लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 1213

जिसका उत्तर मंगलवार, 27 जुलाई, 2021 को दिया जाएगा

उपभोक्ता अधिकार दिवस

1213. श्री श्रीरंग आप्पा बारणे: श्री रवि किशन: श्री रविन्दर कुशवाहा: श्री विद्युत बरन महतो: श्री सुब्रत पाठक: श्री संजय सदाशिवराव मांडलिक: श्री चंद्र शेखर साहू: श्री सुधीर गुप्ता: श्री प्रतापराव जाधव:

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

(क) क्या सरकार ने हाल ही में विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस दिवस को मनाने के लक्ष्य और उद्देश्य क्या हैं;

(ग) इस वर्ष के विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के मुख्य विषय का ब्यौरा क्या है;

(घ) विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के दौरान आयोजित कार्यक्रमों/आयोजनों का ब्यौरा क्या है;

(ड.) क्या सरकार ने उपभोक्ताओं के अधिकारों की प्रभावी रूप से रक्षा करने और बाजार के दुरुपयोग से बचाने के लिए कोई तंत्र स्थापित किया है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(च) उपभोक्ता के अधिकारों की रक्षा के लिए देश में कार्यरत उपभोक्ता अदालतों की संख्या और पिछले तीन वर्षों के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या कितनी है; और

(छ) सरकार द्वारा उपभोक्ता अधिकारों को सुदृढ़ बनाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

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

(क) से (घ): प्रति वर्ष 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया जाता है। इस वर्ष विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस का विषय था " प्लास्टिक से होने वाले प्रदूषण का समाधान "। उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान के सहयोग से "प्लास्टिक से होने वाले प्रदूषण का समाधान" विषय पर वर्चुअल माध्यम से एक ऑनलाइन वेबिनार का आयोजन करते हुए विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया। इस आयोजन का उद्देश्य जागरुकता पैदा करना और उपभोक्ताओं को अधिक दीर्घकालिक प्रथाओं को अपनाने और बढ़ावा देने में भागीदार बनाने और प्लास्टिक के प्रदूषण की वैश्विक समस्या से निपटने हेतु जागरुकता का सृजन करना था। विभाग द्वारा संचालित किए गए आयोजनों के अलावा, कुछेक औद्योगिक निकायों, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस), राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों ने भी राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाने के लिए ऑनलाइन कार्यक्रमों का आयोजन किया।

(ङ) से (छ): मौजूदा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के उपबंधों के तहत, उपभोक्ता विवादों के सरल, किफायती और त्वरित निपटान के लिए जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता आयोग नामक एक त्रि-स्तरीय अर्द्ध-न्यायिक तंत्र की स्थापना की गई है। विधायी उपायों के अतिरिक्त, उपभोक्ता मामले विभाग उपभोक्ता शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए क्षेत्रीय भाषाओं में जोनल उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ-साथ एक राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का संचालन करता है।

उपभोक्ता संरक्षण और अधिकारों को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के उपबंधों के तहत उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण नामक एक कार्यकारी एजेंसी की स्थापना की गई है ताकि उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे और भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों, जो लोगों और उपभोक्ताओं के हितों के लिए नुकसानदेह हैं, को विनियमित किया जा सके और एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों को प्रोत्साहन, संरक्षण और प्रवर्तन किया जा सके। इसके अतिरिक्त उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में वैकल्पिक विवाद प्रतितोष तंत्र के रूप में मध्यस्थता, उत्पाद दायित्व, ई-वाणिज्य और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं को विनियमित करने हेतु केन्द्रीय सरकार द्वारा नियम बनाने, उत्पादों में अपमिश्रण और नकली उत्पादों के विनिर्माण/ बिक्री के लिए जुर्माने का प्रावधान किए गए हैं। विभाग, विविध विषयों पर उपभोक्ता अधिकारों और जवाबदेहियों से संबंधित विभिन्न विषयों पर " जागो ग्राहक जागो " नामक एक देशव्यापी मल्टीमीडिया " उपभोक्ता जागरूकता " अभियान का भी संचालन करता है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग से प्राप्त सूचना के अनुसार, राज्यों और जिला स्तर पर कार्यशील उपभोक्ता आयोगों का ब्यौरा **अनुलग्नक** पर दिया गया है। कॉनफोनेट पोर्टल पर उपलब्ध सूचना के अनुसार, विगत तीन वर्षों के दौरान, पूरे देश के सभी उपभोक्ता आयोगों द्वारा 3,20,754 मामलों का निपटान किया गया है।

*****

अनुलग्नक

"उपभोक्ता अधिकार दिवस" के संबंध में दिनांक 27.07.2021 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1213 के उत्तर के भाग (ड. से छ) के उत्तर में संदर्भित अनुलग्नक .

पूरे देश में कार्यशील उपभोक्ता न्यायालयों के राज्य-वार ब्यौरे

क्र. सं.	राज्य	क्या राज्य आयोग कार्यशील हैं	कार्यशील जिला आयोग
1	आंध्र प्रदेश	हाँ	17
2	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	हाँ	1
3	अरुणाचल प्रदेश	हाँ	18
4	असम	हाँ	23
5	बिहार	हाँ	33
6	चंडीगढ़	हाँ	2
7	छत्तीसगढ़	हाँ	21
8	दमन और दीव	हाँ	2
9	दादर नगर हवेली	हाँ	1
10	दिल्ली	हाँ	10
11	गोवा	हाँ	2
12	गुजरात	हाँ	38
13	हरियाणा	हाँ	22
14	हिमाचल प्रदेश	हाँ	11
15	जम्मू और कश्मीर	हाँ	2
16	झारखंड	हाँ	24
17	कर्नाटक	हाँ	33
18	केरल	हाँ	14
19	लक्षद्वीप	हाँ	1
20	मध्य प्रदेश	हाँ	51
21	महाराष्ट्र	हाँ	40
22	मणिपुर	हाँ	4
23	मेघालय	हाँ	7
24	मिजोरम	हाँ	8
25	नगालैंड	हाँ	11
26	उड़ीसा	हाँ	31
27	पुदुचेरी	हाँ	1
28	पंजाब	हाँ	11
29	राजस्थान	हाँ	37
30	सिक्किम	हाँ	4
31	तमिलनाडु	हाँ	32
32	तेलंगाना	हाँ	12
33	त्रिपुरा	हाँ	4
34	उत्तर प्रदेश	हाँ	79
35	उत्तराखंड	हाँ	6
36	पश्चिम बंगाल	हाँ	25
	कुल		**638**

******