

उपभोक्ताओं के हित संरक्षण में उपभोक्ता फोरम की भूमिका : रीवा जिला उपभोक्ता फोरम के विशेष संदर्भ में

डॉ० कृष्णदास तिवारी

अतिथि विद्वान, विधि स्नातकोत्तर महाविद्यालय, रीवा, मध्य प्रदेश, भारत।

सारांश

उपभोक्ता फोरम के संबंध में उपभोक्ताओं में अधिक जागरूकता आयी है तथा रीवा जिला फोरम की वार्षिक निर्णय की दर लगभग 99 प्रतिशत है जिन मामलों के निराकरण में देरी होती है उसका कारण पक्षकारों के द्वारा विलंब, साक्षियों का समय पर साक्ष्य देने के लिये उपस्थित न होना, वकीलों द्वारा मामले की पैरवी में अधिक समय लेना तथा यदि माल के असली-नकली होने के संबंध में विशेषज्ञ की रिपोर्ट की आवश्यकता है तो ऐसे विशेषज्ञ की रिपोर्ट में अधिक समय लगना है। रीवा जिला फोरम में विद्युत विभाग, बीमा कंपनी, फाइनेशियल कंपनी, मोटर पार्ट्स विक्रेता के विरुद्ध सर्वाधिक मामले दायर किये जाते हैं, लेकिन लगभग 90 प्रतिशत उपभोक्ता वकील के माध्यम से ही फोरम में आते हैं। रीवा जिला फोरम का वार्षिक निर्णय की दर शत-प्रतिशत है।

शब्द कुंजी: उपभोक्ता, संरक्षण, रीवा जिला

प्रस्तावना

प्रारम्भ में मानव की आवश्यकताएँ सीमित थीं अपने आवश्यकताओं की वस्तुओं का उत्पादन एवं उपभोग वह स्वयं करता था, सभ्यता के विकास के साथ जब मनुष्य वन सभ्यता से ग्राम सभ्यता की ओर उन्मुख हुआ तो उसकी आश्रिता दूसरों पर बढ़ी जिससे वस्तु विनिमय प्रणाली जैसी आर्थिक क्रियाओं का मानव समाज में समावेश हुआ, सभ्यता के विकास के अगले क्रम में वस्तु विनिमय के स्थान पर बाजार सभ्यता पर आधारित क्रय-विक्रय प्रणाली प्रारम्भ हुई, जिसके विभिन्न प्रारूप एवं पद्धतियाँ वर्तमान विश्व में प्रचलित पाई जाती हैं।

आर्थिक परिदृश्य के अंतर्गत मानव द्वारा अनेकानेक ऐसी वस्तुओं का उपयोग किया जाता है जिसका उत्पादन वह स्वयं न करके किसी अन्य उत्पादक अथवा उसके अधिकृत विक्रेता द्वारा प्राप्त करता है। ऐसी सभी वस्तुओं की आवश्यकताओं की परिधि में निम्नांकित आवश्यकताएँ आती हैं— (i) आवश्यक आवश्यकताएँ (ii) आराम संबंधी आवश्यकताएँ एवं (iii) विलासिता की आवश्यकता की वस्तुएँ की परिधि में समाहित किया जाता है। उत्पादक द्वारा उक्त सभी प्रकार की वस्तुओं के गुणवत्ता के मापदण्ड सुनिश्चित किये जाते हैं किन्तु आर्थिक तंत्र की दौड़ में मान्य गुणवत्ता में निजी फायदे की दृष्टि से हेर-फेर किया जाता है, जिसका परिणाम स्वरूप उपभोक्ता को उस वस्तु से शत-प्रतिशत लाभ (संतुष्टि) नहीं मिल पाती। अर्थात् उत्पादक द्वारा उपभोक्ताओं से छलावा किया जाता है जबकि उपभोक्ता का यह पूर्ण अधिकार होता है कि वह जिस वस्तु का उपयोग करने जा रहा है वह निहित मूल्य में मानक गुणवत्ता से परिपूर्ण हो। उपभोक्ताओं को उक्त छलावा से बचाने के लिए भारतीय संविधान में उपभोक्ता के अधिकार को संरक्षण प्रदान करने की व्यवस्था की गई है, जिसके परिपालन की व्यवस्था उपभोक्ता फोरम द्वारा सुनिश्चित की गई है।

शोध का उद्देश्य

1. उपभोक्ताओं के हित की रक्षा के लिये गठित उपभोक्ता फोरम की क्रियाविधि का अध्ययन।
2. उपभोक्ता फोरम द्वारा उपभोक्ताओं को प्रदान की जाने वाली राहत का अध्ययन।
3. उपभोक्ताओं को अपने अधिकार के प्रति जागृति की स्थिति

शोध का क्षेत्र एवं प्रविधि

प्रस्तुत शोध अध्ययन हेतु रीवा जिला फोरम के अन्तर्गत आने वाले स्थानीय क्षेत्राधिकार रीवा जिला का चयन किया गया। प्रस्तुत अध्ययन में मात्रात्मक एवं गुणात्मक दोनों समस्याओं को समाहित करते हुए प्राथमिक एवं द्वितीयक आंकड़ों के द्वारा विश्लेषणात्मक विधि द्वारा पूर्ण किया गया है। प्राथमिक आंकड़े निहित प्रश्नावली द्वारा साक्षात्कार के माध्यम से दैव निदर्शन विधि द्वारा प्राप्त किये गये हैं, जबकि द्वितीयक आंकड़े जिला फोरम रीवा, भोपाल तथा अन्य विभिन्न स्रोतों से प्राप्त किये गये हैं।

रीवा जिला उपभोक्ता फोरम

उभरते भारत में जहाँ सामाजिक-आर्थिक जीवन के प्रायः सभी क्षेत्रों में मुक्त व्यापार की छूट है। 1991 के पहले निजीकरण एवं वैश्वीकरण की प्रक्रिया शुरू होने से पहले भारत की अर्थव्यवस्था आभावों से ग्रस्त थी व विकास की दर धीमी थी, पहले उपभोक्ता अधिकारों का मुद्दा यदा कदा ही उठाया जाता था। व्यापारी वर्ग भी अपने उपभोक्ताओं के हितों का ध्यान रखते थे क्योंकि वे स्थानीय ही होते थे, परंतु वर्तमान समय में व्यापारी वर्ग लालची एवं बेईमान हो चुका है, ग्राहक के स्थान में धन है, उनका ईश्वर बन चुका है। व्यक्ति व्यापारी वर्ग शीघ्र अतिशीघ्र धनवान बनने के फेर में अपनी नैतिकता को पीछे छोड़ दिया है, वे नैतिक मूल्य जो सामाजिक नियंत्रण रखते थे, वे लगभग निजीकरण व वैश्वीकरण के कारण समाप्त हो गये हैं तथा व्यापारी वर्ग में कोई खास नियंत्रण समाज का नहीं रह गया था।

अभावग्रस्त अर्थव्यवस्था में दुर्भाग्यवश उपभोक्ता संरक्षण की उतनी आवश्यकता पहले महसूस नहीं की जाती थी, जितनी आज महसूस की जा रही है तथा उसकी अत्याधिक आवश्यकता भी वर्तमान समय में है, क्योंकि माल का प्रतिगमन कहीं और होता है वितरण कहीं और होता है तथा विक्रय कहीं अन्य स्थान में होता है। जो चीजे उपभोक्ताओं को दी जाती हैं, वह उसे स्वीकार करता है, भले ही उसमें वह संतुष्ट न हो।

रीवा जिला क्षेत्र भी इन समस्याओं से अछूता नहीं रहा है, चूंकि रीवा जिला संभागीय मुख्यालय होने के साथ-साथ उत्तरप्रदेश के विधि विषय का मक्का माने जाने वाला इलाहाबाद एवं बनारस की सीमाओं से लगा हुआ है तथा मुम्बई जैसे महानगरों के लोगों का

यहां से नजदीकी सम्बंध व्यवसायिक रूप से है, अतः रीवा नगरवासियों में उपभोक्ता अधिकारों के प्रति अन्य जिलो की अपेक्षा अधिक जागृत हुई है।

रीवा में उपभोक्ता फोरम का गठन

रीवा जिला फोरम की स्थापना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 9 के अधीन है। धारा 9 के अनुसार राज्य सरकार प्रत्येक जिले में एक या एक से अधिक उपभोक्ता प्रतितोष आयोग की स्थापना करेगी जिसे पीठ (जिला फोरम) के नाम से जाना जायेगा। रीवा जिला फोरम की स्थापना 3 मई 1990 में की गई,

सारणी 1: रीवा जिला फोरमों में दायर किये गये एवं निराकृत मामले (वर्ष 1990 से फरवरी 2009 तक)

वर्ष	दर्ज प्रकरण	निराकृत प्रकरण	लंबित प्रकरण	प्रतिशत
1990	59	59	00	100
1991	105	105	00	100
1992	177	177	00	100
1993	228	228	00	100
1994	235	235	00	100
1995	210	210	00	100
1996	103	103	00	100
1997	367	367	00	100
1998	110	110	00	100
1999	162	162	00	100
2000	384	384	00	100
2001	424	424	00	100
2002	517	517	00	100
2003	435	435	00	100
2004	398	398	00	100
2005	367	367	00	100
2006	677	677	00	100
2007	522	416	106	100
2008	413	51	362	100
2009	42	00	42	80.84%
				12.34%
				—

सारणी 2: कुल जनवरी 2009 तक की स्थिति

दर्ज प्रकरण	निराकृत	लंबित	प्रतिशत
5960	5450	510	91.44

रीवा जिला फोरम द्वारा उपभोक्ताओं के हित में किये गये कार्य चिकित्सा सेवा में

चिकित्सक रोगियों के लिये ईश्वर का स्वरूप होता है। चिकित्सक एवं रोगियों का संबंध मानव के अस्तित्व के समय से होता होगा, पहले भारत में इन्हे वैद्य व राजाओं के चिकित्सको के राजवैद्य के रूप अति सम्मान प्राप्त था। यहां तक रामायण काल में चिकित्सक के संबंध में यह तक बतलाया था कि वे चिकित्सा को ही अपना धर्म मानते थे तथा सभी प्रकार के लालच, घृणा व देश से बढ़कर अपने व्यवसाय को मानते थे। इसका उदाहरण लक्ष्मण को जब श्रवित बाण लगाया तथा रावण के राजवैद्य द्वारा किया उपचार आज भी चिकित्सक के लिये प्रेरणापद व अनुकरणीय है। परन्तु वर्तमान काल में कुछ चिकित्सक जन की लालच व भौतिकता की दौड़ में सम्पूर्ण चिकित्सक जगत की बन्दना किया है। रोगियों

को लगातार अपने जाल में फसाये रखने, गलत दवाई देना व लापरवाही बरतने के अनेक समाचार समय-समय पर सुनाई पड़ते रहते हैं, यहां तक कि रोगियों के अंग तक निकाल कर बेचने के मामले सामने आये हैं।

वर्तमान समय में रोगियों तथा चिकित्सकों के सम्बंधों में अत्याधिक प्रभावित हुये हैं। इस कारण उनके बीच खटास उत्पन्न हुये हैं व तो चिकित्सको को न ही रोगियों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी है, अतः इस संबंध में कुछ मामले रीवा जिला फोरम में दायर किये गये हैं।

जहाँ चिकित्सक रोगियों से प्रतिफल के रूप में फीस प्राप्त करता है, ऐसे मामलो में यदि चिकित्सक लापरवाही या असावधानी बरतता है, तो मामला जिला उपभोक्ता फोरम के अधीन आता है।

निम्नलिखित मामले में रोगी फोरम से अनुतोष प्राप्त कर सकता है—

1. जब चिकित्सक ने किसी रोगी का ईलाज कराने में उपेक्षा या लापरवाही की हो। अर्थात् यह जानते हुये कि यह उस विशेष विभाग से संबंधित नहीं है या विशेषज्ञ नहीं है या उस रोग का चिकित्सकीय कौशलता क्षमता नहीं, इसके बावजूद उसने मरीज का गलत जानकारी दिया हो।
 2. क्या जब वह यह तय करने में असवाधानी बरतता है कि रोगी को क्या ईलाज देना है।
 3. जब वह ईलाज देने में सावधानी नहीं बरतता है।
- उपरोक्त मामले सभी प्रकार के चिकित्सको चाहे वे ऐलोपैथिक हो या होम्योपैथिक या आयुर्वेदिक चिकित्सक पर लागू होता है।

बैंक की सेवा में उपभोक्ताओं का हित संरक्षण

सुदृढ़ बैंकिंग व्यवस्था देश के आर्थिक विकास का सबसे महत्वपूर्ण स्तम्भ है, इसके अभाव में देश का विकास असंभव है। अतः बैंकिंग सेवाओं को उपभोक्ता संरक्षण कानून के अधीन शामिल किया गया है। वर्तमान समय में बैंक उपभोक्ताओं से वित्तीय सेवाओं के बदले भारी प्रतिफल प्राप्त कर रही है परन्तु उस अनुपात में वे सेवा प्रदान नहीं कर रही हैं। बैंक भी अन्य शासकीय निकायों की भांति भ्रष्टाचार व कार्मिक दायित्व के निर्वहन में विफलता का शिकार है, चाहे खाता खुलवाना हो या बैंक की योजनाओं के सम्बंध में जानकारी प्राप्त करनी या पैसा निकालना हो, बैंककर्मि कभी यांत्रिक, कभी-कभी तकनीकी कभी या स्टाफ की कमी बताकर उपभोक्ताओं को परेशान करने से नहीं चूकते हैं। वर्तमान समय में बैंको ने जगह-जगह ए.टी.एम. की व्यवस्था की जिससे उपभोक्ता परेशाना न हो, परन्तु कभी ए.टी.एम. मशीन खराब रहती है तो कभी उसमें पैसा ही नहीं होता, पूछताछ किये जाने पर बैंक कर्मि गोल-मटोल जबाब देकर मामले से कन्नी काट लेते हैं। बैंक ड्राफ्ट यदि सुबह बनवाने को दिया जाय तो शाम को ही प्राप्त हो पाता है। वर्तमान समय में बैंकों द्वारा उपभोक्ताओं को अनेक प्रकार की सेवाएं प्रदान की जाती हैं, जैसे-धन जमा करना, चेक के द्वारा धनराशि का लेन देन, ड्राफ्ट बनवाना, पे आर्डर बनवाना, फिक्स डिपोजिट, ऋण उपलब्ध कराना, नगद किश्त तथा ओवर ड्राफ्ट की सुविधा व बैंक के शेयर की बिक्री के साथ-साथ बीमा सम्बंधी कार्य भी किया जाता है।

बीमा कम्पनी से उपभोक्ताओं के हित का संरक्षण

जीवन के प्रति असुरक्षा एवं अस्थायित्व तथा जोखिम के डर के कारण इस पर नियंत्रण पाने की भावना तथा जीवन में कुछ निश्चितता की भावना के कारण बीमा संबंधी व्यवस्था तथा विधि को जन्म दिया है। जीवन के जोखिम के प्रति नियंत्रण के अतिरिक्त व्यक्ति में बचत मापने की प्रवृत्ति का भी विकास करती है। साधारण व्यक्ति के अंदर यह भावना जागृत होती है कि वर्तमान की

अल्प बचत भावी भावी जीवन में भारी जोखिम के प्रति सुरक्षा है। व्यापार व्यवसाय तथा उद्योग के बढ़ते विकास तथा इसमें अन्तर्लिप्त जोखिम भाव ने वर्तमान समय में उद्योगों पर भी विश्वास हुआ है, भावी जोखिम से बचने के लिये बीमा एक सुरक्षित योग्य व्यवस्था है।

वर्तमान समय भारतीय जीवन बीमा निगम, जनरल इश्योरेंस, बजाज एलाइंज, श्री राम बीमा कम्पनी जैसे कई कम्पनी कार्यरत हैं। कुछ कम्पनियों में भारत सरकार का कुछ प्रतिशत भागीदारी है तो कुछ कम्पनियों में विदेशी कम्पनी का लगभग (35.1 प्रतिशत) भागीदारी है।

सभी प्रकार की पब्लिक क्षेत्रों में कार्यरत निगम तथा बीमा कम्पनियों उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधिकारिता क्षेत्रों में आते हैं तथा बीमा पालिसी धारक को उपभोक्ता माना गया है।

वर्तमान समय में बीमा कंपनियों उपभोक्ताओं से प्रीमियम के रूप में जमा राशियों को प्राप्त कर रही हैं पर अधिकांश मामलों में वे केवल अपना हित साधती हैं तथा उपभोक्ताओं के हितों की अनदेखी कर रही हैं।

डाकघर एवं कोरियर की सेवाओं संबंधी हित उपभोक्ता कानून

डाकघर/तंत्र इससे संबंधित सेवा के बिना मानव का वर्तमान समय में कार्य ही संभव नहीं है। यह सेवा मानव के जीवन नैसर्गिक किरानों की तरह शामिल हो चुका है। इस सेवा में अवरोध की उपेक्षा होने पर पूरे देश, समाज का, दैनिक जीवन, प्रशासनिक कृत्य व्यापार व व्यवसाय में शून्यता आ जाता है तथा सामान्य समाज का जीवन गतिहीन सा हो जाता है।

वर्तमान समय में डाकघर केवल डाक वितरण वाली संस्था नहीं है। इसके द्वारा टेलीग्राम भी भेजे जाते हैं तथा व्यक्ति अपना बचत खाता भी खोल सकता है। डाकघर में चलने वाली मुख्य बचत प्लानों में नेशनल बचत प्रमाण-पत्रा, किसान विकास पत्रा, एफ.डी. आर.इत्यादि हैं।

डाकघर के माध्यम से वी.पी.पी.पार्सल इत्यादि की भी सुविधा उपलब्ध होती है। गाँवों-गाँवों तक जहाँ विकास की योजना भले ही न पहुँचे परन्तु दूर-दराज के अंचलों में भी डाकघर स्थापित हैं व कार्य कर रहा है। इसका नेटवर्क बहुत सशक्त है।

वर्तमान परिदृश्य में डाक सेवा घर ने सेवाओं में जितना विस्तार किया है उस हिसाब से वह सेवा प्रदान नहीं कर रही है। डाकघर का ग्राहक निश्चित है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधीन उपभोक्ता की श्रेणी में आता है।

कोरियर सेवा डाकघर तथा संचार विभाग द्वारा संतोषजनक सेवा उपलब्ध कराने में विफल रहने के कारण अस्तित्व में आया। इस व्यवस्था के अधीन कोरियर सेवा संचालन निश्चित माल प्राप्त करके उपभोक्ता को सूचना, सामान आदि पहुँचाते हैं तथा गंतव्य स्थान तक ले जाते हैं। अतः इस हिसाब से इसके ग्राहक की 'उपभोक्ता' की श्रेणी में आते हैं।

कोरियर के विरुद्ध निम्नलिखित सेवा की कमी के लिये वाद फोरम में लाया जा सकता है—

विद्युत सेवा तथा उपभोक्ताओं का हित संरक्षण

आज देश के प्रत्येक भाग में सर्वाधिक उपभोक्ता विद्युत के हैं, चाहे वे व्यक्ति के निजी जीवन से सम्बंधित हो, व्यापार कार्य, कारोबार या यात्रा इत्यादि से सम्बंधित क्यों न हों। बिद्युत के बिना मानव जीवन के सभ्य समाज की कल्पना ही भयावह लगती है। दिन-रात विद्युत की आवश्यकता होती है, जिससे देश का सामान्य कामकाज सुचारु रूप से चल सके। विद्युत आपूर्ति देश के अर्थव्यवस्था का आधार है क्योंकि उद्योगों, कृषि, लघु उद्योगों यहाँ तक सामान्य व्यवसायियों की आवश्यकता विद्युत की, दिनभर बनी रहती है।

इसके बिना भौतिक सुख सुविधा, कृषि कार्य व व्यवसाय अत्याधिक प्रभावित होते हैं। परंतु देश के आजाद होने के बाद विद्युत आपूर्ति का कार्य केवल एक लोक संस्था जिसे विद्युत परिषद या विद्युत मण्डल या अन्य किसी नाम से जाना जाता है। आपूर्ति की देखरेख, व्यवस्था करने का एक मात्र कानूनी दायित्व विद्युत मण्डल का ही है, चूंकि विद्युत परिषद की प्रतिद्वंदी कम्पनी कोई नहीं है तथा मण्डल का ही विद्युत सेवा में एकाधिकार है इसी कारण विद्युत परिषद उपभोक्ताओं का शोषण करती है तथा धनराशि के रूप में प्रतिफल लेने के बाद भी सेवा उपलब्ध नहीं करती है। इस कारण विद्युत सेवा भी "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1988" के अधीन सेवा उपलब्ध कराने वाली संस्था है तथा प्रतिफल अदा करने वाला व्यक्ति जो विद्युत कनेक्शन प्राप्त किये हैं वह उसका उपभोक्ता है।

टेलीफोन से सम्बंधित मामलों में उपभोक्ताओं का हित संरक्षण

परिचय — वर्तमान समय में दूरभाष व्यक्तियों के बीच संवाद का मुख्य साधन है, दूरभाष के माध्यम एक व्यक्ति चाहे व व्यवसायी हो या सामान्य व्यक्ति हजारों किमी दूर से एक दूसरे के सम्पर्क में सतत बने रहते हैं। दूरभाष के माध्यम से आज व्यवसायिक कार्य हो रहे हैं। दूर-दराज लोग अपने रिश्तेदारों, संबंधियों, परिजनों से सम्पर्क में रहते हैं। दूरदराज के सेवा के सुचारु न होने पर पूरे विश्व जगत के सामान्य क्रियाकलाप टप हो जाता है। दूरभाष जिसके अधीन मोबाइल सेवा भी आता है, व्यक्ति का अब काम की भांति शरीर का एक अंग हो गया है, व्यक्ति चूंकि दूरभाष सम्बंधी सुविधा, धनराशि के रूप में प्रतिफल देकर प्राप्त करता है इसलिये वह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ता की श्रेणी में आता है तथा दूरभाष द्वारा की गई त्रुटि के सेवा में कमी माना जाता है। दूरभाष शब्द का व्यापक अर्थ में प्रयोग किया गया है, इसके अधीन संचार विभाग के अधीन आनेवाले संवाद में जाने वाले सभी उपकरण तथा उनसे किये जाने वाले स्थानीय, अन्तर्देशीय, अन्तर्राष्ट्रीय आदि सभी काल्स आती हैं।

यात्रा सम्बंधी मामाले में उपभोक्ताओं का फोरम द्वारा हित संरक्षण

आज मानव की पहुंच दुनिया के कोने कोने तक संभव है, इसका कारण वर्तमान में उपलब्ध अत्यधिक विकसित यात्रा सुविधाएँ हैं, सभी यात्रा सुविधा उपलब्ध कराने वाली समस्याएँ चाहे वह सरकारी हो या अर्धसरकारी या प्राइवेट यात्रियों से किराया के रूप में प्रतिफल प्राप्त करके उन्हे सुविधा उपलब्ध कराती है।

रीवा में यात्रा सुविधा उपलब्ध कराने वाले प्रमुख साधन-बस, रेल, राज्य परिवहन निगम तथा प्राइवेट क्षेत्रों में कार्यरत स्थानीय यात्रा व्यवस्था, टैक्सि व टैम्पो हैं। चूंकि रीवा में जलसेवा बड़ी नदी न होने के कारण उपलब्ध नहीं और न ही यहाँ अभी तक हवाई सेवा ही प्रारंभ किया गया है प्रस्तावित है। रीवा से रेल सुविधा भोपाल, जबलपुर, सतना, बिलासपुर, चिरमिरी इत्यादि स्थानों के लिये दैनिक रूप से उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त रीवा से 52 किमी दूर सतना जक्शन से यात्री भारत के किसी भी कोने के लिये रेल सुविधा प्राप्त कर सकता है, ये सभी सुविधाओं के अतिरिक्त ट्रक, छोटे, मालवाहक, मालगाड़ी आदि से नागरिकों व व्यापारियों का माल भी लाया ले जाया जा सकता है।

उपरोक्त सेवायें रीवा में ही नहीं अपितु सम्पूर्ण देश के आर्थिक, कारोबार, सामाजिक तथा राजनैतिक व्यवस्था तथा एक ऐसा आधार हैं, जिसके कमी से सामान्य जन जीवन अस्त-व्यस्त हो जाता है तथा लोगों को अकल्पनीय परेशानियों का सामना करना पड़ता है, आजकल ये संस्थाएँ व्यवसाय के आशा के अनुरूप संचालित नहीं हो रही हैं, ना ही उस स्तर की सेवायें उपलब्ध करा रही हैं, चूंकि व्यक्ति इन सेवाओं के बदले धनराशि के रूप में प्रतिफल देता है

अतः इस प्रकार के मामले भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन आती हैं।

दैनिक जीवन में प्रयोग की वस्तुओं के लिये जिला फोरम में परिवाद

आज उपभोक्ता जिस क्षेत्र में सर्वाधिक रूप से अपने हितों के प्रति प्रभावित होता है वह दैनिक जीवन में उपयोग में आने वाली वस्तुएं हैं। दैनिक जीवन में जिन वस्तुओं का उपयोग किया जाता है उसके विक्रेता, वितरक न तो स्तर की वस्तु ही उपभोक्ता को प्रदान करते हैं, उसमें क्वालिटी, गुणवत्ता वस्तु की कीमत से अधिक कीमत आदि होता है। साथ ही दैनिक उपयोग में आने वाली वस्तुओं के क्रेता, विक्रेता से केवल सामान्य विल ही लेते हैं।

दैनिक जीवन में जो वस्तु उपयोग में लायी जाती है, उसके मिथ्या छाप, अनुचित व्यापार व्यवहार होता है, अन्तर्राष्ट्रीयकरण के कारण उपभोक्ता अधिक भ्रमित होता है तथा सबसे ज्यादा ठगी दैनिक रूप में उपयोग में आने वाली वस्तुओं में ही होता है, चूंकि इन वस्तुओं की कीमत अपेक्षाकृत कम होती है। उपभोक्ता यह जानते हुये भी कि वह ठगा जा रहा है, पहले वाद नहीं लाता परंतु फोरम की स्थापना तथा उसके प्रति लोगों की जागरुकता के कारण कुछ लोग अब फोरम की शरण में जाने लगे हैं।

दैनिक जीवन में उपयोग आने वाली वस्तुओं के अन्तर्गत प्रत्येक घर के रसोई में उपयोग आने वाली वस्तु वर्तन, क्राकरी, आधुनिक, ड्राइंग रूप व बैड रूप में उपयोग में आनेवाली वस्तुयें, मिक्सी, फ्रिज, कूलर, गैसा चूल्हा, टी.वी., डी.वी.डी., वी.सी.आर., रेडियो, मोबाइल, यात्रा के वाहन, डीजल, रसोई गैस, पेट्रोल, दवाइयां इत्यादि शामिल होता है।

दैनिक जीवन में उपयोग आने वाली वस्तु से तात्पर्य यह है कि व्यक्ति इन वस्तुओं का उपयोग, दिन में कम से कम दो वार तो अवश्य करता है तथा इसके बिना व्यक्ति का भौतिक जीवन असंभव सा हो जाता रहेगा, वर्तमान मानव की सुविधाओं जीवन की कल्पना करना भी कठिन हो जायेगी, चूंकि व्यक्ति ये सभी वस्तुएं धनराशि में प्रतिफल देकर प्राप्त की जाती हैं, अतः इस प्रकार के मामले उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन आता है तथा व्यक्ति उपभोक्ता माना जायेगा।

शिक्षा के सम्बंध में विद्यार्थियों हित में फोरम द्वारा किया गया कार्य

प्राचीन भारत में शिक्षा के गुरुकुल आश्रम व्यवस्था थी, जिसमें शिष्य गुरु के पास रहकर समाज के द्वारा दिये गये अनुदानों से शिक्षा प्राप्त करता था, दोनों के ही संबंध अति वैश्वसिक व आसक्ततापूर्ण

होते थे, ईश्वर से पहले शिष्य गुरु को प्राथमिकता देता था। दोनों के संबंधों में किसी प्रकार का प्रतिफल का प्रश्न उत्पन्न नहीं होता था। हाँ शिक्षा समाप्त होने के बाद शिष्य अपनी हैसियत के अनुसार गुरुदक्षिणा देता था।

आज वर्तमान समय में गुरु व शिष्य का संबंध टीचर व स्टूडेंट का हो गया है। इनके बीच वैश्वसिक व आसन का संबंध न होकर केवल व्यवसायिक व वाणिज्यिक सम्बंध हैं, जिस स्तर की धनराशि छात्रा संस्था प्रतिफल के रूप में उपलब्ध करा सकता है, उस स्तर की संस्था में वह शिक्षा प्राप्त कर सकता है। चूंकि छात्रा विद्यालय के प्रतिफल फीस के रूप में प्रदान करता है, अतः छात्रा विश्व विद्यालय का उपभोक्ता माना जाता है तथा इस प्रकार के मामले की उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन आते हैं—

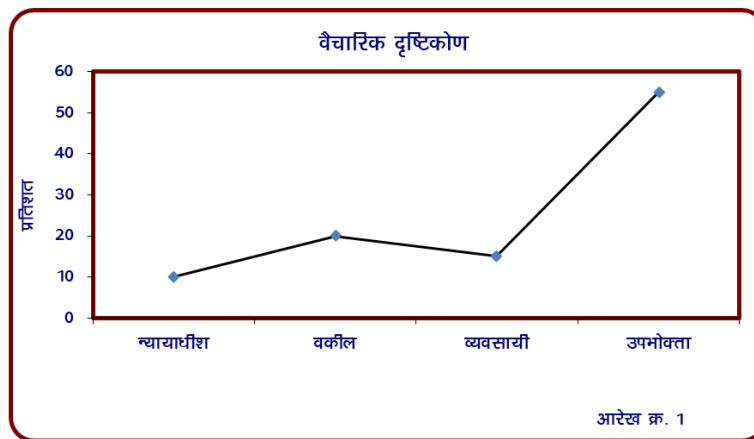
भवन निर्माण वाली संस्थायें, प्राधिकरण तथा प्राइवेट विल्डर्स के विरुद्ध फोरम द्वारा उपभोक्ताओं का हित संरक्षण

वर्तमान परिदृश्य में भवन निर्माण तथा भवन निर्माण के लिये जमीन उपलब्ध कराने का कारोबार सरकारी, अर्द्धसरकारी, सहकारी, प्राइवेट विल्डर्स द्वारा भारी संख्या में किया जा रहा है। जनसंख्या की वृद्धि व आर्थिक उदारीकरण, बैंकों द्वारा होम लोन इत्यादि के कारण बैंक लोन जोकि उपभोक्ता की प्राथमिक आवश्यकता है, इनके द्वारा कीमतों को लेकर या एडवांस धनराशि न लेकर समय पर भवन उपलब्ध नहीं कराया जाता है। चूंकि व्यक्ति भवन की कीमत के रूप प्रतिफल इन संस्थाओं को देता है, अतः ऐसे मामले उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन आते हैं।

वैचारिक दृष्टिकोण

उपभोक्ता फोरम संबंधी जानकारी प्राप्त करने के लिये समाज में रहने वाले विभिन्न वर्ग के लोगों से जानकारी निहित प्रश्नावली के द्वारा साक्षात्कार विधि से प्राप्त की गई। साक्षात्कार में शामिल सभी वर्ग के लोगो की कुल संख्या 100(सौ) थी, जिनमें 10 (दस) न्यायाधीश, 15 व्यवसायी, 20 वकील व 55 उपभोक्ताओं के सम्मिलित किया गया। जैसा कि निम्नांकित सारणी में प्रदर्शित हैं—

क्रमांक	विवरण	संख्या	प्रतिशत
1.	न्यायाधीश	10	10
2.	वकील	20	20
3.	व्यवसायी	15	15
4.	उपभोक्ता	55	55



उपरोक्त सारणी क्रमांक से स्पष्ट होता है कि साक्षात्कार में सम्मिलित कुल व्यक्ति 10 प्रतिशत, न्यायाधीनश 20 प्रतिशत, वकील 15 प्रतिशत, व्यवसायी एवं 55 प्रतिशत उपभोक्ता शामिल किये गये।

साक्षात्कार में सम्मिलित लोगो में न्यायाधीश के अतिरिक्त सभी जानकारी प्रायोजित निदर्शन विधि द्वारा की गई तथा कार्य पूर्ण किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अधिनियम लागू होने के बाद उपभोक्ताओं के एक उचित मंच प्राप्त हो गया है। जो उपभोक्ताओं को तत्काल एवं पर्याप्त अनुतोष प्रदान करता है, जिसके कारण उपभोक्ता कोई भी सामान खरीदते वक्त मोल-भाव, माप-तौल, शुद्धता इत्यादि के संबंध में अब अपने हितों के प्रति सुरक्षित मान सकता है।

इस संबंध में श्री अजीज जी ने एक घटना बतलायी जोकि 70 के दशक की थी, उन्होंने फिलिपस कंपनी की एक रेडियो आगरा में खरीदा था, रेडियो तीन-चार दिन तक तो बजता रहा परन्तु इसके बाद उसमें कुछ तकनीकी खराबी आ गई तथा वह अचानक बजना बंद हो गया। जब रेडियो दुकानदार के पास ले गये तो उसने न तो रेडियो बदला और न ही उसमें कोई सुधार किया। दुकानदार के विरुद्ध इनके पास कोई उपचार नहीं था। सन् 2002 में इन्होंने एल. जी.कंपनी का फ्रिज लिया दो महीने बाद ही उसके बाडी में क्रेक आ गया। इस खराबी की जब शिकायत की गई तथा यह नोटिस दिया गया कि यदि 15 दिन के भीतर फ्रिज नहीं बदला गया तो उनके विरुद्ध फोरम में कार्यवाही की जायेगी। दुकानदार ने फ्रिज का सर्वे करके 10 दिन में ही दूसरा फ्रिज दे दिया।

अतः यकीनन जागरूक उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण में उपभोक्ता संरक्षण कानून एवं फोरम की महत्वपूर्ण भूमिका है तथा फोरम के कार्यशील होने से उपभोक्ता अपने आप को सुरक्षित मान सकता है।

अतः विभिन्न प्रकार के लोगो से प्रत्यक्ष निदर्शन विधि द्वारा साक्षात्कार लेने पर यह निष्कर्ष निकलता है कि उपभोक्ता अधिकारों के प्रति जागरूकता का शिक्षा या स्थान से उतना गहरा संबंध नहीं है। सभी स्थानों पर सभी प्रकार के व्यक्ति जो माल या सेवा लेते हैं। वे कम से कम उपभोक्ता फोरम नामक मंच है जो कि रीवा में स्थित इतना तो अवश्य जानते हैं। उच्च शिक्षित तथा नौकरी पेशा वाले लोग चूंकि विधि व्यवसायियों के सम्पर्क में होते हैं, अतः स्वाभाविक रूप से उनमें उपभोक्ता फोरम के प्रति अधिक जागरूकता है।

रीवा जिला फोरम के अध्यक्ष माननीय मो.फहीम अनवर जी के अनुसार रीवा के व्यक्तियों में अत्याधिक अपने अधिकारों के प्रति जागरूकता आयी है। यही मत रीवा जिला फोरम की सदस्या श्रीमती शोभा पाण्डेय जी का भी है। अधिकांश अधिवक्ता भी यही मानते हैं कि यकीनन उपभोक्ताओं में अपने अधिकार के प्रति जागरूकता में वृद्धि हुई है।

शोधार्थी द्वारा लिये गये साक्षात्कार में कुछ ऐसे व्यक्ति भी मिले जिनको उपभोक्ता फोरम के प्रति जानकारी नहीं है, न ही वे इसके प्रति जागरूक हैं। अतः ऐसे उपभोक्ताओं की उदासीनता को दूर किये जाने का प्रयास किया जाना आवश्यक है।

प्रभावित उपभोक्ताओं का अध्ययन

उपभोक्ता फोरम संबंधी जानकारी प्राप्त करने के लिए उन उपभोक्ताओं का अध्ययन निहित प्रश्नावली के आधार पर किया गया, जिन्होंने फोरम में वाद को संस्थित किया है/था तथा फोरम द्वारा निर्णय उनके पक्ष अथवा विपक्ष में दिया गया। साक्षात्कार में सभी प्रकार के उपभोक्ताओं को शामिल किया, जिन्होंने स्वयं अपना आवेदन फोरम में दाखिल किया था, जिन्हे फोरम की क्रिया विधि की जानकारी थी, वे उपभोक्ता अधिकारों के प्रति जागरूक थे तथा ऐसे उपभोक्ता भी शामिल हैं जिन्होंने फोरम के मामला दायर तो किया परंतु किसी अन्य व्यक्ति या वकील के माध्यम से लगभग 200 (दो सौ) प्रभावित उपभोक्ताओं का साक्षात्कार में सम्मिलित किया गया। प्रभावित उपभोक्ताओं के साक्षात्कार लेने में प्रयोजित निदर्शन विधि का प्रयोग किया गया है तथा कार्य पूर्ण किया गया।

प्रभावित उपभोक्ताओं का अध्ययन करने पर उन्हें निम्नलिखित वर्गों में विभाजित किया जा सकता है

1. ऐसे परिवारी जिन्होंने फोरम में मामला विपक्षी को तंग करने के लिये तुच्छ पादकरण पर दायर किया है।
2. ऐसे परिवारी उपभोक्ता जो अपने अधिकारों को जानते हैं तथा विहित प्रक्रिया का पालन करते हुये स्वयं फोरम वाद संस्थित किये हैं।
3. ऐसे परिवारी जो अधिवक्ता या समाज सेवा संगठन के माध्यम से परिवार दायर किया था जिन्हें यह पता है कि उनके अधिकार क्या हैं ? परंतु समयाभाव के कारण फोरम अपने मामलों की पैरवी नहीं कर सकते हैं।
4. ऐसे उपभोक्ता (परिवारी) जिनको उपभोक्ता अधिकारों के संबंध में कोई जानकारी नहीं है तथा वे यह भी नहीं जानते हैं कि उपभोक्ता फोरम परांपरागत न्यायालय (व्यवहार न्यायालय व दाण्डिक न्यायालय) से अलग है। कुछ उपभोक्ताओं को उनके आस-पड़ोस के अधिवक्ताओं द्वारा फोरम में वाददायर करने की सलाह दी गई तथा प्रोत्साहित किया गया तथा उनके अभिकर्ता के रूप में अधिवक्ता द्वारा स्वयं पैरवी की गई। केवल उन्हें शीघ्र अनुतोष प्राप्त हो गया है, यह भर पता है। ऐसे प्रभावित उपभोक्ताओं के अधिकतर के व्यक्ति हैं जिनका वर्षों से सिविल न्यायालय के वाद चल रहा है तथा वे अशिक्षित हैं व उनका व्यवसाय कृषि या मजदूरी है।

रीवा जिले में उपभोक्ताओं के अध्ययन से लेखक इस निष्कर्ष में पहुचा है कि अब भी रीवा जिले लाखों ऐसे व्यक्ति हैं कि जो अपने उपभोक्ता अधिकारों से अनभिज्ञ हैं एवं दिन-प्रति दिन व्यवसायियों तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा छले जाते हैं हॉलाकि सन् 2006 के बाद से लोगों में मन्दगति से अपने उपभोक्ता अधिकारों के प्रति जागृति आ रही है।

निष्कर्ष

रीवा के उपभोक्ता प्रदेश के जिला उपभोक्ताओं की अपेक्षा अत्यधिक जागरूक हैं तथा यहाँ के जिला फोरम द्वारा सर्वाधिक संख्या में मामलों को समय के भीतर निराकृत किया जाता है। सर्वाधिक मामले विद्युत विभाग, बीमा कंपनी व फाइनेशियल कंपनी, मोटर पार्ट्स विक्रेता के विरुद्ध दायर किये जाते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के लागू होने के कारण अब उपभोक्ताओं को उन व्यवसायियों के विरुद्ध कार्यवाही करने का उचित एवं सशक्त मंच प्राप्त हो गया है, जहाँ से उपभोक्ता, व्यापारियों को या सेवा प्रदाता कंपनी के विरुद्ध सस्ता, सरल एवं त्वरित प्राप्त कर सकता है।

रीवा जिला फोरम में विद्युत विभाग, बीमा कंपनी, फाइनेशियल कंपनी, मोटर पार्ट्स विक्रेता के विरुद्ध सर्वाधिक मामले दायर किये जाते हैं, लेकिन लगभग 90 प्रतिशत उपभोक्ता वकील के माध्यम से ही फोरम में आते हैं। रीवा जिला फोरम का वार्षिक निर्णय की दर शत-प्रतिशत है। जिन मामलों में बिलंब होता है उसका कारण वकीलों की वसस्तता, पक्षकारों की लापरवाही, साक्षियों का साक्ष्य देने के लिये समय पर उपस्थित न होना है।

संदर्भ

1. माननीय मो. फहीम अनवर (अध्यक्ष रीवा जिला फोरम) पिता का नाम श्री ए.आई. हैदर उम्र 49 वर्ष शैक्षणिक योग्यता एम. एस-सी., एल-एल.बी.,
2. श्रीमती शोभा पाण्डेय-सदस्य रीवा जिला फोरम पिता श्री रामाणण प्रसाद पाण्डेय, उम्र-45 वर्ष सदस्य के रूप में

- नियुक्ति सन् 2000, 8 वर्षों से सदस्य के रूप में कार्य का अनुभव है, शैक्षणिक योग्यता एम.एस-सी, पी-एच.डी.(पर्यावरण विज्ञान)
3. माननीय श्री सुनील मिश्रा व्यवहार न्यायाधीश प्रथम वर्ग, न्यायिक मजिस्ट्रेट वर्ग-1, शैक्षणिक योग्यता- बी.एस-सी., एम. ए. (अंग्रेजी), बी.एड. तथा एल.एल.बी.
 4. माननीय जैनुल अब्दीन – माननीय जैनुल अब्दीन पिता श्री अब्दुल अजीम उम्र 34 वर्ष न्यायालयीन कार्य का अनुभव एक वर्ष, शैक्षणिक योग्यता बी.एस-सी, एल-एल.बी. है।
 5. श्री अजय शर्मा पिता श्री व्ही.एस.शर्मा-उम्र-27 वर्ष, शैक्षणिक योग्यता-एम.ए., एल-एल.बी., पी.जी.डी.सी.ए.
 6. श्री चक्रधर प्रसाद द्विवेदी पिता श्री कौशल प्रसाद द्विवेदी, प्रकरण क्रमांक 422/2007
 7. श्री देवेन्द्र प्रसाद द्विवेदी तनय श्री रामजियावन द्विवेदी, प्रकरण क्रमांक 47/2008
 8. श्री जगदीश आही तनय श्री पी.एन. आही, प्रकरण क्रमांक 173/2007
 9. श्री मोतीलाल वर्मा तनय श्री बुद्धसेन वर्मा प्रकरण क्रमांक 148/08
 10. श्रीमती राधा द्विवेदी पत्नी संपूर्णानंद द्विवेदी प्रकारण क्रमांक 518/0
 11. श्री ज्ञानदास गुप्ता तनय श्रीनारायण दास गुप्ता प्रकरण क्रमांक 537/2006
 12. श्री अंबिका प्रसाद मिश्रा तनय श्री गोविन्द मिश्रा प्रकरण क्रमांक 37/07
 13. श्री कमलेश्वर प्रसाद तिवारी तनय श्रीरामभुवन तिवारी प्रकरण क्रमांक 9107/2008