लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्याः 4488

जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

अमृतसर और सीमावर्ती क्षेत्रों में उपभोक्ता मामलों सम्बंधी समस्याएं

4488. श्री गुरजीत सिंह औजलाः

क्या **उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने अमृतसर जैसे सीमावर्ती क्षेत्रों में उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार पद्धति या मूल्य दोहन का आकलन किया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या देश के लोगों को आवश्यक खाद्य पदार्थों, विशेषकर डेयरी, अनाज और पैकेज्ड वस्तुओं में बड़े पैमाने पर मिलावट के कारण स्वास्थ्य संबंधी कई समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है;

(ग) क्या आपूर्ति श्रृंखला सम्बंधी चुनौतियों के कारण सीमावर्ती क्षेत्रों, विशेषकर अमृतसर और आसपास के क्षेत्रों में आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों में कमी और बढ़ोतरी होती रहती है;

(घ) क्या सरकार सीमावर्ती क्षेत्र, विशेषकर अमृतसर और संपूर्ण सीमावर्ती क्षेत्र के लिए एक विशेष उपभोक्ता मामलों सम्बंधी रणनीति बनाने के लिए प्रतिबद्ध है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि नागरिकों का अनुचित व्यापार पद्धतियों, मिलावट या अवैध बाजार गतिविधियों द्वारा शोषण न हो; और

(ङ) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर क्या कार्रवाई की गई है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ङ): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि, के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाली रूपरेखा को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू किया गया।

नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं - केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णयन प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे उपभोक्ता आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, लेन-देन के स्थान पर ध्यान दिए बिना उपभोक्ता के कार्य/निवास के स्थान पर क्षेत्राधिकार रखने वाले उपभोक्ता आयोग से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना, सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग, यदि शिकायत दर्ज करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वत: स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के विनिर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान; ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम के लिए नियम बनाने का प्रावधान।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटारा किया जाएगा और जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, वहां विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निर्णय करने का प्रयास किया जाएगा और यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है, तो पांच महीने के भीतर।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कहा गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा सामान्यतः तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा स्थगन देने के कारणों को आयोग द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया जाए।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 90 और 91 में मिलावटी या नकली सामान युक्त किसी भी उत्पाद के विनिर्माण, बिक्री, भंडारण, वितरण या आयात के लिए दंड का प्रावधान है, जिसमें उपभोक्ता को होने वाली क्षति की सीमा के आधार पर कारावास या जुर्माना शामिल है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण जो एक कार्यकारी एजेंसी है, 24.07.2020 को अस्तित्व में आया। इसे हस्तक्षेप करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और क्लास कार्रवाई शुरू करने के लिए बनाया गया है, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, वापस करना और रिफंड शामिल है। इसका मुख्य कार्य जनता के हित के लिए हानिकारक झूठे या भ्रामक विज्ञापनों को रोकना और विनियमित करना है।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए पूर्व मुकदमेबाजी चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देशभर से हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बंगाली, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ये शिकायतें एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (आईएनजीआरएएम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी सुविधानुसार दर्ज की जा सकती हैं। 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत, एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी करने वाली 1110 कंपनियाँ अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार इन शिकायतों का सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देकर जवाब देती हैं।

इसके अलावा, उपभोक्ता मामले विभाग देश भर में पंजाब के 15 जिलों सहित 566 मूल्य निगरानी केंद्रों द्वारा प्रस्तुत 38 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की दैनिक कीमतों की निगरानी करता है। खाद्य वस्तुओं की कीमतें अस्थिर होती

हैं क्योंकि वे कई कारकों से प्रभावित होती हैं, जैसे उत्पादन में मौसमीपन, प्रतिकूल मौसम की स्थिति, आपूर्ति श्रृंखला में व्यवधान, अंतर्राष्ट्रीय कीमतों में वृद्धि आदि। कभी-कभी आपूर्ति श्रृंखला में मामूली व्यवधान या प्रतिकूल मौसम की स्थिति के कारण फसल को नुकसान आदि से कृषि-बागवानी वस्तुओं की कीमतों में तेजी आ जाती है। पंजाब में, विशेष रूप से अमृतसर और आसपास के क्षेत्रों में, 38 वस्तुओं के दैनिक खुदरा मूल्य **अनुलग्नक** में दिए गए हैं।

देश भर में उपभोक्ताओं को सुरक्षित खाद्य उत्पादों की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, एफएसएसएआई संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के खाद्य सुरक्षा विभागों और एफएसएसएआई के क्षेत्रीय कार्यालयों के अधिकारियों द्वारा पूरे वर्ष विभिन्न खाद्य उत्पादों की नियमित निगरानी, निरीक्षण और यादृच्छिक नमूनाकरण करता है ताकि खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 और उसके तहत बनाए गए विनियमों के तहत निर्धारित गुणवत्ता और सुरक्षा मापदंडों और अन्य आवश्यकताओं के अनुपालन की जांच की जा सके।

इसके अलावा, एफएसएसएआई के पास जोखिम आधारित निरीक्षण प्रणाली (आरबीआईएस) है, जहाँ निरीक्षण की आवृत्ति खाद्य व्यवसायों से जुड़े जोखिम के आधार पर तय की जाती है और इस प्रकार, वार्षिक निरीक्षण अनिवार्य है। इसके अलावा, यह परिसर का निरीक्षण करते समय अनिवार्य नमूनाकरण भी निर्दिष्ट करता है।

वैधानिक आवश्यकताओं का अनुपालन न करने के मामलों में, एफएसएस अधिनियम, 2006 के तहत अपराध और दंड के प्रावधानों के अनुसार दोषी खाद्य व्यापार संचालकों (एफबीओ) के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई शुरू की जाती है। पिछले 3 वर्षों में विश्लेषण किए गए खाद्य नमूनों, गैर-अनुरूप पाए गए खाद्य नमूनों और दंड आदि की प्रवर्तन गतिविधियों का विवरण निम्नानुसार है:-

पिछले 3 वर्षों में की गई प्रवर्तन गतिविधियों का विवरण									
वर्ष	विश्लेषित नमूनों की संख्या	गैर-अनुरूप पाए गए नमूनों की संख्या	गैर-अनुरूप नमूने			सिविल मामले		आपराधिक मामले	
			असुरक्षित	सब स्टैण्डर्ड	लेबलिंग दोष/ भ्रामक/ विविध	अर्थदंड के साथ लिया गया निर्णय	वसूला गया जुर्माना (करोड़ रु.)	दोषसिद्धि की संख्या	वसूला गया जुर्माना (करोड़ रुपये में)
2022-23	177511	44626	6579	21917	16130	28464	33.23	1188	2.75
2023-24	170513	33808	6782	22603	4423	29586	74.12	1161	2.67
2024-25	170535	34388	7945	22516	3931	30142	35.74	1265	3.03

*****

<u>अनुलग्नक</u>

“अमृतसर और सीमावर्ती क्षेत्रों में उपभोक्ता मामलों सम्बंधी समस्याएं” के संबंध में दिनांक 20.08.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4488 के उत्तर के भाग (क) से (ङ) में उल्लिखित अनुलग्नक

13 अगस्त 2025 तक पंजाब में 38 खाद्य वस्तुओं के दैनिक खुदरा मूल्य																
वस्तुएं	मात्रा	अमृतसर	लुधियाना	भटिंडा	बरनाला	होशियारपुर	फरीदकोट	मनसा	श्री मुक्तसर साहिब	डेरा बस्सी	संगरूर	रोपर	अमरगढ़	फतेहगढ़ साहिब	फ़िरोज़पुर	कपूरथला
चावल	**1 कि.ग्रा**	40	37	40	40	36	40	40	40	40	40	40	40	45	40	43
गेहूँ	**1 कि.ग्रा**	28	27	28	26	29	28	27	26	27	27	28	27	35	28	30
आटा (गेंहूँ)	**1 कि.ग्रा**	32	35	32	31	35	32	33	32	31	31	33	32	40	32	35
चना दाल	**1 कि.ग्रा**	90	89	88	92	85	88	90	85	88	83	88	85	87	88	88
तूर/अगहर दाल	**1 कि.ग्रा**	123	133	120	113	116	127	127	125	125	129	123	130	138	119	121
उड़द दाल	**1 कि.ग्रा**	131	130	132	113	109	132	128	123	130	129	128	130	122	115	125
मूंग दाल	**1 कि.ग्रा**	117	118	115	105	113	117	117	115	120	110	117	110	110	114	115
मसूर दाल	**1 कि.ग्रा**	90	100	92	98	104	93	92	98	93	89	93	90	100	90	92
चीनी	**1 कि.ग्रा**	46	45	46	47	51	46	45	45	46	45	46	45	43	45	45
दूध @	**1 लीटर**	55	62	55	65	66	55	65	63	60	60	61	60	60	64	63
मूंगफली का तेल (पैकबंद)	**1 कि.ग्रा**	220	212	220	216	222	227	एनआर	209	एनआर	220	212	225	212	220	219

सरसों का तेल (पैकबंद)	**1 कि.ग्रा**	196	200	200	179	191	201	179	183	192	195	191	192	181	184	192
वनस्पति (पैकबंद)	**1 कि.ग्रा**	165	167	165	159	183	167	172	161	170	158	166	159	183	164	166
सोया तेल (पैकबंद)	**1 कि.ग्रा**	154	161	154	126	138	132	152	130	159	148	155	145	154	143	154
सूर्यमुखी का तेल (पैकबंद)	**1 कि.ग्रा**	183	183	187	165	136	183	176	174	एनआर	162	एनआर	154	176	190	179
पॉम ऑयल (पैकबंद)	**1 कि.ग्रा**	एनआर	एनआर	132	124	141	134	135	124	एनआर	140	137	132	109	137	154
गुड़	**1 कि.ग्रा**	57	58	57	50	57	57	60	54	57	48	58	48	53	60	57
चाय (खुली)	**1 कि.ग्रा**	272	285	267	293	288	283	277	277	257	263	277	250	287	274	277
नमक पैकबंद (ऑयोडाइस्ड)	**1 कि.ग्रा**	29	27	29	30	25	29	29	28	28	28	29	28	27	28	28
आलू	**1 कि.ग्रा**	20	22	20	20	19	19	24	22	19	20	21	18	15	20	18
प्याज	**1 कि.ग्रा**	28	28	27	29	25	27	28	27	23	25	27	25	25	26	28
टमाटर	**1 कि.ग्रा**	68	80	70	67	78	63	80	80	70	60	70	60	80	73	75
बाजार (साबूत)	**1 कि.ग्रा**	37	37	35	31	41	36	35	30	40	35	37	36	34	31	44
ज्वार (साबूत)	**1 कि.ग्रा**	40	48	38	40	30	42	41	53	38	45	42	45	45	40	56
मैदा (गेंहूँ)	**1 कि.ग्रा**	40	39	40	40	42	39	39	39	35	40	40	40	33	40	38
रागी (साबूत)	**1 कि.ग्रा**	58	62	57	एनआर	63	55	62	72	63	67	57	एनआर	65	61	62
सूजी(साबूत)	**1 कि.ग्रा**	39	42	40	41	42	39	38	39	40	40	41	40	40	40	39
बेसन	**1 कि.ग्रा**	93	97	92	92	97	92	92	90	88	88	92	85	85	98	97
देसी घी	**1 कि.ग्रा**	639	560	635	674	625	650	637	602	637	611	634	604	551	615	626
मक्खन (पाश्चुरीकृत)	**100 ग्राम**	60	57	60	60	56	60	60	60	60	58	60	60	53	58	60
अंडा	**1 दर्जन**	70	64	70	68	66	68	63	71	72	70	71	66	73	73	72

बैंगन	**1 कि.ग्रा**	40	48	37	40	35	40	53	58	40	50	52	50	36	35	42
काली मिर्च (साबूत)	**100 ग्राम**	95	88	97	93	99	95	90	92	97	89	93	95	97	87	93
धनिया (साबूत)	**250 ग्राम**	39	37	40	37	49	37	41	36	42	40	38	40	47	47	38
जीरा (साबूत)	**100 ग्राम**	37	42	34	37	45	35	39	34	38	46	39	49	50	34	44
लाल मिर्च (साबूत)	**100 ग्राम**	28	23	28	29	34	28	26	25	37	32	26	27	33	22	32
हल्दी (पॉउडर)	**50 ग्राम**	13	20	13	15	15	14	16	13	17	15	15	15	15	14	15
केला	**1 कि.ग्रा**	50	47	47	50	59	50	57	50	50	50	53	50	48	50	49

****