

उपभोक्ता अदालतों ने इस वर्ष उपभोक्ताओं से क्या वायदा किया?

इसमें कोई संदेह नहीं कि सब प्रकार की कठिनाईयों तथा अडचनों के बाद भी उपभोक्ता अदालतें आश्चर्यजनक रूप से उपभोक्ताओं की मदद कर रही हैं। इन अदालतों की सफलता के आँकड़ों पर 14 तथा 15 मार्च 2011 को हुए देश भर के उपभोक्ता मंत्रालयों व उपभोक्ता अदालतों के जजों के सम्मेलन में भूरि-भरि प्रशंसा की गई। उपभोक्ता अदालतों के कार्यरत होने से अब तक का प्रतिफल 89.77: मामलों का निपटान एक बड़ी उपलब्धि मानी जा सकती है। इस प्रतिफल के बाद में यह सत्य है कि कुछ राज्य न तो इस अधिनियम के प्रावधानों को लागू करवाने में गम्भीर हैं और न ही इन अदालतों को फूलते-फलते देखने से कुछ व्यवसायी वर्ग प्रसन्न हैं। जो कुछ भी सुधार सेवा प्रदान करने वाले संगठनों या उत्पादकों या व्यवसायी वर्ग में देखने को मिल रहा है, वह सब भी उपभोक्ता अदालतों के कड़े रुख के कारण ही है।

हाल ही में बीमा कम्पनियों ने कुछ अस्पतालों के मेडीक्लेम के लिए यह कहकर छँटनी की थी कि अमुक अस्पताल अनावश्यक टैस्ट, एक्सरे आदि की सिफारिश करते हैं जिससे चिकित्सा का खर्च बढ़ रहा है। उन अस्पतालों में 'कैश्लैस' सुविधा भी देनी बंद कर दी। नेशनल कमीशन ने 'शमीम खान' बनाम 'न्यू इंडिया इंश्योरेंस' कंपनी मामले में अपना निर्णय देते हुए यह स्पष्ट कर दिया कि यह इंश्योरेंस कंपनी का अधिकार नहीं है कि वह तय करे कि क्या टैस्ट ज़रूरी है, इसमें डॉक्टर की राय ही सर्वोपरि होगी। इस निर्णय के बाद 'इंश्योरेंस रेगुलेटरी ऑथोरिटी' को अपना निर्णय बदलना पड़ा।

अदालतों के इस रुख को देखते हुए उत्पादकों ने भी अपना रुख बदला है। वाशिंग मशीन, टी.वी, मोबाइल फोन जैसी वस्तुएं वे अब पहली तारीख को ही बदल देते हैं। इस प्रकार के मामले जो तुरत-फुरत सैटल हो रहे हैं, कहीं आँकड़ों में नहीं दीखते पर सच यही है कि आधे मामले तो प्रक्रिया के बीच ही सुलझ जाते हैं। लम्बे चलने वाले मामले सरकारी संगठनों के ही होते हैं, जिनमें नौकरशाही के सुस्त काम करने का तरीका ही उत्तरदायी होता है। इन्हीं लम्बे चलने वाले मामलों के कारण ही उपभोक्ता अदालतों को बदनाम भी किया जाता है। वकीलों के केस चलते रहें, बनते रहें का मंतव्य ही कुछ हद तक कारण बन गया है।

शिक्षा के क्षेत्र में अनुचित पद्धतियों पर रोक लगाने के लिए प्रशिक्षण संस्थानों/विश्वविद्यालयों के लिए दिशा निर्देश जारी किए गए हैं। यू.जी.सी. ने 27 अप्रैल 2007 को ही पब्लिक नोटिस जारी करके प्रशिक्षण संस्थानों तथा विश्वविद्यालयों को प्रमाण पत्र, अंक तालिका, आदि की मूल प्रतियां न रोके रखन के निर्देश दिये थे। जिनके अनुपालन की सख्त ताकीद अपने आदेशों में उपभोक्ता अदालतें अब कर पा रहीं हैं।

इसी प्रकार का पब्लिक नोटिस 'ऑल इंडिया कौंसिल ऑफ टैक्निकल एजुकेशन' ने भी 19 अप्रैल 2007 को जारी किया था, जिसका उल्लेख उपभोक्ता अदालतों ने अपने आदेशों में करते हुए कई निर्णयों में उपभोक्ता को राहत दी व कुल राशि के रिफंड के आदेश दिये। यहाँ तक कि बिजली बोर्ड ने भी अब अदालतों के समक्ष अपने ही परिपत्रों को सामने लाकर रखना शुरू कर दिया है। 16 जनवरी 1995 तथा 6 अप्रैल 1999 के बिजली बोर्ड के परिपत्रों के बारे में किसी को पता नहीं था जिसमें यह माना गया कि यदि उपभोक्ता पिछली राशि जमा कराने के लिए तैयार है तो सप्लाई बंद होने पर लगने वाली दंड राशि माफ कर दी जाएगी। अब अदालतें उन पुराने परिपत्रों का उल्लेख कर उपभोक्ताओं को राहत दे रही है।

वरिष्ठ नागरिकों की मेडीकलेम पॉलिसी के नवीनीकरण की दिशा में बीमा कम्पनियों का रुख उदार हुआ है। ये सब बड़ी उपलब्धियां हैं। उपभोक्ता अदालतों की प्रशासन से अभी अपेक्षा है कि वे अदालतों को पर्याप्त संसाधन उपलब्ध कराएं।