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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 185
जिसका उत्तर मंगलवार, 02 फरवरी, 2021 को दिया जाएगा

उपभोक्ता जागरूकता नीति

185. श्री श्रीरंग आप्पा बारणे:
श्री सुधीर गुप्ता:
श्री संजय सदाशिव राव मांडलिक:
श्री चंद्र शेखर साहू:
श्री मनोज तिवारी:
श्री बिद्युत बरन महतो:

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

(क) क्या सरकार ने देशभर में, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में, उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में शिक्षित करने/जागरूक करने के लिए कोई नीति/रणनीति बनाई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या सरकार देश के ग्रामीण क्षेत्रों में उक्त नीति/रणनीति के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु पंचायती राज संस्थाओं (पीआरआई) की भागीदारी चाहती है;
(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में पीआरआई से क्या प्रतिक्रिया मिली है;
(घ) क्या देश में गत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष और चालू वर्ष के दौरान उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन संबंधी शिकायतें बढ़ी है; और
(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा इसके क्या कारण हैं और ऐसी शिकायतों पर राज्य-वार/संघ राज्यक्षेत्र-वार क्या कार्रवाई की गई है?

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

(क): जी, हां। सरकार प्रिंट, इलेक्ट्रानिक, आऊटडोर और सोशल मीडिया के माध्यम से ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्र दोनों, को कवर करते हुए अखिल भारतीय आधार पर ‘‘ जागो ग्राहक जागो’’ नामक मल्टीमीडिया अभियान का संचालन करती है। उपभोक्ता जागरूकता संबंधी सूचना को डाकघर एवं कृषि विज्ञान केन्द्रों के माध्यम से प्रसारित किया जा रहा है। संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में उनकी क्षेत्रीय भाषाओं में उपभोक्ता जागरूकता का सृजन करने के लिए राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को सहायता अनुदान रिलीज किया जा रहा है ताकि देश के ग्रामीण एवं पिछड़े क्षेत्रों

तक अभियान की पहुंच को सुनिश्चित किया जा सके। ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता और शिक्षा को मेले के माध्यम से भी प्रोत्साहित किया जा रहा है।

(ख) और (ग): सरकार ने पूरे देश में उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक और शिक्षित करने के लिए प्रभावी क्रियान्वयन हेतु पंचायती राज मंत्रालय के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में पीआरआई को भी सम्मिलित किया है। व्यापक प्रयासों के रूप में, पंचायती मंत्रालय ने ग्राम पंचायतों को उपभोक्ता जागरूकता संबंधी सूचना को प्रसारित किया है और दिनांक 24.12.2020 को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के अवसर पर, झारखंड के चुनिंदा पंचायतों के साथ विचार-विमर्श किया गया था।

(घ) और (ङ): वर्ष 2018-21 के दौरान पूरे देश के सभी उपभोक्ता आयोगों में (राज्य/संघ शासित क्षेत्र-वार) दायर किये गये, निपटाये गये और संचयी रूप से लंबित उपभोक्ता मामलों के ब्यौरा **अनुलग्नक** में दिया गया है।

*****

अनुलग्नक

उपभोक्ता जागरुकता नीति के संबंध में लोक सभा के दिनांक 02.02.2021 के अतारांकित प्रश्न संख्या 185 के उत्तर के भाग (घ) से (ङ) में उल्लिखित अनुलग्नक

वर्ष 2018 के लिए जिला आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	1935	16	1791	160
2.	अरुणाचल प्रदेश	26	0	10	16
3.	असम	406	3	382	27
4.	बिहार	3023	1	1405	1619
5.	छत्तीसगढ़	4531	31	3509	1053
6.	गोवा	169	10	180	0
7.	गुजरात	8222	133	6286	2069
8.	हरियाणा	7507	42	7392	157
9.	हिमाचल प्रदेश	1411	24	1523	0
10.	जम्मू और कश्मीर	413	0	314	99
11.	झारखंड	1224	4	630	598
12.	कर्नाटक	8911	119	8546	484
13.	केरल	4729	92	4597	224
14.	मध्य प्रदेश	8466	30	4022	4474
15.	महाराष्ट्र	14963	152	12283	2832
16.	मणिपुर	18	0	18	0
17.	मेघालय	48	1	26	23
18.	मिजोरम	67	0	35	32
19.	नागालैंड	12	0	0	12
20.	ओडिशा	2934	5	2170	769
21.	पंजाब	8524	32	6100	2457
22.	राजस्थान	10682	75	11304	0
23.	सिक्किम	25	0	19	6
24.	तमिलनाडु	2826	36	3041	0
25.	तेलंगाना	2176	10	1888	298
26.	त्रिपुरा	109	5	134	0
27.	उत्तर प्रदेश	16856	173	10509	6520
28.	उत्तराखंड	1172	11	1253	0
29.	पश्चिम बंगाल	5088	133	4523	698
30.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	24	1	40	0
31.	चंडीगढ़ (यूटी)	1424	23	1573	0
32.	दादरा और नगर हवेली (यूटी)	8	0	1	7
33.	दिल्ली (यूटी)	4362	63	4727	0
34.	लक्षद्वीप (यूटी)	0	0	2	0
35.	पुदुचेरी (यूटी)	41	0	54	0

वर्ष 2019 के लिए जिला आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	1987	114	1289	812
2.	अरुणाचल प्रदेश	27	0	4	23
3.	असम	354	1	192	163
4.	बिहार	3242	1	1777	1466
5.	छत्तीसगढ़	4248	162	4130	280
6.	गोवा	182	13	189	6
7.	गुजरात	11545	77	6783	4839
8.	हरियाणा	11387	62	7951	3498
9.	हिमाचल प्रदेश	1494	33	1697	0
10.	जम्मू और कश्मीर	189	0	127	62
11.	झारखंड	948	0	296	652
12.	कर्नाटक	8888	139	8125	902
13.	केरल	4937	103	2904	2136
14.	मध्य प्रदेश	12315	94	10067	2342
15.	महाराष्ट्र	16689	268	13759	3198
16.	मणिपुर	25	0	12	13
17.	मेघालय	39	0	33	6
18.	मिजोरम	49	0	22	27
19.	नागालैंड	1 1	0	0	11
20.	ओडिशा	3372	24	1397	1999
21.	पंजाब	9667	30	7376	2321
22.	राजस्थान	9817	65	11532	0
23.	सिक्किम	27	0	21	6
24.	तमिलनाडु	3107	56	2598	565
25.	तेलंगाना	2262	20	2240	42
26.	त्रिपुरा	149	10	121	38
27.	उत्तर प्रदेश	18037	139	7758	10418
28.	उत्तराखंड	1358	18	1891	0
29.	पश्चिम बंगाल	5517	205	4380	1342
30.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	34	0	27	7
31.	चंडीगढ़ (यूटी)	2346	26	1972	400
32.	दादरा और नगर हवेली (यूटी)	3	0	2	1
33.	दिल्ली (यूटी)	4255	76	4104	227
34.	पुदुचेरी (यूटी)	54	0	0	54

वर्ष 2020 के लिए जिला आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	1082	50	300	832
2.	अरुणाचल प्रदेश	5	0	0	5
3.	असम	220	9	105	124
4.	बिहार	1635	4	460	1179
5.	छत्तीसगढ़	3267	162	1957	1472
6.	गोवा	131	1	80	52
7.	गुजरात	8461	110	4178	4393
8.	हरियाणा	8485	2	2356	6131
9.	हिमाचल प्रदेश	478	9	372	115
10.	झारखंड	352	1	37	316
11.	कर्नाटक	5594	666	4468	1792
12.	केरल	4174	58	2031	2201
13.	मध्य प्रदेश	10400	94	3830	6664
14.	महाराष्ट्र	11698	40	5162	6576
15.	मणिपुर	12	0	11	1
16.	मेघालय	20	0	6	14
17.	मिजोरम	34	0	52	0
18.	ओडिशा	2834	4	929	1909
19.	पंजाब	7540	14	4129	3425
20.	राजस्थान	9355	42	3751	5646
21.	सिक्किम	6	0	9	0
22.	तमिलनाडु	1729	22	501	1250
23.	तेलंगाना	1524	4	1717	0
24.	त्रिपुरा	118	1	53	66
25.	उत्तर प्रदेश	13013	75	3147	9941
26.	उत्तराखंड	1523	2	1307	218
27.	पश्चिम बंगाल	3409	50	1239	2220
28.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	29	0	16	13
29.	चंडीगढ़ (यूटी)	1346	6	714	638
30.	दिल्ली (यूटी)	2485	23	955	1553
31.	पुदुचेरी (यूटी)	28	0	0	28

वर्ष 2021 के लिए जिला आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	77	2	11	68
2.	असम	10	0	14	0
3.	बिहार	132	0	13	119
4.	छत्तीसगढ़	343	0	107	236
5.	गोवा	16	0	14	2
6.	गुजरात	718	4	397	325
7.	हरियाणा	717	0	117	600
8.	हिमाचल प्रदेश	41	0	18	23
9.	झारखंड	20	0	1	19
10.	कर्नाटक	370	6	405	0
11.	केरल	218	7	149	76
12.	मध्य प्रदेश	1081	1	375	707
13.	महाराष्ट्र	956	1	326	631
14.	मणिपुर	0	0	3	0
15.	मेघालय	1	0	0	0
16.	ओडिशा	169	1	28	142
17.	पंजाब	534	1	374	161
18.	राजस्थान	1035	1	507	529
19.	तमिलनाडु	71	0	9	62
20.	तेलंगाना	85	1	115	0
21.	त्रिपुरा	8	0	3	5
22.	उत्तर प्रदेश	800	3	397	406
23.	उत्तराखंड	40	1	22	19
24.	पश्चिम बंगाल	301	3	157	147
25.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	0	0	1	0
26.	चंडीगढ़ (यूटी)	94	0	35	59
27.	दिल्ली (यूटी)	215	0	22	193
28.	पुदुचेरी (यूटी)	1	0	0	0

वर्ष 2018 के लिए राज्य आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	739	9	362	386
2.	अरुणाचल प्रदेश	1 1	0	0	11
3.	असम	127	0	36	91
4.	बिहार	168	0	37	131
5.	छत्तीसगढ़	1190	10	1163	37
6.	गोवा	194	0	139	55
7.	गुजरात	1297	35	1220	112
8.	हरियाणा	2236	1	1191	1046
9.	हिमाचल प्रदेश	459	4	339	124
10.	जम्मू और कश्मीर	715	0	10	735
11.	झारखंड	332	0	43	289
12.	कर्नाटक	1692	0	1	1691
13.	केरल	990	7	588	409
14.	मध्य प्रदेश	829	13	1142	0
15.	महाराष्ट्र	4433	45	2327	2151
16.	मणिपुर	14	0	6	8
17.	मेघालय	3	0	1	2
18.	मिजोरम	1 1	0	6	5
19.	नागालैंड	10	0	2	8
20.	ओडिशा	700	0	123	577
21.	पंजाब	1817	31	2024	0
22.	राजस्थान	2042	33	3434	58
23.	सिक्किम	5	0	3	2
24.	तमिलनाडु	862	1	412	451
25.	तेलंगाना	1029	1	663	367
26.	त्रिपुरा	47	1	54	0
27.	उत्तर प्रदेश	2904	44	2558	390
28.	उत्तराखंड	331	4	289	46
29.	पश्चिम बंगाल	2293	54	2713	132
30.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	2	0	5	0
31.	चंडीगढ़ (यूटी)	887	37	997	0
32.	दिल्ली (यूटी)	2357	21	1745	633
33.	लक्षद्वीप (यूटी)	1	0	0	1
34.	पुदुचेरी (यूटी)	17	0	26	0

वर्ष 2019 के लिए राज्य आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	540	7	647	0
2.	अरुणाचल प्रदेश	3	0	4	1
3.	असम	72	0	39	33
4.	बिहार	87	0	2	85
5.	छत्तीसगढ़	1090	5	1044	51
6.	गोवा	129	1	188	0
7.	गुजरात	1143	6	1290	0
8.	हरियाणा	1624	2	719	907
9.	हिमाचल प्रदेश	536	6	419	123
10.	जम्मू और कश्मीर	172	0	19	153
11.	झारखंड	139	0	42	97
12.	कर्नाटक	1930	0	20	1910
13.	केरल	616	7	587	36
14.	मध्य प्रदेश	2831	8	2146	693
15.	महाराष्ट्र	5869	23	2469	3423
16.	मणिपुर	10	0	5	5
17.	मिजोरम	3	0	1	2
18.	नागालैंड	6	0	6	0
19.	ओडिशा	542	0	149	393
20.	पंजाब	1874	34	1689	219
21.	राजस्थान	2102	26	1742	433
22.	सिक्किम	7	0	8	0
23.	तमिलनाडु	808	2	598	230
24.	तेलंगाना	1100	12	561	551
25.	त्रिपुरा	52	0	51	1
26.	उत्तर प्रदेश	1984	30	1892	122
27.	उत्तराखंड	508	3	155	356
28.	पश्चिम बंगाल	2321	67	2271	117
29.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	8	0	1	7
30.	चंडीगढ़ (यूटी)	646	18	591	73
31.	दिल्ली (यूटी)	1864	8	1858	14
32.	पुदुचेरी (यूटी)	7	0	1	6

वर्ष 2020 के लिए राज्य आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	99	4	416	0
2.	असम	12	0	13	0
3.	बिहार	39	0	1	38
4.	छत्तीसगढ़	386	3	497	0
5.	गोवा	44	1	34	11
6.	गुजरात	826	3	596	233
7.	हरियाणा	659	0	221	438
8.	हिमाचल प्रदेश	195	1	167	29
9.	झारखंड	37	0	12	25
10.	कर्नाटक	1298	1	119	1180
11.	केरल	341	0	230	111
12.	मध्य प्रदेश	842	19	899	62
13.	महाराष्ट्र	2140	7	592	1555
14.	मणिपुर	5	0	0	5
15.	मिजोरम	2	2	0	4
16.	नागालैंड	1	0	0	1
17.	ओडिशा	285	0	392	0
18.	पंजाब	608	19	1019	0
19.	राजस्थान	799	24	1242	9
20.	सिक्किम	0	0	4	0
21.	तमिलनाडु	208	1	604	24
22.	तेलंगाना	1091	3	309	785
23.	त्रिपुरा	16	0	26	0
24.	उत्तर प्रदेश	660	16	653	23
25.	उत्तराखंड	188	3	10	181
26.	पश्चिम बंगाल	703	16	564	163
27.	अंडमान और निकोबार (यूटी)	2	0	1	1
28.	चंडीगढ़ (यूटी)	303	5	203	105
29.	दिल्ली (यूटी)	471	4	654	0
30.	पुदुचेरी (यूटी)	66	0	2	4

वर्ष 2021 के लिए राज्य आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
1.	आंध्र प्रदेश	2	0	26	0
2.	छत्तीसगढ़	19	0	18	1
3.	गोवा	6	0	3	3
4.	गुजरात	113	0	69	44
5.	हरियाणा	13	0	4	9
6.	हिमाचल प्रदेश	7	4	3	8
7.	कर्नाटक	90	1	90	1
8.	केरल	21	0	9	12
9.	मध्य प्रदेश	20	3	116	0
10.	महाराष्ट्र	127	0	71	56
11.	ओडिशा	43	0	7	36
12.	पंजाब	15	1	46	0
13.	राजस्थान	78	0	95	0
14.	तमिलनाडु	0	0	1	0
15.	तेलंगाना	38	0	15	23
16.	त्रिपुरा	2	0	2	0
17.	उत्तर प्रदेश	59	1	68	0
18.	उत्तराखंड	19	0	5	14
19.	पश्चिम बंगाल	30	0	8	22
20.	चंडीगढ़ (यूटी)	3	0	27	0
21.	दिल्ली (यूटी)	12	1	23	0

वर्ष 2018 से 2021 के लिए राष्ट्रीय आयोग में मामलों की स्थिति

वर्ष	आयोग	दायर किए गए	बहाल किए गए	निपटाए गए	संचयी लंबिता
2018	**राष्ट्रीय आयोग**	8992	86	6379	2699
2019		7800	155	6555	4099
2020		3111	81	3043	4248
2021		181	4	108	4325

*****