

सवलतीच्या नावाखाली ग्राहकांची ऑनलाईन लूट

निवडणूक आणि दिवाळीपूर्व खरेदीची गर्दी लक्षात घेऊन काही ऑनलाईन विक्री करणाऱ्या कंपन्यांनी ग्राहकांची लूट चालवली आहे. भारताच्या इतिहासामध्ये यापूर्वी कधीही कोणत्याही ब्रँडेड कपड्यांवर किंवा कुठल्याच वस्तूच्या खरेदीवर सत्तर ते ऐंशी टक्के सूट देण्याचा प्रकार घडला नव्हता. परंतु सध्या काही ऑनलाईन विक्री करणाऱ्या कंपन्यांनी ग्राहकांना मूर्ख बनवण्याचे धंदे सुरू केले आहेत. सवलतीचा खोटा भडिमार आणि घरपोच वस्तू पोहचवण्याचे आमिष दाखवून ग्राहकांना आपल्याकडे खेचण्याची स्पर्धा सुरू केली आहे. एका ऑनलाईन कंपनीने तर एकेक पानांच्या जाहिराती प्रसिध्द करून एका दिवसाच्या आत खरेदी करणाऱ्यांना ऐंशी टक्के सवलतीचे आमिष दाखवले. आणि 'न भूतो न भविष्यती' असा धंदा करून आपला गल्ला भरून घेतला. परंतु या कंपन्यांकडून दिला जाणारा वस्तूंचा दर्जा उच्चप्रतीचा नसून सर्वसाधारण आहे. आणि तरीदेखील ऐंशी टक्के सवलत देणे त्यांना कसे परवडते. याचा अर्थ विक्रीपूर्वीच ते या वस्तूंच्या किमती तीन पट ते चार पट लावतात म्हणूनच त्यांना ऐंशी टक्के सवलत देता येते. परंतु ही सरळसरळ ग्राहकांची फसवणूक आहे आणि सध्याच्या ग्राहक कायद्यानुसार अशा फसवणुकीविरुद्ध गुन्हा दाखल होऊ शकतो.

सध्या या ऑनलाईन फसवणुकीकडे सरकारचे फारसे लक्ष नाही. ऑनलाईन खरेदीविक्री म्हणजे फार मोठी मॉडर्न पध्दत आहे. त्यामधून फसवणूक होण्याची शक्यताच उरत नाही असा काहीतरी चुकीचा समज निर्माण केला जात आहे. परंतु दोनच दिवसांपूर्वी प्रमुख अशा तीन ऑनलाईन विक्री करणाऱ्या कंपन्यांनी ग्राहकांना सरसकट लुटण्याचे काम केले. आणि एका दिवसात शंभर कोटीचा धंदा करून एक नवा उच्चांकच निर्माण केला. ऑनलाईन पध्दतीने अनेक ग्राहक खरेदी करत असतात. ते त्यांच्या सोयीचेही असते. मात्र प्रामुख्याने ज्यांच्याकडे भरपूर पैसा आहे, ज्यांना वाटेल ती किंमत मोजून ब्रँडेड कंपन्यांच्या वस्तू घेण्याची सवय आहे त्यांनाच ते परवडू शकते. परंतु या ऑनलाईन कंपन्यांना देशातला नोकरदार आणि मध्यमवर्गीय ग्राहकाला आपल्या जाळ्यात ओढण्यासाठी विश्वास बसणार नाही अशा सवलतींचा भडिमार केला त्याला भुलून आणि उत्सुकतेपोटी या पध्दतीने खरेदी करणाऱ्यांची झुंबड उडाली. ऑनलाईन पध्दतीने विक्री करायला कोणाचीच हरकत नाही. परंतु दिवाळीसारख्या सणासुदीला खोट्या जाहिराती आणि खोट्या सवलती दाखवून लुटीचाच बाजार मांडला जाणार असेल तर त्यावर तातडीने उपचार झाले पाहिजेत.

धंदा ऑनलाईन ग्राहकाला सलाईन

विशेष म्हणजे जगातल्या अगदी पुढारलेल्या देशातसुद्धा ऑनलाईन कंपनी अशा अब्बाच्या सव्वा सवलती देत नाहीत. भारतातल्या कंपनी मात्र ग्राहकांच्या गरजेचा आणि काहीशा भोळ्या स्वभावाचा फायदा घेऊन आपली चांदी करून घेत आहेत. कारण ऐंशी टक्के सवलत जगातल्या कोणत्याही कंपनीला परवडणार नाही. जास्तीत जास्त पंचवीस टक्के सूट देणे कोणालाही परवडू

शकते. आणि त्याच्यावर ग्राहकांचाही विश्वास बसू शकतो. म्हणूनच एवढी मोठी सवलत हा ग्राहकांचा थेट विश्वासघात ठरतो. आश्चर्याची गोष्ट अशी आहे की ग्राहकसुद्धा या गोष्टीचा विचार करीत नाही. आणि एकूणच आर्थिक किंवा व्यापारावर देखरेख ठेवणाऱ्या कोणत्याच सरकारी यंत्रणेला सवलतीच्या या बाजाराची दखल घ्यावीशी वाटत नाही. इतक्या सवलतीने विक्री तेव्हाच होऊ शकते, जेव्हा त्या कंपनीला तो माल फुकट मिळाला असला पाहिजे. अन्यथा या कंपनीने गैरमार्गाने वस्तूंच्या किमती आधीच वाढवून ठेवल्या असल्या पाहिजेत. ग्राहकांची गरज आहे. आणि आता दिवाळीसारख्या सणाच्यावेळी या युक्तीचा प्रभाव पडू शकतो, हे लक्षात घेऊनच देशातल्या या प्रमुख तीन ऑनलाईन विक्री करणाऱ्या कंपन्यांनी आपल्या धंद्यासाठी वाटेल तो मार्ग स्वीकारलेला दिसून येतो.

सरकारने या प्रकाराची दखल घ्यावी अशी मागणी आता किरकोळ किंवा रिटेल व्यापार करणाऱ्या दुकानदारांनी केली आहे. कारण या अविश्वसनीय सवलतीमागचे नेमके गुढ काय हा सध्या व्यापारी वर्तुळामध्ये चर्चेचा विषय ठरला आहे. टेक्नॉलॉजीच्या जोरावर जाहिरातीची राळ उडवायची आणि सवलतींचे खोटे आमिष दाखवून ग्राहकांना खेचायचे असा एकमेव उद्देश त्यामागे दिसून येतो. आतापर्यंत भारतामध्ये ऑनलाईन मार्केटिंगने अशा पध्दतीने ग्राहकांची कधीही लूट केलेली नाही. सत्तर ऐंशी टक्के सूट देण्याची ही प्रथा खोटेपणाचा अतिरेक ठरतो. याला जर आताच रोखले गेले नाही, तर भविष्याकळात अगदी छोट्या छोट्या ऑनलाईन कंपन्या ग्राहकांचे कंबरडे मोडल्याशिवाय राहणार नाहीत. त्यांचा धंदा ऑनलाईनवर असतो. पण अयोग्य आणि दर्जाहीन मालामुळे ग्राहक सलाईनवर राहतो अशी आज परिस्थिती आहे.

पध्दत निर्दोष करा

तंत्रज्ञान आणि बदलता काळ या गोष्टी लक्षात घेतल्या तर खरेदीविक्री व्यवहारामध्ये ऑनलाईन प्रकार जास्त सुविधाजनक ठरतो. परंतु तिथे व्यवहारापेक्षाही जुगाराला महत्त्व आलेले दिसते. सवलत देऊन ग्राहकांची फसगत करण्यावर जास्त भर दिला गेलेला आहे. अर्थात आज ना उद्या या सत्तर ऐंशी टक्के सवलत देण्याच्या प्रकाराला या कंपनी किंवा ग्राहक दोघेही राम राम ठोकतील. लोकांची सोय ही गोष्ट जरी खरी असली तरीसुद्धा त्यांच्याकडून घेतला जाणारा पैसा त्या विश्वासाला पात्र असला पाहिजे. ऑनलाईन कंपन्यांचे आजचे हे धंदे ग्राहकांपेक्षाही स्वतःच्या सोयीचे आहेत.

आता या गोष्टीकडे व्यापारी वर्तुळातल्या संघटनांनीसुद्धा लक्ष वेधले पाहिजे. ग्राहक मंचासारख्या संघटनांनी ग्राहकांच्याच हितासाठी काही गोष्टी सांगितल्या पाहिजेत. आणि सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे अशा बोगस सवलतींचा तातडीने पायबंद घातला गेला पाहिजे. शेवटी काही ग्राहकांना माल संपल्याचा मेसेज त्याच्या संकेतस्थळावर वाचावा लागला. कारण या कंपन्यांनाच आपण वाजवीपेक्षा जास्त सवलत दिल्याचा साक्षात्कारही झाला होता. ही ऑनलाईन पध्दत निर्दोष केली गेली पाहिजे.