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

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 1800
जिसका उत्तर बुधवार, 10 दिसम्बर, 2025 को दिया जाएगा

अमृतसर के सीमावर्ती क्षेत्रों में उपभोक्ता मामलों से जुड़े ज़रूरी मुद्दे

1800. श्री गुरजीत सिंह औजला:

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

(क) क्या सरकार ने सीमावर्ती क्षेत्रों में उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार तरीकों और मूल्य शोषण का मूल्यांकन कराया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार आवश्यक खाद्य वस्तुओं विशेषकर डेयरी, अनाज और पैकेज्ड वस्तुओं के लिए गुणवत्ता मानकों और खाद्य सुरक्षा विनियमों का सख्ती से प्रवर्तन सुनिश्चित करती है;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;

(घ) सीमा पार से आने वाली स्मगलिंग और नकली सामान जिससे स्थानीय व्यापार और उपभोक्ता पर काफी असर पड़ा है, को रोकने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या आपूर्ति श्रृंखला चुनौतियों के कारण सीमावर्ती क्षेत्रों विशेषकर अमृतसर और आस-पास के क्षेत्रों में आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में अक्सर तेजी से उतार-चढ़ाव होता है और यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है तथा इस संबंध में केन्द्र सरकार द्वारा क्या उपचारात्मक उपाय किए गए हैं;

(च) क्या केंद्र सरकार के पास सीमावर्ती क्षेत्रों के लिए कोई विशेष उपभोक्ता मामलों संबंधी रणनीति है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि गलत व्यापार तरीकों, मिलावट या गैर-कानूनी बाजार क्रियाकलापों से नागरिकों का शोषण न हो; और

(छ) यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है तथा यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (छ): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है। 04.12.2025 तक, अमृतसर जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में कुल 13,350 उपभोक्ता मामले दर्ज किए गए हैं, जिनमें से 11,299 केस निपटाए जा चुके हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 90 और 91 में मिलावटी या नकली सामान युक्त किसी भी उत्पाद को बेचने, भंडारण करने, वितरित करने या आयात करने के लिए विनिर्माण के लिए दंड का प्रावधान है, जिसमें उपभोक्ता को होने वाली क्षति की सीमा के आधार पर कारावास या जुर्माना भी शामिल है।

उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 को अधिसूचित किया है। ये नियम अन्य बातों के साथ-साथ ई-कॉमर्स संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर में उपभोक्ताओं के लिए पूर्व मुकदमेबाजी स्तर पर शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देश भर से पंजाबी सहित 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों – व्हाट्सऐप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in), उमंग ऐप के माध्यम से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है। 1169 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे इन शिकायतों का जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देकर जवाब देती हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण जो एक कार्यकारी एजेंसी है, 24.07.2020 को अस्तित्व में आया। इसे हस्तक्षेप करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और क्लास एक्शन शुरू करने के लिए बनाया गया है, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, रिटर्न और रिफंड शामिल है।

उपभोक्ता मामले विभाग देश भर के 575 मूल्य निगरानी केंद्रों (पंजाब के 12 सहित) द्वारा प्रस्तुत 38 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की दैनिक कीमतों की निगरानी करता है। अमृतसर मूल्य निगरानी केंद्र की दैनिक मूल्य रिपोर्ट **अनुलग्नक** में दी गई है। दैनिक मूल्य रिपोर्ट और संकेतात्मक मूल्य प्रवृत्तियों का विधिवत विश्लेषण किया जाता है, ताकि बफर से स्टॉक जारी करना, स्टॉकधारकों द्वारा स्टॉक का प्रकटीकरण, स्टॉक सीमा का निर्धारण, आयात शुल्क का युक्तिकरण, आयात कोटा में बदलाव, वस्तु के निर्यात पर प्रतिबंध आदि जैसे व्यापार नीति साधनों में परिवर्तन से संबंधित आवश्यक निर्णय लिए जा सकें। सरकार अंतर-मंत्रालयी समिति (आईएमसी) द्वारा नियमित समीक्षा के माध्यम से आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन और उपलब्धता पर कड़ी निगरानी रखती है। समिति नियमित रूप से आवश्यक कृषि-बागवानी वस्तुओं की कीमतों और मूल्य प्रवृत्तियों की स्थिति की समीक्षा करती है और उपलब्धता बढ़ाने के लिए उपाय सुझाती है, जिसमें घरेलू उत्पादन में वृद्धि तथा आयात के माध्यम से उपलब्धता सुनिश्चित करना शामिल है।

कीमतों में उतार-चढ़ाव से निपटने के लिए, सरकार दालों और प्याज का बफर स्टॉक बनाए रखती है ताकि बाजार में कीमतों को नियंत्रित करने के लिए अंशांकित और लक्षित रिलीज के माध्यम से बाजार में हस्तक्षेप किया जा सके। दालों के बफर स्टॉक के एक हिस्से को 2023-24 और 2024-25 के दौरान उपभोक्ताओं को किफायती दरों पर खुदरा बिक्री के लिए भारत दाल ब्रांड के तहत दालों में परिवर्तित किया गया। इसी प्रकार, आटा और चावल भी भारत ब्रांड के तहत सब्सिडी वाले मूल्य पर खुदरा उपभोक्ताओं को वितरित किए जाते हैं। वर्ष 2025-26 में, प्याज के बफर स्टॉक को 4 सितम्बर, 2025 से अंशांकित और लक्षित तरीके से उच्च मूल्य वाले उपभोग केंद्रों में थोक बाजारों तथा खुदरा दुकानों के माध्यम से मूल्य स्थिरीकरण हेतु जारी किया गया। इन उपायों ने आम उपभोक्ताओं के लिए आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता को किफायती कीमतों पर सुनिश्चित करने में सहायता की है।

इसके अलावा, भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) को खाद्य पदार्थों के लिए वैज्ञानिक मानकों को निर्धारित करने तथा उनके विनिर्माण, भंडारण, वितरण, बिक्री और आयात को विनियमित करने का दायित्व सौंपा गया है, ताकि मानव उपभोग के लिए सुरक्षित और पौष्टिक खाद्य उपलब्ध कराया जा सके। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु, एफएसएसएआई राज्य/केंद्र शासित प्रदेशों की खाद्य सुरक्षा प्राधिकरणों, जिनमें सीमावर्ती राज्य और इसके क्षेत्रीय कार्यालय शामिल हैं, के माध्यम से खाद्य उत्पादों, जैसे डेयरी और खाद्यान्न की नियमित निगरानी, पर्यवेक्षण, निरीक्षण एवं यादृच्छिक नमूना संग्रहण करता है, ताकि खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के अनुपालन की जांच की जा सके। इसके अतिरिक्त, एफएसएसएआई देश में आयातित खाद्य पदार्थों की भी जोखिम-आधारित प्रणाली के माध्यम से निगरानी करता है। एफएसएसएआई द्वारा नियुक्त अधिकृत अधिकारी, एफएसएस (आयात) विनियम, 2017 में वर्णित प्रक्रियाओं के अनुसार, एफएसएस नियमों एवं विनियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करते हैं। जहां भी खाद्य व्यवसाय संचालकों (एफबीओ) को उल्लंघन का दोषी पाया जाता है, उनके विरुद्ध उपयुक्त कानूनी कार्रवाई की जाती है।

पंजाब सीमा पर तैनात सीमा सुरक्षा बल (बीएसएफ) सीमा-पार तस्करी गतिविधियों से उत्पन्न चुनौतियों से भली-भांति अवगत है और इन खतरों को रोकने के लिए कई पूर्वानुमान एवं सक्रिय कदम उठाए गए हैं। संवेदनशील क्षेत्रों की 24×7 निगरानी सुनिश्चित करने के लिए सीसीटीवी/पीटीज़ेड कैमरों जैसे सर्विलांस उपकरणों को रणनीतिक रूप से स्थापित किया गया है। प्रतिपक्षी ड्रोन को निष्प्रभावी करने के लिए एंटी-ड्रोन सिस्टम भी तैनात किए गए हैं। दूर या संवेदनशील क्षेत्र में गहन गश्त /नाका और मोबाइल चेक पोस्ट (एमसीपी) के साथ-साथ स्थानीय पुलिस के साथ संयुक्त गश्त अभियान लगातार संचालित किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, बीएसएफ सीमा गांवों में जागरूकता अभियान चलाकर स्थानीय समुदायों की भागीदारी सुनिश्चित करती है।

***

अनुलग्नक

"अमृतसर के सीमावर्ती क्षेत्रों में उपभोक्ता मामलों से जुड़े ज़रूरी मुद्दे" के संबंध में दिनांक 10.12.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1800 के उत्तर के भाग (क) से (छ) में उल्लिखित अनुलग्नक.

वस्तु	इकाई	इस तारीख को मूल्य	1 दिन पहले	1 सप्ताह पहले	1 माह पहले
		02/12/2025	01/12/2025	25/11/2025	02/11/2025
चावल	1 किग्रा	40	40	40	40
गेहूँ	1 किग्रा	28	28	28	28
आटा (गेहूँ)	1 किग्रा	32	32	32	32
चना दाल	1 किग्रा	87	87	87	83
तूर/अरहर दाल	1 किग्रा	118	118	118	118
उड़द दाल	1 किग्रा	132	132	132	132
मूंग दाल	1 किग्रा	115	115	115	115
मसूर दाल	1 किग्रा	92	92	92	92
मूंगफली तेल (पैकबंद)	1 किग्रा	220	220	220	220
सरसों तेल (पैकबंद)	1 किग्रा	198	198	198	198
वनस्पति (पैकबंद)	1 किग्रा	165	165	165	165
सोया तेल (पैकबंद)	1 किग्रा	150	150	150	150
सूरजमुखी तेल (पैकबंद)	1 किग्रा	188	188	188	188
पाम तेल (पैकबंद)	1 किग्रा	NR	NR	NR	NR
आलू	1 किग्रा	20	23	25	22
प्याज	1 किग्रा	25	25	26	25
टमाटर	1 किग्रा	53	55	72	30
चीनी	1 किग्रा	46	46	46	45
गुड़	1 किग्रा	57	57	57	57
दूध @	1 लीटर	57	57	57	57
खुली चाय	1 किग्रा	277	277	277	275
नमक पैक (आयोडीनयुक्त)	1 किग्रा	29	29	29	30
बाजरा (साबुत)	1 किग्रा	36	36	36	37
ज्वार (साबुत)	1 किग्रा	39	39	39	39
मैदा (गेहूं)	1 किग्रा	40	40	40	40
रागी (साबुत)	1 किग्रा	58	58	58	58
सूजी (साबुत)	1 किग्रा	40	40	40	40
बेसन	1 किग्रा	95	95	95	97
देसी घी	1 किग्रा	663	663	663	666
मक्खन (पाश्चुरीकृत)	100 ग्राम	59	59	59	59
अंडे	1 दर्जन	89	89	87	79
बैंगन	1 किग्रा	40	40	40	42
काली मिर्च (साबुत)	100 ग्राम	92	92	92	95
धनिया (साबुत)	250 ग्राम	38	38	38	37
जीरा (साबुत)	100 ग्राम	30	30	30	30
लाल मिर्च (साबुत)	100 ग्राम	29	29	29	29
हल्दी (पाउडर))	50 ग्राम	13	13	13	13
केला	1 किग्रा	45	45	45	43

स्रोत:- राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

*****