

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 : जीन्द उपभोक्ता मंच की कार्यप्रणाली का एक विवेचनात्मक

अध्ययन

डॉ० विजय वीर

राजनीति शास्त्र विभागए

राजकीय महाविद्यालय, जीन्द हरियाणा

सारांश

उपभोक्तावाद के इस युग में उपभोक्ता का शोषण अनेक प्रकार से किया जा रहा है। व्यवसायी मिलावट, गलत माप-तोल, मूल्यवृद्धि, कृत्रिम अभाव, झूठे आश्वासनों, भ्रामक प्रचार, मुनाफाखोरी आदि के द्वारा उपभोक्ताओं का शोषण करता है। उपभोक्ता असंगठित, असहाय, उपेक्षित और शोषित है। उपभोक्ताओं में व्यापक अशिक्षा, अज्ञानता और बाजार की अर्थव्यवस्था के कारण निर्माताओं, व्यापारियों तथा विक्रेताओं को अपेक्षाकृत दुविधाजनक स्थिति में ला दिया है। विक्रेता द्वारा एक ही वस्तु को विभिन्न उपभोक्ताओं को अलग-2 दामों पर बेचने का अनुचित कार्य किया जाता इस स्थिति को नियंत्रित तभी किया जा सकता है। जब उपभोक्ताओं में उनके हितों एवं अधिकारों के बारे में जागरूकता पैदा की जाए। उपभोक्ता शोषण की वृद्धि ने उपभोक्ता संरक्षण की भावना को तीव्रतर बना दिया है। आज भारत में उपभोक्ताओं से संबंधित तीस से अधिक ऐसे कानून हैं जो उपभोक्ताओं को प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित कर रहे हैं। भारत सरकार ने अमेरिका, कनाडा, ब्रिटेन, न्यूजीलैंड, आस्ट्रेलिया आदि दे" गों में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियमों एवं व्यवस्थाओं का गहराई से अध्ययन करने के प" चात् दिसम्बर 1986 में बृहद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 बनाया। इस अधिनियम को 9 दिसम्बर, 1986 को लोकसभा ने तथा 10 दिसम्बर 1986 को राज्यसभा ने अपनी स्वीकृति प्रदान की और इसके प" चात् 24 दिसम्बर 1986 को इसे राष्ट्रपति की मंजूरी मिल गई। इसलिए 24 दिसम्बर को "राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस" मनाया जाता है।

परिचय

उदारीकरण एवं व्यापार के भूमंडलीकरण के कारण उपभोक्ता आंदोलन के विस्तार एवं विकास के लिए अनुकूल वातावरण उत्पन्न हो रहा है। उपभोक्ताओं की मानसिकता में परिवर्तन आया है। वह अच्छी किस्म की वस्तुएं खरीदना चाहता है। आज भारत में उपभोक्ताओं से संबंधित तीस से अधिक ऐसे कानून हैं जो उपभोक्ताओं को प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित कर रहे हैं। व्यापार एवं व्यवसाय समाज में रहकर समाज के लिए किया जाता है। व्यापार का ढंग, स्वरूप, विज्ञान एवं अन्य प्रवृत्तियां समाज का व्यापक रूप से प्रभावित करती हैं। लाभ कमाना ही एकमात्र लक्ष्य नहीं हो सकता बल्कि सेवा के माध्यम से उचित लाभ प्राप्त करना एक व्यवसाय का ध्येय माना जाता है इसलिए व्यवसायिक जगत की समाज के प्रति जिम्मेदारी बन गई है। विश्व स्तर पर आज व्यापारिक जगत में नैतिकता का उदय हो रहा है जबकि भारतीय व्यवसायिक जगत में समाज के प्रति नैतिकता एवं दायित्व का भाव कम होता जा रहा है। भारतीय व्यवसायिक निर्माता व व्यवसायी तुरन्त मालामाल होना चाहता है इसलिए निम्न एवं घटिया किस्म का उत्पाद उपभोक्ताओं को बेचते हैं। प्रतिस्पर्धा करने वालों की छवि गलत तरीकों से धूमिल करते हैं। ये लोग भूल जाते हैं कि समाज के प्रति उनका उत्तरदायित्व क्या है वे देश और समाज के पोषक हैं, शोषक नहीं। 'महात्मा गांधी' के शब्दों में "हमारे पास आया हुआ उपभोक्ता हमारे लिए अत्यंत महत्वपूर्ण व्यक्ति है। वह हम पर आश्रित नहीं, हम उस पर आश्रित हैं।" वह हमारे व्यवसाय के लिए कोई बाहरी व्यक्ति नहीं है बल्कि वह उसका एक हिस्सा है। हम उसकी सेवा पर कोई अहसान नहीं कर रहे बल्कि वह हमें सेवा का मौका देकर हम पर अहसान कर रहा है।

उपभोक्तावाद के इस युग में उपभोक्ता का शोषण अनेक प्रकार से किया जा रहा है। व्यवसायी मिलावट, गलत माप-तोल, मूल्यवृद्धि, कृत्रिम अभाव, झूठे आश्वासनों, भ्रामक प्रचार, मुनाफाखोरी आदि के द्वारा उपभोक्ताओं का शोषण करता है। उपभोक्ता असंगठित, असहाय, उपेक्षित और शोषित है। आज उपभोक्ता अधिकारों का निरंतर हनन किया जाता है। वह व्यवसायियों के घृणित अत्याचारों को सहता है। अतः आज का उपभोक्ता 'गूंगा और बहरा राजा है।'

उदारवादी और निजीकरण की अर्थव्यवस्था को अधिक महत्त्व दिया जाता है और खुली अर्थव्यवस्था का केन्द्र बिंदू उपभोक्ता है। उपभोक्ता का महत्त्व इस बात से पता चलता है कि निजी क्षेत्र की अनेक दुकानों, होटलों तथा व्यापारिक केन्द्रों पर लिखा होता है कि उपभोक्ता हमारे लिए भगवान है ग्राहक की संतुष्टि ही हमारा लक्ष्य है। कोई भी कम्पनी अपनी वस्तुओं को उपभोक्ता की पसंद को ध्यान में रखते हुए बनाती है। जब किसी वस्तु को ग्राहक खरीदेगा नहीं तो उसका महत्त्व अपने आप समाप्त हो जाएगा। इसलिए पूरे संसार की अर्थव्यवस्था उपभोक्ता पर निर्भर है लेकिन आज के इस युग में उपभोक्ता को बड़ी कठिनाईयों का सामना करना पड़ रहा है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की आवश्यकता:

उपभोक्ता शोषण विश्व बाजार में नई घटना नहीं है लेकिन औद्योगिक क्रान्ति, वैज्ञानिक एवं तकनीकी विकास तथा मांग एवं पूर्ति के अर्थशास्त्र ने उपभोक्ताओं को माल या सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा व शुद्धता आदि के बारे में भ्रमित कर दिया

है। उपभोक्ताओं में व्यापक अशिक्षा, अज्ञानता और बाजार की अर्थव्यवस्था के कारण निर्माताओं, व्यापारियों तथा विक्रेताओं को अपेक्षाकृत दुविधाजनक स्थिति में ला दिया है, जिससे वे घटिया गुणवत्ता वाले माल एवं सेवाओं के उत्पादन एवं वितरण, खाद्य पदार्थों में मिलावट, चोरबजारी, जमाखोरी, दोषपूर्ण बाट एवं माप, पैकिंग व लेबलिंग भ्रामक विज्ञापनों और कीमतों में अप्रत्याशित वृद्धि आदि गतिविधियों के माध्यम से अधिकतम लाभ कमाने की दृष्टि से उपभोक्ता हितों की अनदेखी करते हैं। निर्माता अपने उत्पादों की बिक्री बढ़ाने के लिए भ्रामक विज्ञापनों का आश्रय लेते हैं। जिसमें माल की गुणवत्ता एवं शुद्धता आदि के बारे में सत्यता का अभाव रहता है। माल के डिब्बों पर लिखे गए वस्तु के अधिकतम मूल्य का उल्लेख अमर्यादित तरीके से किया जाता है। जिससे विक्रेता द्वारा एक ही वस्तु को विभिन्न उपभोक्ताओं को अलग-2 दामों पर बेचने का अनुचित कार्य किया जाता है।

इस स्थिति को नियंत्रित तभी किया जा सकता है जब उपभोक्ताओं में उनके हितों एवं अधिकारों के बारे में जागरूकता पैदा की जाए। उपभोक्ता शोषण की वृद्धि ने उपभोक्ता संरक्षण की भावना को तीव्रतर बना दिया है। आज उपभोक्ता का माल एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, मूल्यवृद्धि आदि के बारे में उनका सुव्यवस्थित तरीके से शोषण किया जा रहा है। उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करने का कार्य स्वयं उपभोक्ताओं तथा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सक्रिय एवं समर्पित कार्यकर्ताओं ने किया है और इन संगठनों के कठिन परिश्रम ने शासन स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण के लिए पर्याप्त विधायी एवं प्रशासनिक तंत्र स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया है। जिसके सफल परिणाम प्राप्त हुए और उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति सचेत हुआ और इन्हीं अधिकारों की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण की मांग की गई। और अन्त में यह मेहनत रंग लाई जिसके फलस्वरूप भारतीय उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 एक संजीवनी के रूप में प्राप्त हुआ।

अध्ययन के उद्देश्य:

उपभोक्ता संरक्षण 21वीं सदी का एक ज्वलन्त विषय बन चुका है क्योंकि भूमण्डलीकरण के दौर तथा भौतिकवादी युग में सभी छोटी व बड़ी कम्पनियां व विक्रेताओं के द्वारा उपभोक्ताओं को अनैतिक गतिविधियों के माध्यम से बेवकूफ बनाकर लूटा जा रहा है। इस समय उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों को बचाने के लिए उपभोक्ता अधिकारों की आवश्यकता है और यही अधिकार प्रदान करने के लिए भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 बनाया। इस अध्ययन का मुख्य उद्देश्य य इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को सरल व समयबद्ध न्याय प्रदान करने के लिए बनाए गए त्रिस्तरीय ढांचे का वर्णन करना व हरियाणा राज्य के जीन्द जिले में स्थित जिला उपभोक्ता मंच की कार्यप्रणाली का अध्ययन करके यह जानना है कि क्या यह उपभोक्ता मंच अपने उत्तरदायित्व को सही ढंग से निभा कर उपभोक्ताओं को सरल व समयबद्ध न्याय प्रदान करने में सफल रहा है।

“उपभोक्ता” कौन है?

उपभोक्ता संरक्षण कानून का आधार या धुरी उपभोक्ता है। वास्तव में यह कानून उपभोक्ता संरक्षण के लिए बना है। अतः सबसे पहले हमें यह जान लेना चाहिए कि ‘उपभोक्ता’ वास्तव में कौन है क्योंकि उपभोक्ता फोरम या अदालत में केवल उपभोक्ता ही अपनी शिकायत लेकर जा सकता है। आम बोलचाल में हम यही कहते हैं कि हम सभी उपभोक्ता हैं क्योंकि हम सभी वस्तुओं का उपयोग करते हैं किंतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में ‘उपभोक्ता’ की जो परिभाषा दी गई है उसमें उसका

एक विशेष अर्थ है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 2(1) (घ) में 'उपभोक्ता' की दी गई परिभाषा के अनुसार उपभोक्ता ऐसा व्यक्ति है, जिसने किसी वस्तु की खरीद की है, जिसके लिए उसने

- उस वस्तु का मूल्य दिया है;
- उसका मूल्य देने का वादा किया गया है;
- उसका कुछ मूल्य दिया गया है या देने का वादा किया गया है;
- किसी अस्थगित सदस्य की संदाय की पद्धति के अधीन माल खरीदा है।"

किंतु ऐसे उपभोक्ताओं में ऐसा व्यक्ति उपभोक्ता नहीं माना जाता। जो ऐसी वस्तुओं की खरीद या तो पुनः विक्रय या किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए करता है। यदि कोई व्यक्ति स्वरोजगार साधन द्वारा आजीविका कमाने के लिए वस्तु को खरीदता है तो वह भी उपभोक्ता होता है। उपभोक्ता की परिभाषा में केवल वस्तु का खरीददार ही उपभोक्ता नहीं होता अपितु उपभोक्ता वह भी है जो सेवाओं को भाड़े पर लेता है। जिसके लिए पैसे का भुगतान करता है या भुगतान करने का वायदा करता है। किंतु अब वर्ष 2002 के संशोधन के अनुसार (किसी वाणिज्यिक प्रयोजन) के लिए सेवाओं को भाड़े पर लेने वाला व्यक्ति भी उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आएगा।

उपभोक्ता शब्द की दी गई इस परिभाषा को पांच भागों में बांटा जा सकता है:-

- वस्तु या माल का क्रेता।
- उपभोक्ता की अनुमति से वस्तु का प्रयोग कर्ता।
- सेवा को भाड़े पर लेने वाला या प्रयोग करने वाला।
- वस्तु या माल को पुनः बिक्री अथवा वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए खरीदने वाला व्यक्ति उपभोक्ता नहीं है।
- वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए सेवा को भाड़े पर लेने वाला व्यक्ति उपभोक्ता नहीं है।

भारत में उपभोक्ता संरक्षण की पृष्ठभूमि :-

उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए भारत सरकार ने उपभोक्ता के हितों की रक्षा करने के लिए समय-समय पर अनेक अधिनियम पारित किए हैं। इन अधिनियमों में इंडियन पैनल कोड 1860, इंडियन कन्ट्रैक्ट एक्ट 1872, सेल ऑफ गुड्स एक्ट 1930, कृषि उत्पाद अधिनियम 1937, ड्रग एंड सौंदर्य प्रसाधन अधिनियम 1940, सम्प्रतीक तथा नाम का अनुचित प्रयोग अधिनियम 1950, औद्योगिक अधिनियम 1951, भारत मानक अधिनियम 1954, आवश्यक वस्तुओं संबंधी नियम 1955, बाट एवं माप तोल अधिनियम 1956, एम.आर.टी.पी. अधिनियम 1969, बाट तथा माप मानक अधिनियम 1977, काला बाजार नियन्त्रण अधिनियम 1980 बाट तथा मानक (प्रवर्तन) अधिनियम 1985, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986 तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 आदि उल्लेखनीय हैं। भारत सरकार ने अमेरिका, कनाडा, ब्रिटेन, न्यूजीलैंड, आस्ट्रेलिया आदि देशों में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियमों एवं व्यवस्थाओं का गहराई से अध्ययन करने के पश्चात् दिसम्बर 1986 में बृहद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 बनाया। इस अधिनियम को 9 दिसम्बर, 1986 को लोकसभा ने तथा 10 दिसम्बर 1986 को राज्यसभा ने अपनी स्वीकृति प्रदान की और इसके पश्चात् 24 दिसम्बर 1986 को इसे राष्ट्रपति की मंजूरी मिल गई। इसलिए 24 दिसम्बर को "राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस" मनाया जाता है। यह अधिनियम (अध्याय 3 को छोड़कर) 15 अप्रैल 1987

को लागू हुआ। परन्तु इसे अध्याय तीन के प्रावधान 1 जुलाई 1987 को लागू हुए। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को और अधिक प्रभावी, सक्रिय एवं उद्दे" य पूर्ण बनाने के लिए इसमें निम्नलिखित स" षोधन किए गए :-

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 1991

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 1993

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 2002

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 2005

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 2011

उम्मीद की जाती है कि संशोधित अधिनियम उपभोक्ताओं को सरल व समयबद्ध न्याय उपलब्ध करवा सकेगा जिस कारण देश में उपभोक्ता आन्दोलन को और अधिक मजबूती प्रदान की जा सकेगी।

प्र"ासनिक संगठन

उपभोक्ता के परिवादो या शिकायतों के निर्वारण हेतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में त्रि-स्तरीय अर्धन्यायिक व्यवस्था है।

इस व्यवस्था में निम्न संस्थाएं हैं :

राष्ट्रीय आयोग:

केन्द्रीय सरकार द्वारा उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए उच्च स्तर पर एक राष्ट्रीय आयोग का गठन किया गया है। इस राष्ट्रीय आयोग के कुल पांच सदस्य होते हैं। इनमें से एक अध्यक्ष और चार अन्य सदस्य होते हैं। अध्यक्ष की नियुक्ति भारत के मुख्य न्यायाधीश से परामर्श के बाद केन्द्रीय सरकार द्वारा की जाती है। ऐसा व्यक्ति जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश हो अथवा रह चुका हो या रहने की योग्यता रखता हो को ही इस पद पर सु" षोधित किया जाता है। चार अन्य सदस्यों में से एक महिला सदस्य का होना अनिवार्य है। प्रत्येक सदस्य का काय काल 5 वर्ष या 70 वर्ष की आयु जो भी पहले हो के समय तक होता है।

यह आयोग उपभोक्ताओं की उन सभी शिकायतों की सुनवाई करता है। जिनमें माल अथवा सेवाओं का मूल्य अथवा क्षतिपूर्ति की राशी का दावा 1 करोड़ रुपये से अधिक का है। इसके अतिरिक्त राज्य आयोग के निर्णयों के विरुद्ध की गई अपील की सुनवाई भी यह आयोग करता है। इस आयोग द्वारा दिए गए आदेश से असन्तुष्ट पक्षकार आदेश की तिथि से 30 दिन के अन्दर अथवा उच्चतम न्यायालय द्वारा बढ़ाई गई अवधि तक उच्चतम न्यायालय में अपील कर सकता है। परन्तु इसके साथ ही उसे धन राशी का 50 प्रतिशत या 50000 रुपये दोनों में से भी कम हो जमा कराना होगा।

राज्य आयोग:

प्रत्येक राज्य/केन्द्र शासित प्रदेश में एक राज्य आयोग का गठन किया गया है। राज्य आयोग में एक अध्यक्ष एवं दो सदस्य होते हैं। जो उच्च न्यायालय का न्यायधीश हो या रह चुका हो। दो अन्य सदस्य जिनमें से एक महिला सदस्य का होना अनिवार्य है। सदस्यों का चयन एक चयन समिति की अनुमोदन पर राज्य सरकार द्वारा किया जाता है। प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल पांच वर्ष या 67 वर्ष की आयु जो भी पहले हो तक बना रहता है।

यह आयोग माल या सेवा या क्षतिपूर्ति के ऐसे दावों की सुनवाई करता है। जो 20 लाख से अधिक, किन्तु 1 करोड़ तक होते हैं। ऐसे दावों के अतिरिक्त जिला मंचों द्वारा दिए गए निर्णयों के विरुद्ध की गई अपीलों पर भी यह आयोग सुनवाई करता है। राज्य आयोग उपभोक्ता परिवादों के निपटारे के सम्बन्ध में उसी प्रक्रिया का पालन करता है जो जिला मंचों के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 12 से 14 तक में निर्धारित है।

जिला मंच:

इस त्रि-स्तरीय अर्द्ध न्यायिक व्यवस्था में जिला मंचों का विशेष महत्त्व है क्योंकि उपभोक्ताओं की सर्वाधिक शिकायतें इसी मंच के समक्ष प्रस्तुत की जाती हैं। उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटारा करने के लिए सामान्यतः प्रत्येक जिले में एक जिला मंच का गठन किया जाता है। मामलों की बढ़ती संख्या के कारण एक जिले में एक से अधिक जिला मंच गठित किए जा सकते हैं। जिला मंच का गठन निम्नलिखित प्रकार से होता है।

जिला मंच के एक अध्यक्ष व दो सदस्यों की नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा गठित चयन समिति की सिफारिश के आधार पर की जाती है। एक ऐसा व्यक्ति जो जिला न्यायधीश हो अथवा रहा हो अथवा बनने की योग्यता रखता हो इसका अध्यक्ष होता है और दो अन्य सदस्य में से एक महिला का होना अनिवार्य है। जिन्होंने आर्थिक, वाणिज्यिक, लेखाकर्म, उद्योग, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से सम्बन्धित समस्याओं का निपटारा करने की अपनी क्षमता सिद्ध की हो। इनका कार्य काल 5 वर्ष या 65 वर्ष की आयु दोनों में से जो भी पहले हो। इस मंच का कोई भी सदस्य पुनः नियुक्त नहीं किया जा सकता है।

जिला मंच केवल उन उपभोक्ताओं की अपीलों का निपटारा करता है जो 20 लाख की राशी से कम हो। प्रारम्भ में जिला मंच के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करने पर कोई शुल्क नहीं लिया जाता था परन्तु अब उपभोक्ता मामले खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मन्त्रालय ने 5 मार्च 2004 को एक अधिसूचना जारी कर जिला मंच में दायर किए जाने वाले मामलों की फीस निर्धारित की है जो इस प्रकार है।

- (i) 1 रुपये से 100000 तक 100 रुपये
- (ii) 100001 से 500000 तक 200 रुपये
- (iii) 500001 से 1000000 तक 400 रुपये
- (iv) 1000001 से 2000000 तक 500 रुपये

यह फीस ड्राफ्ट अथवा पोस्टल आर्डर के रूप में जमा करवाई जा सकती है।

इस अध्ययन में उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए निर्मित जीन्द उपभोक्ता मंच की कार्य प्रणाली का विवेचन किया है कि उपभोक्ताओं को सरल व समय पर न्याय प्रदान करने के लिए वचनबद्ध यह मंच अपने कार्य में किस हद तक कितना सफल रहा है।

आरम्भ से वर्ष 2013 तक जीन्द उपभोक्ता मंच में 1111कायतों का विवरण

नीचे दी गई तालिका में जीन्द उपभोक्ता मंच में आरम्भ से 2013 तक 1111कायतों का विवरण किया गया है कि 2001 से वर्ष 2013 तक जिला उपभोक्ता मंच में किन-2 विभागों के विरुद्ध 1111कायतें दर्ज की गई कितनी याचिकाओं का निपटारा किया गया और कितनी 1111कायतें जिला उपभोक्ता मंच में अभी विचाराधीन है।

तालिका 1

जिला जीन्द उपभोक्त मंच में दायर मामले

वर्ष	दर्ज मामले	निर्धारित मामले	विचाराधीन मामले	निपटान (प्रति" त)
2001 से पहले के विचाराधीन मामले			1168	
2001	277	350	1095	126.35
2002	266	418	943	157.14
2003	292	448	787	153.42
2004	242	238	791	98.34
2005	344	210	925	61.04
2006	304	296	933	97.36
2007	428	799	562	186.68
2008	583	726	419	124.52
2009	507	632	294	124.65
2010	583	506	371	86.79
2011	504	402	473	79.76
2012	379	402	454	106
2013	261	323	392	123.75
कुल	4970	5750		115.69

स्रोत: जिला उपभोक्ता मंच, जीन्द

उपरोक्त तालिका के अनुसार कहा जा सकता है कि वर्ष 2001 से 2013 तक उपभोक्ता मंच में कुल 4970 याचिकाएं दायर की गई जिनमें से बकाया सहित 5750 याचिकाओं को निपटाया गया जिनका निपटान 115.69 प्रति" त रहा। वर्ष 2008 के बाद उपभोक्ता फोरम, जीन्द में 1111कायतों की संख्या में अधिक बढ़ोतरी हुई है। वर्ष 2008 व 2010 में समानुपात सबसे अधिक 583 1111कायते दर्ज की गई हैं जबकि सबसे कम 242 1111कायतें 2004 में दर्ज की गई हैं। ज्यों-ज्यों उपभोक्ता

फोरमों का इतिहास पुराना होता जा रहा है इनकी कार्य प्रणाली में तेजी देखी गई है। वर्ष 2007 व 2008 में सबसे अधिक 799 व 726 मामलों को निर्धारण किया है और विचाराधीन मामलों की संख्या 2001 में 1168 थी जो की 2013 में घट कर 392 रह गई है। जिससे से यह कहा जा सकता है कि उपभोक्ता फोरम पहले की अपेक्षा अपने कार्य के प्रति अधिक उत्तरदायी रही है।

जिला उपभोक्ता मंच में विभागानुसार दायर मामले:-

नीचे दी गई तालिका में उपभोक्ता फोरम, जीन्द में विभागानुसार दर्ज मामलों, निर्धारित मामलों व विचाराधीन मामलों की संख्या का वर्णन किया गया है कि किस विभाग के विरुद्ध कुल कितने मामले दर्ज किए गए व कितने मामले निर्धारित किए गए हैं तथा कितने अभी विचाराधीन हैं।

तालिका 2

जिला उपभोक्ता मंच में विभागानुसार दायर मामले

संबंधित विभाग	दर्ज मामले	निर्धारित मामले	विचाराधीन मामले	निपटान (प्रति" त)
बैंक	255	224	11	95.68
श्रलवे	30	30	—	100
ऐयरलाईन्स	1	1	—	100
बीमा	2278	2117	161	92.93
टेलीफोन	872	870	2	99.77
डाक	76	74	2	97.36
आवासिय	347	344	3	99.13
इलैक्ट्रिसिटी	2361	2300	61	97.41
चिकित्सा	117	107	10	91.47
घरेलू	527	484	43	91.84
शिक्षा	103	89	14	86.40
परिवहन	7	6	1	85.71
अन्य मामले	1894	1810	84	95.56
कुल	8868	8476	392	95.57

स्रोत: जिला उपभोक्ता मंच, जीन्द

उपरोक्त तालिका में 2013 तक जीन्द में जिला उपभोक्ता मंच में विभागानुसार दर्ज मामलों, निर्धारित मामलों तथा विचाराधीन मामलों का विवरण दिया गया है। उपरोक्त तालिका में सबसे अधिक इलैक्ट्रिसिटी विभाग से संबंधित 2361 मामले दर्ज किए गए जिसमें निर्धारित मामलों की संख्या 2300 है तथा विचाराधीन मामलों की संख्या 61 है। इसके बाद बीमा विभाग से 2278 मामले दर्ज किए गए जो कि इलैक्ट्रिसिटी विभाग से कुछ कम हैं। सबसे कम मामले एयरलाईन्स व परिवहन विभाग से प्राप्त

हुए जो कि क्रम” 1: 1 व 7 है। इन विभागों से कोई भी मामला विचाराधीन नहीं है। 2013 तक जिला उपभोक्ता मंच, जीन्द में कुल 8868 मामले दर्ज किए गए। इनमें निर्धारित मामलों की संख्या 8476 रही तथा 392 मामले अब तक विचाराधीन हैं। जिनका निपटान 95.57 प्रति” त रहा जिससे यह पता चलता है कि उपभोक्ता मंच अपने कार्य को उत्तरदायित्व पूर्ण कर रहा है।

वर्ष 2013 तक जिला उपभोक्ता मंच, जीन्द द्वारा निर्णित मामलों की समय सीमा:-

नीचे दी गई तालिका में उपभोक्ता फोरम जीन्द में दायर याचिकाओं के निर्धारण की समय-सीमा को दर्शाया गया है कि कितने मामले अधिनियम के द्वारा निर्धारित समय-सीमा में व उसके बाद निपटाये गये हैं और उनकी समय अवधि व संख्या क्या रही।

तालिका 3

वर्ष 2013 तक जिला जीन्द में उपभोक्ता मंच द्वारा निर्णित मामलों की समय सीमा

समय-सीमा	निर्णित मामले	प्रति” त
90 दिन के अन्दर	680	8.02
90-150 दिन के अन्दर	768	9.06
150 से अधिक	7028	82.91
कुल	8476	100

स्रोत: जिला उपभोक्ता मंच, जीन्द

तालिका दर्शाती है कि जिला उपभोक्ता मंच, जीन्द द्वारा 2013 तक 90 दिन की समय सीमा के अन्दर 680 मामले निपटाए गए जिनका प्रति” त 8.02 रहा तथा 90-150 दिन के अन्दर 768 मामलों का निधारण किया गया जिनका प्रति” त 9.06 रहा और 150 से अधिक समय में 7028 मामलों का निधारण किया गया। जिनका प्रति” त 82.91 रहा। कुल मामलों की संख्या 8476 रही।

निष्कर्ष:-

अध्ययन के अनुसार यह कहा जा सकता है कि जिला उपभोक्ता मंच में दायर याचिकाओं में से 95.57 प्रति” त याचिकाओं का निवारण किया है। अंतः कहा जा सकता है कि उपभोक्ता मंच अपना का सुचारु ढंग से कर रहा है। साथ ही उपभोक्ता मंच ने दायर याचिकाओं का निवारण तो किया है पर वह निर्दिष्ट समय सीमा में नहीं हो पाया है। आयोग ने लगभग दो तिहाई से अधिक मामलों का निवारण 150 दिन से अधिक समय में किया है। जो कि उनकी कार्य करने की प्रगति पर सन्देह पैदा करता है। उपभोक्ता मंच को चाहिए कि वो उपभोक्ताओं की शिकायतों का समय पर निवारण कर ताकि उपभोक्ता इस अनाव” क देरी से बच सकें। अध्ययन के दौरान एक और महत्वपूर्ण तथ्य सामने आया कि उपभोक्ताओं के द्वारा दायर याचिकाओं में अधिकतर याचिकाएं सरकारी विभागों के विरुद्ध है न कि किसी व्यापारी या अन्य कम्पनी के विरुद्ध। परिणामस्वरूप कहा जा सकता है कि अधिकतर उपभोक्ता सरकारी विभागों से ही अधिक परेशान हैं। प्राप्त आंकड़ों के अनुसार जीन्द उपभोक्ता मंच में 2 तिहाई से कहीं अधिक शिकायतें सरकारी विभागों के विरुद्ध प्राप्त हुई हैं जबकि यह कहने में कोई गुरेज नहीं है कि यह क्षेत्र आर्थिक रूप से पिछड़ा हुआ हाने के कारण यहां की जनता अधिक जागरूक नहीं है। फिर भी इसके बावजूद यहां से इतनी अधिक संख्या में सरकारी विभागों के विरुद्ध शिकायतें प्राप्त हुई हैं जबकि इनमें

से कहीं अधिक संख्या में तो उपभोक्ता अपनी प्रत्याशयतें करते ही नहीं हैं अगर एक बार सोचा जाए कि हरियाणा के अन्य जिले जैसे गुड़गांव, फरीदाबाद, पंचकूला, हिसार, करनाल, अम्बाला जैसे जिले इस क्षेत्र से कहीं अधिक जागरूक हैं। तो वहां पर सरकारी विभागों के विरुद्ध इनकी संख्या क्या रही होगी। प्राप्त आंकड़ों के आधार पर कहा जा सकता है कि हरियाणा सरकार व सरकारी विभागों को अपने कार्य करने की प्रक्रिया पर विशेष ध्यान देना चाहिए और अपने कार्य करने की प्रक्रिया को सुधारना चाहिए ताकि जनता को उनसे सुविधाओं के बदले मुसीबतें ना मिलें।

संदर्भ सूची-

1. अग्रवाल, वी.के., कन्जयूमर प्रोटेक्टिव्' इन लॉ एण्ड प्रेक्टिस, भारत लॉ हाऊस, नई दिल्ली, 1993.
2. उपभोक्ता संरक्षण (सं' गोधित) अधिनियम, 2002, भाग 18
3. उपभोक्ता संरक्षण (सं' गोधित) अधिनियम, 2002, भाग 21
4. सं' गोधित अधिनियम-2002, सेक्' इन 12, क्लाज (बी).