

Original Article

ऑनलाइन ग्राहक संरक्षण कायद्यांचा अभ्यास

डॉ. जिजाबाई प. राऊत

गृहशास्त्र विभागप्रमुख, कला वरिष्ठ महाविद्यालय, सावंगी, छत्रपती संभाजीनगर

Email: jjjaraut@gmail.com

Manuscript ID:

सारांश

JRD -2026-180249

ISSN: 2230-9578

Volume 18

Issue 2(A)

Pp. 246-248

February - 2026

Submitted: 19 Jan. 2026

Revised: 29 Jan. 2026

Accepted: 14 Feb. 2026

Published: 28 Feb. 2026

ऑनलाइन ग्राहक संरक्षण कायद्यांचा अभ्यास करण्यासाठी छत्रपती संभाजीनगर जिल्ह्यातील सहेतुक नमुना निवड पद्धतीने 50 ग्राहकांची निवड करून केलेल्या संशोधनाद्वारे असे आढळून आले की, सर्व ग्राहक ग्राहक संरक्षण कायद्याबद्दल जागृत नाहीत म्हणजे त्यांना कायद्याबद्दल पुरेशी माहिती नाही. कमी ग्राहकांना कायद्याची माहिती होती. पण ज्यांची फसवणूक झाली त्यांनी मात्र नंतर पूर्ण कायद्याची माहिती घेतलेली आढळून आले. काही ग्राहकांनी खरेदीच्या वेळी पावत्या न घेतल्यामुळे त्यांना तक्रार करताना समस्या येतात असे दिसून आले.

ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करताना फसवणूक झालेले ग्राहक जास्त होते. तसेच ग्राहकांना ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करताना वजन कमी /मापात घट देणे, निकृष्ट दर्जाची वस्तू, चुकीची जाहिरात प्रसारीत करणे, पक्की पावती न मिळणे, खाद्यपदार्थ भेसळयुक्त असणे, ब्रँडेड वस्तू म्हणून डुप्लिकेट वस्तू देणे, कधी कधी आहे त्या किमतीपेक्षा किंमत जास्त आकारली जाते, वस्तू बदल अपुरी माहिती दर्शवणे, कालबाह्यता तारीख स्पष्ट न दिसणे किंवा इतर समस्या येतात.

थोडक्यात ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करताना फसवणूक टाळण्यासाठी ग्राहकांनी जागृत असणे गरजेचे आहे. तसेच ग्राहकांच्या समस्या सोडवण्यासाठी ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 उपयुक्त आहे.

मुख्य शब्द- ग्राहक, ऑनलाइन फसवणूक, ग्राहक संरक्षण कायदा 2019, जागृतता.

प्रस्तावना

आज आपल्याला आधुनिक युगामध्ये बाजारात ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करून विविध प्रकारच्या वस्तू सहज उपलब्ध होतात. ऑनलाइन खरेदीमुळे वेळेची बचत होते. तसेच पाहिजे त्या वस्तू घरी बसून मिळतात. पण कधी कधी ग्राहकांची फसवणूक होण्याची शक्यता नाकारता येत नाही. काही वेळा जाहिरातीमुळे किंवा ऑनलाइन खरेदी करताना फसवणूक, नुकसान किंवा गैरसोय पण होते. तेव्हा आपण ग्राहक संरक्षण कायदानुसार तक्रार करू शकतो. तसेच आपण ग्राहक म्हणून जागृत असणे गरजेचे आहे. ग्राहक हा कोणत्याही अर्थव्यवस्थेचा एक आवश्यक घटक असतो कारण तो विक्रेत्याकडून वस्तू किंवा सेवा खरेदी करतो किंवा भाड्याने घेतो त्यामुळे देशात रोजगार वाढतो.

1986 मध्ये लागू करण्यात आलेला ग्राहक संरक्षण कायदा, ग्राहकांच्या तक्रारींची सहज आणि जलद मदत करत होता. ग्राहकांना वस्तू आणि सेवांमधील अपुरेपणा आणि त्रुटींविरुद्ध बोलण्यासाठी संरक्षण दिले जात होते, आणि प्रोत्साहित केले गेले जात असे ; पण सध्या 1986 च्या कायद्याची जागा 2019 मध्ये लागू झालेल्या नवीन कायद्याने घेतली आहे. हा कायदा 9 ऑगस्ट रोजी अधिसूचित करण्यात आला. तथापि, तो 20 जुलै 2020 पासून लागू झाला.



Quick Response Code:



Website:

<https://jrdrvb.org/>

DOI:

10.5281/zenodo.18955064



Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0)

This is an open access journal, and articles are distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) Public License, which allows others to remix, tweak, and build upon the work noncommercially, as long as appropriate credit is given and the new creations are licensed under the identical terms.

Address for correspondence:

डॉ. जिजाबाई प. राऊत, गृहशास्त्र विभागप्रमुख, कला वरिष्ठ महाविद्यालय, सावंगी, छत्रपती संभाजीनगर

How to cite this article:

राऊत, . जिजाबाई. प. (2026). ऑनलाइन ग्राहक संरक्षण कायद्यांचा अभ्यास. Journal of Research & Development, 18(2(A)), 246–248. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18955064>

ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 हा कायदा ऑनलाइन व्यवहारांसह सर्व प्रकारच्या ग्राहकांच्या हितांचे रक्षण करण्यासाठी आहे, ज्यामध्ये ई-कॉमर्ससाठी विशेष नियम आहेत, जो ऑनलाइन प्लॅटफॉर्मवर पारदर्शकता, निष्पक्षता आणि प्रभावी तक्रार निवारण सुनिश्चित करतो. हा कायदा बनावट जाहिराती, अनुचित व्यापार पद्धती आणि सदोष उत्पादने/सेवा यांसारख्या समस्या हाताळतो आणि केंद्रीय ग्राहक संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) सारख्या संस्थांची स्थापना करतो, ज्यामुळे ग्राहकांना जलद न्याय गुणवत्ता, प्रमाण, शुद्धता याबद्दल माहिती मिळवण्याचा अधिकार मिळतो.

ग्राहक

ग्राहक म्हणजे अशी व्यक्ती किंवा गट, जो स्वतःच्या वैयक्तिक, घरगुती किंवा कौटुंबिक गरजा पूर्ण करण्यासाठी वस्तू किंवा सेवा विकत घेतो आणि त्यांचा वापर करतो. ग्राहक हा वस्तूचा अंतिम वापरकर्ता असतो, जो त्यांचा पुनर्विक्रीसाठी वापर करत नाही.

ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 नुसार

ग्राहक म्हणजे कोणत्याही वस्तू खरेदी करतो आणि कोणत्याही सेवा भाड्याने घेतो या अभिव्यक्तीमध्ये इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा टेलिशॉपिंग किंवा डायरेक्ट सेलिंग किंवा मल्टी-लेव्हल मार्केटिंगद्वारे ऑफलाइन किंवा ऑनलाइन व्यवहार समाविष्ट आहेत.

ऑनलाइन ग्राहक संरक्षण कायद्याची (2019) वैशिष्ट्ये

1. **ई-कॉमर्सचा समावेश** : जुन्या कायद्यात नसलेली ऑनलाइन खरेदी-विक्री (ई-कॉमर्स) या नवीन कायद्याच्या कक्षेत आणली गेली आहे, ज्यामुळे ऑनलाइन फसवणुकीला आळा बसतो.
2. **केंद्रीय ग्राहक संरक्षण प्राधिकरण (CCPA)** : ग्राहकांच्या हक्कांचे उल्लंघन, चुकीच्या जाहिराती आणि अनुचित व्यापार पद्धतींवर नियंत्रण ठेवण्यासाठी CCPA ची स्थापना केली गेली आहे.
3. **ऑनलाइन तक्रार निवारण** : ग्राहक आता ऑनलाइन पद्धतीने उत्पादने आणि सेवांसंदर्भात तक्रारी दाखल करू शकतात, ज्यामुळे प्रक्रिया सोपी आणि जलद झाली आहे.
4. **कठोर दंड व कारवाई** : खोटी जाहिरात करणाऱ्या आणि ग्राहकांची फसवणूक करणाऱ्या कंपन्यांवर मोठा दंड आणि कठोर कारवाईची तरतूद आहे.
5. **सदोष उत्पादनांसाठी नुकसानभरपाई** : सदोष वस्तू किंवा सेवा मिळाल्यास ग्राहकांना नुकसानभरपाई मिळवण्याचा अधिकार आहे.
6. **मध्यस्थी** : विवाद सोडवण्यासाठी मध्यस्थीची प्रक्रिया समाविष्ट केली आहे, ज्यामुळे जलद तोडगा निघू शकतो.

ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 नुसार, ग्राहक आपली समस्या (दोषपूर्ण वस्तू, निकृष्ट सेवा, किंवा फसवणूक) सोडवण्यासाठी जिल्हा, राज्य किंवा राष्ट्रीय स्तरावरील ग्राहक आयोगाकडे (Consumer Commission) तक्रार दाखल करू शकतात. ई-फाइलिंग, मध्यस्थी (Mediation), आणि 'उत्पादन दायित्व' (Product Liability) द्वारे त्वरित निवारण केले जाते, ज्यात भ्रामक जाहिरातींसाठी सीसीपीए (CCPA) कडेही तक्रार करता येते

थोडक्यात, ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 हा डिजिटल युगातील ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी आणला गेला आहे आणि तो ऑनलाइन आणि ऑफलाइन दोन्ही ग्राहकांना समान संरक्षण देतो. हा कायदा ग्राहकांना ऑनलाइन जगात अधिक सुरक्षित आणि सशक्त बनवतो, ज्यामुळे ऑनलाइन व्यवहार अधिक पारदर्शक आणि विश्वासाह बनतात. पण कायदा अस्तित्वात असूनही सध्या ग्राहकांच्या फसवणुकीचे प्रमाण वाढत आहे. म्हणून या विषयाची अभ्यासासाठी निवड करण्यात आली.

संशोधनाची उद्दिष्टे

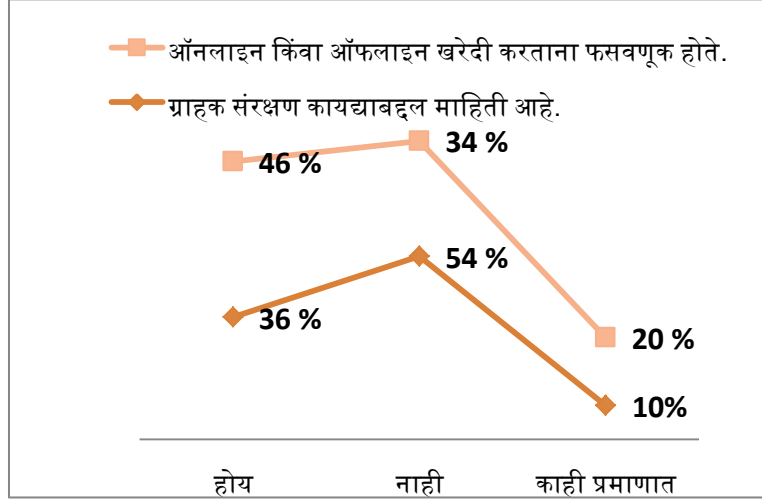
1. ऑनलाइन ग्राहक संरक्षण कायद्यांचा अभ्यास करणे.
2. वस्तू खरेदी करताना ग्राहकांना येणाऱ्या समस्या अभ्यासणे.
3. ग्राहकांमध्ये जनजागृती निर्माण करणे.

संशोधनपद्धती

प्रस्तुत संशोधनात सहेतुक नमुना निवड पद्धतीने छत्रपती संभाजी नगर जिल्ह्यातील 50 ग्राहकांची निवड करण्यात आली. आणि मुलाखत, प्रश्नावली व निरीक्षण पद्धतीचा उपयोग करून माहिती घेण्यात आली.

परिणाम व चर्चा

ग्राहक संरक्षण कायदा व ग्राहक फसवणूक बदल ग्राहकांची माहिती दर्शक आलेख क्र-1



वरील आलेखावरून असे लक्षात येते की, ग्राहक संरक्षण कायद्याबद्दल माहिती आहे होय म्हणणारे ग्राहक 36 %, नाही म्हणणारे 54 % व काही प्रमाणात माहिती असणारे 10% होते. त्याचप्रमाणे ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करताना फसवणूक होते होय म्हणणारे 46%, नाही म्हणणारे 34% आणि काही प्रमाणात फसवणूक होते असे म्हणणारे 20 % ग्राहक आढळून आले.

निष्कर्ष

सर्व ग्राहक ग्राहक संरक्षण कायद्याबद्दल जागृत नाहीत म्हणजे त्यांना कायद्याबद्दल पुरेशी माहिती नाही. कमी ग्राहकांना कायद्याची माहिती होती. पण ज्यांची फसवणूक झाली त्यांनी मात्र नंतर पूर्ण कायद्याची माहिती घेतलेली आढळून आले. काही ग्राहकांनी खरेदीच्या वेळी पावत्या न घेतल्यामुळे त्यांना तक्रार करताना समस्या येतात असे दिसून आले. ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करताना फसवणूक झालेले ग्राहक जास्त होते. तसेच ग्राहकांना ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन खरेदी करताना वजन कमी /मापात घट देणे, निकृष्ट दर्जाची वस्तू, चुकीची जाहिरात प्रसारीत करणे, पक्की पावती न मिळणे, खाद्यपदार्थ भेसळयुक्त असणे, ब्रँडेड वस्तू म्हणून डुप्लिकेट वस्तू देणे, कधी कधी आहे त्या किमतीपेक्षा किंमत जास्त आकारली जाते, वस्तू बदल अपुरी माहिती दर्शवणे, कालबाह्यता तारीख स्पष्ट न दिसणे किंवा इतर समस्या येतात.

शिफारशी

- ऑनलाइन खरेदी करताना फसवणूक झाल्यास, ग्राहकाने ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 कायद्यांतर्गत ग्राहक ई-कॉमर्स प्लॅटफॉर्मवर (उदा. Amazon, Flip kart) थेट तक्रार करावी.
- उत्पादन सदोष असल्यास किंवा वचन दिल्याप्रमाणे नसल्यास, ग्राहकांनी नुकसान भरपाई मागावी.
- ग्राहकांनी वस्तू खरेदी करताना स्वतः कालबाह्यता तारीख पाहून वस्तू घ्यावी.
- मूळ पावती ग्राहकांनी वस्तू खरेदी करताना घेणे आवश्यक आहे.

संदर्भसूची

- <https://consumerhelpline.gov.in>
- <https://journals-stnjournals-com>.
- Consumer Protection Act, 2019
- International Journal on Consumer Law and Practice (NLSIU)
- INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW MANAGEMENT & HUMANITIES, [ISSN 2581-5369], Volume 7 | Issue 3, 2024.