



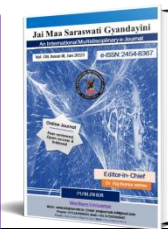
Jai Maa Saraswati Gyandayini

An International Multidisciplinary e-Journal

(Peer-reviewed, Open Access & Indexed)

Journal home page: www.jmsjournals.in, ISSN: 2454-8367

Vol. 08, Issue-III, Jan. 2023



ग्वालियर जिले में उपभोक्ताओं के अधिकार एवं प्रवर्तन: एक समीक्षात्मक अध्ययन (Consumer Rights and Enforcement in Gwalior District: An Analytical Study)

Ashish Gupta^{a,*} 

^a Ph.D. Scholar (Commerce) & Assistant Professor, Govt. M.J.S. P.G. College, Bhind, Jiwaji University Gwalior, Madhya Pradesh, (India).

KEYWORDS

सेवाओं से सुरक्षा का अधिकार, वस्तुओं व पदार्थों के विनिर्माता, सेवा प्रदाताओं का दायित्व, वस्तुओं, पदार्थों एवं सेवा प्रदाताओं के सम्बन्ध में आमजन की क्या राय।

ABSTRACT

मानव अपने जीवन को जीने एवं अन्य क्रिया कलापों के लिए विभिन्न प्रकार की वस्तुओं, पदार्थों, सेवाओं का उपभोग करता है। कोई भी व्यक्ति द्वारा उपभोग की जाने वाली सभी वस्तुओं व पदार्थों का विनिर्माण स्वयं नहीं कर सकता इसलिये अधिकांशतः वह दूसरे व्यक्तियों, कम्पनियों एवं विनिर्माताओं पर निर्भर रहता है। जब किसी व्यक्ति को किसी सेवा की आवश्यकता होती है, तब भी वह अन्य व्यक्तियों पर निर्भर रहता है। हालांकि उपभोक्ताओं को इसके एवज में प्रतिफल चुकाना पड़ता है। यह सर्वविदित है कि प्रत्येक व्यक्ति सभी क्षेत्रों में निपुण नहीं हो सकता है, इसलिये वह सम्बन्धित विशेषज्ञों के द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की मदद लेता है। अब प्रश्न यह है, कि जो सेवा प्रदाताओं के द्वारा सेवा प्रदान की जाती है, वस्तुओं व पदार्थों के विनिर्माताओं के द्वारा, विनिर्मित वस्तुओं व पदार्थों की गुणवत्ता विधि द्वारा निर्धारित मानकों को पूर्ण करती है या नहीं। यदि उपर्युक्त वस्तुओं, पदार्थों व सेवाओं में कमी होने के कारण उपभोग करने वाले उपभोक्ताओं को जो क्षति होती है, उसकी क्षतिपूर्ति के लिए कौन जिम्मेदार होता है, और इन कृत्यों के लिए विधिक दृष्टिकोण क्या है, उपभोक्ताओं के क्या अधिकार हैं। इन सभी प्रश्नों के उत्तर जानने के लिए शोधार्थी के द्वारा इस शोध पत्र के माध्यम से जानने का प्रयास किया है। जिसमें शोधार्थी के द्वारा ग्वालियर जिले के प्राथमिक व द्वितीयक आँकड़ों का उपयोग कर एवं प्रश्नावली के माध्यम से उपभोक्ताओं के अधिकारों के बारे में एवं वस्तुओं, पदार्थों एवं सेवा प्रदाताओं के सम्बन्ध में आमजन की क्या राय है, को भी जानने का प्रयास किया है।

प्रस्तावना

प्रत्येक उपभोक्ता का यह अधिकार होता है, कि वह जिन वस्तुओं, पदार्थों व सेवाओं के लिए किसी भी प्रकार के प्रतिफल का भुगतान किया जाता है, तो उस उपभोक्ता को जिसके लिए उसने भुगतान किया है यदि उसे वह सेवायें, वस्तुओं व पदार्थों मानकों के अनुरूप नहीं मिलते हैं। तब वह उपभोक्ता क्या करे इसके लिए सरकार के द्वारा ऐसे धोकेधड़ी जैसे मामलों से निपटने के लिए कानून का सहारा लेकर क्षतिपूर्ति करायी जा सकती है। अब यदि खाद्य पदार्थों का अवलोकन करें तो इन पदार्थों में कई प्रकार के रासायनिक पदार्थों का अपमिश्रण देखने को मिल जाता है। हालांकि यह अपमिश्रण आसानी से आम व्यक्तियों के द्वारा नहीं पहचाना जा सकता है। मिलावटी पदार्थों के बारे में किसी विशेषज्ञ द्वारा सलाह ली सकती है। साथ ही किसी प्रयोगशाला द्वारा भी इन

पदार्थों का परीक्षण करवाया जा सकता है। और यदि परीक्षण या निरीक्षण करने के उपरांत कोई मिलावटी तत्व शामिल पाये जाते हैं। तो उपभोक्ता को हुये नुकसान के लिए वह स्वयं पहल कर अपने क्षतिपूर्ति के लिए उपभोक्ता संरक्षण की तरफ कदम बढ़ा सकता है।

उपभोक्ताओं के अधिकार

उपभोक्ताओं के अधिकार निम्नलिखित हैं—

1. उपभोक्ताओं को मिलने वाली सेवाओं को पर्याप्त रूप में पाने का अधिकार।
2. उत्पादकों की गुणवत्ता जानने का अधिकार।
3. उत्पादकों की मात्रा जानने का अधिकार।
4. सेवाओं के प्रकार व गुणवत्ता जानने का अधिकार।
5. सुरक्षा का अधिकार।
6. चयन या पसन्द करने का अधिकार।
7. सुने जाने का अधिकार।

Corresponding author

*E-mail: ashish.mjr@gmail.com (Ashish Gupta).

DOI: <https://doi.org/10.53724/jmsg/v8n3.09>

Received 20th Nov. 2022; Accepted 20th Dec. 2022; Available online 30th Jan. 2023

2454-8367 /©2023 The Journal. Publisher: Welfare Universe. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License



 <https://orcid.org/0009-0000-0050-4709>

8. उपचार का अधिकार।
9. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।
10. मूल्य अथवा प्रतिफल का अधिकार।
11. स्वास्थ्य या स्वच्छ वातावरण का अधिकार।
1. उपभोक्ताओं को मिलने वाली सेवाओं को पर्याप्त रूप में पाने का अधिकार
जो भी उपभोक्ता किसी सेवा या वस्तु को प्रतिफल के बदले में उपयोग में लेना चाहता है या फिर खरीदना चाहता है। तो उसको मिलने वाली सेवाओं का पर्याप्त रूप में एवं सेवा लेने के पूर्व दिये गये विवरण के अनुसार होना चाहिये।
2. उत्पादकों की गुणवत्ता जानने का अधिकार
प्रत्येक उपभोक्ता को यह अधिकार है, कि वह जिस वस्तु या किसी सेवा को उपभोग में ले रहा है। उसके बारे में गुणवत्ता से सम्बन्धित जानकारी लेने का अधिकार है।
3. उत्पादकों की मात्रा जानने का अधिकार
जब कोई उपभोक्ता किसी वस्तु को उपभोग के लिए लेना चाहता है जब उसको उस वस्तु की मात्रा या परिमाण जानने का अधिकार भी है।
4. सेवाओं के प्रकार व गुणवत्ता जानने का अधिकार
यदि किसी कम्पनी या सेवा प्रदाता के द्वारा कोई उपभोक्ता सेवा प्राप्त करना चाहता है, जब उसको यह अधिकार होता है, कि वह सेवाओं के प्रकार व गुणवत्ता को जाने।
5. सुरक्षा का अधिकार
सुरक्षा के अधिकार से आशय ऐसे अधिकार से है जो उपभोक्ता को समस्त ऐसी वस्तुओं के विपणन के लिए सुरक्षा प्रदान करने में सहायक है, जो कि उसके स्वास्थ्य एवं जीवन के लिए खतरनाक अथवा हानिकारक सिद्ध हो सकती है।
6. चयन या पसन्द करने का अधिकार
चयन के अधिकार से आशय उपभोक्ता के ऐसे अधिकार से है, जिसके अन्तर्गत वह विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं में से अपनी इच्छा एवं आवश्यकताओं के अनुरूप उपयुक्त वस्तु अथवा सेवा का चयन करने के लिए स्वतंत्र है। उसे अमुक वस्तु अथवा सेवा ही क्रय करने के लिए बाध्य नहीं किया जा सकता है।
7. सुने जाने का अधिकार
उपभोक्ता का यह अधिकार उसकी परिवेदनाओं (शिकायतों) तथा उसकी सुरक्षा एवं हित के संरक्षण से

सम्बन्धित विचारों को सुने जाने से सम्बन्धित है। इसके साथ ही उसका यह अधिकार उन्हें विश्वास दिलाता है कि इस सम्बन्ध में राजकीय नीतियों के निर्धारण में उपभोक्ताओं के संरक्षण सम्बन्धी हितों एवं विचारों का पूर्ण ध्यान रखा जायेगा

8. उपचार का अधिकार

उपभोक्ता का यह अधिकार उसे अपनी परिवेदनाओं एवं शिकायतों का उचित एवं न्यायपूर्ण उपचार अथवा समाधान प्रदान करता है। इस अधिकार के अन्तर्गत वह न्यायालय की शरण ले सकता है। और उसको हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति की मांग कर सकता है।

9. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

शिक्षा मानव जीवन के लिए एक आवश्यक अंग है। क्योंकि बिना ज्ञान के व्यक्ति को समाज में मान सम्मान नहीं मिल पाता है। यह अधिकार उपभोक्ता को शोषण से मुक्ति दिलाने तथा हितों की रक्षा हेतु शिक्षा प्राप्त करने से सम्बन्धित है।

10. मूल्य अथवा प्रतिफल का अधिकार

उपभोक्ता का यह अधिकार है, कि उसे उसके द्वारा चुकाये गये धन, वस्तु क्रय के दौरान अथवा विज्ञापन में किये गये वायदों एवं आशाओं को पूरा करने का अधिकार प्रदान करता है।

11. स्वास्थ्य या स्वच्छ वातावरण का अधिकार

उपभोक्ताओं को भौतिक स्वच्छ वातावरण प्राप्त करने के अधिकार को स्वच्छ वातावरण का अधिकार कहते हैं। उदाहरण के लिए, विभिन्न प्रकार के प्रदूषणों एवं उनके दुष्प्रभावों के रोकथाम सम्बन्धी अधिकार। आजकल उपभोक्ताओं के इस अधिकार की सुरक्षा के लिए राष्ट्रीय तथा अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर विभिन्न कदमों के उठाये जाने पर विशेष बल दिया जा रहा है।

मानव जीवन में उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता

मानव को जीवित एवं स्वस्थ रहने के लिए शुद्ध भोजन के साथ-साथ खाने पीने वाली सभी वस्तुयें शुद्ध व पौष्टिक होनी आवश्यक है। यदि खाद्य पदार्थ शुद्ध नहीं होते हैं, तो व्यक्ति कई बीमारियों का शिकार हो जाता है।

विनिर्माताओं के द्वारा बनाये जाने वाले शुद्ध उत्पादों के सेवन से शरीर की प्रतिरोधक क्षमता बढ़ती है, एवं शरीर बलिष्ठ हो जाता है। और यदि खाने वाले उत्पादों को मिलावटी वस्तुओं के द्वारा बनाया जाये तो मानव शरीर के लिए बहुत ही नुकसान दायक होता है। कुछ

उपभोक्ताओं के अधिकारों के प्रवर्तन न होने के कारण उपभोक्ताओं के अधिकारों के प्रवर्तन न होने के कुछ कारण प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं—

- **उपभोक्ताओं का शिक्षित न होना**
हमारे देश में जनता आज भी 100 प्रतिशत शिक्षित नहीं है। यह भी एक बहुत बड़ा कारण है, कि जिससे उपभोक्ताओं के साथ होने वाले विचलन का पता नहीं चल पाता है। जिससे वह उसका विरोध ही नहीं कर पाता है।
- **विधिक प्रक्रिया में अधिक विलम्ब**
वर्तमान समय में भले ही तकनीकी का युग चल रहा हो लेकिन न्यायालयों में अभी भी कई महीनों एवं वर्षों तक आज भी चक्कर लगाने पड़ते हैं।
- **उपभोक्ताओं का विज्ञापनों को देखकर आकर्षित होना**
अधिकांशतः उपभोक्ताओं का विज्ञापनों को देखकर आकर्षित होना भी एक बड़ा कारण है। क्योंकि बड़े-बड़े सेलिब्रिटीज के द्वारा उत्पादकों का विज्ञापन करने से उनको फॉलो करने वाले उपभोक्ताओं द्वारा आँख बन्द करके उत्पादों को खरीद लिया जाता है।
- **रंग, सुगन्ध व बनावट को आकर्षक बनाने के लिए**
खाद्य उत्पादों की गुणवत्ता बनाये रखने के लिए रंग, सुगन्ध व बनावट एक अहम भूमिका निभाती है। इनको देखकर ग्राहक आकर्षित होते हैं, ओर उच्च कीमतों पर भी उपर्युक्त पदार्थों को स्वैच्छा से खरीद लेते हैं।
- **गरीबी एवं वेरोजगारी**
जो उपभोक्ता आज भी गरीबी की जिन्दगी जी रहा हो तो वह कानूनी कार्यवाहियों एवं अन्य पचड़ों में नहीं पड़ना चाहता इसलिये वह चाहते हुये भी शिकायत नहीं करना चाहता इसका प्रमुख कारण यह भी है कि शिकायत कर्ता को आज भी सशरीर न्यायालयों में उपस्थित होना पड़ता है। प्रक्रिया भले ही ऑनलाइन कर दी गयी हो लेकिन आज भी उपस्थिति ऑफलाइन ही है।
- **जनसंख्या वृद्धि**
जन संख्या वृद्धि के कारण शिकायतों की संख्या अधिक हो जाती है लेकिन शिकायतों के अनुसार कर्मचारी व न्यायालयों की संख्या कम है। इसलिये भी न्याय में देरी हो जाती है। जिसके कारण भी

उपभोक्ता न्यायालयों एवं अन्य अधिकरणों से दूरी बना लेता है। कई बार तो नुकसान से ज्यादा खर्च प्रक्रिया में हो जाता है।

उपभोक्ताओं के अधिकारों से सम्बन्धित कानूनी दृष्टिकोण

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
- भारतीय संवैधानिक प्रावधान
- दण्ड प्रक्रिया संहिता, 1973
- खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006
- खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013
- भारतीय दण्ड संहिता, 1860

उपभोक्ताओं के अधिकारों से सम्बन्धित न्यायिक दृष्टिकोण

विन्सेट पनिकुर्लान्गारा बनाम् भारत संघ और अन्य¹ के मामले में उच्चतम न्यायालय ने स्वास्थ्य के अधिकार को अनुच्छेद 21 के भीतर तलाशने का एक महत्वपूर्ण कदम उठाया था और यह देखा था कि इसे सुनिश्चित करना, राज्य की एक जिम्मेदारी है। **कंज्यूमर एजुकेशन एण्ड रिसर्च सेन्टर बनाम् भारत संघ²** में उच्चतम न्यायालय द्वारा यह माना गया था कि संविधान के अनुच्छेद 39(C)³— आर्थिक व्यवस्था इस प्रकार चले जिससे धन और उत्पादन साधनों का सर्वसाधारण के लिये अहितकारी संक्रेडन न हो।

सामाजिक दृष्टिकोण

शोधार्थी द्वारा इस भाग में अनुभववाश्रित पद्धति को अपनाकर प्रश्नावली के माध्यम से ये जानने की कोशिश की है, कि मध्य प्रदेश राज्य के ग्वालियर जिले में उपभोक्ताओं के अधिकार एवं प्रवर्तन के बारे में एवं वर्तमान में प्रचलित कानूनों के बारे में जनसामान्य की क्या विचारधारा या राय है। जिसके सन्दर्भ में शोधार्थी द्वारा 200 व्यक्तियों से जिनमें 100 पुरुष एवं 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से ऑनलाइन व ऑफलाइन पद्धति का उपयोग करते हुए ग्वालियर जिले में शोध कार्य किया गया है एवं शोधार्थी द्वारा विभिन्न प्रकार के शोध आँकड़ों का उपयोग किया गया है, जिसका विवरण निम्न प्रकार है—

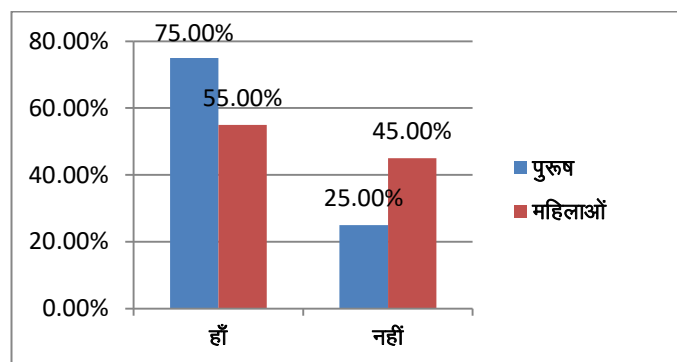
ग्वालियर जिले के आँकड़ों का विश्लेषण

जिनका विवरण निम्नलिखित है—

प्रश्न सं. 01: क्या आप उपभोक्ताओं के अधिकारों के बारे में जानते हैं?

प्र.क.- 01 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
हाँ	75	75.00	55	55.00
नहीं	25	25.00	45	45.00
कुल	100	100	100	100

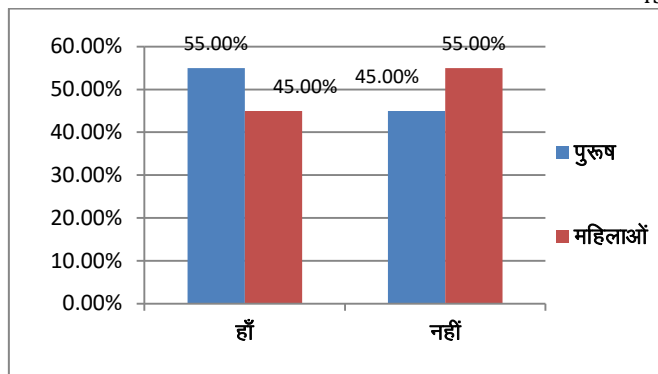


उत्तर सं. 01: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 75 पुरुष व 55 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“हाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 75.00 व 55.00 है। 25 पुरुष व 45 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 25.00 व 45.00 है।

प्रश्न सं. 02: क्या आप उपभोक्ता संक्षरण से सम्बन्धित कानून के बारे में जानते हैं?

प्र.क.- 02 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
हाँ	55	55.00	45	45.00
नहीं	45	45.00	55	55.00
कुल	100	100	100	100

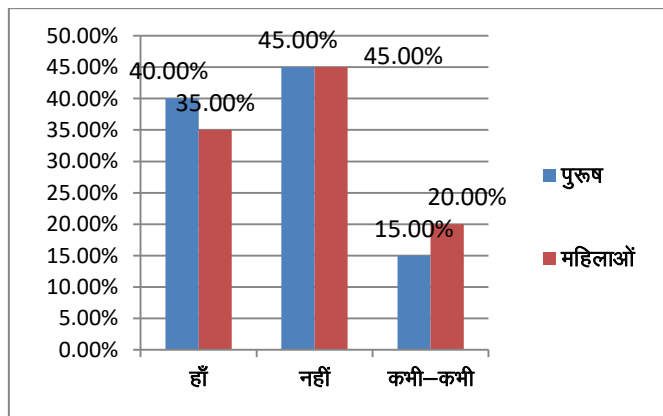


उत्तर सं. 02: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 55 पुरुष व 45 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“हाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 55.00 व 45.00 है। 45 पुरुष व 55 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 45.00 व 55.00 है।

प्रश्न सं. 03: क्या आपने कभी उपभोक्ताओं के अधिकारों से सम्बन्धित शिकायत की है?

प्र.क.- 03 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
हाँ	40	40.00	35	35.00
नहीं	45	45.00	45	45.00
कभी-कभी	15	15.00	20	20.00
कुल	100	100	100	100

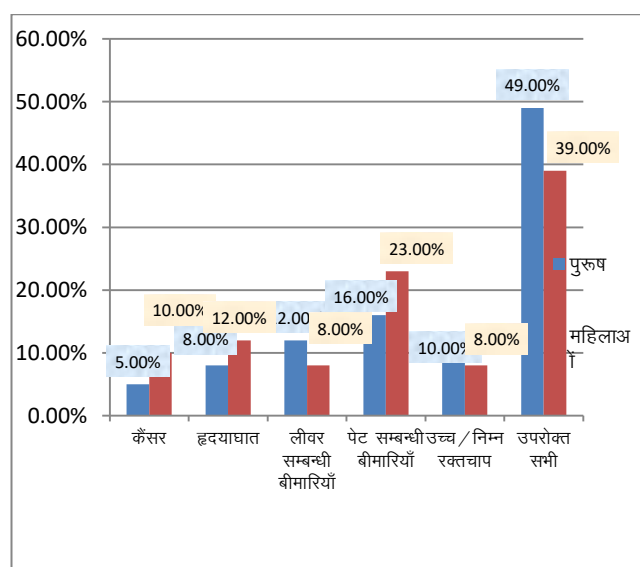


उत्तर सं. 03: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 40 पुरुष व 35 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“हाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 40.00 व 35.00 है। 45 पुरुष व 45 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 45.00 व 45.00 है। 15 पुरुष व 20 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“कभी-कभी” जिनका प्रतिशत क्रमशः 15.00 व 20.00 है।

प्रश्न सं. 04: क्या आप बता सकते हैं कि खाद्य उत्पादों में मिलावट का समाज पर क्या प्रभाव पड़ता है?

प्र.क. 04 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
कैंसर	05	5.00	10	10.00
हृदयाघात	08	8.00	12	12.00
लीवर सम्बन्धी बीमारियाँ	12	12.00	8	8.00
पेट सम्बन्धी बीमारियाँ	16	16.00	23	23.00
उच्च/निम्न रक्तचाप	10	10.00	08	8.00
उपरोक्त सभी	49	49.00	39	39.00
कुल	100	100	100	100



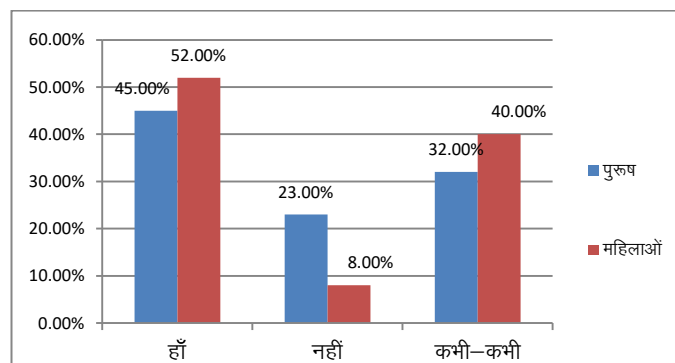
उत्तर सं. 04: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200

पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 05 पुरुष व 10 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“कैंसर” जिनका प्रतिशत क्रमशः 5.00 व 10.00 है। 08 पुरुष व 12 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“हृदयाघात” जिनका प्रतिशत क्रमशः 8.00 व 12.00 है। 12 पुरुष व 08 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“लीवर सम्बन्धी बीमारियाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 12.00 व 8.00 है। 16 पुरुष व 23 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“पेट सम्बन्धी बीमारियाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 16.00 व 23.00 है। 10 पुरुष व 08 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“उच्च/निम्न रक्तचाप” जिनका प्रतिशत क्रमशः 10.00 व 8.00 है। 49 पुरुष व 39 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“उपरोक्त सभी” जिनका प्रतिशत क्रमशः 49.00 व 39.00 है।

प्रश्न सं. 05: क्या आप बता सकते हैं, कि उपभोक्ताओं के अधिकारों का अतिक्रमण आपके आस-पास के क्षेत्र में है?

प्र.क. 10 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
हाँ	45	45.00	52	52.00
नहीं	23	23.00	08	8.00
कभी-कभी	32	32.00	40	40.00
कुल	100	100	100	100

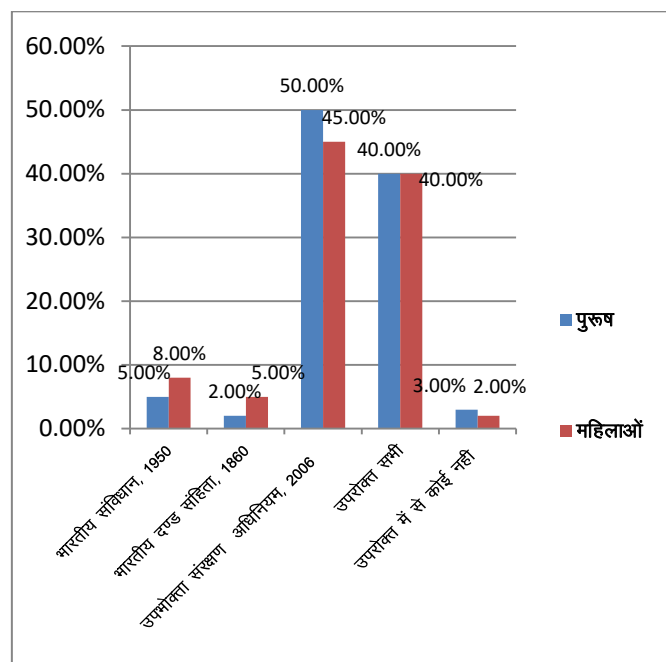


उत्तर सं. 05: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 45 पुरुष व 52 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“हाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 45.00 व 52.00 है। 23 पुरुष व 08 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 23.00 व 8.00 है। 32 पुरुष व 40 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “कभी-कभी” जिनका प्रतिशत क्रमशः 32.00 व 40.00 है।

प्रश्न सं. 06: क्या आप बता सकते हैं, कि उपभोक्ताओं के अधिकारों से सम्बन्धित कौन-कौन से कानून हैं ?

प्र.क्र.— 06 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
भारतीय संविधान, 1950	05	5.00	08	8.00
भारतीय दण्ड संहिता, 1860	2	2.00	05	5.00
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2006	50	50.00	45	45.00
उपरोक्त सभी	40	40.00	40	40.00
उपरोक्त में से कोई नहीं	3	3.00	2	2.00
कुल	100	100	100	100

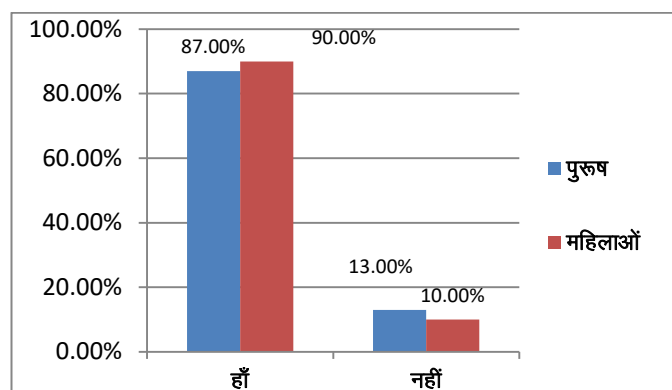


उत्तर सं. 06: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 05 पुरुष व 08 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“भारतीय संविधान, 1950” जिनका प्रतिशत क्रमशः 5.00 व 8.00 है। 2 पुरुष व 05 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“भारतीय दण्ड संहिता, 1860” जिनका प्रतिशत क्रमशः 2.00 व 5.00 है। 50 पुरुष व 45 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2006” जिनका प्रतिशत क्रमशः 50.00 व 45.00 है। 40 पुरुष व 40 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “उपरोक्त सभी” जिनका प्रतिशत क्रमशः 40.00 व 40.00 है। 5 पुरुष व 5 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “उपरोक्त में से कोई नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 3.00 व 2.00 है।

प्रश्न सं. 07: क्या आप मानते हैं कि उपभोक्ताओं के अधिकारों को प्रवर्तन करने के लिए बनाये गये कानूनों का कठोरता से पालन होना चाहिये ?

प्र.क.- 07 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
हाँ	87	87.00	90	90.00
नहीं	13	13.00	10	10.00
कुल	100	100	100	100



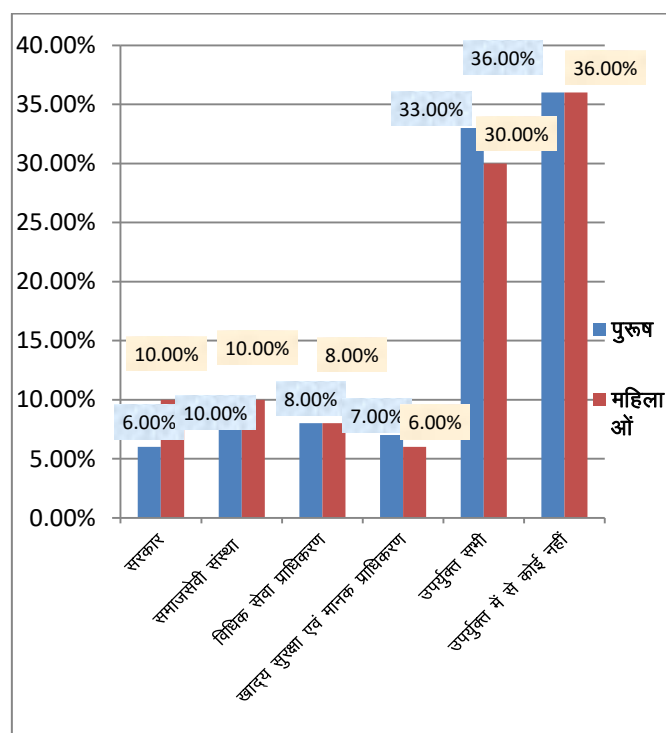
उत्तर सं. 07: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 87 पुरुष व 90 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया—“हाँ” जिनका प्रतिशत क्रमशः 87.00 व 90.00 है। 13 पुरुष व 10 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 13.00 व 10.00 है।

प्रश्न सं. 08: आपके क्षेत्र में उपभोक्ताओं के अधिकारों से सम्बन्धित विधिक जागरूकता के कार्यक्रमों का आयोजन किसके द्वारा किया गया?

प्र.क.- 08 तालिका

उत्तर	पुरुष		महिलाओं	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
सरकार	06	6.00	10	10.00
समाजसेवी संस्था	10	10.00	10	10.00
विधिक सेवा प्राधिकरण	08	8.00	08	8.00

खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण	07	7.00	06	6.00
उपर्युक्त सभी	33	33.00	30	30.00
उपर्युक्त में से कोई नहीं	36	36.00	36	36.00
कुल	100	100	100	100



उत्तर सं. 08: उपर्युक्त प्रश्न के सन्दर्भ में कुल 200 पुरुष व महिलाओं को सर्वेक्षण में शामिल किया गया जिसमें 100 पुरुष व 100 महिलाओं से प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न किये गये, जिनमें से 06 पुरुष व 10 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “सरकार” जिनका प्रतिशत क्रमशः 6.00 व 10.00 है। 10 पुरुष व 10 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “समाजसेवी संस्था” जिनका प्रतिशत क्रमशः 10.00 व 10.00 है। 08 पुरुष व 08 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “विधिक सेवा प्राधिकरण” जिनका प्रतिशत क्रमशः 8.00 व 8.00 है। 07 पुरुष व 06 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण”

जिनका प्रतिशत क्रमशः 7.00 व 6.00 है। 33 पुरुष व 30 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “उपयुक्त सभी” जिनका प्रतिशत क्रमशः 33.00 व 30.00 है। 36 पुरुष व 36 महिला उत्तरदाताओं ने उत्तर दिया— “उपरोक्त में कोई नहीं” जिनका प्रतिशत क्रमशः 36.00 व 36.00 है।

उपसंहार

आज का समय तकनीकी युग का है, इसलिये प्रत्येक व्यक्ति तकनीकी के साथ जुड़कर कार्य करना चाहता है। अब यदि सभी लोग तकनीकी और विज्ञान का सहारा लेकर कार्य करने लगते हैं। लेकिन शैक्षणिक दृष्टि से पिछड़े हुये हैं। जिसकी बजह से वे अपना कार्य सही तरीके से मानकों के अनुरूप नहीं कर पाते हैं। जिसकी बजह से अनावश्यक पदार्थों की मिलावट वस्तुओं में हो जाती है, और सेवाओं में भी कमी हो जाती है। जिसका सीधा-सीधा खामियाजा उपभोक्ताओं को भुगतना पड़ता है। चाहे ये खाद्य पदार्थ हों या फिर अन्य सेवाये।

सुझाव

उपयुक्त अध्ययन के आधार पर सुझाव निम्नलिखित हैं

1. बाजार में उत्पाद बेचने से पहले उनका सैंपल लेकर सरकार द्वारा मान्यताप्राप्त प्रयोगशालाओं द्वारा जाँच करवायी जायें।
2. मानको को पूरा न करने वाली कम्पनियों एवं विनिर्माताओं को प्रतिबन्धित किया जाये।
3. न्यायालयों को चाहिए कि वह विचाराधीन मामलों को एक निश्चित समय सीमा में निपटाये। और जिन उत्पाद कम्पनियों के मामले विचाराधीन हैं उनको अन्य पदार्थों को निर्मित करने से जब तक के लिए प्रतिबन्धित कर देना चाहिये।
4. सरकार को चाहिये की जनसंख्या के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2006 की एक-एक ईकाई प्रत्येक गाँव स्तर तक स्थापित की जानी चाहिये।
5. सरकार को चाहिये कि दूध के वास्तविक उत्पादन पर ध्यान दे और प्रत्येक गाँव व शहरों में आवश्यक रूप से उपभोक्ताओं के अधिकारों पर विशेष ध्यान दे।
6. विधायिका एवं संसद द्वारा कानूनों का निर्माण करते समय यह ध्यान रखना चाहिये कि प्रावधानों का

उल्लंघन करने वालों पर कड़ी कार्यवाही हो एवं दोषी को ही सजा मिले और इतनी सजा मिले जिससे मिलावट करने वाले लोग दुबारा से ये कार्य न करें, एवं उपभोक्ताओं के साथ खिड़वाल न हो सके।

संदर्भ सूची:

¹ AIR 1987 SC 990

² AIR 1955 SC 922

³ नरेन्द्र कुमार: भारतीय संविधान: इलाहाबाद लॉ एजेन्सी, 9वाँ संस्करण 2015, पेज न. 523।
