

भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा
अतारंकित प्रश्न संख्या 2131
जिसका उत्तर बुधवार, 12 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली को व्यापक बनाना

2131. श्री गुरजीत सिंह औजला:

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

- (क) क्या सरकार ने अमृतसर के लोगों के सामने आने वाली उपभोक्ता संबंधी चुनौतियों के मद्देनजर सीमावर्ती क्षेत्र में उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं या मूल्य वसूली का कोई आकलन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) सरकार द्वारा आवश्यक खाद्य वस्तुओं, विशेष रूप से डेयरी, अनाज और पैकेट बंद सामानों में बड़े पैमाने पर मिलावट के मद्देनजर गुणवत्ता मानकों के सख्त प्रवर्तन को सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं;
- (ग) सरकार द्वारा बाजार में अवैध या घटिया उत्पादों के प्रवाह को रोकने और उपभोक्ताओं को धोखाधड़ी वाले सामानों से बचाने के लिए की गई विशिष्ट कार्रवाइयों का ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार के पास सीमावर्ती जिलों में उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र को व्यापक बनाने की कोई योजना है, जिसमें विशेष उपभोक्ता अदालतों या फास्ट-ट्रैक शिकायत समाधान केंद्र स्थापित करना शामिल है; और
- (ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या 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 वाले ढांचे को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं: उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण; उपभोक्ता द्वारा उस उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करना जिसका अधिकार क्षेत्र शिकायतकर्ता के निवास/कार्य स्थान या जहां कार्रवाई का कारण उत्पन्न होता है, या विपरीत पक्षों के व्यवसाय या निवास स्थान पर हो; वर्चुअल सुनवाई; शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर यदि स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के विनिर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान और ई-कॉमर्स एवं प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम करने के लिए प्रावधान आदि।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्र 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। वर्तमान में, पंजाब राज्य में राज्य स्तर पर एक राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग और जिला स्तर पर तेईस जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग हैं।

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

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में बताया गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक 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 को बेचने, भंडारण करने, वितरित करने या आयात करने के लिए विनिर्माण के लिए दंड का प्रावधान है, जिसमें उपभोक्ता को होने वाली क्षति की सीमा के आधार पर कारावास या जुर्माना भी 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 कानूनी 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 में उपभोक्ताओं के लिए पूर्व मुकदमेबाजी स्तर पर शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देश भर से 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों - व्हाट्सएप(8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है। 1049 कंपनियां, जिन्होंने 'अभिसरण' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे इन शिकायतों का जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देकर जवाब देती हैं। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ भागीदारी नहीं की है, उनके खिलाफ शिकायतों को निवारण के लिए कंपनी की ईमेल आईडी पर भेज दिया जाता है।

भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफएसएसआई) राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों और अपने क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से खाद्य सुरक्षा एवं मानक (एफएसएस) अधिनियम, 2006 और इसके अंतर्गत बनाए गए विनियमों के तहत निर्धारित गुणवत्ता और सुरक्षा मापदंडों और अन्य आवश्यकताओं के अनुपालन की जांच के लिए विभिन्न खाद्य उत्पादों की नियमित निगरानी, निरीक्षण और रेंडम सैंपलिंग करता है। ऐसे मामलों में जहां खाद्य नमूने मानकों के अनुरूप नहीं पाए जाते हैं, खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम, नियमों और विनियमों के प्रावधानों के अनुसार दोषी खाद्य व्यापार संचालकों के विरुद्ध दंडात्मक कार्रवाई की जाती है।

इसके अलावा, खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता के नियमित निरीक्षण और निगरानी के लिए, एफएसएसआई ने खाद्य परीक्षण पारिस्थितिकी तंत्र को मजबूत करने के लिए राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को वित्तीय और तकनीकी सहायता भी प्रदान की है, जिसमें उच्च स्तरीय और बुनियादी उपकरणों की खरीद, माइक्रोबायोलॉजी प्रयोगशाला की स्थापना और आकस्मिकताओं का प्रबंधन, मोबाइल खाद्य परीक्षण प्रयोगशालाएं, जनशक्ति, राष्ट्रीय परीक्षण और अंशांकन प्रयोगशाला प्रत्यायन बोर्ड (एनएबीएल) प्रत्यायन आदि शामिल हैं।

एफएसएसआई ने खाद्य परीक्षण पारिस्थितिकी तंत्र को मजबूत करने के लिए पंजाब राज्य को 2016-2024 तक कुल 23.56 करोड़ रुपये का अनुदान मंजूर किया है। एफएसएसआई ने पंजाब राज्य के लिए 23 मोबाइल खाद्य परीक्षण प्रयोगशालाओं को भी मंजूरी दी है। ये मोबाइल प्रयोगशालाएं विभिन्न खाद्य वस्तुओं में मिलावट का पता लगाने के लिए त्वरित गुणात्मक परीक्षण हेतु बुनियादी ढांचे से सुसज्जित हैं। मोबाइल प्रयोगशालाओं का उपयोग राज्य भर में प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करने के लिए एक मंच के रूप में भी किया जाता है। पंजाब राज्य में तैनात मोबाइल खाद्य प्रयोगशालाओं ने कुल 20276 निगरानी परीक्षण, 1030 जन जागरूकता कार्यक्रम और विभिन्न हितधारकों के लिए 156 प्रशिक्षण सत्र आयोजित किए।
