

## क्या उपभोक्ता संरक्षण मिथक है? 'कट्स' द्वारा कराये गये उपभोक्ता जागरूकता सर्वे से प्राप्त राजस्थान में उपभोक्ता की स्थिति के निष्कर्ष

जयपुर, 12 अक्टूबर, 2011।

राज्य के 63 प्रतिशत लोग उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के विषय में जानते नहीं हैं जबकि इस कानून को बने 25वां वर्ष है। इस सर्वे का उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की 25वीं वर्षगांठ पर उपभोक्ताओं की स्थिति का आकलन करना है। उपभोक्ताओं के लिए कानून के इस रजत जयंति वर्ष की उपयोगिता को देखते हुए कराये गये सर्वे से प्राप्त आंकड़ों के परिणाम अप्रत्याशित व रोचक हैं। परिणामों के अनुसार ग्रामीण क्षेत्रों के 35 प्रतिशत लोग पूर्णतया अपने उपभोक्ता अधिकारों से अनभिज्ञ हैं वहीं 25 प्रतिशत लोगों को इसका आधा-अधूरा ज्ञान है। वहीं उपभोक्ता दायित्वों के सम्बन्ध में 42 प्रतिशत लोग अनभिज्ञ हैं और 21 प्रतिशत लोग इसका अधूरा ज्ञान रखते हैं, जो कि गंभीर विषय है।

उपरोक्त परिणाम उपभोक्ता संस्था 'कट्स' द्वारा 'ग्रेनिकार्क' परियोजना के अन्तर्गत शोध में करवाए गए सर्वे से प्राप्त हुए हैं। यह परियोजना राज्य के 12 जिलों में भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्रालय के सहयोग से चलाई जा रही है। परियोजना की विस्तृत जानकारी के लिए देखें [www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA](http://www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA) .

इस सर्वे में परियोजना के 12 जिलों के विभिन्न सामाजिक व आर्थिक वर्ग के कुल 2349 उपभोक्ताओं से जानकारी जुटाई गई है। जिसमें 62 प्रतिशत उत्तरदाता ग्रामीण क्षेत्र से सम्बन्धित हैं तथा उसमें भी मात्र 7 प्रतिशत उत्तरदाता ही अशिक्षित हैं।

सर्वे के अन्य परिणामों में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के तहत उपभोक्ता हितार्थ स्थापित उपभोक्ता फोरमों, उनसे प्राप्त मुआवजा और फोरमों के क्रियाकलापों के प्रति उपभोक्ताओं को जानकारी स्पष्ट नहीं है। मात्र 37 प्रतिशत उपभोक्ताओं को अधिनियम की जानकारी है। इस 37 प्रतिशत में से मात्र 38 प्रतिशत उपभोक्ताओं को ही फोरमों द्वारा मुआवजा देने की सीमा का ज्ञान है और इन 38 प्रतिशत में से मात्र 10 प्रतिशत उपभोक्ताओं ने ही उपभोक्ता फोरमों में शिकायत दर्ज की और इस 10 प्रतिशत में से 72 प्रतिशत उपभोक्ता फोरमों के निर्णय और तय सीमा से संतुष्ट पाये गये हैं।

एक प्रश्न में 55 प्रतिशत उपभोक्ता अधिकतम खुदरा मूल्य की जानकारी रखते हैं और 53 प्रतिशत खरीदारी के समय बिलों का मांग करते हैं, जो कि जागरूकता के स्तर का एक शुभ संकेत है।

सर्वे से प्राप्त आंकड़ों के अनुसार अधिसंख्य उपभोक्ताओं का भ्रामक प्रचार के प्रभाव व इससे पीड़ित उपभोक्ताओं द्वारा की जाने वाली संभावित कार्यवाही को लेकर जानकारी का अभाव पाया गया है। 57 प्रतिशत उपभोक्ता भ्रामक प्रचार से पीड़ित होने पर भी कार्यवाही करने से बचते हैं। लेकिन 77 प्रतिशत उपभोक्ता खरीदारी से पूर्व वस्तु की जांच परख करते हैं और इन में से 85 प्रतिशत उपभोक्ता बिना तिथि अंकित वस्तुओं की खरीदारी नहीं करते हैं। जो कि सकारात्मक संकेत है। सर्वे से प्राप्त निष्कर्षों से पता चलता है कि आम उपभोक्ता माल-तौल को लेकर काफी सजग हैं लेकिन इससे सम्बन्धित सरकारी विभाग को लेकर जानकारी बेहद कम है।

इसी तरह आम जन खाद्य और औषधि निरीक्षक के विषय में जानते हैं मगर उनके संबंध में विभागों को लेकर जानकारी नहीं है जिससे आम जन का इन विभागों से आपसी संवाद कम ही रहता है।

सर्वे के अन्तर्गत अन्य सम्बन्धित प्रश्नों के उत्तरों में मात्र 36 प्रतिशत उपभोक्ता ही उपभोक्ता कल्याण के लिए किये जा रहे कार्यों के लिए सरकारी प्रयासों से प्रसन्न हैं और उपभोक्ताओं की आम राय है कि सरकार प्रयास तो काफी कर रही है लेकिन इन प्रयासों का लाभ जमीनी स्तर तक नहीं पहुँच पा रहा है। अतः इस दिशा में और अधिक शोध और कार्यवाही की आवश्यकता है। वही गैर सरकारी संगठनों को लेकर भी लोगों का मत है कि इन्हे आम जन का विश्वास जीतने के लिए सुधार की आवश्यकता है।

उपभोक्ता अदालतों में वकीलों के हस्तक्षेप को लेकर लोगों में मिश्रित प्रतिक्रिया प्राप्त हुई है। 41 प्रतिशत उपभोक्ता महसूस करते हैं कि वकील इस विषय में अधिक पारगंत है और उपभोक्ता जागरूकता के अभाव तथा संकोच या झिझक के कारण परिस्थितियों का सामना नहीं कर पाते और एक बार इस कमी को दूर करले तो वे भी यह महसूस करेंगे कि उपभोक्ता कानून के अनुसार उपभोक्ता फोरम में वकीलों की आवश्यकता नहीं है।

सर्वे के दूसरे भाग में उपभोक्ताओं से खाद्य पदार्थों के विषय में जानकारी मांगी गई थी, इसमें प्रमुख रूप से खाद्य-अपमिश्रण, खाद्य कानून और उनसे सम्बन्धित विभाग प्रमुख थे। इस विषय में अधिकांश उपभोक्ताओं को (67 प्रतिशत) खाद्य विषय के कानून की जानकारी का अभाव है जो कि बेहद चिंताजनक है। अधिकांश खाद्य-अपमिश्रण मामलों के विरुद्ध लोगों में उत्साह/जागरूकता का अभाव देखा गया है क्योंकि अधिकांशतः इससे पीड़ित उपभोक्ताओं को यह नहीं मालूम कि वे इन शिकायतों को लेकर कहां जाएं?

राज्य सरकार के द्वारा चलाया गया 'शुद्ध के लिए युद्ध' के मामलों में 50 प्रतिशत उपभोक्ताओं को जानकारी तो है, लेकिन 51 प्रतिशत उपभोक्ताओं ने इस अभियान को आशिक रूप से ही सफल माना है और इसके उद्देश्यों के विषय में भी उनको आधा-अधूरा ज्ञान है। अधिसंख्य स्थानों पर उत्तरदाताओं ने बताया है कि उनके जिलों में प्रयोगशाला नहीं है या फिर क्रियाशील नहीं है। खाद्य अपमिश्रण के रोक-थाम के लिए राज्य सरकार द्वारा चलाए गए चल प्रयोगशाला के औचिक निरीक्षण के कारण भी लोग सरकारी प्रयासों को नाकाफी मानते हैं। 64 प्रतिशत उपभोक्ता खाद्य-अपमिश्रण के मामलों को उजागर करने में रूची नहीं रखते हैं।

इसी से सम्बन्धित प्रश्न के उत्तर में उपभोक्ताओं ने बताया कि घी, खाद्य तेल, मसाले, आटा, दूध, दाले और तो और पेट्रोलियम पदार्थ भी शुद्ध नहीं मिलता है। इस के अलावा मिठाई, चीनी, सब्जियां और बोतलबंद पानी की शुद्धता पर भी आशंका बनी रहती है। 50 प्रतिशत उपभोक्ता क्रमशः आटा, खाद्य तेल और घी में सबसे अधिक मिलावट को अनुभव करते हैं। ऐसा प्रतीत होता है कि राज्य में सीमेंट, दवाई, गहने और सौंदर्य प्रसाधन जैसी वस्तुएं भी मिलावट से बच नहीं पाई हैं। सर्वे के कुछ जिलों में उत्तरदाताओं ने शराब तक में मिलावट की जानकारी दी है।

उपरोक्त परिणामों को अगर हम देखें तो हम इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में अभी बहुत कुछ किया जाना बाकी है, चाहे वह उपभोक्ता जागरूकता, अधिकार, कर्तव्य का मामला हो या फिर उपभोक्ता को न्याय दिलाने की प्रक्रिया, प्रशिक्षण व न्याय व्यवस्था को दुरुस्त करने की प्रक्रिया का हो। इस दिशा में निरन्तर कार्य भी उपभोक्ता को इच्छित स्तर तक ला सकता है।

---

*अधिक जानकारी के लिए सम्पर्क करें:*

दीपक सक्सेना, सीनियर प्रोग्राम कोऑर्डिनेटर (मो.: 93513 66827)

अर्जुन कांत झा (मो.: 98871 74459)

वेबसाइट: [www.cuts-international.org](http://www.cuts-international.org) ; [www.cuts-international.org/cart](http://www.cuts-international.org/cart)