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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 435
जिसका उत्तर मंगलवार 25 जून, 2019 को दिया जाएगा

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस

435. श्री कुलदीप राय शर्मा: डॉ॰ अमोल रामसिंह कोल्हे: श्रीमती सुप्रिया सदानंद सुले: डॉ॰ सुभाष रामराव भामरे: डॉ॰ हिना विजयकुमार गावीत: श्री सुनील दत्तात्रेय तटकरे:

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

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

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

(ग) इस वर्ष विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस की प्रमुख विषय-वस्तु का ब्यौरा क्या है;

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

(ङ) क्या सरकार ने उपभोक्ताओं के अधिकारों के प्रभावी रूप से संरक्षण और बाजार के दुरुपयोग को रोकने के लिए कोई तंत्र स्थापित किया है;

(च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(छ) उपभोक्ता के अधिकारों के संरक्षण के लिए देश में कितने उपभोक्ता न्यायालय कार्य कर रहे हैं और गत तीन वर्षों के दौरान कितने मामलों का निपटारा किया गया है; और

(ज) उपभोक्ताओं के अधिकारों को सुदृढ़ बनाने के लिए सरकार द्वारा अन्य और क्या कदम उठाए गए/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री
(श्री राम विलास पासवान)

(क) से (घ) : जी, हां। सरकार ने इस वर्ष 15 मार्च, 2019 को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया जिसका विषय था "ट्रस्टेड स्मार्ट प्रोडक्ट्स"। विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस उपभोक्ताओं के बुनियादी अधिकारों का संवर्धन करने अभी संरक्षण देने का अवसर प्रदान करता है। समारोह के दौरान स्टॉक होल्डरों के साथ उपभोक्ताओं के सामने अपने वाले मुद्दों और चुनौतियों पर विचार-विमर्श किया गया।

(ड.) और (च) : औसत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक तंत्र अर्थात् राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अभी जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच है ताकि उपभोक्ताओं के साधारण, सस्ती और त्वरित न्याय दिया जा सके। इसके अतिरिक्त, वैकल्पिक उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष के लिए विभाग के एक राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन चलाता है जिसका टोल- फ्री नं. 1800-11-400 और लघु कोड 14404 है

(छ) : वर्तमान में देश में कार्यरत 689 उपभोक्ता मंच है (राष्ट्रीय आयोग, 35 राज्य आयोग और 648 प्रयोजनमूलक (जिला मंच)। पिछले तीन वर्षों के दौरान उपभोक्ता मंचों में मामलों के समाधान का ब्यौरा नीचे दिया गया है:

वर्ष	राष्ट्रीय आयोग	राज्य आयोग	जिला मंच
2016-17	5532	34162	190211
2017-18	5983	28772	121081
2018-19	6095	39185	112352

(ज) : वर्तमान परिदृश्य में उपभोक्ताओं के अधिकारों का बेहतर ढंग से संरक्षण करने के लिए सरकार उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 को पुर:स्थापित करने पर विचार कर रही है। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन को सुदृढ़ बनाया गया है और उपभोक्ता शिकायतों के प्रतितोष को सुकर बनाने के लिए वैकल्पिक उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष तंत्र स्थापित किए गए हैं।

*****