

उपभोक्ता संरक्षण के प्रति उपभोक्ताओं में जागरूकता की प्रवृत्ति : एक विधिक अध्ययन

डॉ० कृष्णदास तिवारी

अतिथि विद्वान, विधि स्नातकोत्तर महाविद्यालय, रीवा, मध्य प्रदेश, भारत।

सारांश

अध्ययन क्षेत्र रीवा जिला के उपभोक्ताओं में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रति जागरूकता में कमी दृष्टिगत होती है, जो जानकारी लापरवाही, न्यायालयीन लापरवाही, न्यायालयीन परेशानी एवं वाह्य दबाव का परिणाम होती है। यद्यपि 2010 के बाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत वाद न्यायालय में प्रस्तुत होने लगे हैं जो जागरूकता की शुभ संकेतक है।

शब्द कुंजी : उपभोक्ता, संरक्षण, जागरूकता, साक्षात्कार, विधिक अध्ययन

प्रस्तावना

वैश्वीकरण के साथ जिस तीव्र गति से वस्तुओं के पुर्ननिर्माण एवं उनके उपयोग की भावना में वृद्धि हुई है, उसी अनुपात में प्रयोग के लिए प्राप्त की जाने वाली वस्तुओं की मौलिकता में मिलावट एवं सेवाओं की गुणवत्ता व सही समय पर वस्तुओं एवं सेवाओं का प्रदाय न करने की परम्परा में हसात्मक दृष्टिकोण में अभिवृद्धि हो रही है। विभिन्न सेवा एवं संस्थाओं यथा जीवन बीमा निगम बैंकिंग, कई बैंकिंग संस्थाएँ, डाकघर, कोरियर, मालवाहक वाहनों, रेलवे, टेलीफोन, विद्युत सेवा, विभिन्न शासकीय उपक्रम, यात्रा, आवास, शिक्षा, लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी तथा प्रायवेट संस्थाएँ, बिल्डर्स, व्यवसायी, खाद्य पदार्थ विक्रेता, फुटकर विक्रेता तथा अन्या सेव प्रदान करने वाली संस्थायें जो कि उपभोक्ताओं को सेवा प्रदान करती हैं तथा बदले में प्रतिफल प्राप्त करती हैं ऐसे लोग, संस्थाएँ पहले तो लुभावने वादे करते हैं, झूठे विज्ञापन के जरिये उपभोक्ताओं को अपने जाल में फसाते हैं तथा वाद में यदि सेवा में कोई त्रुटि हो जाती है तो उपभोक्ताओं को आँख दिखाकर उनसे मुंह फेर लेते हैं। उपभोक्ता अपने आप को टगा महसूस करता है। विधिक रूप से ऐसा कोई व्यक्ति जिसने कोई माल अपने व अन्य के लिए सप्रतिफल क्रय करता है, या भाड़े में लेता है उपभोक्ता कहलाता है। ऐसे उपभोक्ताओं को वस्तुओं एवं सेवाओं की सही उपयुगेगिता मिले तथा सेवा प्रदान करने वाला व्यक्ति टगी न कर सके, भारतीय में उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करने की व्यवस्था की गई है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986, उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, 1987, उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 इसी तारतम्य में किये गये विशिष्ट प्रयास हैं, किन्तु उपभोक्ता संरक्षण के प्रति उपभोक्ताओं में जागरूकता की प्रवृत्ति क्या है, इसकी सम्यक जानकारी प्रदान करने के लिये रीवा जिला के विभिन्न वर्ग के उपभोक्ताओं का शोधात्मक अध्ययन किया गया है।

शोध विधि

शोध विषय की प्रकृति उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ताओं में जागरूकता की प्रकृति से सम्बंधित है जिसके लिये विस्तृत क्षेत्रीय सर्वेक्षण द्वारा उपलब्ध आंकड़ों द्वारा ही सम्यक निष्कर्ष प्राप्त किये जा सकते हैं। प्रस्तुत शोधकार्य जिसके अध्ययन क्षेत्र का सम्बंध मध्यप्रदेश का रीवा जिला है, में निवास कर रहे उपभोक्ताओं के स्वैच्छिक दैव निदर्शन विधि का उपयोग करते हुये साकारात्मक सूची द्वारा प्राप्त प्राथमिक आंकड़ों के उपयोग द्वारा पूर्ण किया गया है। साक्षात्कार प्राप्त उपभोक्ताओं के लिये यह संज्ञान में किया गया है

कि उनकी शैक्षणिक योग्यता, आर्थिक स्थिति अलग अलग है। प्राथमिक आंकड़ों के विश्लेषण से प्राप्त निष्कर्षों द्वारा उपभोक्ताओं में उपभोक्ता संरक्षण के प्रति जागरूकता की प्रवृत्तियों का निष्पादन किया गया है।

अध्ययन क्षेत्र

अध्ययन की क्षेत्रीय इकाई समग्र रीवा जिला है, जहाँ कुल 2256365 व्यक्ति निवास कर रहे हैं। जिले की कुल साक्षरता 71.5% हैं, जिसमें 81.5% पुरुष एवं 61.5% महिला साक्षरता पाई जाती है। जिले का सबसे बड़ा नगर रीवा है। जहाँ 315568 व्यक्ति निवास कर रहे हैं। यहीं पर जिला उपभोक्ता फोरम न्यायालय की स्थापना की गई है।

साक्षात्कार हेतु अध्ययन में सामिल उपभोक्ताओं का परिचय

उपभोक्ता संरक्षण के संदर्भ में उपभोक्ताओं के जागरूकता की प्रवृत्ति (Trends) की जानकारी प्राप्त करने के लिये साक्षात्कार में शामिल व्यक्तियों की कुल संख्या 100 है जिनमें 11 उपभोक्ताओं का परिचय एवं उपभोक्ता संरक्षण के प्रति जागरूकता की परिचयात्मक स्थिति निम्नानुसार है।

विश्लेषण

साक्षात्कार में शामिल सभी 100 उपभोक्ताओं की आर्थिक एवं शैक्षणिक स्थिति निम्नानुसार पायी गयी

सारणी 1

क्र.	मद	संख्या	साक्षात्कार में शामिल व्यक्तियों की संख्या से प्रतिशत	
1.	आर्थिक	उच्च वर्ग 50,000 रु. से अधिक	12	12
		मध्यम वर्ग 20,000 से 50,000 रु.	28	28
		निम्न वर्ग 20,000 से कम	60	60
2.	शैक्षणिक	स्नातकोत्तर	17	17
		स्नातक	30	30
		उ.मा.	32	32
		आठवी	08	08
		निरक्षर	13	13

स्रोत:- क्षेत्रीय सर्वेक्षण पर आधारित 2012-13

आर्थिक स्थिति

क्षेत्रीय सर्वेक्षण में 100 व्यक्तियों को साक्षात्कार में शामिल उपभोक्ताओं में 12 प्रतिशत उच्च आय वर्ग (50,000 रु से अधिक आय प्रति माह), 28 प्रतिशत मध्यम आय वर्ग (20,000 से 50,000 रु तक प्रति माह) तथा 60 प्रतिशत निम्न आय वर्ग (20,000 रु से कम आय प्रति माह) के उत्तरदाता पाये गये।

शैक्षणिक स्थिति

साक्षात्कार में शामिल 100 उत्तरदाताओं की शैक्षणिक योग्यता में 17 प्रतिशत स्नातकोत्तर, 30 प्रतिशत स्नातक, 32 प्रतिशत हायर सेकेण्डरी, 8 प्रतिशत आठवी पास एवं 13 प्रतिशत निरक्षर पाये गये।

उपभोक्ताओं में उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी की प्रवृत्ति

उपभोक्ताओं में उपभोक्ता संरक्षण की जागरूकता की प्रवृत्ति बिन्दुवार निम्नानुसार पायी गयी

सारणी 2

क्र.		मद	संख्या	कुल उपभोक्ताओं का प्रतिशत
1	जानकारी	हाँ	56	56
		नहीं	44	44
2	रसीद प्राप्त	हाँ	23	23
		नहीं	77	77
3	दुकानदार से शिकायत की प्रवृत्ति	हाँ	15	65.22
		नहीं	08	34.78
4	दुकानदार के वापस की प्रवृत्ति	वापस	04	26.66
		वापस नहीं	11	73.33
5	कोर्ट में शिकायत करने की प्रवृत्ति	हाँ	05	45.45
		नहीं	06	54.55

स्रोत: - साक्षात्कार द्वारा प्राप्त आंकड़ों के विश्लेषण पर आधारित

उपरोक्त सारणी से स्पष्ट होता है कि 100 उपभोक्ताओं में से मात्र 56 प्रतिशत उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी है। जिनको उपभोक्ता संरक्षण कानून की जानकारी नहीं है, उनमें मध्यम वर्गीय लोग तथा शिक्षित वर्ग भी शामिल है। उपभोक्ता में वस्तुओं एवं सेवाओं के क्रय की अवधि में रसीद प्राप्त करने की प्रवृत्ति के अध्ययन से स्पष्ट होता है कि मात्र 23 प्रतिशत उपभोक्ता ही पक्की रसीद प्राप्त किये हैं। 77 प्रतिशत लोगों द्वारा विक्रेता के द्वारा कोई रसीद प्राप्त नहीं की गई है। जिन 23 व्यक्तियों ने रसीद प्राप्त किया उनमें 65.22 प्रतिशत लोगों की सेवा में स्वामी के प्रति दुकानदार से शिकायत की गई, जबकि 34.78 प्रतिशत लोगों ने कोई शिकायत नहीं किया। दुकानदार ने शिकायत पर 26.66 प्रतिशत लोगो को राहत दी जबकि 73.33 प्रतिशत लोगों को कोई राहत नहीं मिली। जिन लोगों को दुकानदार से राहत नहीं मिली, उनमें से मात्र 45.45 प्रतिशत लोग उपभोक्ता फोरम न्यायालय गये। शेष उपभोक्ता ठगी के शिकार रहे।

निष्कर्ष

उपभोक्ता विप्लेषण से निम्नलिखित निष्कर्ष प्राप्त होते हैं—

1. शैक्षणिक योग्यता के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण कानून की जानकारी बढ़ती जाती है।
2. उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी के बावजूद उपभोक्ता आवश्यक विधि निहित वस्तुओं/सेवाओं के प्रति लापरवाह है। वह रसीद प्राप्त नहीं करता या रसीद प्राप्त नहीं करना चाहता।

3. पक्की रसीद प्राप्त करने के बावजूद कुछ उपभोक्ता / दुकानदार / सेवा प्रदाता के यहाँ शिकायत नहीं करते, जबकि उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी होती है, जो इस तथ्य का द्योतक है कि उनमें सकृयता का अभाव है।
4. सेवा प्रदाता के विरुद्ध उपभोक्ता फोरम न्यायालय में वाद प्रस्तुत करने से उपभोक्ता कतराते हैं, जो न्यायालयीन प्रक्रिया की दिक्कते एवं सेवा प्रदाता द्वारा बनाये गये दवाबों का परिणाम होता है।

उपर्युक्त विप्लेषण से प्राप्त निष्कर्षों के अनुसार जिन कारणों से उपभोक्ता को उपभोक्ता संरक्षण कानून का लाभ नहीं मिल पा रहा है। उपभोक्ता ठगे जाने के बाद भी मौनधारण किये रहता है। निम्नलिखित प्रयासों द्वारा उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण के प्रति उत्प्रेरित कर जागरूक बनाया जा सकता है—

1. उपभोक्ता— वस्तु/ सेवा प्रदाता से वस्तु प्राप्त करते समय पक्की रसीद अवश्य प्राप्त करें। रसीद के बारे में दुकानदार के वहकावे में न आवे।
2. वस्तु की परख ठीक से करें।
3. सही वस्तु या सेवा आपका अधिकार है, वह प्रचार—प्रसार ग्राम सभाओं एवं विभिन्न सामाजिक, सांस्कृतिक समारोहों के अवसर पर जागरूकता पैदा करें।
4. शासकीय स्तर पर अथवा एन.जी.ओं. के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण सम्बंधी कानून की व्यापक जानकारी प्रदान की जाय।
5. विद्यालयों में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को आवश्यक पाठ्य सामग्री में शामिल कर जागरूकता बढ़ाना।
6. टी.वी., समाचार पत्र, रेडियो, नाटक, नुक्कड़ सभाओं द्वारा उपभोक्ता संरक्षण विधि की व्यापक जानकारी प्रदान करना। उपर्युक्त उपायों एवं प्रयासों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिकार की जानकारी प्रदान कर उपभोक्ता समुदाय को जागरूक किया जा कर उन्हें ठगी से बचाया जा सकता है। जागरूकता में अभिवृद्धि का ठोस प्रभाव यह पड़ेगा कि वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रदाता नकली वस्तुओं के प्रदाय में हिचकेगें। इस व्यवस्था से एक स्वस्थ समाज के विनिर्माण की भूमि तैयार होगी।

संदर्भ

1. इमाम बख्श पिता श्री अयूब बख्श—उम्र—30 वर्ष, शैक्षणिक योग्यता—बी.ए., एल—एल.बी.(अधिवक्ता)के रूप में कार्य का अनुभव 5 वर्ष।
2. रफीउल कदर खान पिता श्री हफीज जेजाज खान—उम्र—60 वर्ष अधिवक्ता के रूप में अनुभव 19 वर्षों का शैक्षणिक योग्यता—एम.ए., एल—एल.बी.
3. सुधीर सिंह पिता श्री वैद्यनाथ सिंह—उम्र—28 वर्ष अधिवक्ता के रूप में कार्य का अनुभव दो वर्ष.
4. श्री हसन रजवी पिता श्री महमूद रजवी—उम्र—39 वर्ष, जन्म स्थान—बोदाबाग(झझरा) रीवा व्यवसाय प्रापटी डिलिंग भवन निर्माण, भूखण्ड उपलब्ध कराना.
5. श्री मनोज वांडा पिता श्री अमर देव वांडा—मेडिकल दवाओं के विक्रेता उम्र—40 वर्ष, निवासी बॉस घाट बस स्टैंड रीवा मध्यप्रदेश शैक्षणिक योग्यता—डिप्लोमा फार्मसी
6. श्री चक्रधर प्रसाद द्विवेदी पिता श्री कौशल प्रसाद द्विवेदी, प्रकरण क्रमांक 422/2007
7. श्री देवेन्द्र प्रसाद द्विवेदी तनय श्री रामजियावन द्विवेदी, प्रकरण क्रमांक 47/2008
8. श्री जगदीश आही तनय श्री पी.एन. आही, प्रकरण क्रमांक 173/2007
9. श्री मोतीलाल वर्मा तनय श्री बुद्धसेन वर्मा प्रकरण क्रमांक 148/08

10. श्रीमती राधा द्विवेदी पत्नी संपूर्णानंद द्विवेदी प्रकरण क्रमांक 518/0
11. श्री ज्ञानदास गुप्ता तनय श्रीनारायण दास गुप्ता प्रकरण क्रमांक 537/2006
12. श्री अंबिका प्रसाद मिश्रा तनय श्री गोविन्द मिश्रा प्रकरण क्रमांक 37/07
13. श्री कमलेश्वर प्रसाद तिवारी तनय श्रीरामभुवन तिवारी प्रकरण क्रमांक 9107/2008