



महाविद्यालय की छात्राओं के बीच उपभोक्ता शिक्षा के प्रति जागरूकता और व्यवहार का एक अध्ययन

प्रियंका नागर

गृह विज्ञान, सहायक आचार्य, राजकीय कला कन्या महाविद्यालय, कोटा, राजस्थान

priyankanagar2990@gmail.com

Available online at: www.isca.in, www.isca.me

Received 4th December 2022, revised 16th April 2023, accepted 8th May 2023

Abstract

स्वतंत्र बाजार की अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता को सम्राट कहा जाता है और वस्तुओं एवं सेवाओं के चयन की स्वतन्त्रता हर उपभोक्ता के पास सुरक्षित है। प्रत्येक व्यक्ति अपनी आवश्यकता के अनुसार वस्तुओं एवं सेवाओं का चयन और क्रय करता है। बाजार में कुछ विक्रेता ऐसे होते हैं जो हमेशा उपभोक्ता की स्थिति को कमजोर बनाते हैं जिससे उपभोक्ता को वस्तुओं एवं सेवाओं के चयन का उचित अवसर प्राप्त नहीं होता। वर्तमान समय में उपलब्ध वस्तुओं के अनेक प्रकार के विज्ञापन प्रकाशित होते हैं जो उपभोक्ता को वस्तुओं का चुनाव करने में सहायक होते हैं कि कौनसी वस्तु उपयोगी है एवं उसका चयन किस प्रकार करना है लेकिन कई बार विज्ञापन में दी गई सूचना भी गलत होती है जिनको उपभोक्ता सही मानकर क्रय कर लेते हैं जिसका लाभ उत्पादक एवं व्यापारियों को प्राप्त होता है। उपरोक्त अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य छात्राओं को उपभोक्ता शिक्षा, अधिनियम एवं अधिकारों के प्रति जागरूक करना है और यह पता लगाना है कि छात्राएँ अपने ज्ञान का प्रयोग किस प्रकार करती हैं। वह अपने अधिकारों के प्रति कितनी जागरूक हैं और उन्हें प्राप्त करने में किस हद तक प्रयास करती हैं। अध्ययन का प्रमुख आधार मूल्यांकन और विश्लेषण के माध्यम से प्राप्त प्राथमिक स्त्रोतों से आकड़े एकत्र करना है। छात्राओं का मूल्यांकन एवं विश्लेषण कर उनमें उपभोक्ता शिक्षा के प्रति जागरूकता पैदा की गई और उन्हें उपभोक्ता अधिकारों और अधिनियम से होने वाले फायदों से भी अवगत कराया गया जिससे वह अपने अधिकारों का उपयोग सही समय व सही जगह पर कर सकें और स्वयं के साथ - साथ समाज व राष्ट्र में हो रहे उपभोक्ता हनन के रोकथाम में अपनी महत्वपूर्ण भागीदारी सुनिश्चित कर सकें।

Keywords: अर्थव्यवस्था, अधिनियम, अधिकार, हनन, सुनिश्चित।

प्रस्तावना

उपभोक्ता किसी भी देश में समस्त आर्थिक क्रियाओं का आधार है। प्रत्येक व्यक्ति किसी न किसी रूप में उपभोक्ता अवश्य होता है। इस प्रकार उपभोक्ता से आशय वह व्यक्ति होता है जो व्यक्तिगत

आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए वस्तुओं एवं सेवाओं का उपयोग करता है। उपभोक्ता कोई भी व्यक्ति हो सकता है। वर्तमान समय में व्यक्ति की आवश्यकताओं में निरंतर वृद्धि हो रही है। इस वृद्धिको देखते हुए व्यक्ति को उपभोक्ता शिक्षा का ज्ञान अवश्य होना चाहिए उपभोक्ता शिक्षा प्राप्त करना हर व्यक्ति का अधिकार है। उपभोक्ता शिक्षा का

Vol. 10(2), 12-16, May (2023)

उद्देश्य व्यक्ति को वस्तुओं एवं सेवाओं को खरीदना एवं उपयोग करना सिखाना है जिससे व्यक्ति कोई भी वस्तु क्रय करें तो क्रय करने से पूर्व उसकी पूर्ण जानकारी प्राप्त करें जिससे उसे खरीदी गई वस्तु के बारे में कोई शंका उत्पन्न ना हो।

उपभोक्ता शिक्षा के अन्तर्गत व्यक्ति को यह बताया जाता है कि कौनसी वस्तु कब, कहाँ से, कितनी मात्रा में और खरीदी जाने वाली वस्तु का ब्राण्ड या ट्रेड मार्क क्या है इन सब की जानकारी प्रदान की जाती है जिससे उपभोक्ता कोई भी वस्तु क्रय करते समय सतर्क रहें व वह ठका नहीं जा सकें। इसी के साथ उपभोक्ता शिक्षा की आवश्यकता व्यक्ति को हर जगह पर महसूस होती है। उपभोक्ता शिक्षा के ज्ञान से व्यक्ति स्वयं के धन का उचित उपयोग कर ट्रेड मार्क के अन्तर्गत आने वाली गुणवत्ता पूर्ण वस्तु क्रय कर सकता है व उसका उपभोग कर सकता है। किसी भी प्रकार की वस्तु खरीदने से पूर्व उपभोक्ता के मस्तिष्क में यह विचार उत्पन्न हो जाता है कि वह वस्तु क्यों खरीद रहा है, उसकी उपयोगिता क्या है व खरीदी गई वस्तु उसकी आवश्यक आवश्यकता की पूर्ति कर रहा है या नहीं। इस प्रकार उपभोक्ता शिक्षा हर व्यक्ति जो किसी न किसी वस्तु का उपभोग कर रहा है उसके लिए आवश्यक है वहीं उपभोक्ता शिक्षा से उपभोक्ता को अपने दायित्वों की भी जानकारी प्राप्त हो जाती है और अपने अधिकारों का संरक्षण भी कर सकता है।

15 मार्च 1962 का दिन उपभोक्ता अधिकारों का ऐतिहासिक दिन था इस दिन चार उपभोक्ता अधिकारों की घोषणा की गई और कहा गया कि उपभोक्ता अर्थव्यवस्था का सबसे बड़ा समूह है। सर्वप्रथम उपभोक्ताओं के लिए चार आधारभूत अधिकारों की घोषणा की गई। 1990 के बाद IOCU ने चार और अधिकार सम्मिलित किए जिससे आठ उपभोक्ता अधिकार हो गये इस प्रकार भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (1986) के तहत आठ अधिकारों में से छः अधिकारों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत वैधानिक रूप से पारित कर सम्मिलित किया गया।

उपभोक्ता अधिकार: सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चयन का अधिकार, प्रतिनिधित्व या सुनवाई का अधिकार, क्षतिपूर्ति या मुआवजे का अधिकार, उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार, आधारीय आवश्यकता का अधिकार, स्वास्थ्य पर्यावरण का अधिकार, बहिष्कार का अधिकार

कंज्यूमर यूनिटी एवं ट्रस्ट सोसायटी ने भारत की स्वतंत्रता की 41वीं वर्षगाँठ 15 अगस्त, 1988 “बहिष्कार के अधिकार” को 9वाँ उपभोक्ता अधिकार घोषित किया।

उपभोक्ता संरक्षण एवं जागरूकता

व्यापारी उपभोक्ता का शोषण नहीं कर सकें, इसलिए सरकारी एवं गैर सरकारी संगठनों के द्वारा कई प्रयास किये जा रहे हैं। भारत सरकार ने उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए कई कदम उठाए हैं लेकिन फिर भी कई नागरिक इनसे अभी तक अज्ञात है, चाहें वे शिक्षित हों या अशिक्षित।

भारत सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण हेतु कई कदम उठाये हैं जिसके अन्तर्गत आने वाले कुछ अधिनियम निम्नलिखित है। जहर अधिनियम: 1919, भारतीय वस्तु विक्रय अधिनियम: 1930, श्रेणीकरण एवं बाजार अधिनियम: 1937, भार एवं माप स्तरीकरण अधिनियम: 1939, औषधियाँ एवं मादक पदार्थ अधिनियम: 1940, भारतीय मानक संस्थान: 1952, खाद्य पदार्थ निषेध अधिनियम: 1954, फल उत्पाद आदेश मानक: 1955, आवश्यक वस्तु अधिनियम: 1955, बाँट एवं माप-तौल अधिनियम: 1956, माँस निरीक्षण केंद्र, एकाधिकार और नियंत्रित व्यापार अधिनियम: 1969, डिब्बा बन्द वस्तु नियम: 1970, एगमार्क प्रमापीकरण, कृषि उत्पादों के ग्रेडिंग एवं मार्केटिंग अधिनियम: 1973, विद्युतीय उपकरण अधिनियम: 1976, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम: 1986.

ये अधिनियम उपभोक्ता की रक्षा के लिए बनाए गए हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ताओं को बेहतर संरक्षण प्रदान करता है और उपभोक्ताओं की शिकायतों को यथाशीघ्र हल करने का प्रयास करता है।

बढ़ते बदलाव के साथ कम उम्र के बच्चे भी उपभोक्ता बन रहे हैं। युवाओं को वस्तुओं और सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करना सीखना चाहिए क्योंकि वर्तमान समय में युवाओं के सामने हर वस्तु के लिए कई विकल्प उपलब्ध है जिनमें से एक वस्तु का चुनाव करना युवाओं के लिए असमंजस उत्पन्न कर देता है इसलिए छात्राओं को उपभोक्ता शिक्षा के प्रति जागरूक करना चाहिए। उपभोक्ता शिक्षा एवं अधिनियमों की पूर्ण जानकारी होने पर विद्यार्थी जब कभी भी कोई वस्तु क्रय करने जाएंगे तो वह उस वस्तु को क्रय करने से पूर्व विक्रेता से उक्त

Vol. 10(2), 12-16, May (2023)

वस्तु के बारे में पूर्ण जानकारी एकत्रित करेंगे। अगर वस्तु क्रय करने के बाद वस्तु में कोई कमी नजर आए तो विद्यार्थी उस विक्रेता के खिलाफ शिकायत दर्ज कर सकता है।

शिकायत कहाँ दर्ज करनी है, शिकायत करने की अवधि कितनी है, शिकायत कब दायर करें और शिकायत कौन-कौन का सकता है इन सब की जानकारी विद्यार्थियों को अवश्य होनी चाहिए ताकि वह अपनी समस्या का समाधान शीघ्र प्राप्त कर सकें। इन सब बातों को ध्यान में रखते हुए तीन स्तरीय अर्द्ध न्यायिक तंत्र की स्थापना की गई है। ये तीन स्तर निम्न प्रकार हैं।

स्तर	न्यायिक तंत्र	वित्तीय सीमा
जिला स्तर	जिला मंच	20 लाख तक
राज्य स्तर	राज्य आयोग	20 लाख से 1 करोड़ तक
राष्ट्रीय स्तर	राष्ट्रीय आयोग	1 करोड़ से अधिक

इन तीनों स्तरों में शिकायत प्राप्त करने के 90 दिनों के भीतर ही विवाद को हल करने का प्रावधान है वहीं शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने पर कोई शुल्क भी नहीं देना पड़ता इसलिए हर व्यक्ति को उपभोक्ता शिक्षा की जानकारी अवश्य होनी चाहिए ताकि वह छला नहीं जा सकें व अपने अधिकारों को सुरक्षित रख सकें।

उद्देश्य: छात्राओं में उपभोक्ता शिक्षा का आँकलन करना। छात्राओं को उपभोक्ता के हितों, अधिकारों एवं सुरक्षा के प्रति जागरूक करना। छात्राओं के उपभोक्ता व्यवहार का अध्ययन करना। छात्राओं का जागरूकता के प्रति ज्ञान का स्तर ज्ञात करना।

कार्य प्रणाली

यह अध्याय वर्तमान जांच की कार्यप्रणाली का विवरण प्रस्तुत करता है। इस अध्ययन में उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अध्ययन का मूल्यांकन और विश्लेषण किया गया है। उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए मुख्य रूप से प्राथमिक स्त्रोतों से डेटा प्राप्त किया गया। प्राथमिक डेटा एकत्र करने के लिए उपभोक्ता अधिकारों एवं अधिनियमों से संबंधित 25 प्रश्नों की प्रश्नावली बनाई गई जो देव निर्देशन पद्धति से चुनी गई 50 छात्राओं से

पूछे गए। स्वनिर्मित प्रश्नावली में हाँ/ना एवं विभिन्न विकल्पों से संबंधित प्रश्न है एवं प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने के लिए राजकीय कला कन्या महाविद्यालय, कोटा की छात्राओं का चयन किया गया है जो बी.ए. और एम. ए. की छात्राएँ। इन छात्राओं से अधिनियम और संरक्षण से संबंधित सामान्य जानकारी के प्रश्न पूछे गये है।

महाविद्यालय की छात्राओं का चुनाव इसलिए किया गया है क्योंकि भविष्य में उन्हें एक गृहिणी के रूप में भी अपनी भागीदारी को सुनिश्चित करना है। उन्हें उपभोक्ता शिक्षा सही समय पर मिल पायेगी तो वह परिवार की जरूरतों को पूरा करने में अपना सहयोग प्रदान करेगी इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि छात्र उपभोक्ता के रूप में अपने अधिकारों और कर्तव्यों को जानें। प्रश्नावली के माध्यम से खाद्य पदार्थ किसने खरीदा, किस प्रकार का खरीदा, खरीदते समय धोखा होने पर कार्यवाही की गई या नहीं, कार्यवाही नहीं करने का कारण क्या था आदि से संबंधित प्रश्न पूछे गए। उपभोक्ताओं की समस्याओं से संबंधित पत्रिकाओं, पुस्तकों एवं अध्ययनों के माध्यम से भी डेटा एकत्रित किया गया।

डेटा एकत्रित करने के लिए उपयोग में लाये गए प्रश्नों का प्रतिशत निकालकर उपभोक्ता छात्राओं को उपभोक्ता शिक्षा के बारे में कितना ज्ञान है का अध्ययन किया गया है।

परिणाम व चर्चा

कोटा शहर के राजकीय कला कन्या महाविद्यालय की छात्राओं से उपभोक्ता शिक्षा, संरक्षण व अधिनियम से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त की गई। तत्पश्चात् तथ्यों का प्रतिशत निकालकर उन्हें सारणी के रूप में प्रदर्शित किया गया। उपभोक्ता छात्राओं को उपभोक्ता शिक्षा का ज्ञान किस प्रकार प्राप्त होता है और वह अपने ज्ञान को किस प्रकार प्रयोग में लाते हैं इसकी जानकारी एकत्र की गई और अगर उन्हें सही जानकारी प्राप्त नहीं है तो उन्हें सही जानकारी प्राप्त करने के तरीके बताए गए जिससे वह अपने अधिकारों और संरक्षण के प्रति जागरूक होगी और उनका उपयोग सही तरीके से कर सकेगी।

सारणी संख्या-1 में दिए गए आंकड़ों के अनुसार महाविद्यालय में सबसे अधिक छात्राएँ 58%, 18-20 वर्ष की एवं सबसे कम छात्राएँ 2%, 21 से अधिक उम्र की शामिल है। जो बी.ए. और एम. ए. में अध्ययनरत हैं जिनसे प्रश्नावली के माध्यम से प्रश्न पूछकर आंकड़ें एकत्रित किए गए हैं।

Vol. 10(2), 12-16, May (2023)

कार्य करते हैं। लेकिन 60% उपभोक्ता ही इस बात से अवगत है कि शिकायत कौन कर सकता है और कौन नहीं वहीं अधिकतम उपभोक्ता अभी भी इस जानकारी से अनभिज्ञ है कि क्रय कि गई वस्तु से संबंधित शिकायत कहाँ करनी चाहिए इसलिए उपभोक्ताओं को उपभोक्ता शिकायत केन्द्र से संबंधित जानकारी अवश्य देनी चाहिए।

सारणी संख्या-2 में उपरोक्त सारणी के अनुसार 5% छात्राएँ सबसे अधिक पुस्तकों का क्रय करती है। विक्रेता ने उपभोक्ता द्वारा क्रय की गई सामग्री से वास्तविक मूल्य की तुलना में अधिक धन लेकर उपभोक्ताओं के साथ धोखा किया था। धोखा होने की स्थिति में अधिकतम 36% उपभोक्ता पारिवारिक कारणों के कारण कोई कार्यवाही नहीं की।

सारणी संख्या-3 के अनुसार 84% उपभोक्ता सरकार द्वारा बनाए गए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 से अवगत थे। उपभोक्ताओं के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 उपभोक्ताओं के हित में

सारणी संख्या-4 में दिए गए आंकड़ों के अनुसार 92% उपभोक्ता कोई भी वस्तु क्रय करते समय वस्तु से संबंधित लेबल में दी गई जानकारी को ध्यान से पढ़ते है उसी के बाद वस्तु क्रय करते है। जिससे अगर उन्हें संबंधित वस्तु में कोई कमी नजर आती है तो वह उसकी शिकायत विक्रेता से करते है।

सारणी संख्या-1: उम्र और शिक्षा से संबंधित आंकड़े

उत्तरदाता की उम्र	16-18 वर्ष		18-20 वर्ष		20-21 वर्ष		21से अधिक			
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.		
	5	10	29	58	15	30	1	2		
शिक्षा	बी.ए. प्रथम वर्ष		बी.ए. द्वितीय वर्ष		बी.ए. तृतीयवर्ष		एम. ए. पूर्वाद्ध		एम. ए. उत्तराद्ध	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	12	24	7	14	16	32	10	20	5	10

सारणी संख्या-2 : छात्राओं में जागरूकता से संबंधित आंकड़े

खरीदे गए पदार्थ	फल व सब्जी		वस्त्र		किताबें		अन्य	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	5	10	7	14	25	50	13	26
धोखा कैसे हुआ	अधिक धन		कम मात्रा		खराब क्वालिटी		अन्य	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	17	34	2	4	7	14	3	6
एक्शन नहीं लेने का	पारिवारिक		संस्था का ज्ञान नहीं		जागरूक ना होना		अन्य	

Vol. 10(2), 12-16, May (2023)

कारण	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	18	38	4	8	2	4	11	22

सारणी संख्या-3: उपभोक्ता नियमों से संबंधित आंकड़ें

संरक्षण अधिनियम	1985		1986		1987		1988	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	2	4	42	84	6	12	0	0
शिकायत कौन करें	उपभोक्ता		संगठन सदस्य		उत्पादक		उपभोक्ता और संगठन सदस्य	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	30	60	1	2	0	0	19	38
शिकायत कहाँ करें	कलेक्टर ऑफिस		जिला कोर्ट		जिला फोरम		उपरोक्त सभी	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	7	14	2	4	15	30	26	52

सारणी संख्या 4 : सामान विक्रय करने से संबंधित आंकड़ें

क्रय वस्तु की पहचान	लेबल		ब्राण्ड		उपयोग तिथि		उपरोक्त सभी	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
	1	2	1	2	2	4	46	92

सारणी संख्या-5: विभिन्न प्रकार के मुद्दों से संबंधित आंकड़ें

मुद्दे	हाँ		नहीं	
	आ.	प्रति.	आ.	प्रति.
स्वयं सामान खरीदने से संबंधित	47	94	3	6
वस्तु खरीदते समय धोखा	29	58	21	42
धोखादड़ी की कार्यवाही	17	34	33	66
वस्तु का मानक चिन्ह देखना	46	92	4	8

सरकार के अधिनियमों की जानकारी	37	74	13	26
उपभोक्ता अधिकार संस्थान	27	54	23	46
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी	46	92	4	8
उपभोक्ता अधिकार एवं उत्तरदायित्वों की जानकारी	46	92	4	8
विक्रेता द्वारा बिल नहीं देने पर	15	30	35	70
महिला अधिकार	50	100	0	0
विज्ञापन नुकसान दायक होते हैं	3	6	47	92

सारणी संख्या-5 के अनुसार उपभोक्ताओं को उपभोक्ता से संबंधित सभी जानकारी प्राप्त कर लेना चाहिए जिससे उन्हें कोई भी वस्तु क्रय करते समय किसी भी तरह की परेशानी का सामना ना करना पड़े।

प्राप्त किये गये आकड़ों के अनुसार वर्तमान समय में उपभोक्ताओं के ज्ञान में काफ़ी परिवर्तन नजर आया है। 92% उपभोक्ता छात्राएँ स्वयं बाजार जाकर वस्तुओं को क्रय करती है जिससे उन्हें ध्यान रहे है कि कौनसी वस्तु क्रय करते समय क्या ध्यान रखना है क्योंकि 58% उपभोक्ता छात्राओं को वस्तु क्रय करते समय विक्रेता द्वारा ठगा गया है। धोखाधड़ी होने पर भी केवल 34% उपभोक्ता छात्राओं ने ही कार्यवाही कीवही, 66% ने इस पर कोई ध्यान नहीं दिया। इसी बात का तो फायदा हर विक्रेता उठाता है। इसलिए जब भी कोई विक्रेता धोखा करें तो कार्यवाही अवश्य करनी चाहिए जिससे विक्रेता आगे से कोई भी गलत काम करने से पहले सोचे। इसी के साथ हर उपभोक्ता को वस्तु पर लगे मानक चिन्हों को भी ध्यान से देखना चाहिए लेकिन ऐसा नहीं है अभी ये आंकड़ा 100% नहीं हुआ है; 8% उपभोक्ता अभी भी बिना मानक चिन्ह देखें ही वस्तु का क्रय करते हैं।

इन सब बातों के साथ - साथ उपभोक्ता छात्राओं को उपभोक्ता अधिनियमों की जानकारी भी होनी चाहिए लेकिन 74% उपभोक्ता ही इन अधिनियमों के बारे में जानते है कि सरकार ने उनको उपभोक्ता सेवा से संबंधित कुछ अधिकार भी दिए है और 54% उपभोक्ता छात्राएँ ऐसी है जो उपभोक्ता संस्थानों के बारे में भी जानती है। वर्तमान समय में उपभोक्ता स्वयं को धोखे बचाने के लिए स्वयं के स्तर पर जो हो सकता है वह कार्य करता है जिसके ही कारण अब 92% उपभोक्ताओं को संरक्षण अधिनियम 1986, अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों के बारे में

जानकारी है कि यह सब उपभोक्ताओं के लिए ही कार्य करते हैं इसलिए सभी उपभोक्ता छात्राएँ अपने अधिकारों के लिए आवाज उठाती है और उनमें से 70% छात्राएँ कोई भी वस्तु क्रय करतेसमय बिल की मांग भी करती है क्योंकि पूर्व में तो सभी विज्ञापनों को सही मानकर ही वस्तु का क्रय कर लेते थे लेकिन अब ऐसा नहीं है अब हर कोई किसी भी वस्तु को क्रय करने से पूर्व उस वस्तु के बारे में पूर्ण जानकारी प्राप्त कर लेते है क्योंकि अब उपभोक्ता सही गलत में पहचान करना सीख गया है।

उपरोक्त अध्ययन से ज्ञात हुआ है कि पूर्व की तरह अब उपभोक्ता किसी भी वस्तु से अनजान नहीं है। उसे सही गलत का ज्ञान है कि कौनसी वस्तु कहाँ से क्रय करनी है और कहाँ से नहीं।

निष्कर्ष

उपरोक्त अध्ययन से ज्ञात हुआ है कि उत्तरदाताओं द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार सभी उपभोक्ताओं के साथ किसी न किसी रूप में धोखा हुआ है और यह पाया गया है कि अधिकांश उपभोक्ताओं से वास्तविक कीमत से अधिक कीमत लेकर धोखा किया गया फिर भी किसी भी उपभोक्ता ने कई कारणों के चलते कोई भी कार्यवाही नहीं की। किसी भी उपभोक्ता छात्रा ने उपभोक्ता अदालतों में किसी भी प्रकार का मामला दर्ज नहीं करवाया। इन्हीं सब जानकारी को ध्यान में रखते हुए छात्राओं को अपने अधिकारों के लिए आगे आना चाहिए और किसी भी प्रकार से धोखा होने की स्थिति में अदालतों का दरवाजा अवश्य खटखटाना चाहिए।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के बारे में जागरूकता 74% उपभोक्ता छात्राओं में पाई गई जो इस बात से सहमत थे कि यह अधिनियम उनके पक्ष में कार्य कर रहा है इसी के साथ उपभोक्ता अदालतों के बारे में जानकारी ना के बराबर थी। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की सफलता हम सभी के प्रयासों पर निर्भर करती है।

छात्राओं को अपने हितों कि रक्षा करने के पक्ष में कुछ सुझाव दिए गए है। जो इस प्रकार है: सभी उपभोक्ताओं को उपभोक्ता शिक्षा प्रदान की जानी चाहिए। उनके द्वारा कोई भी वस्तु क्रय करते समय मानकीकृत चिन्ह अवश्य देखना चाहिए। उपभोक्ताओं को बिल की माँग करनी चाहिए। क्रय की गई किसी भी वस्तु में शिकायत होने पर उपभोक्ता मंच पर जाना चाहिए और संबंधित वस्तु का मुआवजा प्राप्त करना चाहिए।

किसी भी देश का सबसे बड़ा आर्थिक समूह उपभोक्ता होता है फिर भी उसे अक्सर वस्तुओं और सेवाओं की मात्रा, गुणवत्ता एवं कीमत में धोखा दिया जाता है। जो उपभोक्ता कभी “बाजार का राजा” कहा जाता था वहीं वर्तमान में इसका शिकार हो रहा है। उसे विक्रेता द्वारा वस्तुओं के बारे में पूर्ण जानकारी नहीं दी जाती जिस कारण वह इन सब से पीड़ित होता है। पीड़ित होने पर भी उपभोक्ता के पास ना तो समय है ना ही क्षमता की वह इन सब के खिलाफ कार्यवाही कर सकें।

विशेष रूप से महिला उपभोक्ता अभी तक अपने अधिकारों के प्रति इतनी जागरूक नहीं है जितना वर्तमान समय में होना चाहिए। इसके पीछे का सबसे बड़ा कारण है उपभोक्ता शिक्षा का अभाव। यदि एक महिला एक अच्छी उपभोक्ता है, तो वह न केवल अपने परिवार को लाभान्वित करती है अपितु राष्ट्र हित को भी बढ़ावा मिलता है।

संदर्भ

Vol. 10(2), 12-16, May (2023)

1. इशक, एस., एंड जबिल, एन.एफ.एम. (2012). इंपेक्ट ऑफ कन्सूमर अवेयरनेस एंड नॉलेज टू कन्सूमर इफेक्टिव बिहेवियर. एशियन सॉशियल साइंस, 8(13), 108.
2. कार्देस, एफ., क्रोनली, एम., एंड क्लाइन, टी. (2014). कन्सूमर बिहेवियर. संगेज लर्निंग.
3. सिंह, बी. (2019). गृह प्रबन्ध एवं आंतरिक सज्जा. जयपुर: पंचशील प्रकाशन.
4. सिंह, एस. के. (2005). उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम. इलाहाबाद: सेन्ट्रल लॉ एजेन्सी.
5. पाटनी, एम. (2020). उपभोक्ता अर्थशास्त्र. आगरा: स्टार पब्लिकेशन.
6. पाटनी, एम. (2019). उपभोक्ता शिक्षा. आगरा: स्टार पब्लिकेशन.
7. ब्लूम, पी. एन. (1976). हाउ विल कन्सूमर एजुकेशन इंपेक्ट कन्सूमर बिहेवियर. ए.सी.आर. नॉर्थ अमेरिकन एडवान्स.
8. ब्लूम, पी. एन., एंड फॉर्ट, जी. टी. (1979). इवेल्यूएशन ऑफ कन्सूमर एजुकेशन प्रोग्राम. जर्नल ऑफ कन्सूमर रिसर्च, 6(3), 270-279.
9. बांगिया, आर. के. (2003). अपकृत्य विधि एवं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम. इलाहाबाद: लॉ एजेन्सी पब्लिकेशन.
10. लाचेन्स, एम. जे., एंड लेगौल्ट, एफ. (2007). कॉलेज स्टूडेंट्स' कन्सूमर कंपिटेंस: आइडेंटिफाईंग द सॉशियलिज़ेशन सोर्स. जर्नल ऑफ रिसर्च फॉर कन्सूमर, (13), 1.
11. वधावा, डी.पी. (2006). द लॉऑफ कन्सूमर प्रॉटेक्शन. नई दिल्ली: पब्लिशड बाय वधावा एंड कंपनी नागपुर.
12. वंडरलिच, एस., गट्टो, के., एंड स्मोलर, एम. (2018). कन्सूमर नॉलेज अबाउट फूड प्रोडक्शन सिस्टम एंड देयर पंचेन्सिंग बिहेवियर. एनवायरनमेंट, डेवलपमेंट एंड सस्टेनबिलिटी, 20(6), 2871-2881.