

लोक सभा
तारांकित प्रश्न संख्या: *361
जिसका उत्तर बुधवार, 26 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

खाद्य एवं पेय पदार्थों के संबंध में उपभोक्ताओं की शिकायतें

***361. श्री नवीन जिंदल:**

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

- (क) विगत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष के दौरान खाद्य एवं पेय पदार्थों की श्रेणी के अंतर्गत उपभोक्ताओं की राज्यवार कुल कितनी शिकायतें दर्ज हुई हैं;
- (ख) इन शिकायतों का स्वरूप क्या है तथा खाद्य सुरक्षा, मिलावट, लेबलिंग से जुड़े उल्लंघनों से संबंधित क्या-क्या मुद्दे हैं और अब तक कितने प्रतिशत शिकायतों का समाधान किया गया है;
- (ग) सरकार द्वारा खाद्य एवं पेय पदार्थों के उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए क्या-क्या प्रमुख उपाय किए गए हैं;
- (घ) शिकायतों की पुनरावृत्ति को रोकने हेतु और अधिक सख्त गुणवत्ता नियंत्रण, नियमित निरीक्षण तथा उल्लंघनों के लिए दंड सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;
- (ङ) इन उपायों के कार्यान्वयन की स्थिति क्या है तथा क्या सरकार की राष्ट्रव्यापी अभियानों के माध्यम से खाद्य सुरक्षा के बारे में जागरूकता बढ़ाने की योजना है; और
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री
(श्री प्रल्हाद जोशी)

(क) से (च): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

खाद्य एवं पेय पदार्थों के संबंध में उपभोक्ताओं की शिकायतें के संबंध में दिनांक 26.03.2025 के लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या *361के उत्तर के भाग (क) से (च) में उल्लिखित विवरण

(क) से (घ): खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम 2006 तथा इसके अंतर्गत बनाए गए नियम एवं विनियम विभिन्न खाद्य पदार्थों के लिए गुणवत्ता एवं सुरक्षा मानक निर्धारित करते हैं। खाद्य सुरक्षा, मिलावट, लेबलिंग उल्लंघन, गुणवत्ता नियंत्रण, निरीक्षण और खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम 2006, नियमों और विनियमों के उल्लंघन के लिए दंड से संबंधित मुद्दों को स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफएसएआई) द्वारा निपटाया जाता है। इन मानकों का कार्यान्वयन और प्रवर्तन मुख्य रूप से राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों पर निर्भर है।

उपर्युक्त को सुनिश्चित करने के लिए, खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 के तहत भंडारण, पृथक्करण और स्वच्छता आवश्यकताओं के अनुपालन को सत्यापित करने के लिए एफएसएआई द्वारा केंद्रीय और राज्य प्राधिकरणों के खाद्य सुरक्षा अधिकारियों के माध्यम से नियमित निरीक्षण और ऑडिट किए जाते हैं। भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार विश्लेषण किए गए नमूनों और लगाए गए जुर्माना और दोषसिद्धियों सहित की गई कार्रवाई का विवरण नीचे दिया गया है:

वर्ष	विश्लेषित नमूनों की संख्या	गैर-अनुरूप नमूने की संख्या	गैर-अनुरूप नमूने			दीवानी मामले		आपराधिक मामले	
			असुरक्षित	उप-मानक	लेबलिंग दोष/ भ्रामक/ विविध	दोषसिद्धि की संख्या	एकत्रित जुर्माना राशि (करोड़ रुपये में)	दोषसि द्धि की संख्या	एकत्रित जुर्माना राशि (करोड़ रुपये में)
2023-24	170513	33808	6782	22603	4423	29586	74.12	1161	2.67
2022-23	177511	44626	6579	21917	16130	28464	33.23	1188	2.75
2021-22	144345	32934	4890	16582	11462	19437	53.39	671	1.38
2020-21	107829	28347	5220	13394	9733	14817	49.92	506	0.83
2019-20	118775	29589	4526	15671	8995	16881	57.77	821	1.61

एफएसएआई के पास उपभोक्ता शिकायतों/समस्याओं से निपटने के लिए एक मजबूत तंत्र भी है। एफएसएआई में प्राप्त उपभोक्ताओं की शिकायतें मुख्य रूप से मिलावटी भोजन, असुरक्षित भोजन, घटिया भोजन, भोजन में लेबलिंग दोष और भ्रामक दावों और विज्ञापनों आदि से संबंधित विभिन्न खाद्य सुरक्षा मुद्दों से संबंधित हैं, जो विभिन्न चैनलों जैसे वेब पोर्टल और मोबाइल ऐप, एफएसएआई हेल्पलाइन, ट्रिविटर, फेसबुक आदि के माध्यम से एक ही पोर्टल अर्थात् फूड सेफ्टी कनेक्ट पोर्टल पर निर्देशित की जाती हैं, जो ऑनलाइन फूड सेफ्टी कंप्लायांस सिस्टम (एफओएससीओएस) का हिस्सा है।

इसके अतिरिक्त, विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का पुनर्गठन किया है, जो पूर्व-मुकदमेबाजी चरण में खाद्य और पेय सहित शिकायत निवारण के लिए देश भर के उपभोक्ताओं के लिए एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देश भर से 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915, ब्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

खाद्य एवं पेय पदार्थों के संबंध में एनसीएच पोर्टल पर प्राप्त शिकायतें मुख्य रूप से सेवाओं में कमी, वितरण संबंधी समस्याएं, गुणवत्ता, स्वच्छता, चार्जिंग, पैकेजिंग आदि से संबंधित हैं। पिछले तीन वर्षों के दौरान खाद्य क्षेत्र के अंतर्गत एनसीएच पर पंजीकृत उपभोक्ता शिकायतों का राज्यवार ब्यौरा अनुलग्नक में दिया गया है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने एनसीएच 2.0 पहल के हिस्से के रूप में एआई-आधारित स्पीच रिकमिशन, एक अनुवाद प्रणाली और एक एआई सक्षम चैटबॉट पेश किया है। इन तकनीकी प्रगति का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को और अधिक सहज, कुशल और समावेशी बनाना है। एआई-संचालित स्पीच रिकमिशन और ट्रांसलेशन सिस्टम उपभोक्ताओं को वॉयस इनपुट के माध्यम से शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाता है, जिससे मैनुअल हस्तक्षेप कम होता है। एआई सक्षम चैटबॉट वास्तविक समय में सहायता प्रदान करता है, शिकायत-निपटान प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और समग्र उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाता है। ये अपग्रेड सुनिश्चित करते हैं कि उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक समान पहुँच प्राप्त हो।

(ड) और (च): एफएसएआई पूरे वर्ष खाद्य उत्पादों की नियमित निगरानी, निरीक्षण, यादृच्छिक नमूनाकरण करता है और विशेष रूप से त्योहारों/अधिकतम मांग के मौसम के दौरान अपने क्षेत्रीय कार्यालयों और राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों के माध्यम से एफएसएस अधिनियम, नियमों और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए लक्षित अभियान चलाता है।

इसके अतिरिक्त विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 और एफएसएस (लेबलिंग और डिस्प्ले) विनियमन 2020 को सुसंगत बनाया गया है। विनिर्माता/पैकर/आयातकर्ता का नाम व पता, वस्तु का सामान्य या जेनेरिक नाम, वह महीना व वर्ष जिसमें वस्तु का निर्माण या पूर्व-पैक या आयात किया गया तथा उपयोग करने की तिथि, महीना व वर्ष की घोषणाएं एफएसएआई विनियमों के अनुसार हैं तथा शेष सभी घोषणाएं विधिक मापविज्ञान नियमों के अनुसार हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में देश भर में मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चलाकर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करता रहा है, ताकि ऑल इंडिया रेडियो, दूरदर्शन, मेले और त्योहार आदि जैसे पारंपरिक मीडिया के साथ-साथ सोशल मीडिया का उपयोग करते हुए देश भर में प्रत्येक उपभोक्ता तक पहुँचा जा सके। सरल संदेशों और जिंगल्स के माध्यम से उपभोक्ताओं को उपभोक्ता अधिकारों, अनुचित व्यापार प्रथाओं, उपभोक्ता मुद्दों और निवारण प्राप्त करने की व्यवस्था के बारे में जागरूक किया जाता है। विभाग स्थानीय स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान भी जारी करता रहा है। चालू वित वर्ष के दौरान, उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के तहत विभाग ने टी-20 विश्व कप के दौरान ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) के माध्यम से अभियान चलाया, आईबीआरएस (इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम) अभियान, पंचायतों के साथ अखिल भारतीय स्तर पर बातचीत सत्र (चल रहा है), उपभोक्ता अधिकारों, मानकों, निवारण तंत्र आदि के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए अभियान चलाए।

एफएसएसएआई ने उपभोक्ताओं के बीच खाद्य सुरक्षा के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए वेबसाइट और सोशल मीडिया, मिलावट वाले वीडियो, फूड सेफ्टी ऑन व्हील्स (एफएसडब्ल्यू), खाद्य उत्पादों की अखिल भारतीय निगरानी, ईट राइट इंडिया आंदोलन, शिक्षकों/छात्रों के लिए खाद्य सुरक्षा मार्गदर्शिका, फूड सेफ्टी मैजिक बॉक्स, डार्ट बुक जैसे संसाधन जैसी कई पहलों को भी लागू किया है।

खाद्य एवं पेय पदार्थों के संबंध में उपभोक्ताओं की शिकायतें के संबंध में दिनांक 26.03.2025 के लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या *361के उत्तर के भाग (क) और (ख) में उल्लिखित विवरण.

पिछले तीन वर्षों के दौरान खाद्य क्षेत्र के अंतर्गत एनसीएच पर पंजीकृत कुल उपभोक्ता शिकायतों का राज्यवार व्यौरा:

क्रम संख्या	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	2022	2023	2024
1	अंडमान निकोबार	7	35	35
2	आंध्र प्रदेश	429	1037	1751
3	अरुणाचल प्रदेश	6	355	2268
4	असम	138	235	748
5	बिहार	580	804	1592
6	चंडीगढ़	115	139	221
7	छत्तीसगढ़	120	171	296
8	दादरा एवं नगर हवेली	7	8	5
9	दमन और दीव	2	4	7
10	दिल्ली	2261	3018	5412
11	गोवा	39	75	130
12	गुजरात	650	943	1613
13	हरियाणा	1001	1305	2387
14	हिमाचल प्रदेश	50	48	106
15	जम्मू एवं कश्मीर	70	95	194
16	झारखण्ड	219	257	575
17	कर्नाटक	1453	4884	7811
18	केरल	246	491	1113
19	लद्दाख	1	2	7
20	लक्ष्मीप	-	-	1
21	मध्य प्रदेश	590	740	1460
22	महाराष्ट्र	2249	3155	6394
23	मणिपुर	2	1	4
24	मेघालय	8	11	24
25	मिजोरम	-	3	6
26	नगालैंड	1	4	2
27	ओडिशा	214	365	664
28	पुदुचेरी	19	32	37
29	पंजाब	425	488	1028
30	राजस्थान	1103	1317	2350
31	सिक्किम	1	12	18
32	तमिलनाडु	755	1174	2369
33	तेलंगाना	1127	1830	3538
34	त्रिपुरा	16	32	80
35	उत्तर प्रदेश	2254	3022	5657
36	उत्तराखण्ड	156	173	401
37	पश्चिम बंगाल	1075	1489	2924
कुल योग		17389	27754	53228
