

नीमच जिले में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत जिला उपभोक्ता फोरम का योगदान

मनोज कुमार सोलंकी* डॉ. लक्ष्मी नारायण शर्मा**

* शोधार्थी, विक्रम विश्वविद्यालय, उज्जैन (म.प्र.) भारत

** शोध निर्देशक एवं सेवानिवृत्त प्राचार्य एवं प्राध्यापक (वाणिज्य) प्रधानमंत्री कॉलेज ऑफ़ एक्सीलेंस,
राजीव गांधी शासकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय, मंदसौर (म.प्र.) भारत

नीमच जिले का परिचय – नीमच जिला उत्तर में राजस्थान और पूर्व और दक्षिण में मध्य प्रदेश के मंदसौर जिले से घिरा हुआ है। प्रशासनिक और भौगोलिक क्षेत्रफल की दृष्टि से नीमच का कुल क्षेत्रफल 3,875 वर्ग किलोमीटर है। जिले में कुल बसे हुए गाँवों की संख्या 804 है। नीमच जिले में कुल 12 शहर हैं, जिसमें नीमच नगर पालिका परिषद तथा अठाना, डिकेन, जावद, जीरन, कुकड़ेश्वर, मनासा, नयागांव, रामपुरा, रतनगढ़, सरवानिया महाराज, सिंगोली प्रमुख नगर परिषद हैं। नीमच जिले में 03 उपखण्ड (नीमच, जावद, मनासा) हैं तथा 07 तहसील (नीमच ग्रामीण, नीमच शहरी, जीरन, मनासा, रामपुरा, जावद, सिंगोली) हैं।

विषय का परिचय – उपभोक्ता से तात्पर्य किसी वस्तु एवं वातावरण में विद्यमान सेवा के उपयोग या उपभोग करने से संबंधित विचार करना है, जिसके उपभोग के समय प्रत्येक उपभोक्ता उचित गुणवत्ता वाली वस्तु एवं सेवा को चाहता है, जिनके उपयोग के उपरान्त व अपनी आवश्यकता की सन्तुष्टि के साथ शारीरिक, मानसिक व आर्थिक रूप से स्वयं को सन्तुष्ट महसूस कर सके।

अर्थशास्त्र के विशेषज्ञों के अनुसार केवल सेवाओं के उपयोग के समय ही व्यक्ति उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आता, अपितु वातावरण में विद्यमान विभिन्न सेवाओं, सुविधाओं के समय भी वह उपभोक्ता होता है। अतः उपर्युक्त तथ्य से स्पष्ट है कि वातावरण में उत्पन्न होने वाले प्रदूषण या किसी भी प्रकार के नकारात्मक प्रभाव, विषम विघ्न से संरक्षण उपभोक्ता की सन्तुष्टि के लिये प्राथमिक रूप से आवश्यक है और यदि विपरीत परिस्थितियों के कारण वस्तु की गुणवत्ता या सेवाएं प्रभावित होती हैं, तो उपभोक्ताओं को पूर्ण सन्तुष्टि प्राप्त नहीं हो पाती।

उपभोक्ता से संबंधित अध्ययन करने के पश्चात् नीमच व मंदसौर जिले के संदर्भ में एक जागरूक उपभोक्ता एवं उपभोक्ता शिक्षा में किन-किन बिन्दुओं का महत्व है तथा उन बिन्दुओं के उपयोग एवं जानकारी के आधार पर एक उपभोक्ता को पूर्ण रूप से जागरूक बनाया जा सकता है, उपभोक्ता किसी भी वस्तु या सेवा के उपयोग के लिये कुछ ना कुछ मूल्य अदा करता है। प्राप्त सेवाओं एवं वस्तु के उपयोग से वह सन्तुष्टि तथा अपनी आवश्यकताओं को पूर्ण करना चाहता है, पर कभी कभी पूर्ण मूल्य अदा करने के उपरान्त भी उसे सन्तुष्टि की प्राप्ति नहीं होती है। ऐसे में उसका

व्यय व्यर्थ हो जाता है अपितु उसे कई प्रकार की शारीरिक और मानसिक परेशानियों का सामना करना पड़ता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के उद्देश्य – उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के उद्देश्य निम्नानुसार हैं :-

1. उपभोक्ता को बेहतर संरक्षण प्रदान करना।
2. उपभोक्ताओं की शिकायतों को यथाशीघ्र, सरल तरीकों से तथा कम खर्च में दूर करने की व्यवस्था करना।
3. उपभोक्ता के अधिकारों को महत्व देना व उन्हें जागरूक करना।
4. इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला स्तरों पर एक तीन स्तरीय अर्द्धन्यायिक तन्त्र की स्थापना करना।
5. इस अधिनियम में केन्द्र तथा राज्यों में उपभोक्ता संरक्षण परिषद स्थापित करना, जिससे उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा दिया जा सके।
6. विपणन नियंत्रण करने हेतु सरकारी एवं अर्द्ध-सरकारी न्यायिक तन्त्र की स्थापना करना।
7. उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक तथा शिक्षित करना।
8. उपभोक्ताओं के हित में उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना करना तथा विभिन्न विवादों के निपटारे की व्यवस्था करना।
9. उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति करवाने में सहयोग प्रदान करना।
10. उपभोक्ताओं को व्यापारियों की अनैतिक क्रियाओं के विरुद्ध संरक्षण प्रदान करना।

शोध विषय के चयन का औचित्य – विज्ञापन, अपर्याप्त उत्पादन एवं जमाखोरी जैसे कई कारणों से व्यावहारिक सार्वभौमिकता में उपभोक्ता उत्पादन पर निर्भर हो गया है या हम यूँ कहें उसकी सार्वभौमिकता मात्र व्यवहारिक सार्वभौमिकता तक ही रह गई है।

आज उपभोक्ता की उपभोग की वस्तुओं एवं सेवाओं की सूची में निरन्तर वृद्धि हो रही है। व्यक्ति की बढ़ती भोगवादी प्रवृत्ति ने उसे विभिन्न समस्याओं में जकड़ रखा है, जिसका लाभ विक्रेता द्वारा अधिक धन कमाने के लालच तथा बढ़ती स्पर्धा के कारण, वस्तुओं की गुणवत्ता में कमी, मिलावट, गलत प्रस्तुतिकरण, विज्ञापनों का बढ़ता जाल, बढ़ती महंगाई, कम माप-तौल, मिथ्या छाप आदि समस्याएँ दिन-प्रतिदिन बढ़ती ही जा रही हैं। इन

समस्याओं को कम करने के लिये प्रत्येक वस्तु के लिये मानक निर्धारित कर दिये गये तथा उपभोक्ता को उनसे संबंधित जानकारी प्रदान की जानी है कि वह बाजार से सरकार द्वारा प्रमाणित वस्तुएं ही खरीदे, किन्तु फिर भी विक्रेता कहीं ना कहीं किसी योजना का प्रयोग कर कम माप, तौल एवं मिलावट वाली वस्तु को बेचकर उपभोक्ता का शोषण करते ही हैं। आज आधुनिक पूंजीवाद के युग में उपभोक्ता की कई प्रमुख समस्याएँ हैं, उससे उपभोक्ता को मुक्ति दिलवाने के लिये तथा उपभोक्ताओं की विभिन्न समस्याओं के निराकरण के लिये उपभोक्ताओं में जागरूकता एवं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम से संबंधित जानकारी को सामान्य उपभोक्ता तक पहुंचाना अत्यन्त आवश्यक है।

शोध विषय के उद्देश्य :

1. उपभोक्ताओं के आर्थिक हितों के संरक्षण में योगदान करना।
2. उपभोक्ताओं के सामाजिक हितों को संरक्षण प्रदान करना।
3. उपभोक्ता अधिनियम 1986 का विस्तृत अध्ययन विश्लेषण करके उपभोक्ताओं से संबंधित विभिन्न समस्याओं को अंकित करना।

शोध विषय की परिकल्पनाएं:

1. H1 प्रस्तावित शोध से उपभोक्ता जागरूकता से आर्थिक हितों के संरक्षण पर सार्थक प्रभाव पड़ता है।
2. H2 प्रस्तावित शोध से उपभोक्ताओं के सामाजिक हितों के संरक्षण पर सार्थक प्रभाव होता है।

शोध विषय से संबंधित पूर्व में किए गए शोध कार्य -

1. **सेठी, उपेन्द्र (2022)** ने अपने शोध कार्य में प्रस्तुत रिपोर्ट में स्पष्ट किया है कि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 ने पूर्ववर्ती सीपीए 1986 में कई बदलाव किए हैं। भारत में उपभोक्ता संरक्षण व्यवस्था की पहुंच में सीपीए 2019 का विस्तार हुआ है। सीपीए 2019 के माध्यम से किए गए बदलाव से न केवल अपने समकक्षों, यानी विक्रेताओं, निर्माता, सेवाप्रदाता, बल्कि ऐसे उत्पादों के समर्थनकर्ता भी जिम्मेदारियों का लाभ उठाकर आगे बढ़ते दिख रहे हैं। सीपीए 2019 ने आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, मध्यस्थता कक्षों को जोड़ना, बढ़ाना, उपभोक्ता विवादों के समाधान की प्रक्रिया को आसान और तेज़ बनाने का भी प्रयास किया है।

शोध प्रविधि

● **अध्ययन के चर** - प्रस्तुत शोध कार्य में उपभोक्ता फोरम एवं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम नीमच जले के योगदान को स्वतंत्र चर तथा उपभोक्ता के आर्थिक हित संरक्षण पर पड़ने वाले प्रभाव के अध्ययन को आक्षरित चर के रूप में प्रयोग किया गया है।

● **निर्देशन इकाई** - निर्देशन इकाई के रूप में शोध कार्य में सामान्य उपभोक्ता (साक्षर एवं असाक्षर) (व्यापारी एवं नौकरी पेशा) तथा युवा एवं प्रौढ़ अवस्था से संबंधित को निर्देशन इकाई के रूप में चयन किया गया है। उपर्युक्त शोध कार्य के दौरान नीमच उपभोक्ता फोरम में तथा न्यायालय में अपील के रूप में आने वाले उपभोक्ता संरक्षण संबंधित मामलों को भी निर्देशन इकाई के रूप में उपयोग किया गया है जिससे तथ्यपूर्ण परिणाम प्राप्त हो सके।

● **निर्देशन चुनाव की विधि** - उपरोक्त शोध कार्य में उपभोक्ता एवं जिला उपभोक्ता फोरम की भूमिका से संबंधित निर्देशन को निर्देशन इकाईयों से सूचना संकलन का लक्ष्य निश्चित किया गया था। कुल 500 इकाईयों को सूचना प्राप्ति के लिये सुविधाजनक चुनाव विधि द्वारा चुना गया।

● **शोध उपकरण** - उपर्युक्त शोध कार्य के दौरान आवश्यकता के अनुसार लांग टेबल, प्रश्नावली रेटिंग स्केल, प्रश्नपत्र आदि उपकरणों का उपयोग किया गया है। प्रस्तुत शोध कार्य में तथ्य संकलन हेतु स्वयं ही साक्षात्कार अनुसूची को सुविधा की दृष्टि से दो भागों में वर्गीकृत किया गया था। अनुसूची के प्रथम भाग में उपभोक्ता की सामान्य जानकारी जैसे- नाम, उम्र, शिक्षा, आय, कार्य आदि के बारे में जानकारी एकत्रित करने हेतु सामान्य प्रश्नों को सम्मिलित किया गया एवं द्वितीय भाग में उपभोक्ता की क्रय-विक्रय क्षमता, व्यवहार, पसन्द, उपभोक्ता फोरम की जानकारी, समस्याएं, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी, उपयोग, बिल एवं वारण्टी कार्ड आदि से संबंधित प्रश्नों को सम्मिलित किया गया।

● **तथ्य संकलन** - तथ्य संकलन हेतु उज्जैन संभाग के नीमच जिले के जिला उपभोक्ता फोरम से उपभोक्ता की समस्याएं, व्यवहार, क्रय-विक्रय प्रक्रिया के तहत आने वाले मुख्य बिन्दुओं से संबंधित जानकारी को प्रश्नावली एवं साक्षात्कार विधि के उपयोग से विभिन्न तथ्यों को संकलित किया है।

शोध का क्षेत्र - शोध कार्य हेतु नीमच जिले के अंतर्गत आने वाली प्रमुख 03 तहसीलों का चुनाव किया गया है।

शोध की सीमाएं - मध्यप्रदेश में नीमच जिले में उपभोक्ताओं की अच्छी संख्या है। मध्यप्रदेश में उपभोक्ताओं का बहुत व्यापक दायरा है जो बदले में बहुत बड़े रोजगार सृजन प्रदान करता है। अतः यह आवश्यक हो जाता है कि शोध कार्य को प्रारंभ करने से पूर्व उस विषय की कुछ सीमाएं निर्धारित कर दी जाये तथा उन्हीं सीमाओं को ध्यान में रख कर विषय का अध्ययन किया जाये तो निश्चित रूप से प्राप्त होने वाले परिणाम अधिक उपयोगी, सार्थक तथा वास्तविकता के करीब होंगे।

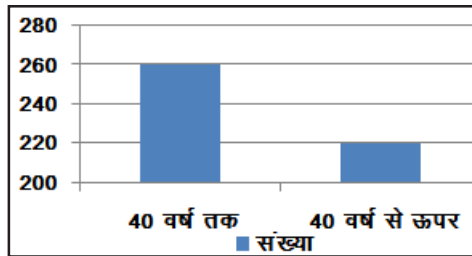
1. उपभोक्ता संरक्षण एक बहुत बड़ा विषय है। इस प्रकार नीमच जिले में उपभोक्ताओं संबंधी गतिविधियों का विश्लेषण करना काफी कठिन है। इस शोध कार्य में उपभोक्ताओं संबंधी निम्नलिखित गतिविधियों को शामिल किया गया है।
2. शोध कार्य में केवल पंजीकृत फर्म के उपभोक्ताओं संबंधी इकाईयों पर विचार किया गया है। लेकिन मध्यप्रदेश में नीमच जिले में कई अपंजीकृत फर्म के उपभोक्ताओं संबंधी इकाईयां हैं जिन पर विचार नहीं किया जा सकता है, लेकिन फिर भी रोजगार सृजन पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।
3. इस शोध कार्य में विभिन्न अप्रत्यक्ष/अंतिम उपभोक्ताओं के आंकड़ों का पता नहीं लगाया गया है।
4. इस शोध कार्य में कुल नीमच जिले में कुल उपभोक्ताओं का सही अनुमान नहीं लगाया जा सका।

तालिका संख्या 1: नीमच जिले में आयु के अनुसार उपभोक्ताओं का वर्गीकरण

क्रं.	आयु	नीमच जिला	
		संख्या	प्रतिशत
1.	40 वर्ष तक	260	54.17
2.	40 वर्ष से ऊपर	220	45.83
	कुल	480	100

स्रोत - व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

चित्र 1



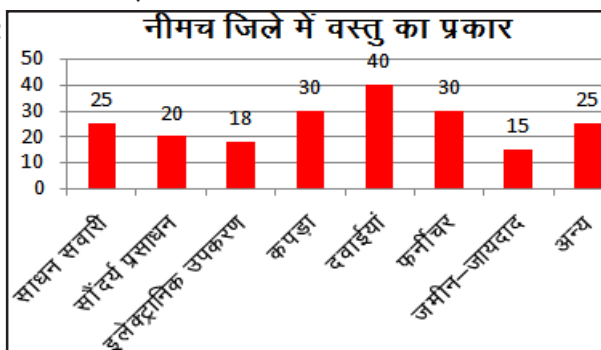
तालिका 1 के अवलोकन के बाद हम देखते हैं कि नीमच जिले के संदर्भ में युवा उपभोक्ताओं का प्रतिशत वृद्धों की तुलना में अधिक है। उपरोक्त तालिका नीमच जिले के संदर्भ में उपभोक्ताओं की आयु के अनुसार उपभोक्ता के वर्गीकरण को दर्शाती है। विश्लेषण के बाद हमें पता चला कि नीमच जिले के संदर्भ में कुल उपभोक्ता 480 हैं। जिसमें 260 (54.17 प्रतिशत) उपभोक्ता युवा (40 वर्ष तक) के हैं और 220 (45.83 प्रतिशत) उपभोक्ता वृद्धावस्था (40 वर्ष से अधिक) के हैं। इसलिए हम यह कह सकते हैं कि युवा उपभोक्ता, वृद्ध उपभोक्ताओं से अधिक हैं।

तालिका 2: नीमच जिले में वस्तु या सेवा के प्रकार का अध्ययन

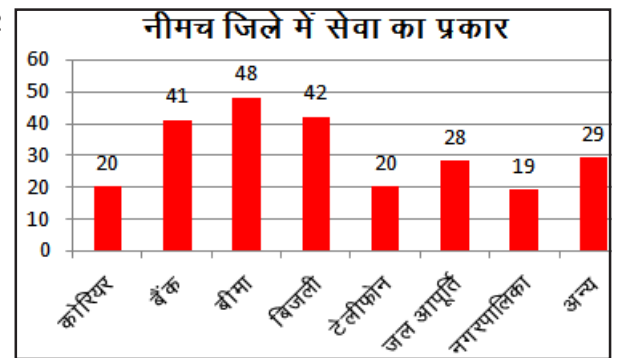
वस्तु या सेवा का प्रकार	उत्तरदाताओं की संख्या
(अ) वस्तु	नीमच
1. साधन सवारी	25
2. सौंदर्य प्रसाधन	50
3. इलेक्ट्रॉनिक उपकरण	18
4. कपड़ा	30
5. दवाईयां	40
6. फर्नीचर	30
7. जमीन-जायदाद	15
8. अन्य	25
(इ) सेवा	
1. कोरियर	20
2. बैंक	41
3. बीमा	48
4. बिजली	42
5. टेलीफोन	20
6. जल आपूर्ति	28
7. नगरपालिका	19
8. अन्य	29
कुल	480

स्रोत: व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

चित्र 2
(अ)



चित्र 2
(इ)



तालिका 2 में नीमच जिले के संदर्भ में उपभोक्ताओं को उनकी वस्तु या सेवा के प्रकार के अनुसार वर्गीकृत किया गया है। हम देख सकते हैं कि वस्तु या सेवा के प्रकार के आधार पर उपभोक्ताओं का प्रतिशत सभी क्षेत्रों में लगभग समान है।

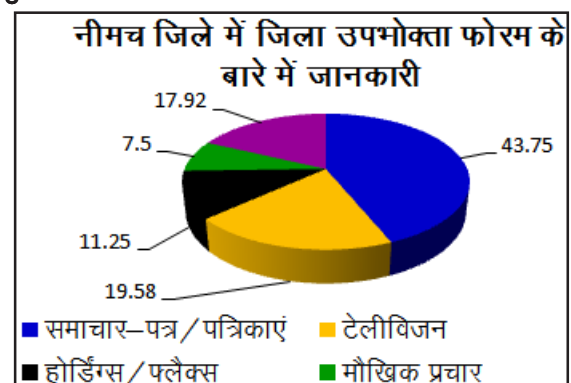
तालिका 2 दर्शाती है कि नीमच जिले के संदर्भ में उपभोक्ता सभी वस्तु या सेवा का क्रय करते हैं। सौंदर्य प्रसाधन और बैंक वर्ग के उपभोक्ताओं में नीमच जिले के उपभोक्ताओं की संख्या 50 एवं 41 है। जबकि इलेक्ट्रॉनिक उपकरण वर्ग में उपभोक्ताओं की संख्या 18 है।

तालिका 3: नीमच जिले में जिला उपभोक्ता फोरम के बारे में जानकारी का अध्ययन

क्र.	जानकारी के क्षेत्र	उत्तरदाताओं की संख्या (नीमच)	प्रतिशत
1.	समाचार-पत्र/पत्रिकाएं	210	43.75 %
2.	टेलीविजन	94	19.58 %
3.	होर्डिंग्स/प्लैक्स	54	11.25 %
4.	मौखिक प्रचार	36	7.50 %
5.	अन्य	86	17.92 %
	योग	480	100.00 %

स्रोत - व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

चित्र 3



तालिका 3 दर्शाती है कि नीमच जिले के संदर्भ में उच्चतम उपभोक्ता समाचार-पत्र/पत्रिकाओं से जिला उपभोक्ता फोरम के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का ज्ञान, उपभोक्ताओं के लिए अपने अधिकारों के लिए लड़ने के लिए बहुत महत्वपूर्ण साधन है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के बारे में जानने के लिए उपभोक्ताओं के पास जानकारी के बहुत सारे स्रोत उपलब्ध हैं। नीमच जिले के संदर्भ में

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के बारे में उनके ज्ञान के स्रोत के बारे में शिकायतकर्ताओं की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए, कई प्रतिक्रियाओं को चिन्हित करने के लिए 5 विकल्प दिए गए थे।

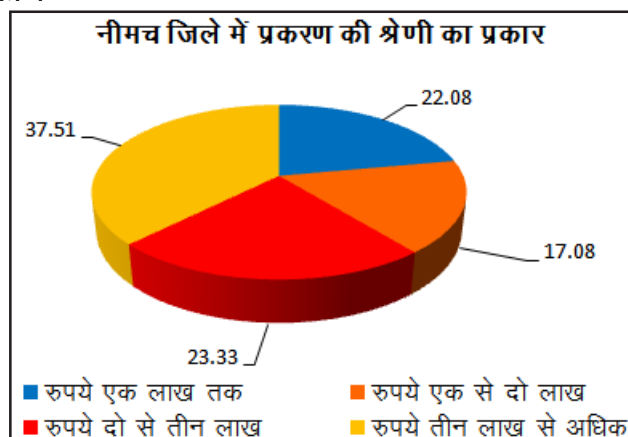
तालिका 3 से यह स्पष्ट है कि उत्तरदाताओं ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के ज्ञान के स्रोत के संबंध में विषम प्रतिक्रियाएँ दीं। मीडिया (रेडियो, टीवी, समाचार पत्र आदि) को उत्तरदाताओं द्वारा सबसे लोकप्रिय स्रोत बताया गया। तालिका 3 में उपभोक्ताओं को उनकी जिला उपभोक्ता फोरम के बारे में जानकारी के अनुसार वर्गीकृत किया गया है तालिका में 210 उपभोक्ता समाचार-पत्र/पत्रिकाएँ से, जिला उपभोक्ता फोरम के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं। टेलीविजन से जिला उपभोक्ता फोरम के बारे में जानकारी प्राप्त करने वाले उपभोक्ताओं में 94 नीमच जिले से हैं।

तालिका 4: नीमच जिले में प्रकरण की श्रेणी के आधार पर अध्ययन

क्रं.	श्रेणी	संख्या	प्रतिशत
1.	रुपये 1 लाख तक	106	22.08%
2.	रुपये 1 से 2 लाख	82	17.08%
3.	रुपये 2 से 3 लाख	112	23.33%
4.	रुपये 3 लाख से अधिक	180	37.51%
	कुल	480	100%

स्रोत - व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

चित्र 4



तालिका 4 के अवलोकन के बाद हम देखते हैं कि नीमच जिले के संदर्भ में रु. 3 लाख से अधिक श्रेणी वाले प्रकरण बाकी श्रेणियों की तुलना में अधिक हैं। उपरोक्त तालिका नीमच जिले के संदर्भ में उपभोक्ताओं में प्रकरण राशि के अनुसार श्रेणी के वर्गीकरण को दर्शाती है। विश्लेषण के बाद हमें पता चला कि नीमच जिले के संदर्भ में कुल उपभोक्ता 480 हैं, जिसमें 106 (22.08 प्रतिशत) प्रकरण (रु. 1-1 लाख) श्रेणी के हैं, 82 (17.08 प्रतिशत) प्रकरण (रु. 1-2 लाख) श्रेणी के हैं, 112 (23.33 प्रतिशत) प्रकरण (रु. 2-3 लाख) श्रेणी के हैं और 180 (37.51 प्रतिशत) प्रकरण (रु. 3 लाख से अधिक) श्रेणी के हैं। इसलिए हम कह सकते हैं कि सबसे अधिक प्रकरण रु. 3 लाख से अधिक राशि वाले श्रेणी में आते हैं।

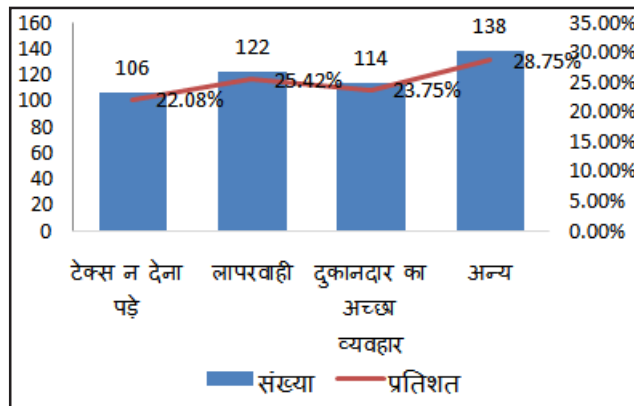
तालिका 5 :

यदि अतिरिक्त वारण्टी (Additional Warranty) नहीं लेते है तो न लेने के पीछे आपका क्या दृष्टिकोण रहा है ?

क्रं.	दृष्टिकोण	संख्या	प्रतिशत
1.	लागत/मूल्य में वृद्धि	106	22.08 %
2.	लापरवाही	122	25.42 %
3.	दुकानदार का अच्छा व्यवहार	114	23.75 %
4.	अन्य	138	28.75 %
	कुल	480	100%

स्रोत - व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

चित्र 5



तालिका 5 के अवलोकन के बाद हम देखते हैं कि नीमच जिले के संदर्भ में अतिरिक्त वारण्टी (Additional Warranty) न लेने के पीछे का दृष्टिकोण अन्य कारण है, जो बाकी अन्य की तुलना में अधिक हैं। उपरोक्त तालिका नीमच जिले के संदर्भ में उपभोक्ताओं के अतिरिक्त वारण्टी (Additional Warranty) न लेने के पीछे के दृष्टिकोण के वर्गीकरण को दर्शाती है। विश्लेषण के बाद हमें पता चला कि मंदसौर जिले के संदर्भ में कुल उपभोक्ता 480 हैं जिसमें 106 (22.08 प्रतिशत) उपभोक्ता (लागत/मूल्य में वृद्धि) दृष्टिकोण वाले हैं, 122 (25.42 प्रतिशत) उपभोक्ता (लापरवाही) दृष्टिकोण वाले हैं, 114 (23.75 प्रतिशत) उपभोक्ता (दुकानदार का अच्छा व्यवहार) दृष्टिकोण वाले हैं और 138 (28.75 प्रतिशत) उपभोक्ता (अन्य) दृष्टिकोण वाले हैं। इसलिए हम कह सकते हैं कि सबसे अधिक उपभोक्ताओं के अतिरिक्त वारण्टी (Additional Warranty) न लेने का दृष्टिकोण अन्य हैं।

शोध विषय की परिकल्पना का निष्कर्ष

H1 शोध से उपभोक्ता जागरुकता से आर्थिक हितों के संरक्षण पर सार्थक प्रभाव पड़ता है।

तालिका 6: उपभोक्ता के आर्थिक हितों का संरक्षण के पैमानों पर नीमच जिले के सभी उपभोक्ताओं का तुलनात्मक अध्ययन

चर	औसत	एसडी	टी-मान और सार्थकता का स्तर
नीमच एन=480	155.20	15.36	t = 2.28 significant at 0.05 as t= 2.28 > 1.96 at 0.05

स्रोत - व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

तालिका 6 से पता चलता है कि इस उपभोक्ता के आर्थिक हितों का संरक्षण के पैमानों पर नीमच जिले के उपभोक्ताओं का स्कोर 155.20 है और 2.5 का औसत 0.01 स्तर पर $t = 2.28 < 2.58$ के रूप में सार्थक नहीं है, लेकिन यह अंतर 0.05 के स्तर पर $t = 2.28 > 1.96 > 0.05$ के

रूप में सार्थक है। अतः शोध परिकल्पना 0.01 स्तर पर अस्वीकृत होती है। परंतु 0.05 स्तर पर स्वीकृत की जाती है।

H2 शोध से उपभोक्ताओं के सामाजिक हितों के संरक्षण पर सार्थक प्रभाव होता है।

तालिका 7: काई स्क्वायर परीक्षण

क्र.	चर	प्रत्याशित आवृत्ति
1	जिला उपभोक्ता फोरम में वाद प्रस्तुत करने में लगने वाला समय	115
2	जिला उपभोक्ता फोरम में प्रकरण का निराकरण में लगने वाला समय	95
3	जिला उपभोक्ता फोरम में वाद प्रस्तुत करने में व्यय	104
4	जिला उपभोक्ता फोरम में प्रकरण दर्ज से निराकरण तक आपको फोरम में उपस्थिति	114
5	जिला उपभोक्ता फोरम द्वारा दिये गये निर्णय के अंतर्गत प्राप्त राशि	97
6	उपभोक्ता संरक्षण हेतु मौजूदा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 से सन्तुष्टि का स्तर	53

Calculated Chi Square Value=3.295; Table value= 9.488; df= 2; p-value=.510

स्रोत-व्यक्तिगत सर्वेक्षण पर आधारित

विश्लेषण करने के लिए कि सभी 6 कारकों का उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत निर्मित प्रावधानों से उपभोक्ताओं के सामाजिक हितों के संरक्षण पर सार्थक प्रभाव जानने के लिए काई स्क्वायर परीक्षण का प्रयोग किया गया। उत्तरदाताओं ने सभी छह कारणों को 1 से 6 तक रैंक दिया। सभी 6 कारणों को रैंक देने के बाद उक्त तालिका 7 में दिखाए गए परिणाम प्राप्त होते हैं।

स्वतंत्रता की 2 डिग्री और सार्थकता के 5 प्रतिशत स्तर पर काई स्क्वायर का सारणीबद्ध मान 9.488 है और काई स्क्वायर का परिकलित मान 3.295 है। चूँकि काई स्क्वायर का परिकलित मान सारणीबद्ध मान से कम है, यह स्वीकृति क्षेत्र में आता है। इस प्रकार, **परिकल्पना** को स्वीकार किया गया और निष्कर्ष निकाला गया कि उपरोक्त 6 कारणों में सांख्यिकीय रूप से कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं था और ये विलंबित न्याय के लिए **सामाजिक हितों के संरक्षण पर** समान रूप से महत्वपूर्ण कारण थे। विश्लेषण से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि पहला कारण (बहुत अधिक शिकायतें) सबसे महत्वपूर्ण माना गया और दूसरा कारण (जटिल एवं तकनीकी प्रक्रिया) विलंबित न्याय का कुछ कम महत्वपूर्ण माना गया।

मामलों के निपटान में उपभोक्ता फोरमों द्वारा लिए गए समय के विश्लेषण की व्याख्या इस विश्लेषण से स्पष्ट है कि उपभोक्ता फोरमों पर अत्यधिक बोझ (अत्यधिक शिकायतें) को मामले के धीमे निपटान के लिए सबसे महत्वपूर्ण कारक माना गया जिसके परिणामस्वरूप शिकायतकर्ताओं को न्याय में देरी हुई। शिकायतकर्ताओं द्वारा प्रक्रियात्मक जटिलताओं की अनदेखी की गई। न्याय में लगने वाले समय के बारे में उपभोक्ता मंचों की समग्र धारणा नकारात्मक प्रतीत हुई क्योंकि बड़ी संख्या में शिकायतकर्ताओं ने मंचों पर न्याय में देरी की सूचना दी। सभी कारण एक-दूसरे से संबंधित और आपस में जुड़े हुए प्रतीत होते हैं क्योंकि 'बार-

बार स्थगन', 'अधिवक्ताओं का अनावश्यक हस्तक्षेप' अन्य दो कारण थे, जो न्याय में देरी के लिए समान रूप से महत्वपूर्ण दिखते थे।

मामलों के निपटान में उपभोक्ता फोरमों द्वारा लिए गए समय के विश्लेषण की व्याख्या इस विश्लेषण से स्पष्ट है कि उपभोक्ता फोरमों पर अत्यधिक बोझ (अत्यधिक शिकायतें) को मामले के धीमे निपटान के लिए सबसे महत्वपूर्ण कारक माना गया, जिसके परिणामस्वरूप शिकायतकर्ताओं को न्याय में देरी हुई। शिकायतकर्ताओं द्वारा प्रक्रियात्मक जटिलताओं की अनदेखी की गई। न्याय में लगने वाले समय के बारे में उपभोक्ता मंचों की समग्र धारणा नकारात्मक प्रतीत हुई क्योंकि बड़ी संख्या में शिकायतकर्ताओं ने मंचों पर न्याय में देरी की सूचना दी। सभी कारण एक-दूसरे से संबंधित और आपस में जुड़े हुए प्रतीत होते हैं क्योंकि 'बार-बार स्थगन', 'अधिवक्ताओं का अनावश्यक हस्तक्षेप' अन्य दो कारण थे जो न्याय में देरी के लिए समान रूप से महत्वपूर्ण दिखते थे।

सुझाव - इस अध्ययन के आधार पर उपभोक्ता व्यवहार, उपभोक्ता जागरूकता और उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में निम्नलिखित सुझाव दिए जा सकते हैं:

1) 1986 उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के संबंध में एक ऐतिहासिक कानून है लेकिन इस अधिनियम में कुछ संशोधन अभी भी आवश्यक हैं जैसा कि मंदसौर और नीमच के उपभोक्ताओं द्वारा देखा जाता है और लगभग इसी तरह के विचार देश के अन्य हिस्सों के उपभोक्ताओं से देखे जा सकते हैं। सीपीए 86 के संशोधन का प्रारूप आज नहीं तो कल संसद में पेश होने वाला है। नए प्रारूप में उपभोक्ताओं की उन सभी शेष समस्याओं को शामिल किया जाना चाहिए जिनका वे अब भी सामना कर रहे हैं ताकि एक संकुचित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम से छुटकारा पाया जा सके।

2) **उपभोक्ता शिक्षा** : उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करना। सामुदायिक केंद्रों में उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रम आयोजित किए जाने चाहिए, जिसमें उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी दी जा सके। इसके अलावा, ऑनलाइन संसाधनों का विकास किया जाना चाहिए, जिससे उपभोक्ता अपने घर बैठे ही जानकारी प्राप्त कर सकें। इसके साथ ही, प्रशिक्षित शिक्षकों का विकास किया जाना चाहिए, जो उपभोक्ता शिक्षा के क्षेत्र में प्रशिक्षित हों।

3) **जागरूकता अभियान** : उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए अभियान चलाना। जागरूकता अभियान चलाने के लिए सबसे पहले उपभोक्ताओं की जरूरतों और समस्याओं की पहचान करनी चाहिए। इसके बाद, एक प्रभावी अभियान योजना बनानी चाहिए जिसमें संदेश, माध्यम और लक्ष्य समूह का चयन किया जाना चाहिए। अभियान के दौरान, उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी देनी चाहिए और उन्हें अपने अधिकारों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। अभियान के लिए विभिन्न माध्यमों का उपयोग किया जा सकता है, जैसे कि प्रिंट मीडिया, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, सोशल मीडिया और सामुदायिक कार्यक्रम। इसके अलावा, स्कूलों और कॉलेजों में जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जा सकते हैं ताकि युवा पीढ़ी को उपभोक्ता अधिकारों के बारे में शिक्षित किया जा सके। अभियान के परिणामों का मूल्यांकन करने के लिए एक प्रणाली भी स्थापित की जानी चाहिए ताकि इसकी प्रभावशीलता का आकलन किया जा सके।

4) **शिकायत निवारण** : उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने

के लिए प्रबंधन संस्थाओं द्वारा शिकायत निवारण प्रक्रिया को आसान और प्रभावी बनाना। शिकायत निवारण प्रक्रिया को पारदर्शी और आसान बनाने के लिए, एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म बनाया जाना चाहिए जहां उपभोक्ता अपनी शिकायतें दर्ज कर सकें। इसके अलावा, शिकायत निवारण के लिए एक निश्चित समय सीमा तय की जानी चाहिए ताकि उपभोक्ताओं को जल्द से जल्द समाधान मिल सके। शिकायत निवारण अधिकारियों को प्रशिक्षित किया जाना चाहिए ताकि वे उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने में सक्षम हों। साथ ही उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए ताकि वे अपनी शिकायतों का समाधान करा सकें।

5) कानून और नियमों का पालन : उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण करने के लिए कानून और नियमों का पालन करना। कानून और नियमों का पालन करने के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और नियमों को मजबूती से लागू किया जाना चाहिए। इसके लिए, सरकार और संबंधित एजेंसियों को सख्ती से कानूनों का पालन करना चाहिए और उल्लंघन करने वालों के खिलाफ कार्रवाई करनी चाहिए। साथ ही, उपभोक्ताओं को कानूनों और नियमों के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए ताकि वे अपने अधिकारों का उपयोग कर सकें। इसके अलावा, कानूनों और नियमों की समीक्षा और अद्यतन करना चाहिए ताकि वे बदलते समय के अनुसार प्रासंगिक बने रहें।

6) उपभोक्ता संगठन : उपभोक्ताओं को संगठित करके उनकी आवाज को मजबूत बनाना और उनके हितों की रक्षा करना। उपभोक्ता संगठन को मजबूत बनाने के लिए, उपभोक्ताओं को संगठित करना और उन्हें अपने अधिकारों के बारे में जागरूक करना चाहिए। संगठन को उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने और उनके हितों की रक्षा करने के लिए काम करना चाहिए। इसके अलावा, संगठन को सरकार और उद्योग के साथ मिलकर काम करना चाहिए ताकि उपभोक्ता हितों को बढ़ावा दिया जा सके। संगठन को अपनी गतिविधियों को पारदर्शी और जवाबदेह बनाना चाहिए ताकि उपभोक्ताओं का विश्वास बना रहे।

7) जानकारी का अधिकार : उपभोक्ताओं को उत्पादों और सेवाओं के बारे में सही जानकारी देना। जानकारी का अधिकार देने के लिए, उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और सच्ची जानकारी प्रदान करनी चाहिए। उपभोक्ताओं को उत्पादों के मूल्य, गुणवत्ता, और उपयोग के बारे में जानकारी देनी चाहिए। इसके अलावा, उत्पादों पर सुरक्षा और स्वास्थ्य संबंधी जानकारी भी देनी चाहिए। जानकारी को आसानी से समझने योग्य और सुलभ बनाना चाहिए, ताकि उपभोक्ता अपने निर्णय लेने में सक्षम हों।

आगे के लिये शोध विषय - अनुसंधान विद्वानों को क्षेत्र में कई अन्य अध्ययन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए ताकि अन्य कोणों से भी समस्याओं का गहन विश्लेषण किया जा सके। इनमें से कुछ विषय नीचे दिए गए हैं:-

1. महानगरीय शहरों के लोगों की उपभोक्ता समस्याएं और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम।

2. उ.प्र. एवं हरियाणा के 10 जिलों के विशेष संदर्भ में उपभोक्ता न्यायालयों में लंबित मामले।
3. 1986 के प्रति व्यवसायी वर्ग और उत्पादकों का दृष्टिकोण।
4. 1986 से उपभोक्ता संबंधी कानूनों का रुझान विश्लेषण।
5. उपभोक्ता अदालतों द्वारा दिए गए फैसले और उपभोक्ताओं और उत्पादकों पर उनके प्रभाव।
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के व्यावहारिक लाभ और इसके कार्यान्वयन में प्रासंगिक बाधाएं।
7. सेवा क्षेत्र के क्षेत्र में उपभोक्ता अदालतों की भूमिका।

संदर्भ ग्रंथ सूची :-

1. भारतीय अर्थव्यवस्था - डॉ. सुदामा सिंह, राजीव कृष्ण सिंह
2. भारतीय अर्थव्यवस्था - एस.के. मिश्र, वी.के. पुरी
3. आर्थिक विकास एवं नियोजन - एस.पी. सिंह
4. भारत विकास की दिशाएँ - डॉ. अमर्त्य सेन एवं ज्योती ब्रिज
5. उपभोक्ता संरक्षण दिग्दर्शन - डॉ. बसन्ती लाल बावेल
6. उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका - अनुराग सक्सेना
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 - राम कृष्ण मिश्र
8. अपकृत्य विधि तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 - डॉ. आर.के. बांगिया
9. आवश्यक वस्तु अधिनियम - सावंतमल माथुर
10. बीएमआरबी सोशल रिसर्च, यू.के. पोषण साइन्स पोस्ट लेबलिंग योजनाओं की समझ और उपयोग : <http://www.food.gov.uk/multimedia/pdfs/pmpreport.pdf>
11. कैथी गुडविन, गोपनीयता : उपभोक्ता अधिकारों की मान्यता, <http://www.jstor.org/pss/3000257>
12. Consensus action on Salt and Health. Salt survey in the older population. [cited 2009/8/10]; Available from:
13. http://www.actionsalt.org.uk/publications/survey_pages/older_survey.htm
14. Consumer Act, 1991 of Philippines.
15. Consumer Bill of rights at <http://www.cuts-international.org/safetywatch.htm>,
16. Consumer Protection Act 1986 of India, West Bengal Government.
17. See <http://wbconsumers.nic.in/cpa-detail.html>.
18. उपभोक्ता संरक्षण - उपभोक्ता संरक्षण निदेशालय, म०.प्र०, भोपाल
19. उपभोक्ता जागरण - भारत सरकार उपभोक्ता मामले और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
20. www.consumeronline.org
21. www.consumer-voice.org
22. www.core.nic.in
23. www.corecentre.org
24. www.cuts-international.org
25. www.en.wikipedia.org/wiki/Consumer_protection
