Research Papers

उपभोक्ताओं की वैधानिक स्थिति और उपचार

सुधीर कुमार जैन , श्रीमती ज्योति जैन

Introduction :–

उपभोक्ता से तात्पर्य – किसी वस्तु सेवा अथवा सुविधा का उपभोग कर उसे काम लेने वाला या खर्च करने वाला उपभोक्ता होता है। ऐसे व्यक्ति को व्यापार जगत मे ग्राहक कहते हैं। परन्तु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में सारे ग्राहकों को उपभोक्ता की श्रेणी मे नही माना जा सकता यहाँ उपभोक्ता का अर्थ सीमित है, इस अधिनियम में उपभोक्ता केवल वही है जो सेवा या माल का उपभोग करता तथा उसका मूल्य देता है जिसे कानूनी भाषा मे प्रतिफल कहते हैं। [1]

वस्तु या सेवा का मूल्य देने का वादा या आंशिक भुगतान कानूनन मान्य है :–

यह आवश्यक नही है कि वस्तु या सेवा प्राप्त करने के पूर्व या ऐसा करते समय उसके प्रतिफल/ मूल्य का भुगतान किया जावे। बाद मे भुगतान करने का वचन देना या आंशिक अथवा किश्तों में भुगतान करने वाला व्यक्ति '' उपभोक्ता '' शब्द की परिभाषा के क्षेत्र मे आता है।

क्रयकर्ता को मंजूरी से अन्य व्यक्ति द्वारा वस्तु का उपयोग करने वाला भी उपभोक्ता है :–

हालांकि दूसरे व्यक्ति ने वस्तु का उपभोग करने हेतु कोई प्रतिफल या मूल्य नही दिया है, फिर भी वह ऐसा दूसरा व्यक्ति उपभोक्ता की श्रेणी मे आता है बशर्ते कि क्रयकर्ता ने उसके मूल्य का भुगतान किया है और दूसरे क्रयकर्ता ने व्यक्ति को इजाजत दी है कि उसके द्वारा खरीदी गई वस्तु का उपयोग करे। यदि क्रयकर्ता की अनुमति या इजाजत बिना वह व्यक्ति उस वस्तु को काम मे लेता है तो वह उपभोक्ता नही होगा अथवा दूसरे रूप मे यदि क्रयकर्ता ने बिना प्रतिफल या मूल्य भुगतान किये अथवा मुफ्त में वस्तु खरीदी है जिसे कि दूसरा व्यक्ति चाहे क्रयकर्ता की इजाजत से काम लेता है, वह दूसरा व्यक्ति उपभोक्ता नही होगा। [2]

उपभोक्ता की परिभाषा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 2(घ) :–

उपभोक्ता से आशय कोई ऐसे व्यक्ति से है जो ऐसे किसी प्रतिफल के लिये संदाय कर दिया गया है या वचन दिया गया या भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन किसी माल का क्रय करता है इसके अंतर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न संदाय की पद्धति के अधीन सेवा को भाड़े पर लेता है और इसके अंतर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न ऐसी सेवाओं का कोई हितकारी भी है जो ऐसे किसी प्रतिफल के लिये जिसका संदाय किया गया है और वचन दिया गया है और भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं को भाड़े पर लेता है जब ऐसी सेवाओं का उपयोग प्रथम वर्णित व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है। Thus the act covers transactions for supply of goods and rendering of services. It covers the whole range of commodity market as well as services sector. The supereme court in its dicision in lakhnow development authority V/s M.K. Gupta (1994) 1 SCC 243 at 253 noted that the word “ consumer “ is a comprehension expression. [3]

क्या आवास बोर्ड योजना, कॉलोनी के निवासी / सदस्य उपभोक्ता है। राजस्थान राज्य आयोग ने परिवाद में प्रोसाइडेड लाल कोठी स्कीम ज्योतिनगर निवासी ऐसोसिएशन बनाम चेयरमेन राजस्थान हाउसिंग बोर्ड एवं अन्य 01 में। यह निर्णय किया गया कि, ये उपभोक्ता कानून की धारा 2(1) स के अनुसार उपभोक्ता है।. [4]

रेल यात्री उपभोक्ता है :–

राष्ट्रीय आयोग ने निर्णय दिया है कि, यात्रा भाड़ा देकर टिकट से रेलयात्रा करने वाला व्यक्ति ''उपभोक्ता'' की परिभाषा के अधीन आता है। राष्ट्रीय आयोग ने अपील में जनरल मैनेजर साउथ ईस्टर्न रेल्वे बनाम श्री आनन्द सिन्हा एवं अन्य। [5]

टेलीफोन सुविधा प्राप्त करने वाला उपभोक्ता है :–

टेली कम्यूनिकेशन विभाग को किराया भुगतान कर टेलीफोन सेवा या कनेक्शन प्राप्त करना प्रतिफल देकर सेवा का उपभोग करना है। अतः यह सेवा प्राप्त करने वाला व्यक्ति उपभोक्ता है। राजस्थान राज्य आयोग रिवीजन कमांक 1/1989 निर्णय दिनांक 07.03.1989 जनरल मैनेजर टेलीकाम विभाग बनाम निलेश अग्रवाल व अन्य।

बैंक अपने ग्राहक का न्यासी है :–

जब एक ग्राहक अपने बैंक को एक बिल, कनेक्शन करके भुगतान प्राप्त करने हेतु सौंपता है तो ऐसी परिस्थिति में वह बैंक ग्राहक की धनराशि को एक न्यासी के रूप मे अपने पास रखता है। आर. एल. खन्ना बनाम शिमला बैंकिंग एण्ड इंन्डस्ट्रीयल कं0 लिमि0 । [6]

उपभोक्ता होने के लिये अनिवार्यताऐं :–

उपभोक्ताओं के लिये जो कुछ आवश्यक है वह है – वस्तु को उपयोगार्थ प्राप्त करना। यदि कोई वस्तु पुनः विक्रय अथवाप व्यावसायिक प्रयोजन के लिये प्राप्त की जाती है तो ऐसी वस्तु को प्राप्त करने वाले व्यक्ति को उपभोक्ता नही कहा जा सकता।

एक व्यक्ति व्यावसायिक प्रयोजन के लिये ट्रक खरीदता है उसे क्रय उसे इस अधिनियम के अर्धान्तर्गत उपभोक्ता नही माना गया। इसका कारण यह है कि, वह ट्रक उपयोग स्वयं के लिये नही करके लाभ अर्जित करने हेतु करना है। यह व्यावसायिक प्रयोजन है (जहीद हुसैन बनाम मै0 शाह एण्ड लोहिया ऑटो प्रा0 लि0 और अन्य । [7]

उपभोक्ता विवाद –

अधिनियम की धारा 2(5) मे उपभोक्ता विवाद की परिभाषा दी गयी है इसके अनुसार उपभोक्ता विवाद से कोई ऐसा विवाद अभिप्रेत है जब वह व्यक्ति जिसके विरूद्ध परिवाद किया गया है परिवाद में अतर्विष्ट कथनों से इंकार करता है या उसका प्रतिवाद करता है उल्लेखनीय कि उपभोक्ता विवाद पैदा होता है जब :–

1. सेवा या माल मे कोई त्रुटि या कमी पायी जाती है।
2. सेवा या माल क्षमता क्वालिटी एवं गुणवत्ता वाला नही होता है।
3. सेवा या माल की अधिक कीमत वसूल कर ली जाती है।
4. माल अथवा वस्तुऐं अवधि वाह्य होती है।

सेवा या माल में कमी अथवा त्रुटि कर कही जाती है जब वह क्वालिटी, मात्रा, क्षमता, शुद्धता या मानक के अनुरूप नही है ऐसे मामलों मे उपभोक्ता दोषी व्यक्ति के परिवाद ला सकता है।

उपभोक्ता की समस्याऐं तथा उससे संबंधित सुझाव :–

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का उद्देश्य शोषित एवं पीड़ित उपभोक्ता को त्वरित न्याय दिलाना हैऐसे पीड़ित एवं शोषित उपभोक्ता को दूसरे किसी अधिनियम की तकनीकी उलझनों के कारण

इस अधिनियम के तहत न्याय प्राप्त करने में कोई तकनीकी कठिनाई न हो इसलिए अधिनियम की धारा 3 में यह व्यवस्था की गई है कि इस अधिनियम के उपबंध तक समय प्रवृत्त किसी अन्य '' विधि के उपबंध के अतिरिक्त होंगे न कि, उनके अल्पीकरण के लिये। '' परन्तु वास्तविकता इससे भिन्न है विभिन्न राज्य आयोगों एवं राष्ट्रीय आयोग के निर्णय मे इस धारा के उद्देश्य और अस्तित्व पर प्रश्न चिन्ह लगा दिया है।

भारतीय पोस्ट ऑफिस अधिनियम की धारा 6 के तहत बिहार राज्य आयोग, कर्नाटक राज्य आयोग, मध्यप्रदेश राज्य आयोग, तथा राष्ट्रीय आयोग ने भी तत्संबंधी परिवादों को अप्रचलनशील माना है इस अधिनियम की धारा 48 जो पोस्टल विभाग को मनीआर्डर के विलम्ब से भुगतान के दायित्व को मुक्त करती है जब तक कि विलम्ब का कारण कपट अथवा जानबूझकर किसी पोस्टल कर्मचारी के कृत्य का परिणाम न हो, इस आधार पर हरियाणा राज्य आयोग ने परिवाद निरस्त कर दी।

यहाँ यह एक विचित्रता उत्पन्न हो जाती है यदि मान लिया जाये कि ' क ' नामक एक व्यक्ति है जिसका मनीआर्डर पोस्टल विभाग ने विलम्ब से वितरित किया ' क ' उपभोक्ता अदालत मे इस सेवा मे कमी के आधार पर शिकायत पत्र लाना चाहता है तो उसे इंडियन पोस्ट ऑफिस अधिनियम की धारा 48 से बचाव के लिए यह साबित करना पड़ेगा कि, पोस्टल विभाग ने मनीआर्डर कर्मचारी को कपटपूर्ण कृत्य के कारण मनीआर्डर विलम्ब से वितरित किया गया इसको कपट की दशा में अधिकारिता रहित माना गया है अब ऐसी दशा मे पीड़ित उपभोक्ता कहां जाए ?

ऐसी सभी परिस्थितियो मे परिवाद ग्रहण किया जाना चाहिये तथा पीड़ित उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति दिलाया जाना चाहिए धारा 03 की विस्तृत व्याख्या की जानी चाहिए न कि संकुचित। ताकि उपभोक्ता को उपचार प्राप्त हो सके एवं अधिनियम अपने उद्देश्यों को प्राप्त हो सके एवं अधिनियम अपने उद्देश्यों को प्राप्त कर सके। इसी प्रकार जिला फोरम के समक्ष ऐसे बहुत से प्रकरण प्रस्तुत होते है जिसमें जिला फोरम द्वारा सिविल न्यायालय मे कार्यवाही करने हेतु निर्देशित का कर प्रकरण निरस्त कर दिये जाते है। और ऐसा संम्पूर्ण सुनवाई उपरांत पारित करते हैं जिससे एक तो पीड़ितों का, उपभोक्ता अदालतों मे समय खराब हुआ दूसरा विधायिका की मंशा पर भी कुठाराधात हुआ ऐसी विषमताओं पर परिवाद प्रस्तुत करते समय गंभीरता पूर्वक विचार कर लें तो अवश्य ही उपभोक्ता तथा दूसरे पक्षकार का समय व धन बच जायेगा साथ ही साथ अदालतों का बोझ भी नही बढ़ेगा।

इसी प्रकार शिकायत प्रकरण लंबे विचारण के बाद परिसीमा के आधार पर निरस्त कर दिये जाते है जबकि उपभोक्ता अदालतों द्वारा इस तथ्य पर प्रथम सुनवाई पद ही विचार किया जाना चाहिये था।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 और विभिन्न राज्यों द्वारा बनाये गये उपभोक्ता संरक्षण नियमों मे विसंगतियों तथा विरोधाभाष है इन विरोधाभाषों के चलते यह आवश्यक है कि उचित और पर्याप्त संशोधन द्वारा इन विरोधाभाषों को दूर किया जाये।

अपील के मामलों मे प्रतिबंध लगना जाना आवश्यक है ताकि छोटे–छोटे मामलों मे उपभोक्ता को वर्षो तक न भटकना पड़े। ऐसे प्रतिबंध से दो लाभ होंगे उपभोक्ता को त्वरित उपचार प्राप्त होगा द्वितीय अपील अदालतों मे आवश्यक प्रकरणों का बोझ भी नही पड़ेगा।

संदर्भ सूची :–

1. राजस्थान राज्य आयोग शिकायत सं. 1/88 कन्हैयालाल माथुर बनाम राजस्थान हाउसिंग बोर्ड।
2. उपभोक्ता संरक्षण कानून, बसंतीलाल बाबेल, संस्करण 1992 पृष्ठ सं. 21
3. Law of consumer protection principles and practice, Dr. Avtaar singh, fourth addition, page no. 18, 19
4. राजस्थान राज्य आयोग परिवाद संख्या 15/1989 दिनांक 25.07.1989
5. राष्ट्रीय आयोग अपील संख्या 3/1988 निर्णय दिनांक 28.08.1989
6. ए.आई.आर. 1982 मध्यप्रदेश 85 : 1982 जबलपुर एल.जे. 633 ।
7. 1991) सी.पी.जे. 56