

## उपभोक्ता संरक्षण : शिक्षा का महत्त्व

डॉ. प्रभाकर द्विवेदी

ग्राम-पोस्ट-लहंगपुर, जिला मिर्जापुर (उ.प्र.)

### शोध – सारांश :

हम सभी अपनी रोजमर्रा की वस्तुओं की पूर्ति हेतु, विभिन्न प्रकार की वस्तुओं को खरीदते और सेवाएँ प्राप्त करते हैं, अतः प्रत्येक मनुष्य एक स्वाभाविक उपभोक्ता है। क्या आपने, आपके माता-पिता अथवा मित्रों ने कभी किसी ऐसी समस्या का अनुभव किया है, जब वस्तुओं की कीमत चुकाने के बाद भी, आपने पाया हो कि वस्तु की गुणवत्ता उसके लिए अदा की गई कीमत के अनुरूप नहीं है अथवा दी गई मात्रा, बताई गई मात्रा से कम है। क्या कभी आपने ऐसी सेवाओं के लिए मूल्य अदा किया है, जो विज्ञापन में आकर्षक दिखाई दीं, लेकिन वास्तविकता प्रस्तुत की गई छवि से काफी भिन्न थी। ऐसी परिस्थितियों में आपकी प्रतिक्रिया क्या थी? क्या आपने महसूस किया कि आप ठगे गए हैं और आपको निराशा का अनुभव हुआ? आपने ऐसे में क्या किया? क्या आपने कोई कार्रवाई की और अपनी समस्या की ओर निर्माता/सेवा प्रदाता का ध्यान आकर्षित किया था? क्या उन्होंने आपकी बात सुनी थी और किसी भी प्रकार के सुधार आदि के सम्बन्ध में इस शोध पत्र में प्रस्तुत करने का मुख्य उद्देश्य है।

### संदर्भ स्रोत :

1. अग्रवाल, ए. 1989. प्रॉब्लम्स ऑफ कंज्यूमर इन मार्डन इंडिया. डिस्कवरी पब्लिशिंग हाउस, दिल्ली. अग्रवाल, ए. और एम. अग्रवाल. करियर्स इन होटल मैनेजमेंट. विज्ञान बुक्स प्रा. लि., नयी दिल्ली.
2. अग्रवाल, ए.डी. 1989. प्रैक्टिस हैंडबुक फॉर कंज्यूमर्स. इंडिया बुक एंड कोर्स, मुंबई.
3. एंड्रयूज, एस. 1982. होटल फ्रंट ऑफिस टू ट्रेनिंग मैनुअल, टाटा मैकग्रा हिल पब्लिशिंग कंपनी लिमिटेड, नयी दिल्ली. केसू. ए.ए. 2004. इंट्रोडक्शन टू आर्ट, क्राफ्ट, टेकनीक, साइंस एंड प्रोफेशन ऑफ इंटीरियर डिजाइन. इकवारा पब्लिकेशंस.
4. कुमार, एन. 1999. कंज्यूमर प्रोटेक्शन इन इंडिया. हिमालय पब्लिशिंग हाउस. मुंबई.
5. गिल, आर.डब्ल्यू. 2003. रेंडरिंग विद पेन एंड इंक. थेम्स एंड हड्सन लिमिटेड. लंदन.
6. गुप्ता, सी.बी. और नायर, आर. 2001. मार्केटिंग मैनेजमेंट, छठा संस्करण. सुल्तान चंद एंड संस. नयी दिल्ली.
7. गुलशन, एस.एस. 1994. कंज्यूमर प्रोटेक्शन एंड सैटिस्फेक्शन. विले इस्टर्न लिमिटेड, मुंबई.
8. गौड़, एस.एस. और सेगरे, एस.वी. 2001. इवेंट मार्केटिंग एंड मैनेजमेंट. फ्रैंक ब्रॉस. एंड कंपनी.
9. जोन्स, यू. 1986. केटरिंग टू हाउस कीपिंग एंड फ्रंट ऑफिस टू कंपैनियन वॉल्यूम टू केटरिंग टू फूड प्रीपेरेशन एंड सर्विस. एडवार्ड आर्नोल्ड लंदन.
10. पारिक, यू. और राव, वी. 1997. डिजाइनिंग एंड मैनेजिंग ह्यूमन रिसोर्स सिस्टमस, दूसरा संस्करण. ऑक्सफोर्ड एंड आई. बी. एच. पब्लिशिंग हाउस. मुंबई.
11. बसोटिया, जी. आर. 1999. ह्यूमन रिसोर्स मैनेजमेंट. मंगलदीप पब्लिकेशन, भट्ट, पी. 2001. फाउंडेशन ऑफ आर्ट एंड डिजाइन. जाग्रति प्रिंटिंग प्रेस. मुंबई. मेहता, के. 1987. ईजी हाउसकीपिंग तरंग पब्लिकेशंस, नयी दिल्ली.
12. मैथ, जे. एम. 2006. हॉस्पिटैलिटी मार्केटिंग एंड मैनेजमेंट. आविष्कार पब्लिकेशंस. जयपुर
13. वॉलकर, जे. आर. 2005. इंट्रोडक्शन टू हॉस्पिटैलिटी मैनेजमेंट पियर्सन एजुकेशन प्रा. लि. दिल्ली.



**IJARSCT**

Impact Factor: **6.252**

**IJARSCT**

ISSN (Online) 2581-9429

**International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJARSCT)**

**Volume 2, Issue 2, July 2022**

14. शर्मा, ए.एम. 1999. पर्सनल एंड ह्यूमन रिसोर्स मैनेजमेंट. हिमालय पब्लिशिंग हाउस. मुंबई
15. शाह, एम.जी, काले. जी.एम. और पतकी एस.वाई. 1993. बिल्डिंग ड्रॉइंग्स विद एन इंटीग्रेटेड अप्रोच टू बिल्ट एन्वायरन्मेंट. टाटा मैक्ग्रा हिल पब्लिकेशन कंपनी लि. नयी दिल्ली.
16. सन, एच. 1987. इंडिया द डेकोरेशन, इंटीरियर, डिजाइन. वटसन गुप्टिल. न्यूयॉर्क.
17. हिमाचलन, डी. 1998. कंज्यूमर प्रोटेक्शन एंड लॉ. ए.पी.एच. पब्लिशिंग कॉर्पोरेशन, नयी दिल्ली,