भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 4304

26 मार्च, 2025 के लिए प्रश्न

उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का सुदृढ़ीकरण

4304. श्रीमती प्रतिमा मण्डल:

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

(क) सरकार द्वारा सार्वजनिक वितरण प्रणाली में अधिक जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए इसमें बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण और स्मार्ट राशन कार्ड जैसी डिजिटल प्रौद्योगिकियों को एकीकृत करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं;

(ख) सरकार द्वारा देश में उपभोक्ताओं को सुरक्षित, उच्च गुणवत्ता और उचित मूल्य वाली वस्तुएं प्राप्त होना सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण कानूनों को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं; और

(ग) सरकार चावल, गेहूं और दालों जैसे मुख्य खाद्यान्नों की कमी के निवारण के लिए पर्याप्त सुरक्षित भंडार प्रबंधन कैसे सुनिश्चित कर रही है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्रीमती निमुबेन जयंतीभाई बांभणिया)

(क): प्रौद्योगिकी आधारित लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली (टीपीडीएस) सुधारों के भाग के रूप में, टीपीडीएस में दक्षता में सुधार लाने और लीकेज को कम करने के उद्देश्य से, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राशन कार्डी/लाभार्थियों के डेटाबेस को पूरी तरह से डिजिटल (100%) कर दिया गया है। वर्तमान में, पीडीएस प्रणाली के तहत लाभार्थियों के बायोमेट्रिक/आधार प्रमाणीकरण के माध्यम से पारदर्शी तरीके से (इलेक्ट्रॉनिक रूप से) खाद्यान्नों के वितरण के लिए ईपीओएस डिवाइस लगाकर कुल 5.43 लाख उचित दर दुकानों (एफपीएस) में से 5.41 लाख (99.6%) को स्वचालित किया गया है।

(ख): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकी, ई-कॉमर्स बाजार आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को अधिनियमित किया गया।

2/-

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्रीय स्तर पर तीन स्तरीय अर्द्ध-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 शीघ्र समाधान प्रदान करने के लिए "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को एक विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे कि 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 पर निर्णय नहीं लिया जाता है तो शिकायतों की स्वीकार्यता मान ली जाएगी; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के निर्माण/बिक्री के लिए दंडात्मक प्रावधान; ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार व्यवहार की रोकथाम के लिए नियम बनाने का प्रावधान।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए), एक कार्यकारी एजेंसी, दिनांक 24.07.2020 को अस्तित्व में आई। इसे हस्तक्षेप करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं से उत्पन्न होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और सामूहिक कार्रवाई शुरू करने के लिए बनाया गया है, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, रिफंड करना और उन्हें वापिस करना शामिल है। इसका मुख्य कार्य मिथ्या या भ्रामक विज्ञापनों को रोकना और विनियमित करना है जो सार्वजनिक हित के लिए हानिकारक हैं।

ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 को भी अधिसूचित किया है। ये नियम, अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और उपभोक्ता शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को निर्दिष्ट करते हैं।

सीसीपीए ने दिनांक 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के समर्थन के लिए दिशानिर्देश, 2022 भी अधिसूचित किए हैं। इन दिशानिर्देशों में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान हैं: (क) किसी विज्ञापन के गैर-भ्रामक और वैध होने की शर्तें; (ख) प्रलोभन विज्ञापनों और निःशुल्क दावा विज्ञापनों के संबंध में कुछ शर्तें; और, (ग) निर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनदाता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य। इन दिशानिर्देशों में कहा गया है कि विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए सम्यक तत्परता की आवश्यकता है, ताकि किसी विज्ञापन में किसी भी पृष्ठांकन में ऐसा प्रतिवेदन करने वाले व्यक्ति, समूह या संगठन की वास्तविक, उचित रूप से वर्तमान राय को दर्शाया जाना चाहिए और चिह्नित सामान, उत्पाद या सेवा के बारे में पर्याप्त जानकारी या अनुभव पर आधारित होना चाहिए और अन्यथा भ्रामक नहीं होना चाहिए।

सीसीपीए ने दिनांक 30 नवंबर 2023 को "डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023" जारी किए। ये दिशानिर्देश ई-कॉमर्स क्षेत्र में चिह्नित 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित और विनियमित करते हैं, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को गुमराह करने वाली भ्रामक प्रथाओं को रोकना है।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने दिनांक 23 नवंबर 2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षा उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएँ पर रूपरेखा पेश की। यह रूपरेखा ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं को संबोधित करके उपभोक्ता हितों की रक्षा करती है। हालांकि ये मानक स्वैच्छिक हैं, लेकिन वे उन सभी ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाएँ प्रकाशित करते हैं और वे अखंडता, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुँच और जवाबदेही जैसे सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होते हैं।"

इस विभाग ने भारत सरकार के विभिन्न सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रमों के माध्यम से खाद्यान्नों की खरीद से लेकर पात्र लाभार्थियों तक इसके वितरण तक के गुणवत्ता मानकों को बनाए रखने के लिए एक गुणवत्ता नियंत्रण मैनुअल तैयार और जारी किया है।

(ग): भारत सरकार (जीओआई) ने दिनांक 22.01.2015 से खाद्यान्न भंडारण मानदंडों को संशोधित किया है, जिसका उद्देश्य खाद्य सुरक्षा के लिए निर्धारित न्यूनतम भंडारण मानदंडों को पूरा करना, अप्रत्याशित फसल विफलता, प्राकृतिक आपदाओं आदि से उत्पन्न आपातकालीन स्थितियों से निपटना तथा लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली (टीपीडीएस) और अन्य कल्याणकारी योजनाओं (ओडब्ल्यूएस) के माध्यम से खाद्यान्नों की आपूर्ति सुनिश्चित करना है।

दिनांक 01.01.2025 तक केन्द्रीय पूल में खाद्यान्नों (चावल और गेहूं) का कुल स्टॉक 475.03 लाख टन है, जबकि खाद्यान्न भंडारण मानदंड 214.10 लाख टन है, जो टीपीडीएस और ओडब्ल्यूएस के तहत आवश्यकता को पूरा करने के लिए पर्याप्त है।

*****