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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 3425
जिसका उत्तर शुक्रवार 31 मार्च, 2023 को दिया जाएगा

उपभोक्ता अधिकार जागरूकता योजना

3425. श्री कार्तिकेय शर्मा:

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

(क) क्या सरकार ने विगत तीन वर्षों में उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में शिक्षित करने के लिए कोई योजना लागू की है;
(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) विगत तीन वर्षों में सरकार द्वारा उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और
(घ) कया सरकार शिकायतों से निपटने में होने वाले विलंब से बचने के लिए अपने समाधान तंत्र को त्वरित करने की भी योजना बना रही है?

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

(क) और (ख): उपभोक्ता मामले विभाग "उपभोक्ता जागरूकता" नामक एक योजना कार्यान्वित कर रहा है और विभाग ने इलेक्ट्रानिक, बाह्य और सोशल मीडिया सहित विभिन्न मीडिया के माध्यम से "जागो ग्राहक जागो" अभियान के तत्वाधान में उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न की है। विभाग प्रमुख मेलों/त्यौहारों/कार्यक्रमों, जहां बड़ी संख्या में लोगों के एकत्र होने की संभावना होती है, में भाग भी लेता है। विभाग स्थानीय स्तर पर जागरूकता सृजित करने के लिए अलग-अलग राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान भी देता है।

वर्ष 2022-23 में उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने और उनके अधिकारों के संबंध में जागरूकता सृजित करने के लिए "जागृति" नामक एक शुभंकर का शुभारंभ किया है। "जागृति" को एक सशक्त युवा उपभोक्ता के रूप में प्रस्तुत किया गया है।

(ग) और (घ): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 एक त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक प्रणाली नामत: 'उपभोक्ता आयोग' के माध्यम से उपभोक्ता की शिकायतों का निवारण का प्रावधान करता है, जिन्हें जिला स्तर (जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग), राज्य स्तर (राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग) और राष्ट्रीय स्तर (राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग) पर स्थापित किया गया है, जहां उपभोक्ता निवारण के लिए शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।

उपभोक्ता आयोगों में मामलों के त्वरित निपटान के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में अन्य बातों के साथ-साथ, उपभोक्ता आयोगों में न्यायनिर्णयन प्रक्रिया के सरलीकरण; किसी उपभोक्ता द्वारा, लेनदेन के स्थान या विरोधी पक्षकारों के व्यवसाय के स्थान या निवास स्थान पर ध्यान दिये बिना उसके कार्यस्थल/निवास स्थान के संबंध में अधिकार क्षेत्र रखने वाले उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करने; ई-दाखिल पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता आयोगों में मामलों की ई-फाइलिंग करने; सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग; शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर यदि स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता होने; मामलों के त्वरित निपटान की सुविधा के लिए अदालत की निगरानी में मध्यस्थता का प्रावधान किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38(7) में निर्धारित है कि प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्र निपटान किया जाएगा और ऐसे मामलों में, जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं होती है, विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस की प्राप्ति की तिथि से तीन माह की अवधि के भीतर; और वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता होने पर पांच माह कि अवधि के भीतर निपटान किए जाने का प्रयास किया जाएगा।

ई-दाखिल पोर्टल का भारत में कहीं से भी विभिन्न उपभोक्ता आयोगों में ऑनलाइन उपभोक्ता शिकायत दर्ज करने हेतु सभी असंतुष्ट उपभोक्ता को सुविधा प्रदान करने के लिए 34 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में शुभारम्भ किया गया है। यह उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत शुल्क भुगतान करने; मामले के दस्तावेज अपलोड करने और प्रक्रिया पर निगाह रखने की अनुमति देता है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता विवाद का समय पर और प्रभावी प्रशासन एवं निपटान प्रदान करना है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में एक वैकल्पिक विवाद समाधान (एडीआर) तंत्र के रूप में कार्य करने के लिए उपभोक्ता आयोगों के परिसर के अंदर मध्यस्थता प्रकोष्ठ स्थापित करने का भी प्रावधान है और यदि शीघ्र निपटान की संभावना मौजूद है और पक्षकार इसके लिए सहमत हैं, तो मामलों को उपभोक्ता आयोगों से इन मध्यस्थता प्रकोष्ठों को भेजा जा सकता है। वर्तमान में देश में अलग-अलग उपभोक्ता आयोग में 448 मध्यस्थता प्रकोष्ठ स्थापित किए गए हैं।

******