वस्तूची वॉरंटी संपली म्हणजे ग्राहकांचे हक्क संपतात काय?

श्री. प्रणय वासुदेव दाते
सहायक प्राध्यापक (तासिकाप्रमाणे)
विमेन्स कॉलेज ऑफ आर्ट्स अँड कॉमर्स,
न्यू नंदनवन , नागपूर
Email:datepranay44@gmail.com
Mob. No.: 8999566817

Crossref DOI - https://doi.org/10.63665/rh.v7i1.86

सारांश :

सध्याच्या ग्राहकप्रधान बाजारपेठेत ग्राहक अनेक वस्तू खरेदी करतो. या वस्तूवर उत्पादक किंवा विक्रेत्याकडून ठराविक कालावधीसाठी वॉरंटी दिली जाते. बऱ्याचदा आपल्याला वाटतं, आपण विकत घेतलेल्या एखाद्या वस्तूची वॉरंटी संपली म्हणजे सगळं संपलं. त्याबाबतचे आपले अधिकारही संपले, असं समजून अनेकदा गप्प बसतात. अनेकदा विक्रेते व उत्पादक ग्राहकांच्या तक्रारी न करता आणि वॉरंटी संपली म्हणजे हक्क संपले असा गैरसमज पसरवला जातो. वस्तूत दोष असला तरीही काहीही कार्यवाही करीत नाहीत. पण वॉरंटी संपली तरी ग्राहकाचे हक्क शाबूत राहतात. प्रस्तुत शोधनिबंधात ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 च्या तरतुदीच्या आधारे वॉरंटी संपल्यानंतर ग्राहकांचे कोणते हक्क अबाधित राहतात यांचे विश्लेषण करण्यात आलेले आहे. तसेच न्यायनिर्णय, ग्राहक मंचाची भूमिका व ग्राहक जनजागृतीचे महत्व स्पष्ट करण्यात आलेले आहे.

प्रस्तावना :

समाजातील प्रत्येक व्यक्ती ही एका अर्थाने ग्राहकच असतो. या ग्राहकाचे स्वरुप वेगळे असेल मात्र ती कोणाचा तरी ग्राहकच आहे. ग्राहक हा राजा या उक्तीप्रमाणे ग्राहकाचे हित जोपासणे महत्वाचे आहे. ग्राहक हा बाजारपेठेतील आर्थिक उलाढाल आणि खरेदी-विक्री याचा केंद्रबिंदू आहे. ग्राहकाच्या समाधानावरच संबंधित क्षेत्राचे यश अवलंबून असल्यामुळे कोणत्याही क्षेत्रात ग्राहकांच्या हिताला प्राधान्य द्यावे लागते. ग्राहकाकडून घेण्यात येणारा मोबदला व त्याबदल्यात विक्रेत्याकडून दिली जाणारी वस्तू वा सेवेचा दर्जा यावरुन ग्राहकाचे समाधान ठरतो त्यामुळे ग्राहकाचे समाधान आणि व्यावसायिक नफा या गोष्टी तितक्याच महत्वाच्या असल्याने ग्राहक आणि व्यावसायिक हित या दोन्हीचा ताळमेळ घालणे कोणत्याही व्यवसायासाठी आवश्यक आहे. ग्राहकाची अडवणूक व फसवणूक होऊन नये. त्याच्या हक्काची आणि कर्तव्याची त्याला जाणीव होणे आवश्यक आहे. यासाठी जिल्हास्तरावर ग्राहक संरक्षण आणि ग्राहक पंचायत व अन्य ग्राहक संघटना कार्यरत आहेत. ग्राहकाचे असलेले हक्कांची जोपासणा करणे हे प्रत्येकाचे कर्तव्यच आहे.

औद्योगिकीकरण, तंत्रज्ञानातील प्रगती आणि ई-कॉमर्सच्या वाढीमुळे ग्राहक बाजारपेठेचे स्वरूप आमूलाग्र बदलले आहे. आज ग्राहक विविध प्रकारच्या वस्तू व सेवा सहजपणे उपलब्ध करून घेतो. मोबाईल फोन, लॅपटॉप, घरगुती उपकरणे, वाहने, औषधे, विमा, बँकिंग सेवा अशा असंख्य क्षेत्रांमध्ये वॉरंटी ही एक महत्त्वाची विक्रीसंबंधित अट बनली आहे. ग्राहकांच्या हितासंबंधी अनेक कायदे असूनही यासंबंधी ग्राहकांना माहिती नसते. ग्राहकांच्या अनेक प्रश्नांच्या मुळाशी त्यांचे कायद्याविषयीचे अज्ञान हेच खरे व महत्त्वाचे कारण आहे. ग्राहक सुशिक्षित जरी असला तरी स्वतःचे अधिकार किंवा वस्तूच्या संदर्भातील तपशीलवार माहिती नसल्यामुळे त्यांची फसवणूक होऊ शकते. अशी फसवणूक टाळण्यासाठी वस्तू व सेवासंबंधी संपूर्ण माहिती ग्राहकाला मिळाली पाहिजे. त्याचप्रमाणे ग्राहकांच्या हिताच्या संरक्षणासाठी व त्यांना न्याय देण्यासाठी जी शासकीय यंत्रणा निर्माण करण्यात आलेली आहे, त्याबद्दलची माहिती ग्राहकांना मिळणे आवश्यक आहे; तरच ग्राहक जागरूकपणे आपल्या अधिकाराचा वापर करतील किंवा वापर करू शकतील. यासाठी ग्राहक शिक्षणाची आवश्यकता आहे. असे शिक्षण मिळविणे हे ग्राहकांचा हक्क आहे.

आज ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक वस्तू, वाहन, घरगुती उपकरणे इत्यादी खरेदी करताना वॉरंटीला या संकल्पनेला विशेष महत्त्व देतो मात्र देतो **वॉरंटी संपल्यानंतर वस्तूमध्ये दोष आढळल्यास ग्राहकाचा हक्क संपतो का** हा एक महत्त्वाचा कायदेशीर व सामाजिक प्रश्न आहे. ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 हा कायदा ग्राहकांचे हक्कांचे संरक्षण करण्यासाठी अस्तित्वात असून तो वॉरंटीच्या पलीकडे ग्राहकांना संरक्षण देते.

संशोधनाची उद्दिष्टे :

1. वॉरंटीची संकल्पना स्पष्ट करणे.
2. वॉरंटी व ग्राहक हक्क यातील संबंध अभ्यासणे.
3. ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ आणि २०१९ मधील तरतुदींचे विश्लेण करणे.
4. वॉरंटी संपल्यानंतर ग्राहकाचे हक्क कसे अबाधित राहतात हे स्पष्ट करणे.
5. ग्राहक जागृतीचे महत्त्व अधोरेखित करणे.

संशोधन पद्धती :

या संशोधनासाठी विश्लेषणात्मक व वर्णनात्मक पद्धतीचा अवलंब करण्यात आला आहे. दुय्यम माहिती स्त्रोत म्हणून ग्राहक संरक्षण कायदा 1986 आणि 2019, न्यायालय निर्णय, संशोधन लेख, पुस्तके, वर्तमानपत्रे आणि इंटरनेटवरील अधिकृत माहितीचा वापर करण्यात आला आहे.

वॉरंटीची संकल्पना :

वॉरंटी म्हणजे उत्पादक (Manufacturer) किंवा विक्रेता (Seller) यांनी ग्राहकाला दिलेली अशी **हमी**, की ठरावीक कालावधीत वस्तूमध्ये काही तांत्रिक दोष आढळल्यास ती **दुरुस्त**, **बदलून देणे** किंवा **परतावा देणे** ही त्यांची जबाबदारी असेल. वॉरंटी म्हणजे उत्पादक किंवा विक्रेत्याने ठराविक कालावधीसाठी वस्तू दोष मुक्त

असल्याची दिलेली हमी होय. वॉरंटी ही कराराचा एक भाग असते; परंतु ती ग्राहकांच्या मूलभूत कायदेशीर हक्कांना मर्यादा घालत नाहीत.

वॉरंटी संपली म्हणजे हक्क संपतात का?

बऱ्याचदा आपल्याला वाटतं, आपण विकत घेतलेल्या एखाद्या वस्तूची गॅरंटी, वॉरंटी संपली म्हणजे सगळं संपलं. त्याबाबतचे आपले अधिकारही संपले, असं समजून अनेकजन गप्प बसतात. अनेकदा विक्रेते व उत्पादक ग्राहकांच्या तक्रारी न करता आणि वारंटी संपली म्हणजे हक्क संपले असा गैरसमज पसरवला जातो. वस्तूत दोष असला तरीही कोणत्याही प्रकारची कार्यवाही करीत नाहीत. पण वॉरंटी संपली तरी ग्राहकाचे हक्क शाबूत राहतात. त्याबाबत ग्राहकांची योग्य ती काळजी घेतली पाहिजे आणि योग्य कागदपत्रासह पुराव्यासह तक्रार केली पाहिजे.

उत्पादक किंवा विक्रेता यांनी दिलेली वॉरंटी संपली असली तरीही त्यांनी जर कमी दर्जाची वस्तू ग्राहकाला दिली असेल (defect in goods) किंवा सेवेत कमतरता (deficiency of service) असल्यास ग्राहकाला कायदेशीर मदत मिळू शकते.

तक्रार दाखल करण्याची कालमर्यादा (लिमिटेशन पीरिएड) 'कॉज ऑफ ॲक्शन' पासून (कारवाईचे कारण) साधारणपणे २ वर्ष असतो. म्हणजेच वादाला कारण झाल्यापासून दोन वर्षात तक्रार दाखल करावी लागते. काही बाबतीत परिस्थितीनुसार फरक पडू शकतो. वस्तूत, सेवेत दोष असला, तसेच विक्रेत्याने ,उत्पादकाने योग्य सेवा पुरवली नसेल तर ग्राहकाला तक्रार दाखल करता येतो. याबाबत ग्राहकाला रिफंड; रिप्लेसमेंट; रिपेअर येते.

दोषयुक्त उत्पादनामुळे नुकसान झालं तर निर्माता, विक्रेता आणि वितरक यांना जबाबदार धरता येतं. विक्रेत्याने दिलेली वॉरंटी पीरियड कराराच्या अटी ठरवतो; परंतु कायदा ग्राहकाला स्वतःचे स्वतंत्र हक्क देतो. दोष आढळल्यास वॉरंटी संपल्यानंतरही न्यायालयात किंवा कमिशनद्वारे भरपाई मागता येते. सर्व पावत्या, वॉरंटी किंवा गॅरंटी कार्ड, वेळोवेळी केलेल्या तक्रारी, पुरावे आदी गोष्टी मात्र ग्राहकाने सांभाळून ठेवाव्यात सोबतच वकिलांचा सल्ला घेणे इष्ट ठरेल.

ग्राहकांना दिलेले अधिकार (Rights Given to Consumers) :

ग्राहक न्यायालय (कन्झ्युमर कोर्ट). ग्राहकांच्या तक्रारींसाठी भारतात हे खास न्यायालय आहे. या न्यायालयात फक्त ग्राहक तक्रारीसंबंधिचेच कामकाज चालते. ग्राहकांचे अधिकार जपण्यासाठी शासनाने हे न्यायालय अस्तित्वात आणले आहे. विक्रेते ठरलेल्या कराराला बांधिल राहतात की नाही? पारदर्शक व्यवहार करतात की नाहीत याबाबतची दक्षता हे न्यायालय घेते. ग्राहकाला जर विक्रेत्याने फसविले असेल किंवा लुबाडले असेल तर असा ग्राहक या न्यायालयात दाद मागू शकतो. जर ग्राहकाने फसवणुकीचे, लुबाडण्याचे पुरावे दिले, माल खरेदी केल्याची बिलं दिली व जर न्यायालयाची खात्री पटली की ग्राहकाची तक्रार योग्य आहे तर हे

न्यायालय ग्राहकाच्या बाजूने निर्णय देऊ शकते. पण ग्राहक पुरेसे व योग्य पुरावे देऊ शकला नाही तर न्यायालयास ग्राहकाच्या बाजुने निकाल देणे अडचणीचे होऊ शकते.

ग्राहक न्यायालयाने **ग्राहकांना दिलेले अधिकार पुढीलप्रमाणे**

१. सुरक्षिततेता हक्क : वस्तु खरेदी करताना किंवा सेवा मिळविताना मालमत्तेला किंवा जीविताला धोक्यापासून संरक्षण मिळाले पाहिजे.

२. माहिती मिळवण्याचा हक्क : बाजारपेठेतील व्यापारी व्यवहारांची अथवा सेवांची माहिती घेण्याचा हक्क ग्राहकाला आहे.

३. वस्तू निवडीचा हक्क : बाजारपेठेमध्ये ग्राहक हा वस्तू खरेदीसाठी जातो. वस्तू खरेदी करत असताना त्याच्यासमोर एक वस्तू मागितली असता अनेक वस्तू तो ठेवतो. या वस्तूतून ग्राहकांना परवडणारी वस्तू निवडण्याचा हक्क ग्राहक संरक्षणामार्फत दिलेला आहे. 'हीच वस्तू घ्या' असे कठोर बंध दुकानदारामार्फत करता येत नाही आणि जर करीत असेल तर त्या दुकानदाराच्या विरोधात ग्राहक पंचायत किंवा ग्राहक मंचात जाण्याचा अधिकार ग्राहकाला आहे.

४. तक्रार निवारणाचा अधिकार : बाजारपेठेमध्ये वस्तू खरेदीसाठी ग्राहक गेल्यास त्यात दोष किंवा त्रुटी आढळल्यास त्याचे निराकरण झाले पाहिजे .

५. ग्राहक शिक्षणाचा अधिकार : ग्राहक संरक्षणासाठी च्या उपाययोजना विविध पातळीवर केल्या जातात, त्यासाठी ग्राहकांना प्रशिक्षण घेण्याचा हक्क आहे. बाजारपेठ किंवा व्यापारी पद्धती आणि ग्राहक संरक्षणविषयक अनेक कायद्यांचे ज्ञान मिळावे यासाठी प्रशिक्षण मिळवण्याची तरतूद आहे. हे ग्राहक शिक्षण ग्राहकांना वेगवेगळ्या कार्यक्रमातून दिले जाते. मुख्यत: 24 डिसेंबर हा राष्ट्रीय ग्राहक दिन म्हणून पाळला जातो.

६. **आरोग्यदायी पर्यावरणाचा हक्क :** सदृढ जीवन जगण्यासाठी ग्राहकांना प्रदूषणापासून संरक्षण मिळविण्याचा हक्क आहे. याबरोबरच प्रामाणिकता मिळविण्याचा, मत प्रदर्शन करण्याचा ग्राहकांचे प्रतिनिधित्व करण्याचा हक्क ही ग्राहकाला आहे.

मूलभूत गरजा भगविण्याचा हक्क: अतिशय महत्त्वाचा हा प्रश्न असल्यामुळे त्याला अग्रक्रम देण्यात आलेला आहे. अन्न, वस्त्र, निवारा या जीवनावश्यक गरजा आणि आरोग्य सेवा, शिक्षण, स्वच्छता या अत्यावश्यक सेवा उपलब्ध होण्याचा हक्क, रोजगाराचा हक्क यामध्ये अंतर्भूत होत आहे कारण रोजगारातून मिळालेल्या उत्पन्नामुळे मूलभूत गरजा भागवू शकतात इत्यादी **हक्क वॉरंटी कालावधी वर अवलंबून नाहीत.**

महात्मा गांधी म्हणायचे की ग्राहक हा देव आहे. आपल्या देशानी जसे गांधीजींचे इतर विचार सोडले तसा 'ग्राहक हा देव' हा विचार देखील सोडला. वस्तूची वॉरंटी कालावधी संपल्यानंतर कोणत्याही कंपनीने तुम्हाला विकलेल्या उत्पादनात दोष असेल किंवा त्या कंपनीची सेवा दर्जेदार नसेल व यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक

नुकसान व मानसिक त्रास झाला असेल तर असा ग्राहक ग्राहक न्यायलयात / फोरममध्ये यासाठीची तक्रार करून, नुकसान भरपाई मागू शकतो. तुम्ही ऑनलाईनही तक्रार नोदवू शकता. ऑनलाईन लिगल इंडियावर तक्रार दाखल केल्यास तुम्हास खर्च कमी येतो आणि तुम्हाला तुमच्या दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत ऑनलाईन लिगल इंडियाकडून पाठिंबा मिळतो.

वॉरंटी संपल्यानंतर ग्राहकांचे अधिकार :

वॉरंटी संपली तरी ग्राहकांचे सर्व अधिकार संपत नाहीत. खालील परिस्थितींमध्ये ग्राहक कायदेशीर उपाययोजना करू शकतो:

1. **उत्पादनजन्य दोष (Manufacturing Defect) :** जर वस्तूमध्ये मूळ उत्पादन प्रक्रियेमधील दोष असेल आणि तो वॉरंटी संपल्यानंतर लक्षात आला, तरीही ग्राहक मंचाकडे तक्रार दाखल करता येते.

2 .चुकीची माहिती किंवा फसवणूक : विक्रेत्याने किंवा उत्पादकाने वस्तूबाबत चुकीची माहिती दिली असल्यास किंवा खोट्या जाहिराती केल्या असल्यास वॉरंटी संपल्यानंतरही ग्राहकाचा दावा टिकू शकतो.

3. **सेवा त्रुटी (Deficiency in Service) :** वस्तूची दुरुस्ती, देखभाल किंवा इतर सेवांमध्ये निष्काळजीपणा झाल्यास ग्राहकास न्याय मागण्याचा अधिकार आहे.

4. अपेक्षित उपयोगासाठी अयोग्यता : वस्तू तिच्या मूलभूत उपयोगासाठीच अयोग्य ठरल्यास अंतर्निहित वॉरंटीच्या आधारे ग्राहक दावा करू शकतो.

5. न्यायालयीन दृष्टिकोन : भारतीय न्यायालयांनी अनेक निर्णयांत वॉरंटी आणि ग्राहक अधिकार यातील फरक स्पष्ट केला आहे. विविध प्रकरणांत असे नमूद करण्यात आले आहे की वॉरंटी ही अतिरिक्त हमी आहे, परंतु ग्राहक संरक्षण कायद्याअंतर्गत असलेले अधिकार स्वतंत्र आणि व्यापक आहेत. उत्पादनजन्य दोष किंवा गंभीर सेवा त्रुटी सिद्ध झाल्यास वॉरंटी कालावधी संपलेला असला तरीही ग्राहकास दिलासा देण्यात आला आहे.

6. सामाजिक व व्यावहारिक परिणाम : वॉरंटी संपल्यानंतरही अधिकार अस्तित्वात आहेत, ही जाणीव ग्राहकांमध्ये वाढल्यास विक्रेते आणि उत्पादक अधिक जबाबदार व पारदर्शक होतील. यामुळे बाजारपेठेत न्याय्य व्यवहार, गुणवत्ता नियंत्रण आणि ग्राहक विश्वास वाढण्यास मदत होईल.

ग्राहक संरक्षण विधेयक, २०१९ लोकसभेत कन्झ्युमर अफेअर्स खात्याचे मंत्री राम विलास पासवान यांनी ८ जुलै २०१९ मध्ये मांडले. या विधेयकाने १९८६ च्या ग्राहक संरक्षण कायद्याची जागा घेतली. यात नमूद केलेले ग्राहकाचे अधिकार जिवाला व मालमत्तेला धोका पोहोचविणाऱ्या उत्पादनांपासून ग्राहकाचे संरक्षण होते. ग्राहकाला ही उत्पादने न विकली जाणे, ग्राहकाला उत्पादनाचा दर्जा, संख्या, चोख किंमत यांची पूर्ण माहिती करून देणे किंवा त्यांना या बाबी माहिती असणे हा त्यांचा अधिकार आहे. ग्राहक जी वस्तू/उत्पादन विकत घेऊ इच्छित आहे त्याच इतर कंपन्यांच्या वस्तू/उत्पादनांबाबत माहिती असणे हा

ग्राहकाचा अधिकार आहे. ग्राहकावर झालेला अन्याय दूर होणे हेदेखील ग्राहकाच्या अधिकारात येते. जर विक्रेत्याने खोटी जाहिरात देऊन ग्राहकाची फसवणूक केली असेल तर २०१९च्या कायद्याने त्याला १० लाख रुपयांपर्यंतचा दंड व दोन वर्षांचा तुरुंगवास या शिक्षा होऊ शकतात. गुन्हा परत केल्यास ५० लाख रुपये दंड व ५ वर्षांचा तुरुंगवास या शिक्षा होऊ शकतात. ग्राहक कुठूनही तक्रार दाखल करू शकतो. ग्राहक जिल्हा ग्राहक आयोग किंवा राज्य ग्राहक आयोगाकडे कुठूनही म्हणजे घरून, कार्यालयातून किंवा बाहेरगावाहून कुठूनही तक्रार करू शकतो. विकत घेतलेले उत्पादन सदोष असेल, उत्पादन प्रक्रियेतील चुकीमुळे उत्पादन योग्य तयार झालेले नसेल याचे दायित्व उत्पादक किंवा विक्रेत्याकडे येऊ शकते.

तक्रार कोण करू शकतो?

ज्या ग्राहकाने उत्पादन विकत घेतले आहे असा ग्राहक, नोंदणीकृत कोणतीही संघटना, सारखा अन्याय झालेले बरेच ग्राहक, मृत व्यक्तीचे वारसदार, ग्राहकाचे नातेवाईक, केंद्र किंवा राज्य सरकार जर एखाद्या ग्राहकाला त्याच्या तक्रारीबाबत राष्ट्रीय आयोगाने दिलेला निर्णय पटला नाही व तो अयोग्य वाटला तर असा ग्राहक राष्ट्रीय आयोगाने दिलेल्या तारखेपासून तीन दिवसांच्या आत सर्वोच्च न्यायालयात दाद मागू शकतो/अपिल करू शकतो. पण विवादात फार मोठी रक्कम असेल तरच सर्वोच्च न्यायालयाचे दरवाजे ठोठवावे कारण सर्वोच्च न्यायालयात लढा देणे ही फार खर्चिक बाब ठरू शकते. ग्राहकाने प्रथम उत्पादक कंपनीकडे नुकसान भरपाईसाठी दावा करावा लागतो. उत्पादक कंपनीने जर समाधान केले नाही किंवा दाव्याकडे दुर्लक्ष केले तरच सरकारने निर्माण केलेल्या यंत्रणांकडे जावे.

ग्राहकाची फसवणूक, लुबाडणूक होऊ नये व ग्राहकाचे हित जोपासले जावे यासाठी उत्पादनाची मूळ किंमत आणि अंतिम ग्राहकांना मोजावी लागणारी किंमत यामध्ये मोठी तफावत असल्यास मध्यस्थांची (एजंट) संख्या कमी करणे शक्य आहे, ग्राहकाची दिशाभूल करणारी जाहिरात किंवा योजना असू नये, वस्तूमध्ये भेसळ असता कामा नये. ग्राहकांकडून घेण्यात आलेल्या मोबदल्याच्या बदल्यात त्या दर्जाची वस्तू किंवा सेवा पुरवली गेली पाहिजे. ग्राहकांचे भौतिक संरक्षण करणे. वस्तूंची किंमत कमी करणे शक्य असल्यास ती कमी करुन ग्राहकांना त्याचा फायदा मिळवून देणे. ग्राहकांच्या तक्रारीचे योग्य पद्धतीने निरसन करणे, ग्राहकांचे आर्थिक हित लक्षात घेऊन त्यांना प्रोत्साहन देणे, ग्राहकांना खरेदीसाठी विविध पर्याय उपलब्ध करुन देणे आणि ग्राहकांना उत्पादन आणि बदलत्या बाजारपेठेबद्दल माहिती देऊन साक्षर करणे. एकंदरीत वॉरंटी संपली तरी ग्राहकाचे हक्क शाबूत राहतात याची जाणीव असायला हवी.

ग्राहक हितासाठी असणा-या कायद्यांची प्रभावी अंमलबजावणी करण्यावर सर्वच शासन यंत्रणांनी भर दिला आहे. ग्राहकास त्याचे हक्क व कर्तव्य याची जाणीव करुन देण्यासाठी ग्राहक संरक्षण कक्ष, ग्राहक पंचायत तसेच ग्राहक व व्यापारी संघटनाही कार्यरत आहेत. तरी पण ग्राहकाची अडवणूक व फसवणूक होणार नाही यासाठी ग्राहकाबरोबरच समाजातील प्रत्येकांनी पुढे येणे गरजचे आहे.

निष्कर्ष :

या शोधनिबंधाच्या अभ्यासातून असे स्पष्ट होते की, वॉरंटी संपली म्हणजे ग्राहकांचे अधिकार संपले, ही धारणा चुकीची आहे. वॉरंटी ही केवळ ठरावीक कालावधीसाठी दिलेली हमी असून ग्राहक संरक्षण कायद्याअंतर्गत असलेले अधिकार अधिक व्यापक आणि दीर्घकालीन स्वरूपाचे आहेत. दोषपूर्ण वस्तू, चुकीची माहिती किंवा सेवा त्रुटीच्या बाबतीत ग्राहक वॉरंटी संपल्यानंतरही न्याय मागू शकतो. त्यामुळे ग्राहकांनी आपल्या अधिकारांची जाणीव ठेवणे अत्यंत आवश्यक आहे.

सूचना :

1. ग्राहकांमध्ये कायदेशीर साक्षरता वाढविण्यासाठी जनजागृती कार्यक्रम राबवावेत.
2. खरेदीपूर्वी वॉरंटी अटी व शर्ती काळजीपूर्वक वाचाव्यात.
3. दोष आढळल्यास त्वरित लेखी तक्रार नोंदवावी.
4. ग्राहक मंचांचा प्रभावी वापर करावा.

संदर्भ (References) :

- ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019
- अवतार सिंग – Law of Consumer Protection
- V. K. Agrawal – Consumer Protection Law in India
- संबंधित भारतीय न्यायालयीन निर्णय
- दैनिक लोकसत्ता वर्तमान