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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 778
जिसका उत्तर बुधवार, 04 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता जागरूकता

778. श्री कंवर सिंह तंवर:

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

(क) क्या सरकार का उत्तर प्रदेश के अमरोहा जिले में अमरोहा, हसनपुर, धनौरा, जोया, नौगवां सादात और गजरोला क्षेत्रों में उपभोक्ताओं को शामिल करते हुए गुणवत्ता मानकों, सही वजन और माप तथा शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता सहित उपभोक्ता जागरूकता को और बढ़ाने का विचार है;

(ख) यदि हाँ, तो उक्त जिलों में उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों, वजन और प्रवर्तन अभियानों, शिकायत निवारण तंत्र और सार्वजनिक उपयोगिता उपायों के तहत किए गए प्रयासों 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): उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर और सोशल मीडिया सहित विभिन्न माध्यमों से देशव्यापी मल्टीमीडिया उपभोक्ता जागरूकता अभियान चला रहा है। विभाग प्रमुख मेले/त्योहारों/समारोहों में भाग लेता है जहाँ बड़ी संख्या में लोग एकत्र हो सकते हैं। विभाग स्थानीय स्तर पर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भी अनुदान जारी करता है। विभाग ने 2022-23 में "जागृति" नामक एक मैस्कॉट लॉन्च किया, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना और उनके अधिकारों के प्रति जागरूकता बढ़ाना है। जागृति को एक सशक्त युवा उपभोक्ता के रूप में प्रस्तुत किया गया है। गाँव और ग्राम पंचायत स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से, विभाग ने उत्तर प्रदेश सहित राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में ग्राम पंचायतों के लिए वर्चुअल क्षमता-बिल्डिंग सत्रों की एक श्रृंखला का आयोजन भी किया है।

इसके अतिरिक्त, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस), जो विभाग के अधीन एक स्वायत्त संस्था है, उत्तर प्रदेश के अमरोहा जिले के विभिन्न क्षेत्रों में विशेष रूप से उपभोक्ताओं में गुणवत्ता मानकों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए विभिन्न कार्यक्रम चला रहा है। विवरण इस प्रकार हैं:

- जोया ब्लॉक में ग्राम पंचायत संवेदीकरण कार्यक्रम
- अमरोहा ब्लॉक में ग्राम पंचायत संवेदीकरण कार्यक्रम
- धनौरा ब्लॉक में ग्राम पंचायत संवेदीकरण कार्यक्रम
- गजरौला ब्लॉक में ग्राम पंचायत संवेदीकरण कार्यक्रम
- हसनपुर ब्लॉक में ग्राम पंचायत संवेदीकरण कार्यक्रम
- गंगेश्वरी ब्लॉक में ग्राम पंचायत संवेदीकरण कार्यक्रम
- अमरोहा में ज्वैलर्स जागरुकता कार्यक्रम
- महिला दिवस के उपलक्ष्य में अमरोहा ब्लॉक के मखदुमपुर गांव में "महिला सभा" कार्यक्रम
- विश्व मानक दिवस पर बीआईएस समारोह के संबंध में गजरौला ब्लॉक में ग्राम चौपाल संवेदीकरण कार्यक्रम।
- स्कूली बच्चों के बीच बीआईएस के गुणवत्ता मानकों और गतिविधियों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए अमरोहा ज़िले के अलग-अलग इलाकों के 58 स्कूलों में मानक क्लब कार्यक्रम।

(ख) और (ग) विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व 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, बांग्ला, 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 (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सऐप (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। 1185 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं।

उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 और उसके तहत बनाए गए नियमों को लागू करने का ब्यौरा निम्नुसार है:-

क्र. सं.	**क्षेत्र का नाम**	**प्रवर्तन का ब्यौरा**	**मामलों की संख्या**	**यौगिक शुल्क (रुपए में)**
1	हसनपुर	300	80	23,500
2	धनौरा	250	65	1,75,000
3	जोया	140	49	1,26,000
4	नौगावां सादात	134	46	45,000
5	गजरौला	175	55	2,65,000
6	अमरोहा	180	110	5,41,000
	कुल	1179	405	13,87,000

*****