

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 6
जिसका उत्तर मंगलवार, 02 फरवरी, 2021 को दिया जाएगा

उपभोक्ता कल्याण निधि

6. डॉ० डी०एन०वी० सेंथिल कुमार एस०:

डॉ० सुभाष रामराव भामरे:

श्रीमती सुप्रिया सदानंद सुले:

डॉ० अमोल रामसिंह कोल्हे:

श्री कुलदीप राय शर्मा:

श्री सुनील दत्तात्रेय तटकरे:

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

- (क) क्या सरकार ने उपभोक्ता कल्याण और संरक्षण को बढ़ावा देने के लिए उपभोक्ता कल्याण निधि की स्थापना की है जबकि यह निधि की स्थापना के उद्देश्य हासिल करने में असफल रही है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं और इस संबंध में क्या सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं;
- (ग) क्या सरकार ने वर्तमान समय की आवश्यकताओं के अनुरूप उपभोक्ता कल्याण निधि के लिए दिशा-निर्देशों की समीक्षा की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या अनेक एजेंसियां/संगठन उपभोक्ता कल्याण निधि से लाभ प्राप्त कर रहे हैं, लेकिन उपभोक्ता कल्याण के लिए कोई कार्य नहीं करते हैं;
- (ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और गत तीन वर्षों के दौरान ऐसी एजेंसियों के विरुद्ध की गई कार्रवाई का राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार विशेष रूप से तमिलनाडु का ब्यौरा क्या है; और
- (च) सरकार द्वारा देश में जागरूकता फैलाने और उपभोक्ता आंदोलनों को सुदृढ़ बनाने के लिए उपभोक्ताओं के कल्याण और संरक्षण को बढ़ावा देने के लिए उठाए गए अन्य कदमों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री दानवे रावसाहेब दादाराव)

- (क) से (ङ): सरकार ने उपभोक्ता कल्याण और संरक्षण को बढ़ावा देने के लिए केन्द्रीय माल और सेवा कर (सीजीएसटी) अधिनियम, 2017 के अंतर्गत उपभोक्ता कल्याण निधि (सीडब्ल्यूएफ) की स्थापना की है। इसने मौजूदा उपभोक्ता कल्याण निधि (सीडब्ल्यूएफ) दिशा-निर्देश, 2019 के अंतर्गत सफलतापूर्वक कार्य किया है और उस उद्देश्य को हासिल किया है जिसके लिए इसकी स्थापना की गई है। सरकार ने इन दिशा-निर्देशों की समीक्षा नहीं की है। कोविड-19 की अवधि को छोड़कर जब आवागमन, लोगों के एकत्र होने और भिन्न-भिन्न प्रकार की अन्य गतिविधियों पर प्रतिबंध लगाए गए थे, उपभोक्ता कल्याण निधि से वित्तीय सहायता प्राप्त करने वाली एजेंसियों/संगठनों ने उन कार्यों को किया है जिनके लिए उन्हें निधियां प्रदान की गई थी।

- (च): सरकार ने उपभोक्ता को जागरूक बनाकर और देश में उपभोक्ता आंदोलनों का सुदृढ़ कर उपभोक्ता कल्याण और संरक्षण को बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए हैं।
- i. आकाशवाणी, दूरदर्शन, राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम, ब्यूरो ऑफ आउटरीच और कम्युनिकेशन, डाक विभाग आदि जैसी विभिन्न एजेंसियों/संगठनों/मंत्रालयों के माध्यम से प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर और सोशल मीडिया के जरिए अखिल भारतीय उपभोक्ता जागरूकता अभियान।
 - ii. देश के ग्रामीण और पिछड़े क्षेत्रों में रह रहे उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करने के लिए विभिन्न मेलों/उत्सवों/कार्यक्रमों में भागीदारी।
 - iii. क्षेत्रीय भाषाओं में जागरूकता पैदा करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान देना।
 - iv. सोशल मीडिया के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता से जुड़े संदेशों का प्रसार करना।
 - v. विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस/राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस का आयोजन।
 - vi. भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) मोबाइल केयर एप्प।
 - vii. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (सीपी अधिनियम, 2019) 20 जुलाई, 2020 से लागू किया गया है। नए अधिनियम में ई-वाणिज्यिक लेन-देन को शामिल किया गया है। इसमें शिकायतों की इलेक्ट्रॉनिक फाइलिंग, प्रक्रिया संबंधी आसानी के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए पक्षकारों की सुनवाई और जांच करने की अनुमति है जिससे असुविधा कम होती है। प्रतिपूर्ति के किसी दावे के लिए उत्पाद के विनिर्माता, उत्पाद के सेवा प्रदाता और उत्पाद के विक्रेता को इसके दायरे में लाकर, किसी झूठे या भ्रामक विज्ञापन के लिए विनिर्माता/समर्थक पर शास्ति अधिरोपित कर और किसी उत्पाद या सेवा विशेष सेवा समर्थन करने को निषिद्ध कर, विवाद न्यायनिर्णयन की प्रक्रिया को आसान और त्वरित बनाने तथा उपभोक्ता आयोगों पर दबाव कम करने के लिए उत्पाद दायित्व की अवधारणा की शुरुआत की गई है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत दिनांक 24.07.2020 से केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना एक कार्यकारी एजेंसी के रूप में की गई।
 - viii. सरकार ने उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) स्थापित की है जिसका टोल फ्री नम्बर 1800-11-9000 या संक्षिप्त कोड 14404 है। इसके अतिरिक्त अलग-अलग क्षेत्रों के उपभोक्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए अहमदाबाद, बेंगलुरु, कोलकाता, जयपुर, गुवाहाटी और पटना में एक-एक, अर्थात् कुल छह आंचलिक (जोनल) उपभोक्ता हेल्पलाइनें स्थापित की गई हैं।
 - ix. उपभोक्ताओं तथा विनिर्माताओं में मानकीकरण, प्रमाणन और गुणवत्ता के प्रति जागरूकता की अवधारणा को बढ़ावा देने के लिए बीआईएस के नेटवर्क के माध्यम से देश भर में उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। बीआईएस में शिकायत प्रबंधन और प्रवर्तन विभाग नामक पूर्ण विभाग है जो नई दिल्ली स्थित इसके मुख्यालय में कार्यरत है। यह मानकों के संबंध में उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए नोडल विभाग के रूप में कार्य करता है। मानक चिह्नों अर्थात् आईएसआई चिह्न, हॉलमार्क और रजिस्ट्रेशन चिह्न को मुख्य रूप से इसकी शाखा और क्षेत्रीय कार्यालयों तथा मुख्यालय के नेटवर्क के जरिए बीआईएस द्वारा प्रचारित किया जाता है।
