

## अध्याय — ३

### उपभोक्ता संगठन का परिचय एवं नागपूर का योगदान

भारत में उपभोक्ता आंदोलन का प्रारंभ बीसवीं शताब्दी के आरंभ में वर्षों से हुआ। उपभोक्ताओं का प्रथम सामूहिक ट्रस्ट सन् १९१५ में बना था। जिनका नाम “पैंसनर्स एण्ड ट्रैफिक रिलीफ एसोसिएशन” रखा गया। यह शुरूआत मुंबई से हुई। मुंबई में ही एक दूसरे संगठन ‘वी मैन ग्रेजुएट यूनियन’ की स्थापना भी सन् १९१५ में हुई थी। सन् १९४० के दशक के पश्चात के वर्षों में मद्रास में ट्रिपलीकेन अरबन कॉ ऑपरेटिव स्टोर की स्थापना हुई। सहकारिता के आधार पर खुलने वाला यह भारत का प्रथम स्टोर था। सन् १९५६ में देहली में इण्डियन एसोसिएशन ऑफ कंज्यूमर्स अर्थात् भारतीय उपभोक्ता संघ का गठन हुआ था। उपभोक्ता के हितों की दृष्टि से बनने वाला यह अखिल भारतीय संगठन था। इस संगठन को सरकार का समर्थन भी प्राप्त था। परंतु सन् १९६६ में मुंबई की नौ गृहणियों द्वारा स्थापित कंज्यूमर गाइडेंस सोसायटी ऑफ इंडिया की वह पहला संगठन या जो अपना प्रभाव छोड़ने में सफल हुआ। इस संगठन ने दैनिक जीवन में उपयोग में आनेवाले खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता के संदर्भ में रिपोर्टिंग और उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटारा करने का कार्य को हाथ में लिया। इस संगठन की अलग अलग स्थानों पर आठ शाखाएं हैं जो प्रचार, प्रसार, प्रदर्शन एवं शिक्षा देने के कार्यक्रमों को भी चलाती हैं। उपभोक्ताओं के सूचित करने के उद्देश्य से यह “कीमत” नाम से एक पत्रिका का प्रकाशन भी करते हैं। एक अन्य संगठन जिसने देशव्यापी जागरूकता का कार्य किया है। वह है “कर्नाटक कंज्यूमर्स सर्विस सोसायटी” ने इसके स्थापना सन् १९७९ में हुई थी। इस संगठन की प्रमुख कर्ताधर्ता श्रीमती मन्दना थी जिन्होंने उपभोक्ता आंदोलन का नाम देश के कोने कोने

में फैलाया और विशेषकर सरकारी क्षेत्रों को उपभोक्ताओं की समस्याओं के प्रति चेताया। यह संगठन बैंगलोर में स्थित है। यह संगठन विद्यालयों में सेमिनारों का आयोजन कर उन्हें जागरूक करने का कार्य करता है। इस संगठन ने चाद्य और औषधि अपमिश्रण तथा कर्नाटक खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति निगम में उपभोक्ता का प्रतिनिधित्व भी किया है।

वर्ष १९७३ में आन्ध्र प्रदेश के शहर विशाखापट्टनम में 'विशाखा उपभोक्ता काउंसिल' की स्थापना हुई जो दूसरा अग्रणी संगठन है। इल संगठन ने गरीब राशन कार्डधारकों औश्र एलपीजी गैस सिलेण्डर प्रयोग करने वाले उपभोक्ताओं के हितों की जोदरार ढग से वकालत की थी । जिसके फलस्वरूप उचित मूल्यों की दुकानों और सार्वजनिक वितरण प्रणाली में आवश्यक परिवर्तन किया जाना सम्भव हो सका।

वर्ष १९७८ में अहमदाबाद में एक अन्य उपभोक्ता संगठन उपभोक्ता शिक्षा और केन्द्र की स्थापना हुई जिसमें उपभोक्ता हित संवर्धन में महत्वपूर्ण योगदान किया या है। इस संगठन के ट्रस्टी मनुभाई शाह ने उपभोक्ता आंदोलन को नई दिशा प्रदान की इस संगठन के पास अपना पुस्तकालय कम्प्यूटर केंद्र तथा उत्पाद परिक्षण प्रयोगशाला है। जहाँ उपभोक्ता वस्तुओं का तुलनात्मक परिक्षण किया जाता है। तथा निष्कर्षों को प्रकाशित कर उपभोक्ताओं को मार्गदर्शन किया जाता है। गुजरात के बडौदा शहर में स अवकाश प्राप्त पेशनरो ने जागृत ग्राहक संगठन की स्थापना कर संगोष्ठियों और प्रकाशन द्वारा उपभोक्ता को राहत दिलानेवाले में योगदान दिया। वर्ष १९८३ में दिल्ली विश्वविद्यालय के छात्रों और शिक्षको ने वॉइस नामक एक उपभोक्ता संगठन की स्थापना की जिसने अचुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ लडाई का मोर्चा जमा लिया । यह संगठन बाजार में उपलब्ध विभिन्न ब्राण्डो के उत्पादो के गुण दोषों की जाँच कर उपभोक्ता को जानकारी देने का भी कार्य करता है।

वर्ष १९८४ में राजस्थान की राजधानी जयपूर में 'कंज्यूमर युनिट एण्ड ट्रस्ट सोसायटी' की स्थापना हुई जिसने उपभोक्ता पर गहरा असर छोड़ा। सन् १९८५ में मद्रास में 'कंज्यूमर एक्शन ग्रुप' नाम से एक अन्य संगठन को जन्म दिया गया जिसने जन सुविधा, स्वास्थ्य और पर्यावरण जैसे मुद्दों को उठाया। पेयजल समस्या के समाधान के लिए हादयार नदी को रासायनिक प्रदूषण से बचाने के लिए अहम भूमिका निभाई। वर्ष १९८६ में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पारित हुआ जिससे उपभोक्ता आंदोलन को नया बल मिला है। इस अधिनियम के अन्तर्गत जिला राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता न्यायालयों की स्थापना से उपभोक्ता विवादों को निपटाने का मार्ग प्रशस्त हुआ है। इस अधिनियम को पारित करवाने में भूतपूर्व प्रधानमंत्री स्व. राजीव गांधी की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। वर्ष १९९० के मार्च महीने में मद्रास में उपभोक्ता संगठनों के महासंघ अर्थात् 'फेडरेशन ऑफ कंज्यूमर ऑर्गेनाइजेशन' की स्थापना हुई जिसने अलग अलग क्षेत्रों में कार्य कर रहे उपभोक्ता संगठनों को एक ही छत के नीचे लाकर खड़ा कर दिया। राजस्थान में उपभोक्ता जागृति और उपभोक्ता शिक्षा के प्रचार एवं प्रसार में 'कंज्यूमर एक्शन एण्ड नेटवर्क सोसायटी' जयपूर महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। संगोष्ठियों, कार्यशैलियों और प्रदर्शनियों तथा अपने प्रकाशन 'कंज्यूमर्स वर्ल्ड' द्वारा उपभोक्ता शिक्षा को (केन्स) गति प्रदान कर रहा है। आज देश के नौ राज्यों में ऐसे महासंघ कार्यरत हैं। ये राज्य तामिलनाडू, राजस्थान, गुजरात, केरल, कर्नाटक, आन्ध्रप्रदेश, महाराष्ट्र, ओरिसा और मध्यप्रदेश, उत्तर प्रदेश। राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्त हित के कार्यों से जुड़े तीन संगठन शीर्ष पर कार्य कर रहे हैं।

सन् १९९१, फरवरी में गठित 'कॉफेडरेशन ऑफ इंडिया कंज्यूमर ऑर्गेनाइजेशन दिल्ली'

सन् १९९२ अप्रैल में स्थापित, 'कंज्यूमर आडीनेशन काउंसिल'

सन् २००१ ६ मई को 'कज्यूमर्स कॉफेडरेशन ऑफ इंडिया' नई दिल्ली की स्थापना.

किसी भी संगठन के संचालन के लिए धन की अतीव आवश्यकता होती है। परंतु इन उपभोक्ता संगठनों के पास अपने सदस्यों से प्राप्त होने वाला वार्षिक सदस्यता शुल्क तथा अनुदान ही होता है। कुछ संगठनों का वार्षिक बजट मात्र १००००/- रूपये तक ही सीमित होता है। और कुछ का ३००००/- रूपये से भी कम का बजट होता है। ऐसे में कोई भी अनुमान लगा सकता है कि ये संगठन अपना कार्य कैसे चलाते होंगे।

उपभोक्ता संगठनों की रणनीति —

उपभोक्ता सम्बन्धी और गैर सरकारी स्वैच्छिक संगठन उपभोक्ता आंदोलन को गे बढ़ाने का कार्य करते हैं। तथा लोगो को उनके अधिकारों के प्रति शिक्षित ही नहीं करते वरना उपभोक्ता को शक्तिशाली बनाने में सहायता भी करते हैं।

गैर सरकारी संगठन उपभोक्ताओं और सरकार के बीच एक कमी का काम करते हैं। ये संठन दूर दूर स्थित संस्थाओं और लोगो के बीच सम्बन्ध स्थापित करने में सहायक सिद्ध होते हैं। ये सरकारी नीतियों की व्याख्या कर उन्हे उपभोक्ताओं के अनुरूप बनाने का प्रयास भी करते हैं। ये गैर सरकारी उपभोक्ता संगठन विभिन्न कार्यक्रमों जैसे संगोष्ठियों कार्यशालाओं, प्रदर्शनियों द्वारा उपभोक्ताओं में वांछित सूचनाओं का प्रयास करती हैं। समय समय पर पोस्टर जारी कर तथा पैम्फलैट्स द्वारा भी उपभोक्ता को शिक्षा काय्र का विस्तार करते हैं।

उत्पादको और निर्माताओं द्वारा सताये और शोषित लोगो की ओर से गैर सरकारी संगठन कानून तोडने वाले उत्पदको और निर्माताओं के विविध कानूनी कदम उठाने की शुरूवात भी करते हैं। उपभोक्ता संरक्षण अभियान

एक प्रकार से समाज सुधार आंदोलन है जो शोषित कमजोर एवं वंचित वर्ग के उसके अधिकार दिलवाने में अहम भूमिका निभाने का कार्य कर रहा है। जब उपभोक्ता समूह अथवा उपभोक्ता संगठन एक निश्चित आकार एवं शक्ति प्राप्त कर लेता है तो वह समाज को उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं और हितों के प्रति उत्तरदायी बनाने के कार्य को अंजाम देने की दिशा में चल पड़ता है।

उपभोक्ता संगठनों द्वारा संचालित की जा रही गतिविधियों के सार्थक परिणाम तभी प्राप्त होते हैं। जब वे संगठन उपभोक्ताओं में अपनी विश्वसनीयता भी बनाए रखे। विश्वसनीयता एक महत्वपूर्ण तत्व है। जो उपभोक्ता संगठन को सफलता व शक्ति प्रदान करता है। जिसके बलबूते पर वह उपभोक्ताओं की जरूरतों व हितों का प्रभावी ढंग से प्रतिनिधित्व कर सकता है। उपभोक्ता संगठन द्वारा विश्वसनीयता प्राप्त करने के कई आधार होते हैं जिनमें मुख्य रूप से विशाल सदस्यता, सरकारी मान्यता और मजबूत आर्थिक आधार सम्मिलित हैं। विशाल सदस्यता लोकप्रियता का प्रतीक है। विश्वसनीयता अर्जित करने में उपभोक्ता संगठन का बिना किसी दबाव में आय स्वतंत्र रूप से कार्य करने तथा निष्पक्ष ढंग से निर्णय ले सकता भी विहित है। निष्पक्षता किसी भी संगठन का एक प्रभाविक गुण है। फिर चाहे वह संगठन राष्ट्रीय स्तर का हो अथवा अंतरराष्ट्रीय स्तर का।

विभिन्न उपभोक्ता संगठनों की कार्यशैलियों में भी अन्तर होता है। कुछ प्राथमिक रूप से विशिष्ट समूहों जैसे रेल, यात्रियों अथवा केबल उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों के लिए कार्य करते हैं। कुछ वस्तुओं और सेवाओं के तुलनात्मक अध्ययनों व जाँच के कार्य पर ध्यान केन्द्रित करते हैं। कुछ उपभोक्ताओं को शिक्षित एवं जागरूक होने पर जोर देते हैं।

### **उपभोक्ता संरक्षण में संगठनों की भूमिका**

किसी एक की तुलना में समूह विशेषकर मान्यता प्राप्त समूह उपभोक्ता संगठन अधिक शक्तिशाली और प्रभावी होता है। जब एक

मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठन उपभोक्ता के शोषण की समस्या को उजागर करता है। तो सरकार और उद्योग अर्थात् उत्पादक और निर्माता भी उसकी बात को सुनने के लिए मजबूर होते हैं। अतः उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका अत्यन्त महत्वपूर्ण होती है।

उपभोक्ता की अपेक्षा उपभोक्ता संगठन इसलिए भी अधिक प्रभावी होती है क्योंकि वे उपभोक्ता संरक्षण कानून का सूक्ष्म अध्ययन तथा उपभोक्ता अधिकारों का पूर्ण ज्ञान रखते हैं। अतः जब उपभोक्ता तथा गैर सरकारी संगठन एक दूसरे से हाथ मिलाकर चलते हैं। तो उपभोक्ता अपने लक्ष्य को आसानी से प्राप्त कर लेता है। और शोषण का शिकार होने से बच जाता है। अथवा शोषित हो जाने की स्थिति में मुआवजा का क्षतिपूर्ति प्राप्त करने में सफल होता है। अतः उपभोक्ता संगठनों की भूमिका उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण में अत्यन्त महत्वपूर्ण होती है।

### **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एवं नागपूर का योगदान**

समुचे देश में ग्राहक कानून के विषय में एक गलत फहमी है कि युनायटेड नेशन के अप्रैल १९८५ के प्रस्ताव के कारण भारत सरकारने यह कानून तैयार किया। अमेरिका में केनेडी साहेब द्वारा ग्राहक अधिकार पत्र की उद्घोषणा और युनायटेड हुआ। प्रस्ताव के कारण विश्व के देशों में ग्राहक कानून बनाए बनाए होंगे किन्तु भारत में भारत के ग्राहक कानून बनाए होंगे किन्तु भारत में भारत के ग्राहकों ने १९७३-७४ से यह मांग की थी। उसके लिए सांसदीय मार्ग अपनाकर भारतीय संसद में प्राइवेट मेंबर्स बिल रखकर उसपर देशव्यापी बहस आरंभ की। पार्लमेंट में हुई बहस में सरकारने ऐसा कानून तयार करने का आश्वासन दिया था उसनुसार भारत सरकारने स्वयं कानून का प्रारूप बनाया। वह विधेयक का प्रारूप भी परिचर्चा के कार्यक्रमों का आयोजन कर दो के समस्त ग्राहक संगठनों से

विचार विमर्श से किया और कानून को अंतिम स्वरूप प्राप्त हुआ । यह जरूर होना की युनो के ड्राफ्टनुसार कुछ बातें उसमें समाविष्ट की होगी। उसकी मदद ली होगी । जैसे की प्रा. पाटील जी ने बताया वैसा यह कानून का ड्राफ्ट और सभी मुहमेंट नागपूर से होने के कारण और नागपूर के अधिवक्ता मुंधडागी, नागपूर विश्वविद्यालय के जी.एस.कॉमर्स कॉलेज के स्व. डॉ. जैन उच्च न्यायालय नागपूर बेच के न्यामुर्ती एनएल. अभ्यंकर महाराष्ट्र तथा मध्यप्रदेश के भूतपूर्व चिफ सेक्रेटरी स्व. श्री. खराबे तथा रावसाहेग रांगोले जी का सहभाग होने के कारण आपसे कर बद्ध प्रार्थना है। की आप आपके ज्ञानदान के पवित्र कार्य में इस बिन्दु का ध्यान रखे।

पूर्व वक्ता प्रा. पाटील जी ने उल्लेखित इस कानून के शिल्पकार अॅड. गोविंद दासजी मुंधडाजी ने महानगर और जिला सीन में जिल्हा ग्राहक न्याय मंच का अग्राह रखा। शासन् के मुल ड्राफ्ट आयोग की योजना थी। शासन् ने अपने ड्राफ्ट में वह सुझाव स्विकृत किया और जिला न्याय मंच की व्यवस्था निर्माण हुई । साथ ही साथ ग्राहक शिकायत निवारण की व्यवस्था करने से अनुचित व्यवहार से ग्राहक मुक्त नहीं होगा। ग्राहक हितरक्षणार्थ जो विविध कानून है उसकी ग्राहक को जानकारी देना उसे प्रबोधित करना औश्र विविध कानून का पालन होता है। या नहीं इस पर निगरानी रखकर उसके पालन का आग्रह करनेवाली तथा समाज व शासन् में समन्य राने वील व्यवस्था जिला सीन पर जिलाध्यक्ष के अध्यक्षता में 'ग्राहक सुरक्षा कक्ष' राज्यस्तर पर स्टेट कौसील और राष्ट्रीय स्तर पर नॅशनल कौसील की व्यवस्था कानून कर्ता ने सुझाई थी। शासन् के ड्राफ्ट में स्टेट कौसिल और नेशनल कॉन्सील की व्यवस्था थी । उस कारण यह कानून लागू होने के बाद समुचे देश में शिकायत निवारण व्यवस्था को प्राधान्य प्राप्त हुआ । कौसिल व्यवस्था पर ज्यादा जोर नहीं रहा। नॅशनल व राज्य कौसिल की बैइके और ग्राहक प्रबोधन कार्य को एक कर्मकांड जैसा

स्वरूप प्राप्त हुआ। शिकायत निवारण मंच, आयोग में सिव्हील प्रोसीजर और क्रिमिनल प्रोसीजर कोड का अवलंब करने के कारण काटे जैसा वातावरण निर्माणा हुआ इस विषय में ग्राहक कार्यकर्ताओं ने सोशल जस्टिस प्रोसीजर जैसे अलग कार्यपद्धति का विचार रखा था। किंतु राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष न्या. मु. बालकृष्ण ईराडी जी कहना था। मंच और आयोग समाजकार्य की दृष्टि से अपनी कार्यपद्धति अपनायेगे।

महाराष्ट्र में ग्राहक आंदोलन सशक्त होने के कारण राज्य शासन् ने देश में ग्राहक कानून का अमल होने के पूर्व ही जिल्हा ग्राहक संरक्षण कक्ष निर्माण किये थे। उसको बढ़ावा दिया और राज्य में शिकायत निवारण और निगरानी यह दोनो व्यवस्था का प्रयोग चलता रहौ कानून का अमल होने के पूर्व नागपूर विदर्भ के उस समय के विभागीय आयुक्त श्री द्वारकानाथ कपुरजी ने ग्राहक कार्यकर्ता के विचार को साथ देकर विभागीय ग्राहक संरक्षण कक्ष निर्माण किया। और नागपूर में जिल्हाधिकारी श्री गोडशेलवारजी के अध्यक्षता में पहजा जिला कक्ष प्रारंभ हुआ। हर तीन माह मे उसकी विभागीय बैठक हो और हर जिले में हर माह में प्रथम सोमवार को बैठक हो यह निर्देश विभागीय आयुक्त ने दिए। अन्याय ग्राहक हित कानून विभाग द्वारा होनेवाले कार्य में समन्वय की व्यवस्था चलने लगी। यह अनुभव के आधार पर ग्राहक संगठनों ने राज्य शासन् तथा केन्द्र शासन् से इस व्यवस्था के लिए आग्रह किया। परिणाम स्वरूप केन्द्रीत आपूर्ती मंत्री श्री बुटासिंगजी ने हर राज्य में स्वतंत्र ग्राहक सुरा विभाग तैयार करने का आदेश दिया और महाराष्ट्र शासन् ने अभी तक जो चल रहे थे उसे कानून अष्टिक्रता प्रदान कर सभी जिले में यह व्यवस्था तैयार की । राज्य ग्राहक आयोग, जिला मंच यह शिकायत निवारण व्यवस्था और राज्य ग्राहक परिषद और जिला ग्राहक कक्ष समन्वय निगरानी व्यवस्था निर्माण हुआ। महाराष्ट्र के सिवा अन्य प्रांतो में यह व्यवस्था नही के बराबर थी। ग्राहक



संरक्षण अर्थात् ग्राहक मंच आयोग द्वारा शिकायत निवारण यही कार्य ऐसा देशभर चलता था। ग्राहक दिन या कुछ ग्राहक प्रबोधन कार्यक्रम करना यह मंच या अयोग का आनुषांगिक कार्य के स्वरूप होता था। महाराष्ट्र के मुख्यमंत्री स्व. सुधाकरराव नाईक के कार्यकाल तक यह व्यवस्था चल रही थी। ग्राहक आंदोलन के कार्यकर्ता स्वतंत्र ग्राहक मंत्रालय की मांग करते रहे। ग्राहक आयोग और न्यायमंच का कार्य किसी को गुनहार या प्रतिवादी समझकर न चले रही थी। ग्राहक आंदोलन के कार्यकर्ता स्वतंत्र ग्राहक मंत्रालय की मांग करते रहे। ग्राहक आयोग और न्यायमंच का कार्य किसी को गुनहार या प्रतिवादी समझकर न चले। दो घटकों में समजस्य बढ़ाने की दृष्टि से चले इसीलिए सामाजिक न्याय पंचायत जैसी सामाजिक न्याय सोशल प्रोसीजर की मांग ग्राहक संगठन करती रही। श्री सुधाकरराव जी नाईक केन्द्र में सत्ताधारी पक्ष के होने कारण केंद्र के निर्णयाधीन थे। उनके बाद श्री मनोहर जोशी जी के मुख्यमंत्री के कार्यकाल में स्वतंत्र मंत्रालय की मांग विधी मंडल में रखने का प्रयास करने ग्राहक आंदोलन के कार्यकर्ताओं ने सोचा ग्राहक संरक्षण विषयक सभी कानून से सम्बन्धिता डिपार्टमेंट्स ग्राहक मंच ग्राहक आयोग ग्राहक परिषद, ग्राहक कक्ष आदि इस मंत्रालय के अन्तर्गत रहे। और उसके अंतर्गत ग्राहक कमिशन हो जिसको एन्कवायरी अॅक्ट के अंतर्गत ग्राहक हित के विषय में पुछताछ करने का अधिकार रहे यह मांग थी। यह आयोग का अहवाल विधीमंडल में हरसाल रखा जाए। हर महानगर, जिलों में ग्राहक आयुक्त निगराणी कार्य तथा अन्याय ग्राहक विषयक डिपार्टमेंट में समन्वय तथा ग्राहक संरक्षण का कारोबार चलाए यह इस व्यवस्था में अपेक्षा की थी। महाराष्ट्र में इसका प्रयोग हो इस दृष्टि से प्रयत्न चला था। श्री मनोहर जोशी जी ने अपने अधिकार में वन मॅन उच्चाधिकारी समिती नियुक्त की और यह मांग वैसी की वैसी ही रही। उस कमिशन पर ग्राहक आंदोलन में रूचि रखनेवाले और प्रारंभ से कार्यरत ज्येष्ठ कार्यकर्ता की योजना करने के कारण उन्होने अपने कार्यकाल में

न्यायमंच, न्याय आयोग ग्राहक कक्ष और अन्याय डिपार्टमेंट चुस्त रखने परिरमपूर्व कार्य किया लेकिन यह व्यवस्था मुख्यमंत्री के मर्जीपर होने के कारण उनका कार्यकाल समाप्त होते ही राजनैतिक अडजस्टमेंट के नाते योजना बनी और प्रशासन मर्जीपर यह वन मॅन कमिशन कार्यरत रही और स्वतंत्र मंत्रालय उसके अंतर्गत सभी व्यवस्था यह विषय वैसा ही वैसा रहा ।

### कानून में संशोधन

सभी व्यवस्था में ग्राहक हित रक्षण कार्य में प्रशासन की क्या त्रुटी है। यह ख्याल में आयी और कानून के अमल में क्या संशोधन चाहिए। यह विषय ग्राहक कार्यकर्ता के ध्यान में आया ग्राहक कानून का अमल होने से जो अनुचित व्यवहार कर्ता क्षेत्र ये वे भी ग्राहक कानून में संशोधन चाहते थे और प्रशासन अधिकारी भी तथा ग्राहक कार्यकर्ता भी । शासन ने इस कानून में संशोधन लाने का निर्णय लिया और मसौदा तयार कर संसद में रखा। ग्राहक संगठन भी परिचर्चा द्वारा सभी देश में विचार विमर्श का सिलसिला चलाया । वहा भी नागपूर का योगदान रहा। महाराष्ट्र के सभी जिला ग्राहक मंच के अध्यक्ष, सदस्य, राज्य आयोग के अध्यक्ष सदस्य और ग्राहक कार्यकर्ताओं का विचार विमर्श परिचर्चा कार्यक्रम नागपूर में जुलाई २००१ में आयोजित हुआ और उस परिचर्चा में आए ८ पार्ट सुझाव सरकार तथा सभी सांसदों को भेजे गये। कुछ संशोधन इस कानून में हुए।

ग्राहक आंदोलन के दृष्टि से यह संशोधन से यह व्यवस्था ग्राहकों के लिए खर्चिली तथा ग्राहकों से दूर गयी यह कहना पडता है। महाराष्ट्र में जैसा जिल्हा ग्राहक संरक्षणकक्ष की व्यवस्था थी वैसी चमुचे देश में लागू हो यह मांग थी। वह इस संशोधन में स्वीकृत तो हुई । किन्तु उसकी बैठके तीन माह में करने की योजना रखी। उसके कारण वह व्यवस्था नाममात्र रही। दूसरे संशोधन नुसार शुल्क लगाकर ग्राहकों पर आर्थिक भार बढ़ाया

गया। अपेक्षा की थी की ग्राहकों को यह व्यवस्था निःशुल्क रहेगी। यह कानून बनाते समय ही ग्राहक कार्यकर्ता ने शासन पर ज्यादा आर्थिक भार न रहे ऐसी खबरदारी लेकर अवकाश प्राप्त न्यायशील की नाममात्र सेवा नाममात्र मानधन पर ली जाए व सदस्यों को भी केवल बैठकों का प्रवास व्यय का प्रावधान रखा। किन्तु सरकारने यह न्यायमंच आयोग का .००००००अलग से केडर बनाकर खर्चा बढ़ाया राजनैतिक दृष्टि से अनुदान की योजना की और उसका बोझा सर्वसामान्य ग्राहक पर आया। संशोधन में ग्राहक संगठन की मांग थी की केवल शिकायत कर्ता ग्राहक से पत्राचार हेतु लगनेवाली सामग्री ली जाए । उतना ही बोझा उस पर रहे। परिणामतः आज यह सभी व्यवस्था सर्वसामान्य ग्राहक से दूर हो गयी। है और कार्यशैली भी सिव्हील कोर्ट जैसी ज्यादा समय लेनेवाली हो गयी है। इस सभी संशोधन के बाद ग्राहक संगठन ने कार्यपद्धती के विषय में जागरण मूहिम चलाई । सिव्हील या क्रिमीनल प्रोसिजर के जग सोशल जस्टीज प्रोसीजर ऐसी कार्यपद्धती हो यह मांग रखी।

नागपुर में १७ अक्टोबर २००४ में इव्हेल्यूशन ऑफ इंडिया लिगल सिस्टम वुईथ स्पेशल रेफरन्स दु कन्झुमर होटेक्शन इस विषय पर सर्वोच्च न्यायालय के न्या. मु. श्री. व्ही. एस सिरपुरकर के उपस्थिति में परिचर्चा का आयोजन हुआ।

इस परिचर्चा में न्यायपंचायत जैसे समाज दृष्टि से यह कार्य हो। इस विषय में न्यायमुर्ती सिरपुरकर ने लिगल सर्विहस अष्ट सेक्शन २२ का और लोक आदलत के कार्यपद्धति का जिक्र किया। और कम से कम समय और कम व्यय में ग्राहकों को रिहायत मिले यह भावना व्यक्त की।

इस परिचर्चा के बाद शासन को ज्ञापन द्वारा रूझाव भेजेगेये । परिणामतः राष्ट्रीय ग्राहक आयोग ने सभी ग्राहक मंच, ग्राहक आयोग के

कार्य का अनुभव के आधार पर 'कन्जुमर प्रोटेक्शन रेग्युलेशन २००५' यह रूल्स तैयार किये और उसका अमल प्रारंभ हुआ। इस नियमावली में ग्राहकों के मनपर सिविल कोर्ट या क्रिमीनल कोर्ट का प्रेशर न निर्माण हो यह ख्याल रखा गया। और फोरम सीन, रचना रेग्युलर कोर्ट जैसी न रहे और न्याय मंच और आयोग के अध्यक्ष की ड्रेस सादा ड्रेस रहे। वकील का भी हायकोर्ट जैसा ड्रेस अपेक्षित रखा है वैसा ड्रेस रहे किन्तु गाउन में नहीं रहे आदि। यही व्यवस्था इस रूल में हो इस रूल्स के विषय में ग्राहक संघटनों की सुधार की मारंग हो। संगठना के सुझाव निम्नलिखित हो।

१. यदि ग्राहक स्वयम अपना पख रखता हो तो विपक्ष को वकील रखने की मनाई रहे। ग्राहक मंच या आयोग दो पक्षों के मानवी तथा सामाजिक दृष्टि से समझ ले। कानून के लढाई का ग्राहक शिकार न बने।
२. मंच या आयोग का रजिस्ट्रार पर ग्राहक को मार्गदर्शन करने की जिम्मेदारी हो।
३. मंच या आयोग कार्यरत दो सदस्यों ने समझौता का प्रयास कर अध्यक्ष के सामने निर्णरु के लिए रखे (जैसा फॅमिली कोर्ट में चलता है।)

अभी नियमावली में संशोधन के लिए राज्यसभा द्वारा डॉ. नजमा हेततुल्ला के नेतृत्व में समिती नियुक्ती हुई है। वहा संगठन द्वारा रूझाव दिए गए है आशा है ग्राहक हित के दृष्टि से विचार होगा।

आज का उपभोक्ता अनेक प्रकार की समस्याओं से घिरा हुआ है। तथा अकेले वह इन सब पर पार नहीं पा सकता। ऐसे संगठित होकर प्रयास करना ही श्रेयस्कर होता है। क्योंकि एकता में ही शक्ति है।

संगठन का प्रारंभ कुछ उत्साही लोगो द्वारा ही सम्भाव होता है जब कोई वर्तमान दशा में दुखी या कुद्ध होता है। तो वही व्यक्ति समाज में परिवर्तन की पहल करता है । अपने मित्रों व पडोसियों से बातचीत कर समान रूचि रखने वालों को साथ लेकर समस्या के समाधान के लिए उचित योजना बनाता है। ऐसे व्यक्तियों की सभा आयोजित कर समान समस्याओं या बिन्दुओं पर गहराई से चिन्तन किया जाता है और सम्भावित उपायों को खोजा जाता है।