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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 845
जिसका उत्तर मंगलवार, 03 दिसंबर, 2024 को दिया जाएगा

उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाना

845. श्री एस. कल्याणसुन्दरम:

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

(क) उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;
(ख) उपभोक्ता अदालतों की प्रक्रियाओं को सरल बनाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और
(ग) खुदरा विक्रेताओं को अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) से अधिक कीमत वसूलने से रोकने के लिए क्या उपाय लागू किए गए हैं?

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

(क) उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में देश भर में मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चलाकर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न की जा रही है ताकि आकाशवाणी, दूरदर्शन, मेले और त्यौहारों आदि जैसे पारंपरिक मीडिया के साथ-साथ सोशल मीडिया का उपयोग करते हुए देश के हर उपभोक्ता तक पहुंचा जा सके। सरल संदेशों और जिंगल्स के माध्यम से उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं, उपभोक्ता मुद्दों और निवारण प्राप्त करने की व्यवस्था के बारे में जागरूक किया जाता है। विभाग ने उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने और उन्हें उनके अधिकारों के बारे में जागरूक करने के लिए "जागृति" नामक शुभंकर भी लॉन्च किया था। शुभंकर का उद्देश्य उपभोक्ता जागरूकता अभियान को सशक्त करना और युवा को सशक्त और संसूचित उपभोक्ता को बनाना है।

(ख) वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को शासित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 लागू किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित समाधान प्रदान के लिए जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर एक त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान किया गया है, जिसे आमतौर पर "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं: उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण; उपभोक्ता द्वारा उस उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करना जिसका अधिकार क्षेत्र शिकायतकर्ता के निवास/कार्य स्थान या जहां कार्रवाई का कारण उत्पन्न होता है, या विपरीत पक्षों के व्यवसाय या निवास स्थान पर हो; वर्चुअल सुनवाई; शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर यदि स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वत: स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के विनिर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान और ई-कॉमर्स एवं प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम करने के लिए प्रावधान आदि।

उपभोक्ता शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने के लिए ई-दाखिल पोर्टल भी शुरू किया गया है। राष्ट्रीय और राज्य स्तरीय उपभोक्ता आयोगों में प्रत्यक्ष सुनवाई के अलावा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा भी प्रदान की गई 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 की अवधि के भीतर निपटान किए जाने का प्रयास किया जाएगा।

(ग) विधिक मापविज्ञान (पैकेबंद वस्तुए) नियम, 2011 के नियम 18 के उप-नियम (2) के तहत कोई फुटकर विक्रेता अथवा अन्य व्यक्ति, विनिर्माता, पैकर, आयातकर्ता और थोक विक्रेता सहित किसी भी पैकेज में रखी गई वस्तु का विक्रय पैकेज के फुटकर विक्रय कीमत से अधिक पर नहीं करेगा। इसके अलावा, इन नियमों के उल्लंघन के लिए विधिक मापविज्ञान (पैकेबंद वस्तुए) नियम, 2011 के नियम 32 के तहत दंड का प्रावधान भी किया गया है।

******