



ज्ञानविधि

कला, मानविकी और सामाजिक विज्ञान की सहकर्मी-समीक्षित, मूल्यांकित, त्रैमासिक शोध पत्रिका

ISSN : 3048-4537(Online)

3049-2327(Print)

IIFS Impact Factor-4.5

Vol.-3; Issue-2 (Apr.-June) 2026

Page No.- 186-195

©2026 Gyanvidha

<https://journal.gyanvidha.com>

Author's :

1. हरजीत सिंह चावला

शोधार्थी, अटल बिहारी वाजपाई
विश्वविद्यालय, बिलासपुर, छत्तीसगढ़.

2. सोनाली पोद्दार

सहायक प्राध्यापक, कौशलेंद्र राव विधि
महाविद्यालय, बिलासपुर, छत्तीसगढ़.

Corresponding Author :

हरजीत सिंह चावला

शोधार्थी, अटल बिहारी वाजपाई
विश्वविद्यालय, बिलासपुर, छत्तीसगढ़.

उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कानून : छत्तीसगढ़ के परिदृश्य पर एक अध्ययन

सारांश : यह शोध पत्र छत्तीसगढ़ राज्य में उपभोक्ता संरक्षण तंत्र और उपभोक्ता कानून के कार्यान्वयन का व्यापक विश्लेषण प्रस्तुत करता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के लागू होने के बाद से, छत्तीसगढ़ ने उपभोक्ता विवाद निवारण में उल्लेखनीय प्रगति की है, जिसमें जुलाई 2025 में 108% की निपटान दर हासिल करना प्रमुख है। यह अध्ययन राज्य में उपभोक्ता संरक्षण ढांचे की संरचना, कामकाज, चुनौतियों और भविष्य की संभावनाओं की जांच करता है। शोध में पाया गया कि डिजिटल प्लेटफॉर्म जैसे ई-दाखिल और ई-जागृति ने शिकायत निवारण में क्रांति ला दी है, जिसमें 520 मिलियन रुपये से अधिक की धनराशि उपभोक्ताओं को वापस दिलाई गई है। हालाँकि, ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता की कमी, डिजिटल विभाजन, और प्रवर्तन तंत्र की सीमाएँ प्रमुख चुनौतियाँ बनी हुई हैं। यह पत्र राज्य में उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत करने के लिए नीतिगत सिफारिशें प्रस्तुत करता है।

मुख्य शब्द : उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019, छत्तीसगढ़, ई-दाखिल, ई-जागृति, विवाद निवारण, उपभोक्ता जागरूकता

1. परिचय : उपभोक्ता संरक्षण किसी भी आधुनिक अर्थव्यवस्था की आधारशिला है, जो बाजार में विक्रेताओं और खरीदारों के बीच संतुलन सुनिश्चित करता है। भारत में, उपभोक्ता संरक्षण कानूनी ढांचे ने 1986 के अधिनियम से 2019 के व्यापक अधिनियम तक का सफर तय किया है। छत्तीसगढ़, जो अपनी विविधतापूर्ण जनसांख्यिकी और बढ़ती अर्थव्यवस्था वाला राज्य है, इन कानूनों के कार्यान्वयन के लिए एक महत्वपूर्ण केस स्टडी प्रस्तुत करता है।

इस शोध का उद्देश्य छत्तीसगढ़ के संदर्भ में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना है। विशेष रूप से, यह अध्ययन निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर खोजता है: (1) छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र कितना प्रभावी है? (2) डिजिटल पहलों ने

उपभोक्ता शिकायत निवारण को कैसे प्रभावित किया है? (3) राज्य में उपभोक्ता संरक्षण के समक्ष प्रमुख चुनौतियाँ क्या हैं? और (4) इन चुनौतियों से निपटने के लिए क्या नीतिगत हस्तक्षेप आवश्यक हैं?

यह अध्ययन गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों दृष्टिकोणों को सम्मिलित करते हुए मिश्रित-पद्धति पर आधारित है। द्वितीयक स्रोतों में सरकारी रिपोर्ट, न्यायिक निर्णय, शैक्षणिक पत्रिकाओं और समाचार रिपोर्टों का विश्लेषण किया गया है। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों और छत्तीसगढ़ राज्य उपभोक्ता आयोग के निर्णयों का विस्तृत विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है।

शोध का दायरा भौगोलिक रूप से छत्तीसगढ़ राज्य तक सीमित है, हालाँकि राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) के डेटा और तुलनात्मक संदर्भ के लिए अन्य राज्यों के आंकड़ों का भी उल्लेख किया गया है। यह पत्र विशेष रूप से वर्ष 2022-2025 की अवधि पर केंद्रित है, जिसमें कोविड-19 महामारी के बाद डिजिटल अपनाने और ई-कॉमर्स के विस्तार के संदर्भ में उपभोक्ता संरक्षण की गतिशीलता को समझने का प्रयास किया गया है।

2. वैचारिक ढांचा: उपभोक्ता संरक्षण का विकास

2.1 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019: प्रमुख प्रावधान : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने 1986 के पुराने अधिनियम को प्रतिस्थापित करते हुए कई नवीन प्रावधान पेश किए हैं। यह अधिनियम आधुनिक उपभोक्ता बाजार की जटिलताओं, विशेषकर ई-कॉमर्स, डिजिटल लेनदेन और सर्विस इकोनॉमी के विस्तार को ध्यान में रखते हुए बनाया गया था।

तालिका 1: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और 2019 की तुलना

विशेषता	अधिनियम, 1986	अधिनियम, 2019
उपभोक्ता की परिभाषा	केवल वस्तुओं और सेवाओं के खरीदार	ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों लेनदेन शामिल
अधिकार क्षेत्र (मूल्य सीमा)	जिला: 20 लाख तक; राज्य: 20 लाख-1 करोड़; राष्ट्रीय: 1 करोड़ से अधिक	जिला: 1 करोड़ तक; राज्य: 1-10 करोड़; राष्ट्रीय: 10 करोड़ से अधिक
अनुचित व्यापार प्रथाएं	सीमित दायरा	विस्तारित, डार्क पैटर्न शामिल
उत्पाद दायित्व	अनुपस्थित	निर्माताओं और सेवा प्रदाताओं के लिए कठोर दायित्व
केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA)	नहीं	हाँ, जांच शक्तियों सहित
मध्यस्थता	अनिवार्य नहीं	वैकल्पिक विवाद समाधान के रूप में शामिल
ई-कॉमर्स नियम	नहीं	हाँ, विशिष्ट नियम

स्रोत: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019; लेखक का संकलन

अधिनियम की सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक उत्पाद दायित्व का प्रावधान है। पहले, उपभोक्ताओं के लिए लापरवाही साबित करना एक बड़ी बाधा थी। नए अधिनियम के तहत, निर्माताओं, सेवा प्रदाताओं, और यहां तक कि विक्रेताओं को उनके उत्पादों या सेवाओं से होने वाली क्षति के लिए दोष के बावजूद उत्तरदायी ठहराया जा सकता है। यह छत्तीसगढ़ जैसे राज्य के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है, जहाँ दूरदराज के क्षेत्रों में किसान और उपभोक्ता तकनीकी विशेषज्ञता तक सीमित पहुंच रखते हैं।

2.2 उपभोक्ता की परिभाषा का विस्तार : अधिनियम 2019 ने 'उपभोक्ता' की परिभाषा का विस्तार करते हुए ऑनलाइन लेनदेन को स्पष्ट रूप से शामिल किया है। छत्तीसगढ़ के शहरी और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में ई-कॉमर्स की बढ़ती पैठ को देखते हुए यह प्रावधान अत्यंत प्रासंगिक है। अब अमेज़न, फ्लिपकार्ट, या अन्य ऑनलाइन प्लेटफॉर्म से खरीदारी करने वाले उपभोक्ता पारंपरिक दुकानों से खरीदारी करने वालों के समान कानूनी संरक्षण के पात्र हैं।

चित्र 1: छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र



स्रोत: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

2.3 केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) : CCPA की स्थापना अधिनियम 2019 का एक और महत्वपूर्ण पहलू है। यह नियामक निकाय जांच करने, दोषपूर्ण वस्तुओं को वापस बुलाने, और भ्रामक विज्ञापनों एवं अनुचित व्यापार प्रथाओं के लिए दंड लगाने की शक्ति रखता है। छत्तीसगढ़ के संदर्भ में, जहाँ उपभोक्ता जागरूकता का स्तर कम हो सकता है, CCPA की सुओ मोटु (स्वतः संज्ञान) कार्रवाई करने की क्षमता अत्यंत लाभकारी हो सकती है।

3. छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता संरक्षण की वर्तमान स्थिति

3.1 केस निपटान दर: एक सफलता की कहानी : हाल के आंकड़े बताते हैं कि छत्तीसगढ़ ने उपभोक्ता मामलों के निपटान में उल्लेखनीय प्रगति की है। जुलाई 2025 के आंकड़ों के अनुसार, छत्तीसगढ़ राज्य उपभोक्ता आयोग ने 108% की निपटान दर हासिल की, जिसका अर्थ है कि दर्ज मामलों की तुलना में अधिक मामलों का समाधान किया गया।

तालिका 2: जुलाई 2025 में शीर्ष प्रदर्शन करने वाले राज्यों की निपटान दर

क्रम	राज्य/आयोग	निपटान दर (%)
1	तमिलनाडु	277%
2	राजस्थान	214%
3	तेलंगाना	158%
4	हिमाचल प्रदेश	150%
5	उत्तराखंड	150%
6	मेघालय	140%
7	केरल	122%
8	NCDRC	122%
9	पुडुचेरी	111%
10	छत्तीसगढ़	108%
11	उत्तर प्रदेश	101%

स्रोत: उपभोक्ता मामलों का विभाग, DD India, Economic Times

यह उपलब्धि उपभोक्ता विवादों के समयबद्ध और प्रभावी समाधान की दिशा में चल रहे प्रयासों को रेखांकित करती है। जुलाई 2024 की तुलना में जुलाई 2025 में पूरे देश में उपभोक्ता मामलों का समग्र निपटान काफी अधिक था।

3.2 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH) की भूमिका : राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन एक प्री-लिटिगेशन प्लेटफॉर्म के रूप में प्रभावी साबित हुई है। 25 अप्रैल 2025 से 31 जनवरी 2025 के बीच, 31 सेक्टरों में उपभोक्ताओं को 520 मिलियन रुपये से अधिक की धनराशि वापस दिलाई गई। यह आंकड़ा बताता है कि अदालती कार्यवाही में जाने से पहले ही कई मामलों का समाधान संभव है, जिससे न्यायिक व्यवस्था पर बोझ कम होता है और उपभोक्ताओं को त्वरित राहत मिलती है।

4. डिजिटल पहल: ई-दाखिल और ई-जागृति

4.1 ई-दाखिल पोर्टल : ई-दाखिल पोर्टल उपभोक्ता शिकायतों के इलेक्ट्रॉनिक दाखिले के लिए एक अभिनव मंच है। यह सुविधा वर्तमान में 34 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में कार्यात्मक है। इस पोर्टल की प्रमुख विशेषताओं में उपयोगकर्ता पंजीकरण, ऑनलाइन शुल्क भुगतान, आवेदन स्थिति ट्रैकिंग, प्रतिवाद दाखिल करना, एसएमएस/मेल अलर्ट, और दस्तावेज़ अपलोड करने की सुविधा शामिल है।

24 जनवरी 2023 तक, देश भर में ई-दाखिल पोर्टल के माध्यम से कुल 35,898 उपभोक्ता शिकायतें ऑनलाइन दर्ज की गई थीं। यह डिजिटल अपनाने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है, हालांकि छत्तीसगढ़ के ग्रामीण क्षेत्रों में इसकी पहुंच अभी भी सीमित है।

4.2 ई-जागृति प्लेटफॉर्म : जनवरी 2025 में लॉन्च किया गया ई-जागृति प्लेटफॉर्म, पिछली प्रणालियों जैसे OCMS, ई-दाखिल, NCDRC CMS, और CONFONET पोर्टल को एकीकृत करता है। यह एकीकृत इंटरफेस उपभोक्ताओं को कहीं से भी शिकायत दर्ज करने, ऑनलाइन या ऑफलाइन शुल्क भुगतान करने, और वास्तविक समय में केस स्टेटस ट्रैक करने की सुविधा प्रदान करता है।

तालिका 3: ई-जागृति प्लेटफॉर्म की प्रमुख विशेषताएं

विशेषता	विवरण
बहुभाषी समर्थन	कई भाषाओं में उपलब्ध
चैटबोट सहायता	AI-संचालित सहायता
आभासी सुनवाई	दूरस्थ न्यायिक प्रक्रिया
वॉयस-टू-टेक्स्ट	दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं के लिए
वकील मॉड्यूल	विधिक पेशेवरों के लिए समर्पित इंटरफेस
न्यायाधीश मॉड्यूल	न्यायिक अधिकारियों के लिए समर्पित इंटरफेस

स्रोत: उपभोक्ता मामलों का विभाग [citation]

6 अगस्त 2025 तक, दो लाख से अधिक उपयोगकर्ताओं ने इस पोर्टल पर पंजीकरण कराया था, जिसमें प्रवासी भारतीय (NRI) भी शामिल थे, और इस वर्ष 85,531 मामले इसके माध्यम से दर्ज किए गए थे।

चित्र 2: ई-जागृति पोर्टल पर उपयोगकर्ता पंजीकरण में वृद्धि



स्रोत: उपभोक्ता मामलों का विभाग (अनुमानित)

4.3 फरवरी 2026 की क्षेत्रीय कार्यशाला : फरवरी 2026 में, उपभोक्ता मामलों के विभाग ने छत्तीसगढ़ सरकार के साथ मिलकर रायपुर में एक दो-दिवसीय क्षेत्रीय कार्यशाला का आयोजन किया। इस कार्यशाला में राष्ट्रीय, राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों के वरिष्ठ अधिकारियों और न्यायिक सदस्यों ने भाग लिया। कार्यशाला के छह विषयगत तकनीकी सत्रों में निम्नलिखित विषयों पर चर्चा की गई:

1. ई-जागृति और AI उपकरण
2. शिकायत प्रवेश प्रक्रियाएं
3. डिजिटल और ई-कॉमर्स चुनौतियाँ (डार्क पैटर्न सहित)
4. निष्पादन आवेदनों का निपटान
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में प्रस्तावित संशोधन
6. आयोगों में प्रक्रियागत एकरूपता

इस कार्यशाला ने लंबित मामलों को कम करने और संस्थागत प्रभावशीलता में सुधार के लिए कार्रवाई योग्य रणनीतियाँ विकसित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

5. केस स्टडी: छत्तीसगढ़ राज्य आयोग के महत्वपूर्ण निर्णय

5.1 छात्र बनाम शैक्षणिक संस्थान: उपभोक्ता की परिभाषा की सीमा : सितंबर 2025 में, छत्तीसगढ़ राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग ने एक महत्वपूर्ण निर्णय में कहा कि एक छात्र, अपने शैक्षणिक संस्थान के वैधानिक कार्यों के संबंध में, 'उपभोक्ता' नहीं है।

मामले का विवरण: सिम्मी सिन्हा बनाम वी.एम. कॉलेज ऑफ नर्सिंग, सूरजपुर में, अपीलकर्ता ने कॉलेज के हॉस्टल में खराब सुविधाओं के कारण बीमार पड़ने और ट्रांसफर सर्टिफिकेट (TC) जारी न करने का आरोप लगाया था। उसने ₹1,60,000 की फीस का भुगतान किया था और कॉलेज ने TC जारी करने के लिए शेष ₹2,40,000 फीस की मांग की थी।

आयोग का तर्क: सर्वोच्च न्यायालय के ऐतिहासिक निर्णय *बिहार स्कूल एजामिनेशन बोर्ड बनाम सुरेश प्रसाद सिन्हा* (2009) का हवाला देते हुए, आयोग ने कहा: जब परीक्षा बोर्ड अपने वैधानिक कार्यों के निर्वहन में परीक्षा आयोजित करता है, तो वह किसी भी उम्मीदवार को अपनी 'सेवाएं' प्रदान नहीं करता है। न ही परीक्षा में भाग लेने वाला छात्र... बोर्ड से किसी भी सेवा को किराए पर लेता है या उसका उपयोग करता है... यह तथ्य कि परीक्षा आयोजित करने, उत्तर पुस्तिकाओं के मूल्यांकन, या मार्कशीट या प्रमाण पत्र प्रदान करने के दौरान कुछ लापरवाही,

चूक या कमी हो सकती है, बोर्ड को सेवा-प्रदाता और परीक्षार्थी को उपभोक्ता में परिवर्तित नहीं करता है..."

इस निर्णय ने स्पष्ट कर दिया कि शैक्षणिक संस्थानों के वैधानिक कार्य (जैसे परीक्षा आयोजित करना, प्रमाण पत्र जारी करना) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे में नहीं आते हैं। हालाँकि, यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि यह निर्णय शैक्षणिक संस्थानों की अन्य सेवाओं (जैसे हॉस्टल सुविधाएं, कैटीन) पर लागू नहीं होता है, जिन्हें उपभोक्ता सेवा माना जा सकता है।

5.2 निहितार्थ और सीमाएँ : यह निर्णय उपभोक्ता अधिनियम के दायरे की एक महत्वपूर्ण सीमा को दर्शाता है। जहाँ एक ओर अधिनियम ने उपभोक्ताओं को व्यापक संरक्षण प्रदान किया है, वहीं दूसरी ओर यह शैक्षणिक संस्थानों के मूल वैधानिक कार्यों पर लागू नहीं होता है। छत्तीसगढ़ जैसे राज्य में, जहाँ शिक्षा के क्षेत्र में निजी संस्थानों की संख्या बढ़ रही है, यह सीमा छात्रों के लिए एक चुनौती पैदा करती है, जिन्हें अपने अधिकारों के लिए अन्य कानूनी रास्ते (जैसे उच्च न्यायालय की रिट याचिका) अपनाने पड़ते हैं।

6. छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता जागरूकता का अध्ययन

6.1 गोदरेज एप्लायंसेज पर एक सर्वेक्षण : जून 2025 में प्रकाशित एक अध्ययन ने छत्तीसगढ़ में गोदरेज एप्लायंसेज के ग्राहकों के बीच जागरूकता और संतुष्टि का आकलन किया। इस अध्ययन में 63 प्रतिभागियों के साथ एक संरचित प्रश्नावली का उपयोग किया गया था।

तालिका 4: गोदरेज एप्लायंसेज के ग्राहक संतुष्टि डेटा

संतुष्टि पैरामीटर	सहमत/अत्यधिक सहमत (%)
उत्पाद की गुणवत्ता संतोषजनक है	63.5%
ब्रांड पर भरोसा है	58.2%*
दूसरों को अनुशंसा करेंगे	60.4%
कीमत मुख्य कारण थी	30.2%
उत्पाद गुणवत्ता मुख्य कारण थी	27.0%

अनुमानित (स्रोत में स्पष्ट रूप से उल्लिखित नहीं, लेकिन डेटा से अनुमानित)

स्रोत: अंतर्राष्ट्रीय वैज्ञानिक जर्नल ऑफ इंजीनियरिंग एंड मैनेजमेंट

अध्ययन के प्रमुख निष्कर्षों में शामिल हैं:

- अधिकांश ग्राहक गोदरेज के उत्पाद की गुणवत्ता से संतुष्ट हैं (63.5%)
- कीमत (30.2%) और उत्पाद गुणवत्ता (27.0%) ब्रांड चयन के प्राथमिक कारण हैं
- विक्रय-पश्चात सेवा (after-sales service) और प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण में सुधार की आवश्यकता है
- शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के बीच प्राथमिकताओं में भिन्नता पाई गई

यह अध्ययन छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता व्यवहार और प्राथमिकताओं को समझने के लिए एक उपयोगी केस स्टडी प्रदान करता है। यह बताता है कि जहाँ उपभोक्ता गुणवत्ता और कीमत को प्राथमिकता देते हैं, वहीं विक्रय-पश्चात सेवा जैसे क्षेत्रों में अभी भी सुधार की गुंजाइश है।

7. चुनौतियाँ और बाधाएँ

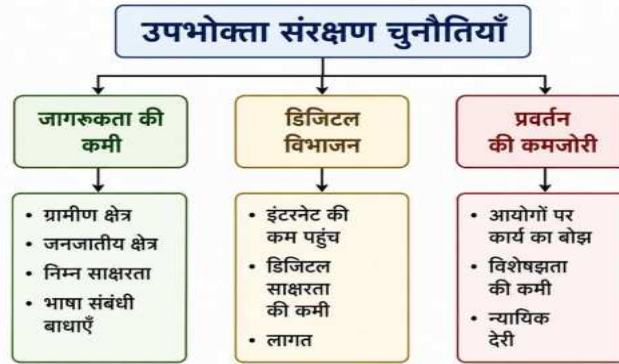
7.1 जागरूकता की कमी : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के सभी प्रगतिशील प्रावधानों के बावजूद, छत्तीसगढ़ की एक बड़ी आबादी, विशेषकर ग्रामीण और जनजातीय क्षेत्रों में, अपने अधिकारों और उपलब्ध निवारण तंत्रों के बारे में जागरूक नहीं है। यह एक गंभीर चुनौती है जिसके लिए राज्य सरकार और उपभोक्ता संगठनों द्वारा व्यापक आउटरीच

और शैक्षिक अभियानों की आवश्यकता है।

7.2 डिजिटल विभाजन : जहाँ ई-दाखिल और ई-जागृति जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म ने शिकायत दाखिल करने को आसान बना दिया है, वहीं डिजिटल विभाजन एक बड़ी बाधा बनी हुई है। छत्तीसगढ़ के कई ग्रामीण और दूरदराज के इलाकों में इंटरनेट कनेक्टिविटी और डिजिटल साक्षरता की कमी है। हालाँकि कॉमन सर्विस सेंटर (CSC) को ई-दाखिल साइट के साथ एकीकृत करने का प्रयास किया गया है, लेकिन इसकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन अभी शेष है।

7.3 प्रवर्तन की कमजोरियाँ : उत्पाद दायित्व और भ्रामक विज्ञापनों के लिए दंड का प्रवर्तन काफी हद तक छत्तीसगढ़ के भीतर न्यायिक और प्रशासनिक क्षमता पर निर्भर करता है। यदि उपभोक्ता आयोग अधिक काम के बोझ तले दबे हैं या जटिल उत्पाद दायित्व मामलों को संभालने के लिए उनके पास विशेषज्ञता की कमी है, तो अधिनियम के इच्छित लाभ साकार नहीं हो पाएंगे।

चित्र 3: छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता संरक्षण की प्रमुख चुनौतियाँ



स्रोत: लेखक का संकलन

7.4 मध्यस्थता की सीमाएँ : हालाँकि अधिनियम में मध्यस्थता को एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र के रूप में शामिल किया गया है, लेकिन इसकी सफलता प्रशिक्षित मध्यस्थों की उपलब्धता और पक्षों की भाग लेने की इच्छा पर निर्भर करती है। छत्तीसगढ़ जैसे राज्य में, जहाँ साक्षरता के स्तर और समझ में भिन्नता है, प्रभावी मध्यस्थता सुनिश्चित करने के लिए सावधानीपूर्वक संरचना और समर्थन की आवश्यकता है।

8. तुलनात्मक विश्लेषण: छत्तीसगढ़ बनाम अन्य राज्य

छत्तीसगढ़ के प्रदर्शन को बेहतर ढंग से समझने के लिए, अन्य राज्यों के साथ तुलनात्मक विश्लेषण आवश्यक है।

तालिका 5: विभिन्न राज्यों में उपभोक्ता संरक्षण का तुलनात्मक विश्लेषण

पैरामीटर	छत्तीसगढ़	तमिलनाडु	केरल	उत्तर प्रदेश
निपटान दर (जुलाई 2025)	108%	277%	122%	101%
ई-दाखिल शिकायतें	मध्यम	उच्च	उच्च	मध्यम
ग्रामीण पहुंच	सीमित	मध्यम	उच्च	सीमित
उपभोक्ता जागरूकता	विकासशील	उच्च	उच्च	विकासशील
डिजिटल बुनियादी ढांचा	विकासशील	मजबूत	मजबूत	विकासशील

स्रोत: लेखक का संकलन (उपलब्ध डेटा के आधार पर)

यह तुलना बताती है कि जहाँ छत्तीसगढ़ ने प्रशंसनीय प्रगति की है, वहीं उसे तमिलनाडु और केरल जैसे राज्यों से काफी कुछ सीखने को मिल सकता है, विशेषकर डिजिटल बुनियादी ढांचे और उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्रों में।

9. निष्कर्ष और सिफारिशें

9.1 निष्कर्ष : इस शोध के मुख्य निष्कर्ष निम्नलिखित हैं:

1. **प्रगतिशील कानूनी ढांचा:** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने उत्पाद दायित्व, CCPA, और ई-कॉमर्स विनियमन जैसे प्रगतिशील प्रावधानों के साथ उपभोक्ता संरक्षण के परिदृश्य को मौलिक रूप से बदल दिया है।
2. **प्रभावशाली निपटान दर:** छत्तीसगढ़ ने 108% की निपटान दर हासिल की है, जो राज्य सरकार और न्यायिक प्रणाली की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।
3. **डिजिटल परिवर्तन:** ई-दाखिल और ई-जागृति जैसे प्लेटफॉर्म ने शिकायत निवारण को अधिक सुलभ और कुशल बना दिया है, जिसमें दो लाख से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ता हैं।
4. **चुनौतियाँ बरकरार:** जागरूकता की कमी, डिजिटल विभाजन, और प्रवर्तन की कमजोरियाँ अभी भी प्रमुख चुनौतियाँ हैं, विशेषकर ग्रामीण और जनजातीय क्षेत्रों में।
5. **न्यायिक सीमाएँ:** शैक्षणिक संस्थानों के वैधानिक कार्यों को अधिनियम के दायरे से बाहर रखने जैसे न्यायिक निर्णय कानून के दायरे की सीमाओं को दर्शाते हैं।

9.2 सिफारिशें : इन निष्कर्षों के आधार पर, निम्नलिखित सिफारिशें प्रस्तुत की जाती हैं:

छत्तीसगढ़ सरकार के लिए:

1. **राज्य उपभोक्ता जागरूकता अभियान:** ग्रामीण और जनजातीय क्षेत्रों को लक्षित करते हुए बड़े पैमाने पर जागरूकता अभियान चलाया जाए, जिसमें स्थानीय भाषाओं और मीडिया (रेडियो, जनसभाएं, नुक्कड़ नाटक) का उपयोग किया जाए।
2. **कॉमन सर्विस सेंटर (CSC) सुदृढीकरण:** सभी CSC को ई-दाखिल और ई-जागृति प्लेटफॉर्म के लिए प्रशिक्षित किया जाए और ग्रामीण उपभोक्ताओं को मुफ्त/सब्सिडी वाली डिजिटल सहायता प्रदान की जाए।
3. **जिला आयोगों का डिजिटलीकरण:** सभी जिला उपभोक्ता आयोगों को वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और डिजिटल केस मैनेजमेंट सिस्टम से लैस किया जाए।

केंद्र सरकार के लिए:

4. **राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का विस्तार:** NCH को और अधिक सशक्त बनाया जाए ताकि यह केवल शिकायत पंजीकरण ही न करे, बल्कि वास्तविक समय में समाधान की प्रक्रिया भी शुरू कर सके।
5. **अधिनियम में संशोधन:** शैक्षणिक संस्थानों की गैर-शैक्षणिक सेवाओं (हॉस्टल, परिवहन, कैंटीन) को स्पष्ट रूप से अधिनियम के दायरे में लाने के लिए आवश्यक संशोधन किए जाएं।

जिला और राज्य आयोगों के लिए:

6. **प्रशिक्षण कार्यक्रम:** न्यायिक अधिकारियों और कर्मचारियों के लिए ई-जागृति प्लेटफॉर्म, AI उपकरणों, और ई-कॉमर्स मामलों की जटिलताओं पर नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाएं।
7. **मध्यस्थता को बढ़ावा:** जिला स्तर पर प्रशिक्षित मध्यस्थों का एक पैनल तैयार किया जाए और छोटे दावों के मामलों में मध्यस्थता को अनिवार्य बनाया जाए।

उपभोक्ता संगठनों और नागरिक समाज के लिए:

8. **जिला स्तरीय निगरानी समितियाँ:** प्रत्येक जिले में एक उपभोक्ता संरक्षण निगरानी समिति का गठन किया जाए, जिसमें अधिवक्ता, पत्रकार, शिक्षक, और नागरिक नेता शामिल हों।

9. **ऑनलाइन शिकायत प्रणाली का प्रशिक्षण:** महिला स्वयं सहायता समूहों (SHG) को ऑनलाइन शिकायत दाखिल करने का प्रशिक्षण दिया जाए ताकि वे ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता मामलों की मदद कर सकें।

9.3 शोध सीमाएँ और भविष्य की दिशाएँ : इस अध्ययन की कुछ सीमाएँ हैं। पहली, उपभोक्ता आयोगों तक प्राथमिक रिकॉर्ड तक पहुंच सीमित थी, जिसके कारण यह अध्ययन मुख्य रूप से द्वितीयक स्रोतों पर निर्भर है। दूसरी, उपभोक्ता जागरूकता पर उपलब्ध डेटा सीमित है और व्यापक सर्वेक्षण की आवश्यकता है।

भविष्य के शोध के लिए तीन दिशाएँ सुझाई जाती हैं:

1. **ग्रामीण उपभोक्ताओं पर एक व्यापक सर्वेक्षण:** छत्तीसगढ़ के ग्रामीण और जनजातीय जिलों में उपभोक्ता जागरूकता और व्यवहार का एक व्यापक सर्वेक्षण किया जाए।
2. **तुलनात्मक अध्ययन:** छत्तीसगढ़ और केरल या तमिलनाडु जैसे उच्च-प्रदर्शन वाले राज्यों के बीच एक तुलनात्मक गुणात्मक अध्ययन किया जाए ताकि सर्वोत्तम प्रथाओं की पहचान की जा सके।
3. **ई-जागृति के प्रभाव का मूल्यांकन:** ई-जागृति प्लेटफॉर्म के शुरू होने के बाद केस निपटान के समय और उपयोगकर्ता संतुष्टि पर इसके प्रभाव का एक मात्रात्मक मूल्यांकन किया जाए।

10. सारांश : छत्तीसगढ़ में उपभोक्ता संरक्षण का परिदृश्य तेजी से विकसित हो रहा है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने एक मजबूत कानूनी ढांचा प्रदान किया है, और राज्य ने केस निपटान में प्रभावशाली प्रगति दिखाई है। डिजिटल पहलों ने शिकायत निवारण में क्रांति ला दी है, और फरवरी 2026 की क्षेत्रीय कार्यशाला ने सहयोग और क्षमता निर्माण को बढ़ावा दिया है।

हालाँकि, चुनौतियाँ बनी हुई हैं। जागरूकता की कमी, डिजिटल विभाजन, और प्रवर्तन की कमजोरियाँ उन बाधाओं में शामिल हैं जिन्हें दूर करने की आवश्यकता है। अंततः, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की सफलता केवल उसके प्रगतिशील प्रावधानों में निहित नहीं है, बल्कि यह सुनिश्चित करने में है कि ये प्रावधान छत्तीसगढ़ के सबसे दूरदराज के कोनों में रहने वाले सबसे कमजोर उपभोक्ताओं तक भी पहुँचें।

संदर्भ :

कानूनी दस्तावेज:

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (भारत का अधिनियम संख्या 35, 2019)।

न्यायिक निर्णय :

2. बिहार स्कूल एजामिनेशन बोर्ड बनाम सुरेश प्रसाद सिन्हा, IV (2009) CPJ 34 (SC)।

पुस्तकें और लेख :

3. Agnihotri, V. K. (2020). *Consumer Protection Law in India: An Introduction*. LexisNexis.
4. Singh, S., & Sharma, R. (2019). *The Consumer Protection Act, 2019: A Comprehensive Commentary*. Eastern Book Company.

सरकारी रिपोर्ट और वेबसाइटें :

5. उपभोक्ता मामलों का विभाग, भारत सरकार। (2026, फरवरी 23)। *Regional Workshop on Strengthening Consumer Protection in Raipur*. Construction World. <https://www.constructionworld.in/policy-updates-and-economic-news/regional-workshop-on-strengthening-consumer-protection-in-raipur/86787>
6. उपभोक्ता मामलों का विभाग। (2025, अगस्त 16)। *Ten states and NCDRC achieve over 100% consumer case disposal rate in July 2025*. DD India. <https://ddindia.co.in/2025/08/ten-states-and-ncdrc-achieve-over-100-consumer-case-disposal-rate-in-july-2025/>

7. उपभोक्ता मामलों का विभाग। (2025, अगस्त 16)। *Disposal of consumer cases in NCDRC at 122 pc in Jul; 10 states resolve over 100 pc complaints*. The Economic Times. <https://economictimes.indiatimes.com/news/india/disposal-of-consumer-cases-in-ncdrc-at-122-pc-in-jul-10-states-resolve-over-100-pc-complaints/printarticle/123344797.cms>
8. उपभोक्ता मामलों का विभाग। (2025, अगस्त 16)। *NCDRC Records Disposal Of 122% Consumer Cases In July, 10 States Resolve Over 100% Complaints*. ETV Bharat. <https://www.etvbarat.com/en/!bharat/achievement-for-consumer-grievance-redressal-in-the-county-enn25081703737>
9. उपभोक्ता मामलों का विभाग। (2023, जनवरी 24)। *Total number of consumer complaints filed online through e-Daakhil portal*. CGPSC Notes. <https://chhattisgarh.pscnotes.com/daily-chhattisgarh-news-update/feb-23/03-02-23-daily-chhattisgarh-cgpsc-current-affairs/amp/>
10. उपभोक्ता मामलों का विभाग। (2022, सितंबर 7)। *E-daakhil portal emerges as effective solution for aggrieved consumers*. The Right News. <https://www.therightnews.in/2022/09/08/e-daakhil-portal-emerges-as-effective-solution-for-aggrieved-consumers/>

शैक्षणिक पत्रिकाएँ :

11. शर्मा, पी., & वर्मा, ए. (2025, जून 8)। *Customer Awareness and Satisfaction of Godrej Appliances in Chhattisgarh*. International Scientific Journal of Engineering and Management. SciProfiles. <https://sciprofiles.com/publication/view/8f2af255e24f7733356778886d1e81a6>

समाचार रिपोर्टें :

12. Supreme Today AI. (2025, सितंबर 5)। *Student is Not a 'Consumer' Under Consumer Protection Act for Statutory Examination Functions: Chhattisgarh State Commission*. <https://supremetoday.ai/student-is-not-a-consumer-under-consumer-protection-act-for-statutory-examination-functions-chhattisgarh-state-commission-INDSCDRC00000023316>
13. Zee Business. (2025, अगस्त 16)। *Ten states, NCDRC record over 100% disposal of consumer cases in July; Tamil Nadu, Rajasthan among top*. <https://www.zeebiz.com/personal-finance/economy-infra/news-ten-states-ncdrc-record-over-100-disposal-of-consumer-cases-in-july-tamil-nadu-rajasthan-among-top-376549>
14. CGPSC Notes. (2024, अक्टूबर 20)। *Evaluate the Consumer Protection Act, 2019's effectiveness in safeguarding Chhattisgarh's consumers*. <https://chhattisgarh.pscnotes.com/dmpq/evaluate-the-consumer-protection-act-2019s-effectiveness-in-safeguarding-chhattisgarhs-consumers-citing-specific-strengths-and-weaknesses/amp/>

•