसरा कोणता स्वस्त आणि परिणामकारक इलाज उपलब्ध आहे का ? होय आहे तो म्हणजे ग्राहक संरक्षण कायदा (१९८६). खरेदी केलेल्या मालामध्ये किंवा मोबदला देऊन भाड्याने घेतलेल्या माल वा सेवेमध्ये काही दोष अथवा उणीव असल्यास वरील ग्राहक संरक्षण कायदानुसार झालेल्या नुकसानीसाठी त्वरित आणि परिणामकारक रितीने भरपाई मिळते अशी तरतूद झालेली आहे. आता न्याय तर मिळणार आहेच पण मिळालेला न्याय जगजाहीरही होणार आहे.

आज या पुस्तकाद्वारे आपण ग्राहक संरक्षक कायद्याखाली आपण ग्राहक म्हणून कुठल्या बाबतीत संरक्षित आहोत, तसेच ग्राहक म्हणजे कोण, ग्राहक म्हणून आपल्याला कधी हक्क प्राप्त होतो, ग्राहक म्हणून आपले कोणते हक्क आहेत, कोणत्या वस्तू व सेवा ह्या कायद्याखाली येतात, दर्जाहीन वस्तू