



ISSN Print: 2394-7500
ISSN Online: 2394-5869
Impact Factor: 5.2
IJAR 2017; 3(1): 112-121
www.allresearchjournal.com
Received: 18-11-2016
Accepted: 19-12-2016

डॉ. सीता चतुर्वेदी
अतिथि विद्वान (वाणिज्य विभाग)
शासकीय हमीदिया कला एवं
वाणिज्य महाविद्यालय, भोपाल
(म.प्र.)

वर्तमान परिदृश्य में उपभोक्ता संरक्षण एवं जागरूकता की दिशा में म.प्र. राज्य प्रतिरोषण आयोग का अध्ययन एवं विश्लेषण (भोपाल एवं सीहोर जिले के विशेष संदर्भ में)

डॉ. सीता चतुर्वेदी

प्रस्तावना

भारत खनिज सम्पदा का धनी, उन्नत एवं विकासशील देश है। यह तात्कालीन समय में अपने सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए औद्योगिक विकास में तीव्रता के साथ वृद्धि करना चाहता है अतः देश को विकासशील से विकसित राष्ट्र बनाने एवं इस विकास में महत्वपूर्ण योगदान रखने वाले राष्ट्र के उपभोक्ताओं के हितों एवं अधिकारों की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 पारित किया गया। यह अधिनियम अमेरिका, ब्रिटेन तथा आस्ट्रेलिया में "स्माल क्लेम" (कम मुआवजा राशि की अदालतों) की अवधारणा पर आधारित है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम समस्त प्रकार के माल एवं सेवाओं पर लागू होता है। इस अधिनियम का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता वर्ग को व्यापारी, निर्माता एवं उत्पादक वर्ग के शोषण से बचाना है। यह अधिनियम प्रतिबद्धता का एक महत्वपूर्ण रूप है, जो उपभोक्ताओं को उन की समस्याओं एवं शिकायतों की सुनवाई का एक अवसर प्रदान करता है। सरकार के द्वारा जब उपभोक्ताओं के हितों एवं अधिकारों की रक्षा अर्थात् उपभोक्ता वर्ग को व्यापारियों के शोषण से बचाने के लिए कानून निर्मित किया जा रहा था, उस समय शासन की बस एक ही इच्छा थी कि वह एक ऐसे अधिनियम का निर्माण करे जिस में कम से कम औपचारिकताएँ हो कागजी कार्यवाही अधिक न हो, न्याय प्राप्त करने में विलम्ब न हो, इतना ही नहीं अधिनियम में मितव्ययिता का गुण भी विद्वान हो, इन समस्त आकांक्षाओं की पूर्ति "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986" ने पूर्ण की। इस अधिनियम में नवीन बात यह है कि इस के दायरे में वस्तुओं और सेवाओं दोनों को ही शामिल किया जाता है। इस अधिनियम के अन्तर्गत दायर किये गए मुकदमों में अत्यधिक लोचनीयता के साथ न्याय प्राप्ति की प्रणाली सरलता के साथ लागू की गई है। उपभोक्ता द्वारा न्याय प्राप्त करने के लिए अत्यंत ही न्यून राशि उपभोक्ता न्यायालयों में चुकाना होता है; और उसे दूसरे पक्ष को किसी भी प्रकार के नोटिस भेजने की आवश्यकता नहीं होती है। उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ता अदालतों को भेजा गया सादा सा पत्र ही कानूनी कार्यवाही के लिए पर्याप्त होता है। इस प्रक्रिया के लिए सब से महत्वपूर्ण एवं लोचनीय बिन्दु यह है कि इसमें उपभोक्ता के समक्ष यह विकल्प उपस्थित रहता है कि वह यदि चाहे तो वकील कर सकता है अथवा स्वयं ही अपने केस की पैरवी कर सकता है।

शोध विषय अध्ययन के उद्देश्य

किसी भी कार्य को करने के पीछे एक निश्चित उद्देश्य होता है। उस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए उस कार्य का निष्पादन किया जाता है। इसी प्रकार प्रस्तुत शोध अध्ययन व्यावहारिक एवं उपयोगितावादी दोनों ही मान्यताओं से सम्बन्धित है।

1. शोध अध्ययन द्वारा समाज में उपभोक्ता की जागरूकता का अध्ययन करना।
2. शोध अध्ययन द्वारा पता लगाना कि उपभोक्ता शोषित होने के बाद भी उपभोक्ता न्यायालयों की शरण में क्यों नहीं जाना चाहता है?

शोध विषय अध्ययन की परिकल्पनाएँ

परिकल्पना का आशय पूर्व निर्धारित कल्पनाओं से होता है। जो कि शून्य पर आधारित होती है। परिकल्पनाएँ शोध अध्ययन को सदैव सरल बनाती हैं। जिससे शोधकर्ता को शोधकार्य करने में आसानी रहती है इसलिए शोधार्थी द्वारा "वर्तमान परिदृश्य में उपभोक्ता संरक्षण एवं जागरूकता की दिशा में म.प्र. राज्य प्रतिरोषण आयोग का अध्ययन एवं विश्लेषण (भोपाल एवं सीहोर जिले के विशेष

Correspondence

डॉ. सीता चतुर्वेदी
अतिथि विद्वान (वाणिज्य विभाग)
शासकीय हमीदिया कला एवं
वाणिज्य महाविद्यालय, भोपाल
(म.प्र.)

संदर्भ में) विषय से सम्बन्धित क्षेत्र को सीमाबद्ध करने, आँकड़ों का संकलन एवं वैधता की जाँच करने हेतु निम्नलिखित परिकल्पनाओं का निर्माण किया गया है—

1. उपभोक्ताओं के शोषण की प्रमुख समस्या कम माप-तौल एवं मिलावट की है।
2. म.प्र. राज्य प्रतितोषण आयोग, भोपाल में संस्थापित एवं निराकृत प्रकरणों की स्थिति संतोषजनक है।

शोध विषय अध्ययन की प्रविधि

शोध प्रविधि को अनुसंधान के समाधान का व्यवस्थित तरीका या प्रयास कहा जाता है। शोध प्रविधि अनुसंधान समस्या के अध्ययन हेतु अपनाए गए विभिन्न चरणों का बोध कराती है। शोध प्रविधि को बड़ी ही सावधानी एवं सूक्ष्मता के साथ तैयार किया जाता है ताकि सुगमता एवं शीघ्रता के साथ लक्ष्य को प्राप्त किया जा सके। सरल शब्दों में शोध प्रविधि (Research Methodology) के अन्तर्गत संमकों का संकलन, नियंत्रण एवं विश्लेषण पूर्णतः वैज्ञानिक विधि के माध्यम से सम्पन्न किया जाता है ताकि आर्थिक विकास की प्रक्रिया हेतु महत्वपूर्ण एवं सशक्त निर्णय लिया जा सके। प्रस्तुत शोध अध्ययन में बेहतर परिणामों की प्राप्ति एवं सफलता के लिए प्राथमिक संमक (Primary Data) एवं द्वितीयक संमक (Secondary Data) दोनों का एकत्रीकरण किया गया है।

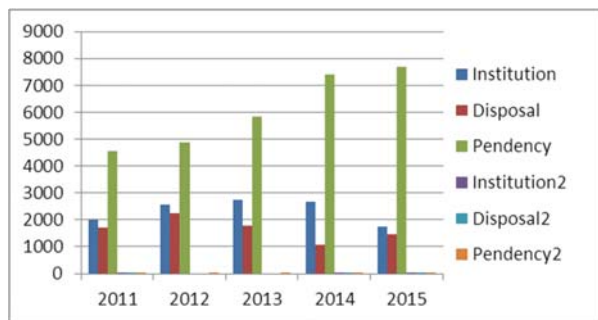
निदर्शन विधि

शोध अध्ययन में समय की सीमितता, अध्ययन हेतु एक बड़ा व प्रभावी तत्व रहा है अतः कम समय में जनगणना के समक्ष ही विश्वसनीय सूचनाएँ प्राप्त करने हेतु निदर्शन पद्धति का चुनाव शोध अध्ययन में किया गया है।

तालिका 01: मध्यप्रदेश राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग, भोपाल की स्थापना काल से दिसम्बर 2015 तक में संस्थापित एवं निराकृत परिवादों की स्थिति –

Year	Appeal + Original + Revision			Execution		
	Institution	Disposal	Pendency	Institution	Disposal	Pendency
2011	1986	1709	4543	05	04	02
2012	2557	2241	4859	.	.	02
2013	2759	1793	5825	.	.	02
2014	2653	1069	7409	02	01	03
2015	1762	1473	7698	01	01	03

स्रोत :- मध्यप्रदेश राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग, भोपाल (म.प्र.) से साभार प्राप्त।



आरेख 01 : मध्यप्रदेश राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग, भोपाल की स्थापना काल से दिसम्बर 2015 तक में संस्थापित एवं निराकृत परिवादों की स्थिति –

तालिका क्र. 01, म.प्र. राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग, भोपाल की स्थापना काल से दिसम्बर 2015 तक में संस्थापित एवं निराकृत परिवादों की स्थिति को स्पष्ट किया गया है जिसमें

सर्वेक्षण

प्रस्तुत शोध अध्ययन में उपभोक्ता की जागरूकता एवं संरक्षण का विशेष रूप से अध्ययन किया गया है। सर्वेक्षण का कार्य शोध अध्ययन क्षेत्र के अन्तर्गत मुख्यतः भोपाल एवं सीहोर जिले में सम्पन्न किया गया। सर्वेक्षण को अधिक विश्वसनीय बनाने के लिए भोपाल जिले से 100 एवं सीहोर जिले से 100 उपभोक्ताओं का चयन निदर्शन विधि द्वारा किया गया तत्पश्चात् उन से व्यक्तिगत भेंट के माध्यम से प्रश्नावलियों को भरवाया गया।

शोध विषय अध्ययन की सीमाएँ

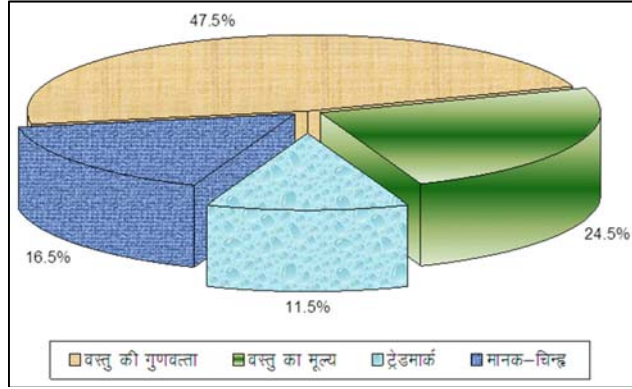
प्रस्तुत शोध अध्ययन में शोधकर्ता को अनेक कठिनाईयों का सामना करना पड़ा। कभी प्राथमिक संमकों के संकलन में बाधा उपस्थित हुई तो कभी प्रकाशित संमकों की उपलब्धता में रुकावटें आईं। यद्यपि अधिकारियों तथा कर्मचारियों ने संमक उपलब्ध कराने में पर्याप्त सहयोग प्रदान किया, इस के बावजूद अधिकारियों एवं कर्मचारियों के अत्यधिक कार्य का भार तथा समयभाव के कारण संमको को यथा समय प्राप्त करने में अत्यंत कठिनाईयाँ उत्पन्न हुईं। आँकड़ों का एकत्रीकरण करने के पश्चात् संमकों का विश्लेषण करना अत्यधिक महत्वपूर्ण होता है। आँकड़ों के विश्लेषण करने के पश्चात् ही अनुसंधान में वैज्ञानिक सत्यता का गुण आता है। प्रस्तुत शोध अध्ययन में संकलित आँकड़ों का वर्गीकरण एवं सारणीयन के माध्यम से विश्लेषित कर निष्कर्ष तक पहुँचने का प्रयास किया गया है। शोध अध्ययन में तथ्यों को विश्लेषित करने के लिए रेखाचित्रों का सहारा भी लिया गया है। जिसका विस्तृत वर्णन आगे किया गया है –

उल्लेखित आँकड़े यह पूर्णतः स्पष्ट करते हैं कि उपभोक्ता यदि किसी कारणवश चतुर व्यापारी वर्ग के शोषण का शिकार हो जाते हैं तो वह उचित न्याय एवं पारितोष की प्राप्ति हेतु राज्य आयोग की शरण लेते हैं। किन्तु तालिका में उल्लेखित आँकड़े यह भी स्पष्ट करते हैं कि प्रतिवर्ष अनिस्तारित परिवादों की संख्या में वृद्धि हो रही है जो कि एक चिंताजनक विषय है इस समस्या के निराकरण हेतु एक उचित एवं सार्थक कदम उठाने की आवश्यकता है। उपभोक्ता संरक्षण एवं जागरूकता में “उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की सार्थकता का अध्ययन करने हेतु निम्नवर्गीय, मध्यमवर्गीय एवं उच्चवर्गीय उपभोक्ताओं में अपने कर्तव्यों और अधिकारों के प्रति कितनी जागरूकता है इस का सर्वेक्षात्मक अध्ययन किया गया। सर्वेक्षण दौरान भरवाई गई प्रश्नावली के माध्यम से प्राप्त परिणामों को तालिकाबद्ध करते हुए विभिन्न प्रकार के रेखा चित्रों द्वारा प्रदर्शित किया गया जिसका विवरण इस प्रकार है –

तालिका 02: वस्तु क्रय की प्राथमिकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	वस्तु की गुणवत्ता	51	51	44	44	95	47.5
2	वस्तु का मूल्य	16	16	33	33	49	24.5
3	ट्रेडमार्क	13	13	10	10	23	11.5
4	मानक-चिन्ह	20	20	13	13	33	16.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

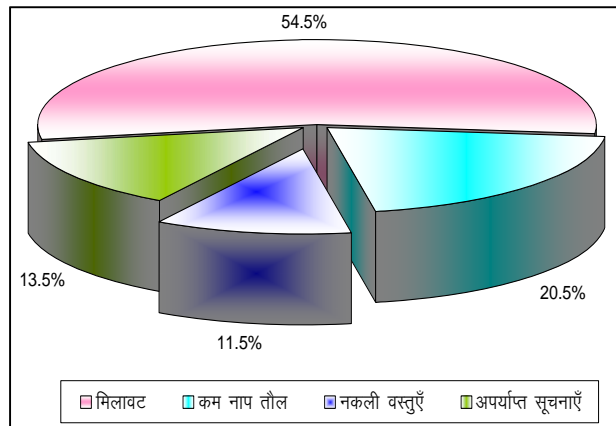


आरेख 02: वस्तु क्रय की प्राथमिकता

तालिका 03: उपभोक्ता की समस्याएँ

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	मिलावट	51	51	58	58	109	54.5
2	कम नाप तौल	23	23	18	18	41	20.5
3	नकली वस्तुएँ	11	11	12	12	23	11.5
4	अपर्याप्त सूचनाएँ	15	15	12	12	27	13.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

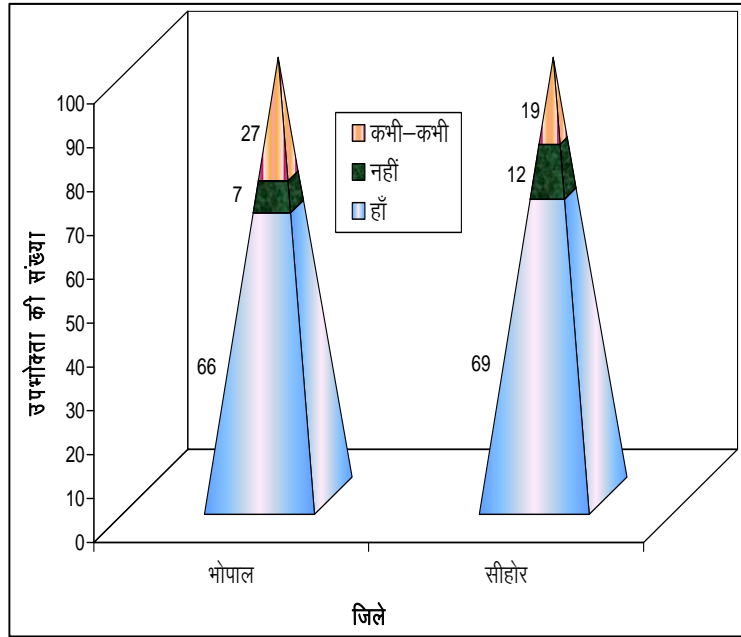


आरेख 03: उपभोक्ता की समस्याएँ

तालिका 04: उपभोक्ता की नाप-तौल यंत्रों के प्रति जागरूकता

क्रमांक	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	66	66	69	69	135	67.5
2	नहीं	7	7	12	12	19	9.5
3	कभी-कभी	27	27	19	19	46	23.0
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

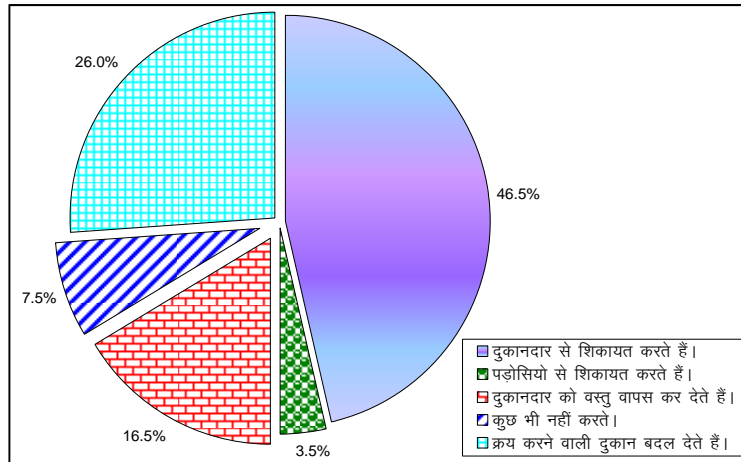


आरेख 04: उपभोक्ता की नाप-तौल यंत्रों के प्रति जागरूकता

तालिका 05: समस्याओं से सामना होने पर प्रतिक्रिया

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	दुकानदार से शिकायत करते हैं	46	46	47	47	93	46.5
2	पड़ोसियों से शिकायत करते हैं।	3	3	4	4	7	3.5
3	दुकानदार को वस्तु वापस कर देते हैं।	14	14	19	19	33	16.5
4	कुछ भी नहीं करते	8	8	7	7	15	7.5
5	क्रय करने वाली दुकान बदल देते हैं।	29	29	23	23	52	26
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़ें

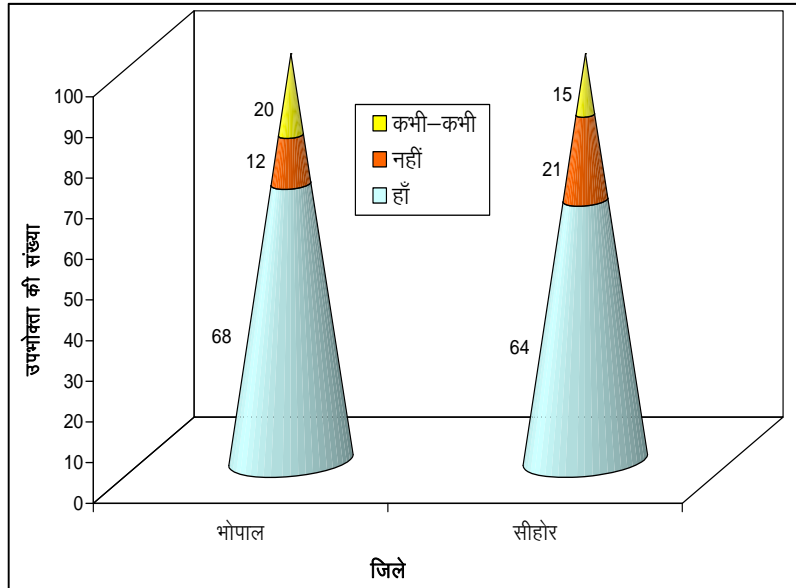


आरेख 05: समस्याओं से सामना होने पर प्रतिक्रिया

तालिका 06: वस्तु से सम्बन्धित बिल या रसीद के प्रति उपभोक्ता जागरूकता

क्रमांक	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	68	68	64	64	132	66.0
2	नहीं	12	12	21	33	33	16.5
3	कभी-कभी	20	20	15	35	35	17.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत:- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़ें

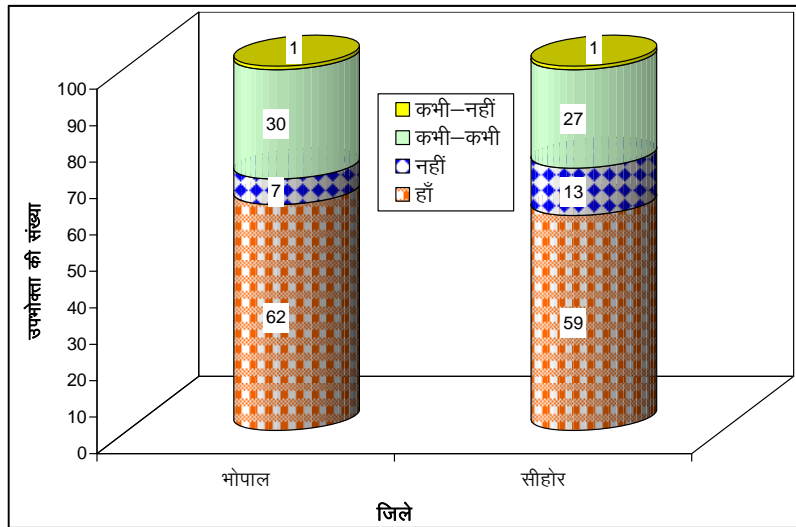


आरेख 06: वस्तु से सम्बन्धित बिल या रसीद के प्रति उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 07: लेबल पर उपलब्ध सूचनाओं के अध्ययन सम्बन्धी उपभोक्ता जागरूकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	62	62	59	59	121	60.5
2	नहीं	7	7	13	13	20	10.0
3	कभी-कभी	30	30	27	27	57	28.5
4	कभी-नहीं	1	1	1	1	2	1.0
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

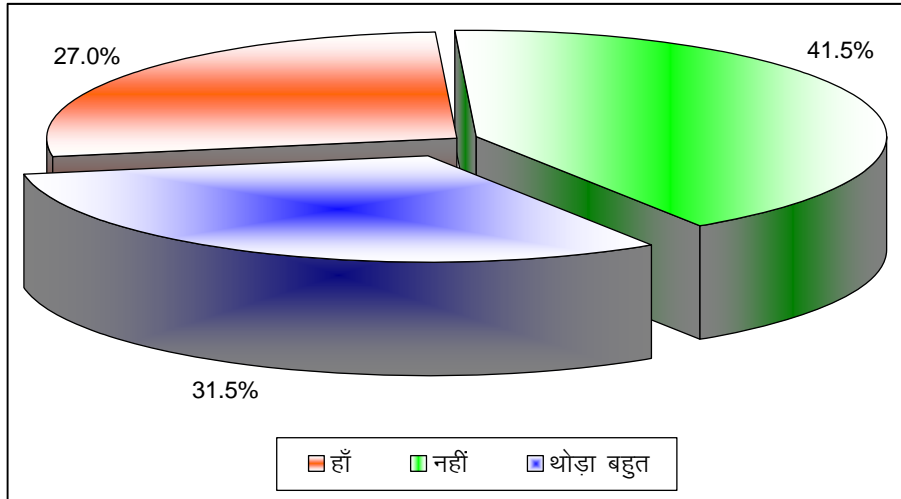


आरेख 07: लेबल पर उपलब्ध सूचनाओं के अध्ययन सम्बन्धी उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 08: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रति उपभोक्ता जागरूकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	29	29	25	25	54	27
2	नहीं	41	41	42	42	83	41.5
3	थोड़ा बहुत	30	30	33	33	63	31.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

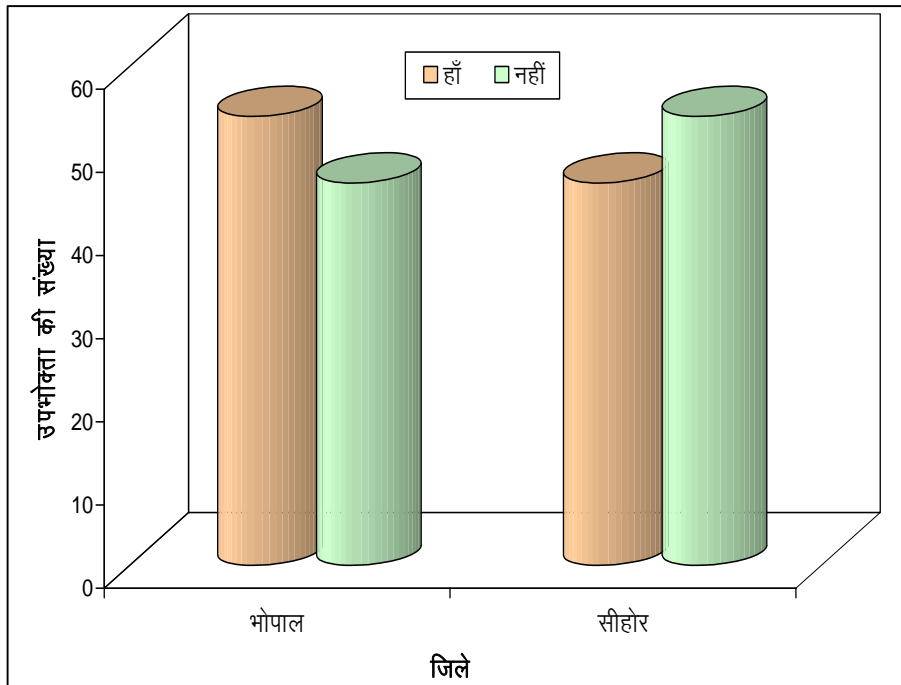


आरेख 08: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रति उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 09: स्वयं के अधिकारों के प्रति उपभोक्ता जागरूकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	54	54	46	46	100	50
2	नहीं	46	46	54	54	100	50
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरान्त प्राप्त वास्तविक आँकड़े

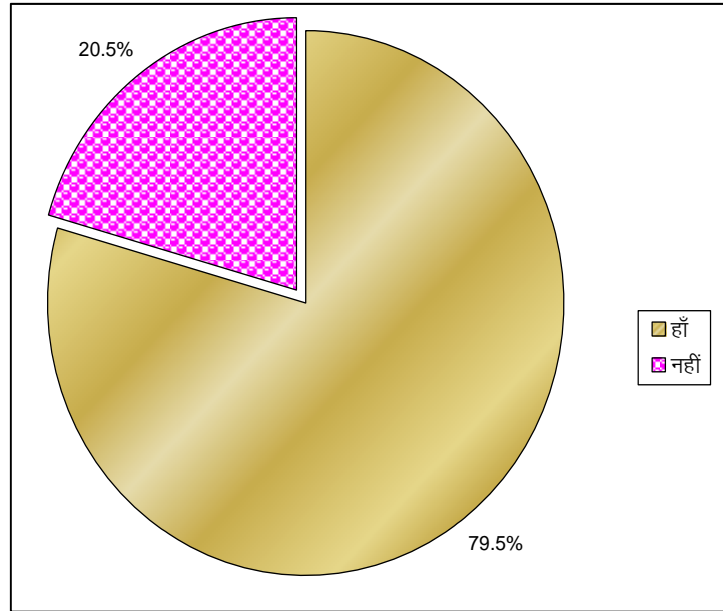


आरेख 09: स्वयं के अधिकारों के प्रति उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 10: उपभोक्ता न्यायालय की शरण लेने हेतु उपभोक्ता की प्रतिक्रिया

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	80	80	79	79	159	79.5
2	नहीं	20	20	21	21	41	20.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरान्त प्राप्त वास्तविक आँकड़े

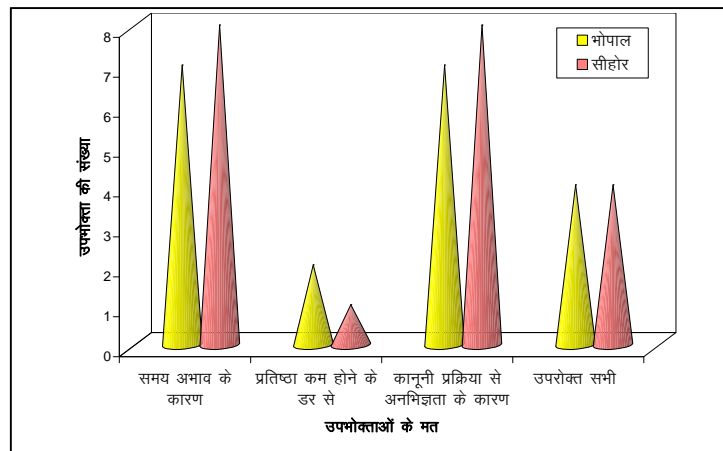


आरेख 10: उपभोक्ता न्यायालय की शरण लेने हेतु उपभोक्ता की प्रतिक्रिया

तालिका 11: उपभोक्ता न्यायालय न जाने सम्बंधी कारणों पर उपभोक्ता वर्ग के मत

क्र.	विर्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	समय अभाव के कारण	7	35	8	38.1	15	36.59
2	प्रतिष्ठा कम होने के डर से	2	10	1	4.8	3	7.32
3	कानूनी प्रक्रिया से अनभिज्ञता के कारण	7	35	8	38.1	15	36.59
4	उपरोक्त सभी	4	20	4	19.0	8	19.5
	कुल	20	100	21	100	41	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरान्त प्राप्त वास्तविक आँकड़े

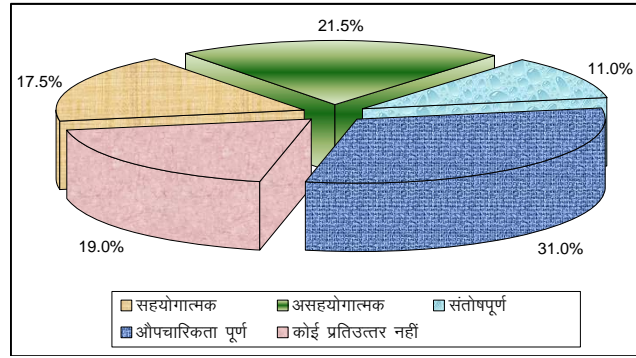


आरेख 11: उपभोक्ता न्यायालय न जाने सम्बंधी कारणों पर उपभोक्ता वर्ग के मत

तालिका 12: उपभोक्ता द्वारा सम्बन्धित विभाग में शिकायत करने पर अधिकारियों की प्रतिक्रिया

क्र.	विर्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	सहयोगात्मक	15	15	20	20	35	17.5
2	असहयोगात्मक	21	21	22	22	43	21.5
3	संतोषपूर्ण	9	9	13	13	22	11.0
4	औपचारिकता पूर्ण	25	25	37	37	62	31.0
5	कोई प्रतिउत्तर नहीं	30	30	8	8	38	19.0
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरान्त प्राप्त वास्तविक आँकड़े

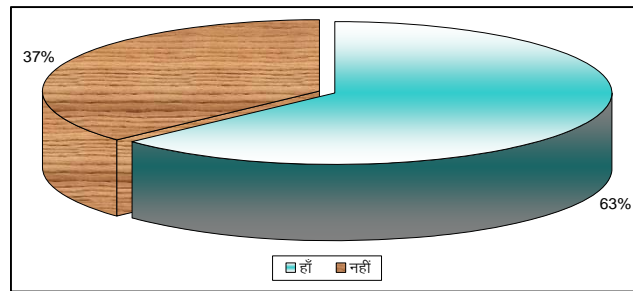


आरेख 12: उपभोक्ता द्वारा सम्बन्धित विभाग में शिकायत करने पर अधिकारियों की प्रतिक्रिया

तालिका 13: सम्बन्धित विभाग में शिकायत करने सम्बंधी उपभोक्ता जागरूकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	69	69	57	57	126	63
2	नहीं	31	31	43	43	74	37
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

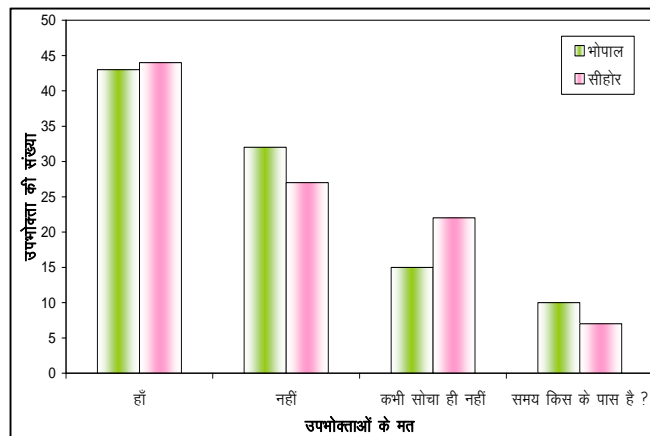


आरेख 13: सम्बन्धित विभाग में शिकायत करने सम्बंधी उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 14: डिब्बा बंद एवं पैकिंग युक्त उत्पाद के भार परीक्षण सम्बंधी उपभोक्ता जागरूकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	43	43	44	44	87	43.5
2	नहीं	32	32	27	27	59	29.5
3	कभी सोचा ही नहीं	15	15	22	22	37	18.5
4	समय किस के पास है ?	10	10	7	7	17	8.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़े

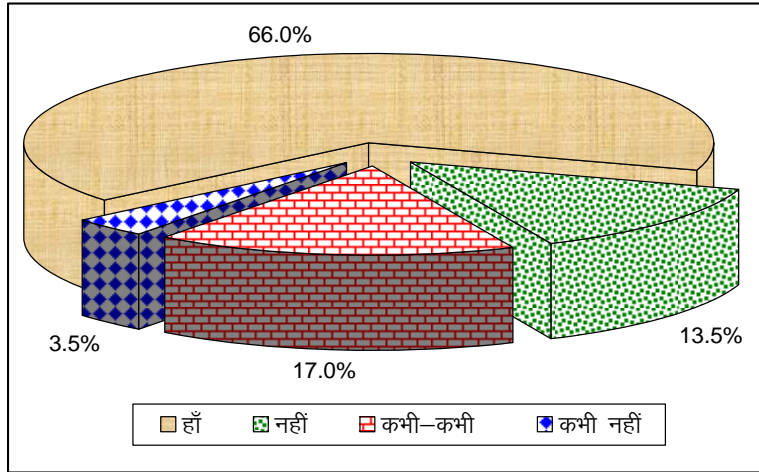


आरेख 14: डिब्बा बंद एवं पैकिंग युक्त उत्पाद के भार परीक्षण सम्बंधी उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 15: मानक चिन्हों के सम्बन्ध में उपभोक्ता जागरूकता

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	हाँ	63	63	69	69	132	66.0
2	नहीं	17	17	10	10	27	13.5
3	कभी-कभी	16	16	18	18	34	17.0
4	कभी नहीं	4	4	3	3	7	3.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़ें

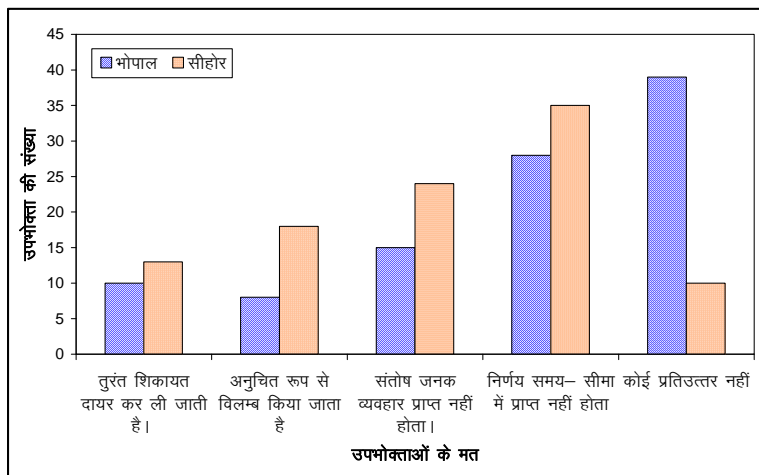


आरेख 15: मानक चिन्हों के सम्बन्ध में उपभोक्ता जागरूकता

तालिका 16: उपभोक्ता द्वारा न्यायालयों की शरण लेने पर अधिकारियों की प्रतिक्रिया

क्र.	विश्लेषण	भोपाल उपभोक्ता		सीहोर उपभोक्ता		कुल उपभोक्ता	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	तुरंत शिकायत दायर कर ली जाती है।	10	10	13	13	23	11.5
2	अनुचित रूप से विलम्ब किया जाता है	08	08	18	18	26	13.0
3	संतोषजनक व्यवहार प्राप्त नहीं होता।	15	15	24	24	39	19.5
4	निर्णय समय- सीमा में प्राप्त नहीं होता	28	28	35	35	63	31.5
5	कोई प्रतिउत्तर नहीं	39	39	10	10	49	24.5
	कुल	100	100	100	100	200	100

स्रोत :- व्यक्तिगत सर्वेक्षण उपरांत प्राप्त वास्तविक आँकड़ें



आरेख 16: उपभोक्ता द्वारा न्यायालयों की शरण लेने पर अधिकारियों की प्रतिक्रिया

निश्कर्ष एवं सुझाव:

उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा एवं उन्हें संरक्षण प्रदान करने के दृष्टिकोण से शासन द्वारा विभिन्न प्रकार के प्रावधानों को तैयार

कर समयानुसार लागू किया और इसी श्रृंखला की कड़ी में एक कड़ी और जोड़ी गई जिस के माध्यम से उपभोक्ता वर्ग को त्वरित न्याय और उचित पारितोष प्रदान करने के लक्ष्य के साथ

“उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986” का एक विशेष अधिनियम तैयार किया गया जिस का विस्तृत वर्णन हम पूर्व में कर चुके हैं शासन की इस व्यवस्था पर करोड़ों रुपये का व्यय किया जा रहा है। हमारे लिए यह एक सुखद संकेत है कि उपभोक्ता वर्ग के मध्य स्वयं के अधिकारों को लेकर जागरूकता आई है किन्तु इस सत्य को भी नहीं नकारा जा सकता है कि जिस मुख्य ध्येय को लेकर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 तैयार किया गया था वह लक्ष्य अधूरा नजर आ रहा है उपभोक्ता न्यायालयों में अनिस्तारित परिवादों की संख्या में प्रति वर्ष वृद्धि हो रही है जो कि एक चिंताजनक विषय है और इस विषय बिन्दू पर शासन को त्वरित रूप से सार्थक कदम उठाने की पहल करनी होगी। शोध अध्ययन में एक बिन्दु यह की उजागर हुआ कि आज का उपभोक्ता वर्ग सबसे ज्यादा मिलावट और कम माप-तौल की समस्या से ग्रसित है। इसके साथ ही एक तथ्य यह भी उजागर हुआ कि उपभोक्ता वर्ग अभी भी कानूनी प्रक्रिया से अनभिज्ञ है और जब वह किसी कारणवश चतुर व्यापारी वर्ग से शोषण का शिकार हो जाता है और वह उचित न्याय हेतु उपभोक्ता न्यायालयों की शरण लेता है तो वह के कर्मचारियों का व्यवहार औपचारिकता पूर्ण एवं न्याय में अनुचित विलम्ब के कारण मानसिक त्रास का शिकार होता है जो कि समाज में शुभ संकेत का प्रतीक नहीं है। अतः शासन को चाहिए कि वह समयानुसार इस अधिनियम के परिवर्तन, रिक्त पदों पर प्रशिक्षित कर्मचारियों की नियुक्ति, आधारभूत सुविधाओं की उपलब्धता, वैकल्पिक व्यवस्था के रूप में सहायक पीठों की स्थापना, उपभोक्ता शिक्षा पर बल, जन समुदाय के मध्य कानूनी साहित्य को सरल भाषा में उपलब्ध कराने जैसे सार्थक कदमों की पहल सुनिश्चित करे। इसके अतिरिक्त उपभोक्ता वर्ग को भी समाज में जागरूकता का परिचय देना होगा उपभोक्ता वर्ग को चाहिए कि वह प्रत्येक समान की खरीद का बिल अवश्य लें, विद्युत उपकरण क्रय करते समय आई.एस.आई. का चिन्ह अवश्य देखें, माप-तौल हमेशा इलेक्ट्रॉनिक तराजू पर ही करवाएँ, वस्तु क्रय से सम्बन्धित निर्णय स्वविवेक से लें आदि। यदि शासन और जनसमुदाय दोनों तरफ से और सार्थक प्रयास किए जाएँ तो “उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986” देश में विकास की लहर लेकर आ सकता है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. अवरस्थी, शैलेन्द्र कुमार “उपभोक्ता संरक्षण विधि (भारत सरकार के खाद्य एवं उपभोक्ता मामले मंत्रालय द्वारा प्रथम पुरस्कार से पुरस्कृत), अशोका लॉ हाउस नई दिल्ली 1998
2. भदादा, बी. एम. एवं पोरवाल बी. एल. विपणन प्रबंध, रमेश बुक डिपो, जयपुर – नई दिल्ली। 2003
3. नौलखा, आर.एल. व्यावसायिक नियमन व्यवस्था, रमेश बुक डिपो, जयपुर – नई दिल्ली 2005
4. खंडेला, एम. सी. ‘उपभोक्ता संरक्षण-कानून एवं व्यवहार, पोइन्टर पब्लिकेशन्स जयपुर
5. कुमार, पुर्णेन्दु मध्यप्रदेश विस्तृत अध्ययन अरिहन्त पब्लिकेशन्स (इ) प्रा. लि. मेरठ 2009
6. सचदेवा, अनिल उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 राजस्थान लॉ हाउस 2008
7. श्रीवास्तव, श्रीमती सुधा रानी उपभोक्ता संरक्षण, मध्यप्रदेश हिन्दी ग्रंथ अकादमी, भोपाल (म.प्र.)
8. सिंह, इन्द्रजीत : उपभोक्ता संरक्षण विधि (समीक्षात्मक अध्ययन), सेन्ट्रल लॉ पब्लिकेशन्स 107, दरभंगा कालोनी, इलाहाबाद
9. त्रिपाठी, मधुसूदन भारत में उपभोक्ता शिक्षा, ओमेगा पब्लिकेशन्स, नई दिल्ली – 110002 2006
10. त्रिवेदी, आर. एन. एवं डॉ. शुक्ला डी. पी. रिसर्च मैथडोलॉजी, कॉलेज बुक डिपो, जयपुर। 1993

11. वर्मा, आर. के. : केन्द्रीय राज्य नियमों व न्याय दृष्टांतों सहित प्रकाशक— इण्डिया लॉ हाउस इंदौर
12. Agrawal VK. Consumer protection in India with Special, Reference to Restrictive and Unfair Trade Practice 1. 1989.
13. Agrawal HK. Advertisement and consumer
14. Baijpai SR. Methods of Social Survey and Research Kitab Ghar, Kanpur. 1962.
15. Gogia DC. Consumer and their Problems Ashok Law House 16/2 A Luthwther Road, Allahabad
16. Jenkins Johu: Marketing and Consumer Behaviour.
17. Kothari CR. Reserach Methodology Methods and Techniques Wishwa Prakashan.
18. दैनिक भास्कर, दैनिक जागरण, अमर उजाला (लखनऊ), राज एक्सप्रेस, नई दुनिया, देशबंधु, नव-भारत, बिजनेस भास्कर (मुंबई), समाचार दीपिका (भोपाल), हिन्दुस्तान टाइम्स (नई दिल्ली)।
19. www.fcamin.nic.in
20. www.delhistatecommission.nic.in
21. www.consumercourt.com
22. www.advantageconsumer.com
23. www.consumer.india.com