

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 4526

जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

आवश्यक वस्तुओं की बढ़ती कीमतें

4526. श्री जिया उर रहमान:

क्या उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार को आवश्यक वस्तुओं की बढ़ती कीमतों, भ्रामक विज्ञापनों, ई-कॉमर्स में बढ़ती उपभोक्ता शिकायतों और सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पीडीएस) के अंतर्गत खाद्यान्व वितरण में अंतराल जैसे महत्वपूर्ण मुद्दों की जानकारी है;
- (ख) यदि हां, तो सरकार द्वारा उपभोक्ता अधिकारों को सुदृढ़ करने, शिकायत निवारण तंत्र में सुधार लाने, मूल्य स्थिरता सुनिश्चित करने, ऑनलाइन प्लेटफार्मों को विनियमित करने और वन नेशन वन राशन कार्ड तथा प्रधानमंत्री गरीब कल्याण अन्व योजना (पीएमजीकेएवाई) जैसी योजनाओं को सुव्यवस्थित करने के लिए उठाए जा रहे कदमों का ब्यौरा क्या है; और
- (ग) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ग) सरकार देश भर में 566 मूल्य निगरानी केंद्रों द्वारा प्रस्तुत 38 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों की दैनिक निगरानी करती है और कीमतों को स्थिर करने के लिए आवश्यक उपाय करने हेतु मूल्य रुझानों पर कड़ी नज़र रखती है। आंकड़ों के अनुसार, आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतें स्थिर एवं नियंत्रण में हैं। सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण और सशक्तिकरण को सुदृढ़ करने, कीमतों में स्थिरता सुनिश्चित करने और सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पीडीएस) में सुधार के लिए कई कदम उठाए हैं।

वैश्वीकरण, नई प्रौद्योगिकियों और ई-कॉमर्स से उत्पन्न चुनौतियों का समाधान करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 द्वारा प्रतिस्थापित किया गया है। उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को नियंत्रित करता है और अनुचित व्यापार प्रथाओं पर रोक लगाता है। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने भ्रामक विज्ञापनों, ई-कॉमर्स क्षेत्र में डार्क पैटर्न और कोचिंग क्षेत्र में अनुचित प्रथाओं को रोकने के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। उपभोक्ता शिकायत निवारण की सुविधा के लिए टोल-फ्री राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) नंबर 1915 और एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम) 17 भाषाओं में कार्यरत हैं। "कन्वर्जेस" कार्यक्रम के अंतर्गत 1110 कंपनियों ने उपभोक्ता शिकायतों के सीधे समाधान के लिए एनसीएच के साथ साझेदारी की है। एनसीएच ने शिकायत निवारण को और बेहतर बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण कदम के रूप में, एनसीएच 2.0 पहल के भाग के रूप में एआई-आधारित स्पीच रिकॉर्डिंग, एक अनुवाद प्रणाली और एआई सक्षम चैटबॉट की शुरुआत की है। ये तकनीकी उन्नयन यह सुनिश्चित करते हैं कि विविध भाषाओं पृष्ठभूमि के उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक एक समान पहुंच प्राप्त हो।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 विशेष त्रिस्तरीय अर्ध-न्यायिक एजेंसियों के माध्यम से उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण का प्रावधान करता है, जिन्हें अब राष्ट्रीय स्तर पर 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी)', राज्य स्तर पर 'राज्य उपभोक्ता प्रतितोष निवारण आयोग (एससीडीआरसी)' और जिला स्तर पर 'जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (डीसीडीआरसी)' के नाम से जाना जाता है। अधिनियम में अन्य बातों के साथ-साथ, उपभोक्ता आयोगों में न्यायनिर्णयन प्रक्रिया को सरल बनाने; लेन-देन के स्थान और विरोधी पक्ष के व्यवसाय या निवास स्थान पर ध्यान दिए बिना, उपभोक्ता द्वारा अपने कार्यस्थल/निवास स्थान के संबंध में अधिकार क्षेत्र वाले उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करने, ई-फाइलिंग और ई-भुगतान, सुनवाई के लिए वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, यदि शिकायत दर्ज करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता पर निर्णय नहीं लिया जाता है तो शिकायतों की स्वीकार्यता मान ली जाएगी; मामलों के शीघ्र निपटान की सुविधा के लिए न्यायालय द्वारा निगरानी में मध्यस्थता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान शामिल है। मामलों के त्वरित और परेशानी मुक्त समाधान के लिए, जिला और राज्य स्तर पर एनसीडीआरसी और 35 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों के उपभोक्ता आयोगों में ई-दाखिल के माध्यम से ऑनलाइन मामले दर्ज करने का प्रावधान शुरू किया गया है।

कीमतों में उतार-चढ़ाव से निपटने के लिए, सरकार बाजार में कीमतों को नियंत्रित करने के लिए अंशांकित और लक्षित तरीके से रिलीज के माध्यम से बाजार में हस्तक्षेप के लिए दालों और प्याज का बफर स्टॉक बनाए रखती है। बफर स्टॉक से दालों के एक हिस्से को 2023-24 और 2024-25 के दौरान भारत दाल ब्रांड के तहत उपभोक्ताओं को सस्ती कीमतों पर खुदरा बिक्री के लिए दालों में परिवर्तित किया गया। इसी प्रकार, भारत ब्रांड के तहत खुदरा उपभोक्ताओं को आटा और चावल रियायती मूल्य पर वितरित किए जाते हैं। उच्च मूल्य उपभोग केंद्रों में कीमतों को कम करने के लिए बफर स्टॉक से प्याज को सितंबर से दिसंबर 2024 के दौरान थोक बाजारों और खुदरा दुकानों के माध्यम से अंशांकित और लक्षित तरीके से जारी किया गया था। प्रमुख उपभोग केंद्रों में खुदरा दुकानों और मोबाइल वैन के माध्यम से खुदरा उपभोक्ताओं के बीच 35 रुपये प्रति किलोग्राम की दर से प्याज वितरित किया गया। इन उपायों से आम उपभोक्ताओं को आवश्यक खाद्य वस्तुएं सस्ती कीमतों पर उपलब्ध करवाने में मदद मिली है और जुलाई, 2025 में खाद्य मुद्रास्फीति दर को वर्ष-दर-वर्ष (-) 1.76 % तक लाने में मदद मिली है जो जनवरी 2019 के बाद सबसे कम है।

केन्द्र और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों की संयुक्त जिम्मेदारी के तहत सार्वजनिक वितरण प्रणाली संचालित होती है। केन्द्र सरकार खाद्यान्नों की खरीद, आवंटन और भारतीय खाद्य निगम (एफसीआई) के निर्दिष्ट डिपो तक परिवहन के लिए जिम्मेदार है। जहाँ तक परिचालन जिम्मेदारी का संबंध है, जिसमें राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के बीच आवंटन, पात्र परिवारों की पहचान, राशन कार्ड जारी करना, राशन कार्डों में आधार सीडिंग, पात्र लाभार्थियों को खाद्यान्न वितरण और उचित मूल्य की दुकानों के कामकाज की निगरानी आदि शामिल हैं, संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों की जिम्मेदारी है। सार्वजनिक वितरण प्रणाली में कोई कमी नहीं देखी गई है।

राशन कार्डों की राष्ट्रव्यापी पोर्टेबिलिटी को वन नेशन वन राशन कार्ड (ओएनओआरसी) सुविधा के नाम से जाना जाता है। इस तकनीकी-संचालित सुधार के माध्यम से, सभी पीएमजीकेएवाई लाभार्थियों को इलेक्ट्रॉनिक प्वाइंट ऑफ सेल (ईपीओएस) डिवाइस पर बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के साथ अपने मौजूदा राशन कार्ड का उपयोग करके देश में कहीं भी अपनी पसंद की किसी भी उचित मूल्य की दुकान (एफपीएस) से अपने हक का खाद्यान्न उठाने का अधिकार दिया गया है। घर पर रहने वाला परिवार भी उसी राशन कार्ड पर अपने गृह राज्य/संघ राज्य क्षेत्र में पीएमजीकेएवाई के तहत मिलने वाले खाद्यान्न का हिस्सा उठा सकता है। वर्तमान में, देश भर के सभी 36 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में ओएनओआरसी सुविधा उपलब्ध है, जो 100% पीएमजीकेएवाई लाभार्थियों को कवर करती है।