

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 793
जिसका उत्तर बुधवार, 07 फरवरी, 2024 को दिया जाएगा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

793. श्री एम. बदरूद्दीन अजमल:

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

- (क) क्या सरकार इस तथ्य से अवगत है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत गारंटीकृत उपभोक्ता अधिकारों का देश में व्यापक रूप से उल्लंघन किया जा रहा है क्योंकि मिलावटी फल, सब्जियां और अन्य आवश्यक वस्तुएं बाजार में खुलेआम बेची जा रही हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) सरकार द्वारा उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए क्या उपाय किए जा रहे हैं;
- (ग) उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के उल्लंघन के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए क्या व्यवस्था उपलब्ध है और इसे हल करने के लिए कार्रवाई की प्रक्रिया का ब्यौरा क्या है; और
- (घ) पिछले पांच वर्षों के दौरान दर्ज उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन की शिकायतों का ब्यौरा क्या है और ऐसी शिकायतों पर कार्रवाई का अनुपात क्या है?

उत्तर

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री अश्विनी कुमार चौबे)**

(क) से (ग): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को शासित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 लागू किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित समाधान प्रदान के लिए जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर एक त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान किया गया है, जिसे आमतौर पर "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा प्रदान करने का अधिकार है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताओं में एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्यायनिर्णयन प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे उपभोक्ता आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, किसी उपभोक्ता द्वारा लेन-देन के स्थान पर ध्यान दिये बिना, उसके कार्यस्थल/निवास स्थान पर अधिकार क्षेत्र रखने वाले उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करना; ई-फाइलिंग और ई-भुगतान, सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग, शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर यदि स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता; मामलों के जल्द निपटान की सुविधा के लिए न्यायालय की निगरानी में मध्यस्थता; 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 शामिल हैं।

उपभोक्ताओं/अधिवक्ताओं को घर से या कहीं भी ई-दाखिल पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों को त्वरित और निर्बाध समाधान के लिए ऑनलाइन दर्ज करने की सुविधा प्रदान करने के लिए "edaakhil.nic.in" नामक एक उपभोक्ता आयोग ऑनलाइन आवेदन पोर्टल विकसित किया गया है। ई-दाखिल को देश के 35 राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों में लागू किया गया है।

उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित करना जो जनता और उपभोक्ताओं के हितों के लिए हानिकारक हैं और एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देना, उनकी रक्षा करना और लागू करना है, के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, 24.07.2020 से एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना की गई है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 90 और 91 में मिलावटी या नकली सामान वाले किसी भी उत्पाद की बिक्री या भंडारण के लिए विनिर्माण या बिक्री या वितरण या आयात के लिए दंड का प्रावधान है, जिसमें उपभोक्ता को हुई क्षति की सीमा के आधार पर कारावास या जुर्माना शामिल है।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा शासित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में शिकायत निवारण के लिए देश भर में उपभोक्ताओं तक पहुंच के लिए एकल बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से देश भर से 17 भाषाओं में अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। ये शिकायतें अपनी सुविधा के अनुसार विभिन्न माध्यमों- ह्याटसएप, एसएमएस, मेल, एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल, उमंग ऐप के ज़रिए ओमनी-चैनल, एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम) नामक आईटी-सक्षम, केंद्रीय पोर्टल के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं। जिन कंपनियों ने स्वेच्छा से एनसीएच के साथ भागीदारी की है, वे 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के हिस्से के रूप में अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार इन शिकायतों का सीधे उत्तर देती हैं, और पोर्टल पर सीधे शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ भागीदारी नहीं की है, उनके विरुद्ध शिकायतों को निवारण के लिए सार्वजनिक डोमेन पर उपलब्ध कंपनी की ईमेल आईडी पर भेज दी जाती हैं।

भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसआई) राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों और अपने क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम 2006 (एफएसएस अधिनियम) के तहत बनाए गए नियम और विनियम, निर्धारित मानकों के अनुपालन की जांच करने के लिए खाद्य उत्पादों की नियमित निगरानी, निरीक्षण और यादृच्छिक नमूनाकरण करता है। सभी के लिए सुरक्षित भोजन सुनिश्चित करने हेतु, सरकार एफएसएस अधिनियम, उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों के प्रावधानों के अनुसार दोषी खाद्य व्यवसाय संचालकों के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई शुरू करती है।

खाद्य संबंधी समस्याओं के त्वरित निवारण की सुविधा के लिए, एफएसएसआई के पास 'खाद्य सुरक्षा कनेक्ट' नामक एक ऑनलाइन खाद्य समस्या निवारण प्रणाली है जो ऑनलाइन खाद्य सुरक्षा अनुपालन प्रणाली (एफओएससीओएस) का हिस्सा है। यह ऑनलाइन प्लेटफॉर्म उपभोक्ताओं को मिलावटी भोजन, असुरक्षित भोजन, खराब भोजन, भोजन में लेबलिंग दोष और विभिन्न खाद्य उत्पादों से संबंधित भ्रामक दावों और विज्ञापनों से संबंधित खाद्य सुरक्षा मुद्दों के बारे में अपनी शिकायतें और फीडबैक दर्ज करने में मदद करता है। किसी खाद्य समस्या के सफल पंजीकरण पर, उपभोक्ता को समस्या पंजीकृत करते समय प्रदान किए गए मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से एक यूनिक समस्या संख्या प्राप्त होती है। इस संदर्भ संख्या का उपयोग ऑनलाइन प्रणाली में उनकी समस्या की स्थिति की निगरानी के लिए किया जा सकता है।

(घ) पिछले पांच वर्षों के दौरान उपभोक्ता आयोगों में दायर मामलों का ब्यौरा इस प्रकार है:

वर्ष	दर्ज मामले	निपटाए गए मामले	निपटान की प्रतिशतता
2019	1,73,882	1,36,671	78.60
2020	1,16,802	57,090	48.88
2021	1,45,856	96,936	66.46
2022	1,69,979	1,77,979	104.71
2023	1,66,749	1,82,872	109.67
