सत्यमेव जयते

वार्षिक रिपोर्ट
2016–17

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

जागो ग्राहक जागो...
अपने अधिकार जानों

14404
Consumer
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन मोबाइल एप

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :
1800-11-4000
या 14404
(टोल फ्री)

वार्षिक रिपोर्ट

2016-17

सत्यमेव जयते

Hkkjr ljdkj
miHkksäk ekeys foHkkx
—f"k Hkou] ubZ fnYyh&110114

fo"k; l|ph

1-	**miHkkäk ekeyk foHkkx% Çlgkoykdu**		**1-8**
	1.1	वर्ष भर की गतिविधियों पर एक नजर	1
	1.2	उपभोक्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता	7
	1.3	उपभोक्ताओं पर प्रौद्योगिकी का प्रभाव	7
2-	**foHkkx vkj mlk fn;k x;k vf/kns'k**		**11-14**
	2.1	कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा	11
	2.2	नागरिक अधिकार पत्र	11
	2.3	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005	13
	2.4	सतर्कता	13
3-	**miHkkäk fgek;r**		**17-28**
	3.1	उपभोक्ता कल्याण कोष	17
	3.2	राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष	18
	3.3	उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाएं	19
	3.3.1	शिकायत संचालन/परामर्श/दिशानिर्देश तंत्र की स्थापना	19
	3.3.2	उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण	21
	3.3.3	संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में उत्कृष्टता पीठ/केंद्रों की स्थापना	22
	3.4	प्रचार	24
	3.4.1	दूरदर्शन के जरिए अभियान	25
	3.4.2	आकाशवाणी और एफ.एम. स्टेशनों के जरिए प्रचार	25
	3.4.3	समाचार पत्र विज्ञापनों का प्रयोग करके प्रिंट मीडिया के जरिए प्रचार	26
	3.4.4	इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए प्रचार	26
	3.4.5	पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचार	26
	3.4.6	खेल तथा अन्य विशेष कार्यक्रमों का उपयोग	26
	3.4.7	आउटडोर माध्यम से प्रचार	27
	3.4.8	ग्रामीण उपभोक्ता	27
	3.4.9	राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्रों की सहायता संबंधी विशेष स्कीम	27
	3.4.10	उपभोक्ता जागरुकता के क्षेत्र में नई पहलें	28

4-	miHkkäk lj{k.k	**31-44**
4.1	उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य	31
4.2	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986	31
4.3	अधिनियम की मुख्य विशेषताएं	32
4.4	उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015	32
4.5	विधेयक की मुख्य बातें	32
4.6	उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढ़ीकरण के लिए स्कीमें	33
4.7	कानफोनेट	33
4.8	उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण	34
4.9	राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनें	34
4.10	उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में अन्य पहलें	34
4.11	वर्ष 2016–17 के दौरान उपलब्धियां	35
4.12	ऑनलाइन उपभोक्ता मध्यस्थता केंद्र	35
4.13	राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2016	36
4.14	स्वच्छता पखवाड़े के दौरान चलाई गई गतिविधियां	38
4.15	उपभोक्ता मेला	39
4.16	उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह	41
4.17	स्वच्छता के सम्बन्ध में प्रचार अभियान	42
4.18	राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन.टी.एच.)	42
4.19	उपभोक्ता मंच	43
5-	miHkkäk fookn fuokj.k	**47-50**
5.1	राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के उद्देश्य	48
6-	miHkkäk lgdkfjrk,	**53-54**
7-	x|.krk vk'oklu ,oa ekud	**57-66**
7.1	अन्तर्राष्ट्रीय गतिविधियां	57
7.2	द्विपक्षीय एवं क्षेत्रीय सहयोग कार्यक्रम	58
7.3	उत्पाद प्रमाणन	58
7.4	प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन	60
7.5	प्रयोगशाला	60

	7.6	भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामलों संबंधी गतिविधियां	61
	7.7	प्रशिक्षण सेवाएं	63
	7.8	सूचना प्रौद्योगिकी	64
	7.9	लोक संपर्क	65
	7.10	पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकास	65
	7.11	योजनागत स्कीमें	65
	7.12	अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ी जातियों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के लिए आरक्षण	66
	7.13	दिव्यांग व्यक्तियों के लिए स्कीमें	66
8-		**jk"Vªh; ijh{k.k 'kkyk**	**69-71**
	8.1	परीक्षण एवं मूल्यांकन सेवाएं	69
	8.2	अंशाकन सेवाएं	70
	8.3	योजनागत गतिविधियां	70
	8.4	किया गया खर्च (प्रमुख कार्य परिव्यय सहित)	70
	8.5	2016–17 तक तीन वर्षों की अवधि के लिए राजस्व निष्पादन	71
9-		**ckV rFkk eki**	**75-77**
10-		**vkfFkZd iHkkx**	**81-99**
	10.1	मूल्य निगरानी कक्ष	81
	10.2	दैनिक आधार पर मूल्य निगरानी के अतिरिक्त वर्ष के दौरान पी.एम.सी. द्वारा किए जाने वाले विशिष्ट कार्य	81
	10.3	उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सी.पीपी.आई.) तथा थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू.पी.आइ.) के आधार पर मंहगाई के समग्र रुझान	84
	10.4	आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता और कीमतों की वस्तु–वार प्रवृतियां	86
	10.4.1	चावल	86
	10.4.2	गेहूं	87
	10.4.3	दालें	88
	10.4.4	खाद्य तेल	91
	10.4.5	सब्जियां	95
	10.4.6	चीनी	98

	10.4.7 दूध	99
	10.4.8 नमक	99
11-	**vko';d oLrq fofu;eu rFkk iorlu**	**103-108**
12-	**ctV ,o foŸkh; iujh{kk**	**111-114**
	12.1 एकीकृत वित्त प्रभाग के कर्तव्य	111
	12.2 वित्त वर्ष 2002–03 से 2016–17 (दिसम्बर, 2016 तक अनन्तिम) के बजट अनुमानों, संशोधित अनुमानों और वास्तविक व्यय को दर्शाने वाला विवरण	112
	12.3 भुगतान और लेखा संगठन	113
13-	**Çgnh dk ixkeh i;kx**	**117-118**
	13.1 राजभाषा अधिनियम तथा उसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन	117
	13.2 पुनरीक्षा	117
	13.3 प्रोत्साहन योजनाएं	117
	13.4 अन्य गतिविधियां	118
14-	**ukxfjd vuqdy b&xouel igy**	**121-122**
	14.1 ई–ऑफिस का क्रियान्वयन	121
	14.2 ई–बुक	121
	14.3 पे – रोल सॉफ्टवेयर	121
	14.4 संसदीय प्रश्न एवं उत्तर	121
	14.5 गामा	121
	14.6 विभिन्न प्रारूपों का सरलीकरण एवं डिजीटलीकरण	122
	14.7 मूल्य निगरानी पद्धति	122
	14.8 उपभोक्ता कल्याण कोष की स्कीमों के तहत प्रस्तावों को ऑन लाईन आमंत्रित करना	122
15-	**vuqlfpr tkfr;k@vuqlfpr tutkfr;k@vU; fiNM oxk@'kkjhfjd :i l fodykx Hkrio lfud vf/kdkfj;k dh l[;k**	**125**
16-	**fn0;kx 0;fä ;k d yHkkFk Ldhe**	**129-130**
	16.1 शिकायत निवारण समिति का गठन	129
	16.2 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में शिकायत समिति का गठन	129
17-	**iokŸkj jkT;k d fy, dh xbl igy**	**133-142**

जागरूक उपभोक्ता ही
सशक्त उपभोक्ता है

अध्याय 1

miHkksäk ekeys foHkkx% Çlgkoyksdu

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के अन्तर्गत आने वाले दो विभागों में से एक है। उपभोक्ता मामले विभाग को उपभोक्ता हिमायत का अधिदेश दिया गया है।.

1986 में अधिनियमित, उस समय के अद्वितीय विधायन, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के साथ और 1997 में ही उपभोक्ता मामलों को समर्पित एक अलग सरकारी विभाग की स्थापना करके भारत उपभोक्ता हिमायत में अग्रणी था। इस अधिदेश को निम्नलिखित के द्वारा कार्रवाई में परिवर्तित किया गयाः

- उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्पों का चयन करने में सक्षम बनाना;
- उपभोक्ताओं के लिए न्यायोचित, न्यायसंगत और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करना; और
- उपभोक्ताओं के विवादों का समयोचित और प्रभावी प्रतितोष सुनिश्चित करना।.

1-1 o"kZ Hkj dh xfrfof/k;ka ij ,d utj

उपभोक्ता संरक्षण को मुख्य धारा में शामिल करने के लिए व्यापक पैमाने पर अनेक नई पहलें की गई हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैंः

- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद (सी.सी.पी.सी.) की 30वीं बैठक, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री श्री राम विलास पासवान की अध्यक्षता में दिनांक 19 अप्रैल, 2016 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में आयोजित की गई, जिसमें – खाद्य अपमिश्रण को रोकने, पाइप लाइन से आपूर्ति किए जाने वाले पेयजल हेतु मानक तैयार करने और उन्हें अंगीकार करने, ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता अभियान चलाने, ई–कॉमर्स को विनियमित करने के तंत्र इत्यादि के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग और भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफ.एस.एस.ए.आई.) के बीच समन्वय स्थापित करने के संबंध में चर्चा की गई।
- माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री श्री राम विलास पासवान की अध्यक्षता में पटना में दिनांक 21.04.2016 को पूर्वी और पूर्वोत्तर क्षेत्रों के राज्यों की एक क्षेत्रीय परामर्शी बैठक का आयोजन किया गया। बिहार और झारखंड के खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामलों के मंत्रियों ने भी इस बैठक में भाग लिया। विभिन्न मुद्दों पर चर्चा के उपरांत, बैठक में

भाग लेने वाले राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के अध्यक्षों, राज्यों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभागों के सचिवों और संबंधित राज्यों के विधिक माप विज्ञान नियंत्रकों ने – उपभोक्ता मंचों में सदस्यों की विद्यमान रिक्तियों को अग्रता के आधार पर भरने, राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन की स्थापना करने, कॉनफोनेट कार्यक्रम को कार्यान्वित करने, केंद्र द्वारा अनुमति दिए जाने के उपरांत आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत दलहन और दाल तथा अन्य आवश्यक वस्तुओं के मामले में स्टॉक सीमाएं निर्धारित करने पर सहमति व्यक्त की।

- भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) द्वारा, दिनांक 4–8 अप्रैल, 2016 को भारत, नई दिल्ली में 'आई. एस.ओ./टी.सी. 85 न्यूक्लियर एनर्जी, न्यूक्लियर टेक्नॉलॉजीस एंड रेडियोलॉजिकल प्रोटेक्शन' की 20वीं प्लेनरी बैठक की मेजबानी सफलतापूर्वक की गई।

- भारत के प्रधानमंत्री के दिनांक 2–3 अप्रैल, 2016 को सऊदी अरब के दौरे के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो और सऊदी अरब के सऊदी मानक, मापविज्ञान और गुणता संगठन (एस.ए.एस.ओ.) के बीच एक तकनीकी सहयोग कार्यक्रम (टी.सी.पी.) पर दिनांक 3 अप्रैल, 2016 को हस्ताक्षर किए गए। इस टी.सी.पी. का उद्देश्य निकट सहयोग उपलब्ध कराना और एक ऐसा तंत्र तैयार करना था जिसके द्वारा दोनों पक्ष मानकीकरण, अनुरूपता मूल्यांकन और प्रशिक्षण के क्षेत्र में आपसी लाभ के हित में इकट्ठे कार्य कर सकें तथा विशेषज्ञता और आपसी व्यापार की सुविधा का आदान–प्रदान भी कर सकें।

- दालों के संबंध में गुटबंदी, जमाखोरी इत्यादि पर गठित समूह की बैठक दिनांक 16.06.2016 को सचिव (उपभोक्ता मामले) की अध्यक्षता में आयोजित की गई। कीमतों को कम करने अथवा तूर दाल और उड़द दाल की कीमतों को 120/– रुपये प्रति किलोग्राम और चने की कीमतों को 60/– रुपये प्रति किलोग्राम से कम पर लाने के लिए राज्यों और प्रवर्तन एजेंसियों से दालों के सट्टेबाजों, गुटबंदी करने वालों, जमाखोरों और धोखेबाज व्यापारियों पर मंडियों और बाजारों में कड़ी निगरानी और दबाव बनाने के लिए कहा गया।

- दिनांक 9 जून, 2016 से, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, अन्य सांविधिक निकायों के अनुमोदन की अपेक्षा वाले उत्पादों को छोड़कर, अनिवार्य प्रमाणन के तहत आने वाले उत्पादों को शामिल करने के लिए अपनी उत्पाद प्रमाणन स्कीम के तहत लाइसेंस प्रदान करने की प्रक्रिया को सरल बनाया गया। ऐसे उत्पादों के विनिर्माण की अनुमति प्राप्त करने से पूर्व विनिर्माताओं द्वारा भारतीय मानक ब्यूरो से लाइसेंस प्राप्त करना अनिवार्य है।

- सचिव, उपभोक्ता मामले द्वारा मावलंकर हॉल, नई दिल्ली में प्रमुख ई–कॉमर्स कंपनियों सहित लगभग 130 कंपनियों की एक बैठक की अध्यक्षता की गई जिसमें कंपनियों से उपभोक्ता शिकायतों का शीघ्र निपटान करने की आवश्यकता पर बल दिया गया।

- उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री श्री राम विलास पासवान द्वारा दिनांक 29.07.2016 को प्रत्यक्ष बिक्री के संबंध में पणधारियों की एक बैठक की अध्यक्षता की गई जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री संबंधी मसौदा दिशा–निर्देशों पर विभिन्न पणधारियों के विचार आमंत्रित किए गए। तदोपरांत प्रत्यक्ष बिक्री संबंधी दिशा–निर्देशों को अंतिम रूप दिया गया और 09.09.2016 को जारी किया गया। प्रत्यक्ष बिक्री दिशा–निर्देशों के तहत प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली सभी संस्थाओं द्वारा दिशा–निर्देशों के अनुपालन के संबंध में एक घोषणा सहित निर्धारित प्रपत्र में शपथ पत्र प्रस्तुत करना अनिवार्य है।

- भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मानकीकरण, परीक्षण, प्रमाणन, प्रशिक्षण इत्यादि के संबंध में क्षेत्रीय और द्विपक्षीय सहयोग कार्यक्रमों में सक्रियता से भाग लिया गया। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, दूसरे देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों के साथ, अब तक 31 समझौता ज्ञापन और 6 द्विपक्षीय सहयोग समझौते (बी.सी.ए.) किए गए हैं। वर्ष के दौरान 6 समझौता ज्ञापन (इंडोनेशिया, केन्या, माली, नाइजीरिया और सऊदी अरब) और ए.बी.एन.टी., ब्राजील के साथ एक बी.सी.ए. पर हस्ताक्षर किए गए।

- भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा गुवाहाटी और पटना प्रयोगशालाओं में प्लाईवुड और संबंधित उत्पादों के परीक्षण की परीक्षण सुविधाओं का उन्नयन किया गया है।

- राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले के प्रभारी मंत्रियों की एक राष्ट्रीय परामर्शी बैठक का आयोजन दिनांक 21.05.2016 को नई दिल्ली में किया गया, दालों और खाद्य तेलों के बढ़ती कीमतों को नियंत्रित करने के लिए एक कार्रवाई योजना बनाई गई और इस कार्रवाई योजना में राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों द्वारा – दालों पर स्टॉक सीमाओं को तर्कसंगत बनाने, दलहन और खाद्य तिलहन के उत्पादन को बढ़ाने के कार्यक्रमों का कार्यान्वयन करने, दालों पर वैट और स्थानीय करों में छूट देने इत्यादि जैसे अनेक उपायों को कार्यान्वित करने की अपेक्षा व्यक्त की गई।

- उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने सभी राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के मुख्यमंत्रियों को लिखे गए अपने दिनांक 13.08.2016 के अर्द्धशासकीय पत्र द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण और उनके शीघ्र एवं प्रभावी समाधान के संबंध में केंद्र की चिंता का उल्लेख किया और उनसे उपभोक्ता

मंचों के कार्यकरण में सुधार लाने के लिए उपभोक्ता मंचों में रिक्तियों को भरने, सहायक स्टॉक उपलब्ध कराने, सदस्यों का एकसमान पारिश्रमिक देने तथा अध्यक्ष और सदस्यों के चयन के लिए एक समान प्रक्रिया अपनाने से संबंधित समस्याओं के निवारण को अग्रता के आधार पर निपटाने का अनुरोध किया।

- सचिव (उपभोक्ता मामले) द्वारा दिनांक 26 अक्तूबर, 2016 को राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के मुख्य सचिवों को एक पत्र लिखा गया जिसमें उनसे अनुरोध किया गया कि तमिलनाडु नागरिक आपूर्ति अपराध जांच विभाग की तर्ज पर आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के तहत एक समर्पित पुलिस बल का अग्रता के आधार पर गठन किया जाए और एक अलग उपभोक्ता मामले विभाग का सृजन किया जाए जिसे केंद्र के उपभोक्ता मामले विभाग के अनुरूप शक्तियां प्रदान की जाएं।
- राज्यों के प्रधान सचिवों/नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले विभागों के सचिवों की एक बैठक दिनांक 17.09.2016 को नेशनल एग्रीकल्चर साईंस कॉम्पलैक्स (एन.ए.एस.सी.), नई दिल्ली में आयोजित की गई। राज्यों द्वारा दालों पर स्टॉक सीमाओं को तर्कसंगत बनाने, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत अपराधों की जांच के लिए एक अलग पुलिस विभाग सृजित करने पर सहमति व्यक्त की गई।
- उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की अध्यक्षता में व्यापारियों की एक बैठक दिनांक 15.09.2016 को आयोजित की गई जिसमें यह सहमति व्यक्त की गई कि महानगरों में दालों

की थोक एवं खुदरा कीमतों के बीच मार्जिन न्यूनतम रखा जाना चाहिए, जो 10% से अधिक न हो।

- उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री द्वारा दिनांक 20 अक्तूबर, 2016 को कनॉट

प्लेस, नई दिल्ली में एक उपभोक्ता मेले का उदघाटन किया गया। इस 'मेले' का आयोजन, उपभोक्ता जागरूकता और शिकायत निवारण तथा शिकायतों का यथास्थल पंजीकरण करने के लिए उपभोक्ताओं, कम्पनियों, विनियामकों तथा उपभोक्ता मामले विभाग को एक मंच पर लाने के लिए किया गया था।

- केन्द्र सरकार ने दिनांक 27.10.2016 के केन्द्रीय आदेश संख्या का.आ. 3341(अ) द्वारा चीनी पर स्टॉक सीमाओं को 28.10.2016 के बाद जारी रखने का अनुमोदन दिया।
- दालों के आयात के लिए दीर्घकालिक समझौते पर हस्ताक्षर करने की सम्भावनाओं का पता लगाने के लिए, वर्ष के दौरान, सचिव (उपभोक्ता मामले) की अध्यक्षता में एक प्रतिनिधिमंडल ने मोज़ाम्बिक और म्यांमार का दौरा किया। स्थिति का अध्ययन करने और बुनियादी हकीकत का प्रथमदृष्ट्या पता लगाने के लिए वैज्ञानिकों के एक दल ने दलहन के बीज के नमूने सहित मोज़ाम्बिक का दौरा किया। दालों के उत्पादन एवं व्यापार को प्रोत्साहन देने के सम्बन्ध में मोज़ाम्बिक के साथ दिनांक 07 जुलाई, 2016 को एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए ।
- भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दिनांक 14 अक्तूबर, 2016 को विश्व मानक दिवस मनाया गया। इस वर्ष की विषय–वस्तु 'स्टैन्डर्ड बिल्ड ट्रस्ट' थी। स्कोप कॉम्पलैक्स, नई दिल्ली में आयोजित विश्व मानक दिवस समारोह का उदघाटन उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने किया। उदघाटन के उपरान्त विश्व मानक दिवस, 2016 की विषय–वस्तु पर तकनीकी सत्र का आयोजन किया गया।
- विभाग में 'पब्लिक पार्टिसिपेशन इन प्रोमोटिंग इन्टेग्रिटी एंड इरेडिकेटिंग करप्शन' विषय पर दिनांक 31.10.2016 से 5.11.2016 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया। सतर्कता जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए कृषि भवन के मुख्य स्थानों पर बैनर और पोस्टर लगाये गये और निबंध तथा वाद–विवाद प्रतियोगिताओं जैसी विभिन्न प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं तथा नुक्कड़ नाटकों का मंचन किया गया।
- उपभोक्ताओं की शिकायतों/विवादों को दर्ज करने के लिए अगस्त, 2016 में एक एकीकृत वेबपोर्टल का शुभारम्भ किया गया।
- भारत में उपयोग में लाए जा रहे उपभोक्ता संरक्षण उपायों की जानकारी लेने के लिए उपभोक्ता संरक्षण कार्यालय, भूटान के महानिदेशक की अध्यक्षता में एक प्रतिनिधिमंडल ने उपभोक्ता मामले विभाग का संस्थागत दौरा किया।
- दिनांक 24 दिसंबर, 2016 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2016 मनाया गया और इसकी अध्यक्षता उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने की। इसकी विषय वस्तु 'उपभोक्ता शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए वैकल्पिक विवाद समाधान' थी। इस आयोजन में, राज्य सरकारों, राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.), औद्योगिक निकायों, संस्थानों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों इत्यादि के प्रतिनिधियों

ने भाग लिया। मोबाइल एप्लीकेशन और एकीकृत विवाद समाधान तंत्र का संक्षिप्त कोड, बार कोड रीडर संबंधी मोबाइल एप्लीकेशन 'स्मार्ट कंज्यूमर', नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एन.एल.एस.आई.यू.), बेंगलूरू का ऑनलाइन मीडिएशन सेंटर, ऑनलाइन कंज्यूमर कम्यूनिटीज और 'सेफ्टी ऑफ कंज्यूमर इन द डिजिटल वर्ल्ड' पर गूगल की भागीदारी जैसी अनेक अनुकूल पहलें आरंभ की गईं।

- विभाग द्वारा सभी राज्य सरकारों को यह मार्गदर्शन देने की पहल की गई कि वे इस तथ्य का स्पष्ट उल्लेख करें कि सेवा प्रभार वैकल्पिक है। इसका भुगतान करना या न करना उपभोक्ता के विवेक पर निर्भर करता है।

- प्रभावी बाजार हस्तक्षेप के लिए सरकार ने दालों के बफर स्टॉक के कार्यनीतिक आकार को बढ़ाकर 20 लाख टन तक का अनुमोदन दिया है जिसका सृजन, घरेलू अधिप्राप्ति और आयात, दोनों के जरिए किया जाएगा। खरीफ और रबी 2015–16 के दौरान घरेलू अधिप्राप्ति आरंभ की गई थी और यह चालू खरीफ विपणन मौसम (के.एम.एस.) 2016–17 के दौरान भी जारी है। 4,06,000 मीट्रिक टन दालों के आयात के अनुबंध किए गए हैं। परिणामस्वरूप भारत में पहली बार दालों का लगभग 11 लाख टन का बफर (12 फरवरी, 2017 की स्थिति के अनुसार) उपलब्ध है, जिसमें 5 दालें, नामतः, चना, मसूर, तूर, उड़द और मूंग शामिल है। चालू खरीफ विपणन मौसम 2016–17 के दौरान घरेलू अधिप्रापण एजेंसियों – नेफेड, एफ.सी.आई और एस.एफ.ए.सी. द्वारा 2.12 लाख टन मूंग, 2.71 लाख टन तूर और 0.87 लाख टन उड़द की खरीद की गई है और इस प्रकार बफर स्टॉक का सृजन करने के साथ–साथ लाभकारी कीमतों अथवा न्यूनतम समर्थन मूल्य द्वारा किसानों को लाभ पहुँचाया गया है। एम.एम.टी.सी. और एस.टी.सी. द्वारा 4,06,000 मीट्रिक टन दालों के आयात के अनुबंध किए गए हैं। इनमें 1,58,500 मीट्रिक टन तूर; 42,500 मीट्रिक टन उड़द; 70,000 मीट्रिक टन चना और 1,35,000 मीट्रिक टन मसूर शामिल है।

- चने की कीमतों में बढ़ोतरी की प्रवृत्ति को देखते हुए, आपूर्ति को बढ़ाने तथा कीमतों में नरमी लाने के लिए, राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों और केंद्रीय एजेंसियों को विशिष्ट मांगों के आधार पर और खुले बाजार में नीलामी के माध्यम से चना रिलीज किया जा रहा है। आज की तारीख तक, महाराष्ट्र, आंध्र प्रदेश और नागालैंड को 13,285.681 मीट्रिक टन चना आबंटित किया गया है जबकि केंद्रीय एजेंसियों नामतः नैफेड, केंद्रीय भंडार, सफल और एन.सी.सी.एफ. को 1700 मीट्रिक टन चना आबंटित किया गया है। एफ.सी.आई., नैफेड और एस.एफ.ए.सी. को निर्देश दिया गया है कि वे दिसंबर, 2016 तक बफर स्टॉक से 40,000 मीट्रिक टन चने की ई–नीलामी करें, और इन एजेंसियों द्वारा अब तक

37,180.28 मीट्रिक टन चने की नीलामी की जा चुकी है। इसके अतिरिक्त, एम.एम.टी.सी. द्वारा 1000 मीट्रिक टन आयातित चिक पी की नीलामी की गई है।

- हॉलमार्किंग के तहत विद्यमान 10 शुद्धता ग्रेडों की बजाय, केवल 3 प्रकार के कैरेटों अर्थात् 14, 18 और 22 को शामिल करने के लिए स्वर्ण के संबंध में मानक को संशोधित किया गया और नवंबर, 2016 में प्रकाशित किया गया। आशा है कि इससे उपभोक्ताओं के बीच असमंजस से बचा जा सकेगा और उनके साथ धोखाधड़ी के मामलों में भी कमी आएगी।
- भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा पैकबंद पेयजल के मानक में संशोधन किया गया। विभिन्न प्रकार के पैकबंद पेयजल को शामिल करने के लिए, संशोधित मानक में पैकबंद पेयजल की परिभाषा को बदला गया है ताकि पैकबंद पेयजल के विनिर्माता, सुगंधित जल, हर्बल जल इत्यादि जैसे कपटपूर्ण नामों का प्रयोग करके भारतीय मानक ब्यूरो के अनिवार्य प्रमाणन से बच न सकें।

1-2 miHkkäkvk d ifr ifrc)rk

उपभोक्ता मामले विभाग, जागरूकता और शिक्षा; अनुचित व्यापार पद्धतियों के निवारण के जरिए उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देकर; मानकों और उनकी अनुरूपता के माध्यम से गुणवत्ता आश्वासन और संरक्षा बढ़ा कर; तथा वहनीय और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच सुनिश्चित करके उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना चाहता है।

वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधिनियमन के बाद से वस्तुओं और सेवाओं के उपभोक्ता बाजारों में अत्यधिक बदलाव आया है। इस बदलाव के प्रमुख कारण उदारीकरण, निजीकरण और विनियमन; नई प्रौद्योगिकियां और उत्पादों में नूतनता; नई उपभोक्ता सेवाओं का उद्भव तथा बेहतर वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रति उपभोक्ताओं की बढ़ती अपेक्षाएं हैं। आधुनिक बाजारों में जटिल उत्पादों और सेवाओं की आवक निहित है। विश्व आपूर्ति श्रृंखलाओं का प्रादुर्भाव, अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में वृद्धि और ई–वाणिज्य के तीव्र विकास ने वस्तुओं और सेवाओं की नई सुपुर्दगी प्रणाली विकसित की है और उपभोक्ताओं को नए अवसर प्रदान किए हैं। इसके साथ ही इसने उपभोक्ताओं को अनुचित और अनैतिक व्यापार पद्धतियों के नए रूपों के प्रति संवेदनशील भी बना दिया है।

इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए नीतिगत अनुकूलता; समन्वित कार्यक्रम कार्यान्वयन; नियामक कार्रवाई का सुमेलीकरण और एक ऐसे संस्थागत तंत्र की आवश्यकता है जिसके द्वारा सरकार के हस्तक्षेप से इष्टतम परिणाम निकल सकें। सुशासन के लाभों को आम नागरिक तक पहुंचाना विभाग का केंद्र बिंदु रहा है। इसे अनेक प्रकार के पणधारियों, भारत सरकार के संगत विभागों, राज्य सरकारों, विनियामक एजेंसियों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की भागीदारी से किया जाता है।

1-3 miHkkäkvk ij ik|kfxdh dk iHkko

सूचना प्रौद्योगिकी ने विश्व भर में लागों के व्यापार करने के तरीके में तेजी से बदलाव ला दिया है। व्यवसाय प्रक्रियाएं तेजी से बदल रही हैं और इंटरनेट प्रौद्योगिकी, विशेषकर विनिमय के एक इलैक्ट्रानिक माध्यम के रूप में वर्ल्ड वाईड वेब (www) ने क्षेत्रीय सीमाओं से रहित एक सार्वभौमिक बाज़ार को बढ़ावा दिया है। नए युग के उपभोक्ता दूर किन्तु उच्च स्तर की विविधता वाले संवादमूलक बाजार से

जुड़ते हैं और इसलिए उनको डिजिटल रूप से सक्षम होने की आवश्यकता होती है। पिछले कुछ वर्षों में, व्यवसाय–से–उपभोक्ता खंड में वेब के माध्यम से बिक्री कई गुणा बढ़ गई है। ऐसे उपभोक्ताओं की संख्या बढ़ रही है जो केवल जानकारी प्राप्त करने के लिए ही नहीं अपितु वस्तुओं को खरीदने के लिए भी इंटरनेट का प्रयोग करते हैं।

नए उत्पाद और सीधी बिक्री, बहु–स्तरीय विपणन और ई–कामर्स जैसी सेवा प्रदाता प्रणालियों के कारण कभी–कभी वस्तुओं और सेवाओं, दोनों, के संबंध में घटिया गुणवत्ता और असुरक्षित उत्पादों के जोखिम के साथ–साथ लूटमार करने वाली, शोषक और अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसी जटिल प्रकार की सीमा–पार लेन–देन की समस्याएं उत्पन्न हो जाती हैं। इनसे, उपभोक्ताओं को होने वाले नुकसान को रोकने के लिए उपभोक्ताओं में जागरूकता का सृजन करने के समक्ष नई चुनौतियां उत्पन्न हो गई हैं इसके साथ ही शिकायत प्रतितोष प्रक्रिया औपचारिक हो गई है और विवाद समाधान प्रक्रिया जटिल, समय खपाऊ और खर्चीली हो गई है।

अतः विभाग एक संस्थागत तन्त्र स्थापित करने की दिशा में कार्य कर रहा है, जो सरकार और स्वैच्छिक क्षेत्र की शक्ति को संगठित करेगा, प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित होगा और समयोचित हस्तक्षेप करेगा। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 और भारतीय मानक ब्यूरो विधेयक, 2016 जैसे प्रयास ऐसी व्यवस्था के आधार हैं।

एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य
सभी करों सहित
विक्रेता:
एमआरपी से अधिक
वसूल करना दंडनीय अपराध है।
उपभोक्ता:
अपने अधिकारों का प्रयोग करें, एमआरपी से
अधिक भुगतान कभी नहीं करें।
ऐसी शिकायतों के लिए सम्पर्क करें : संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के
बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग
संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग
के सम्पर्क विवरण के लिए देखें : www.consumeraffairs.nic.in
जागो ग्राहक जागो
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें
www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय 2

2- foHkkx vkj mls fn;k x;k vf/kn'k

विभाग द्वारा निम्नलिखित को प्रशासित किया जाता हैः–

- आन्तरिक व्यापार
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
- भारतीय मानक ब्यूरो
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (1955 का 10) (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके बारे में किसी विभाग द्वारा विशिष्ट रूप से कार्रवाई नहीं की जाती है)।
- चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (1980 का 7)।
- उपभोक्ता सहकारिताएं।
- पैकेज में रखी वस्तुओं का विनियमन।
- राष्ट्रीय परीक्षण शाला।

2-1 dk;kRed ,o lxBukRed <kpk

श्री राम विलास पासवान ने 26 मई, 2014 से उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय में केन्द्रीय मंत्री के पद का कार्यभार संभाला।

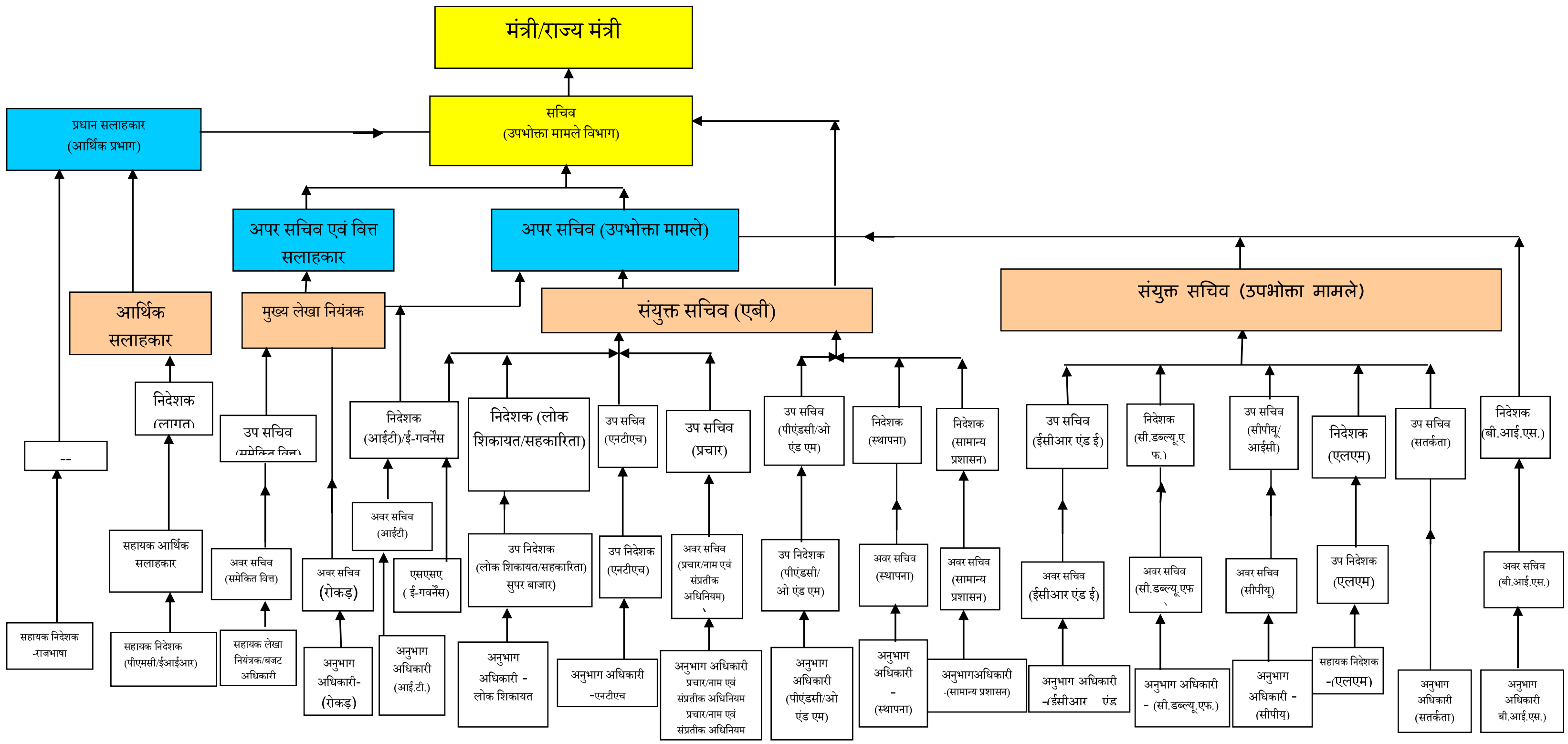
मंत्री परिषद में शामिल किए जाने पर श्री सी. आर. चौधरी ने दिनांक 12.07.2016 से मंत्रालय में राज्य मंत्री के रूप में कार्यभार ग्रहण किया।

श्री हेम पांडे, भा. प्र. से. ने 2 मई, 2016 (पूर्वाह्न) से सचिव, उपभोक्ता मामले का पदभार ग्रहण किया। सचिव (उपभोक्ता मामले) के सहयोग के लिए प्रधान सलाहकार, विशेष सचिव और दो संयुक्त सचिव हैं।

2-2 ukxfjd vf/kdkj i=

उपभोक्ता मामले विभाग का नागरिक अधिकार पत्र, जो उपभोक्ताओं और जनता के हित में उपभोक्ता मामले विभाग की नीतियों और प्रतिक्रियाओं के प्रतिपादन और कार्यान्वयन में उत्कृष्टता हासिल करने के प्रति उपभोक्ता मामले विभाग की प्रतिबद्धता की घोषणा है, जो कि http://consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध है। इस दस्तावेज को प्रतिवर्ष अद्यतन किया जाता है।

उपभोक्ता मामले विभाग का संगठनात्मक चार्ट (1 मार्च, 2017 की स्थिति के अनुसार)



पीएमसी – मूल्य निगरानी प्रकोष्ठ, ई.आई.आर. – आर्थिक आसूचना अनुसंधान, ईसीआर एंड ई – आवश्यक वस्तु विनियमन एवं प्रवर्तन, एलएम – विधिक मापविज्ञान, एनटीएच – राष्ट्रीय परीक्षण शाला, बी.आई.एस. – भारतीय मानक ब्यूरो, सी.डब्ल्यू.एफ. – उपभोक्ता कल्याण कोष, सी.पी.यू – उपभोक्ता संरक्षण एकक, पी एंड सी – संसद एवं समन्वय, आई.टी. – आंतरिक व्यापार, ओ एंड एम – संगठन एवं पद्धतियां, आई.सी. – अंतरराष्ट्रीय सहकारिता

2-3 lpuk dk vf/kdkj vf/kfu;e] 2005

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत नागरिकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना को विभाग की वेबसाइट http://consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए सम्बन्धित अपीलीय अधिकारियों सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति, सी.आई.सी. को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अन्तर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर.टी.आई. वेब पोर्टल आरम्भ होने के उपरान्त ऑन लाईन प्राप्त होने वाले आर.टी. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। दिनांक 31 दिसम्बर, 2016 तक विभाग में भौतिक रूप से प्राप्त आवेदनों के अतिरिक्त, ऑन लाइन पोर्टलों के माध्यम से 7737 आर टी आई आवेदन और 299 प्रथम अपीलें प्राप्त हुईं। आर.टी.आई. आवेदनों और अपीलों की ऑनलाइन फाइलिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग के तहत कार्य कर रहे अधीनस्थ कार्यालयों, स्वायत्तशासी एवं अर्द्ध–न्यायिक निकायों को जनवरी, 2017 से ऑनलाइन आर.टी.आई., एम.आई.एस., नेटवर्क से जोड़ा गया है।

सभी टेंडर नोटिस तथा सार्वजनिक महत्व के अन्य निर्णय भी नियमित रूप से इस बेवसाइट पर उपलब्ध कराए जाते हैं। वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग द्वारा सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए जारी किए गए निर्देशों में निर्धारित सीमा से अधिक की लागत की खरीद के मामलों में 1 जनवरी, 2012 से सी पी पी पोर्टल (eprocure-gov-in) के माध्यम से निविदाओं की ई–खरीद और ई–प्रसंस्करण का अनुसरण किया जा रहा है।

2-4 lrdZrk

उपभोक्ता मामले विभाग में एक मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) है। संयुक्त सचिव (उ.मा.) को उनके पद के लिए निर्धारित सामान्य कार्यों के अलावा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) के रूप में पदनामित किया गया है। उप सचिव (सतर्कता) और सतर्कता अनुभाग द्वारा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) को सहायता प्रदान की जाती है।

यह विभाग, भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.), भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ लिमिटेड (एन.सी.सी.एफ.), राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन.टी.एच.), कोलकाता तथा विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई. आई.एल.एम.), रांची और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के सतर्कता संबंधी कार्यों की निगरानी करता है।

अधीनस्थ संगठनों के सी. वी. ओ. अपनी सतर्कता मामलों संबंधी प्रगति रिपोर्ट केन्द्रीय सतर्कता आयोग को भेजने के साथ–साथ, जहां आवश्यक हो, इस विभाग के सी. वी. ओ. को भेजते हैं। सतर्कता संबंधित मामलों और सतर्कता निकासी जारी करने के कार्य में सी. वी. ओ. के साथ समन्वय के लिए इस विभाग के अंतर्गत आने वाले सभी

संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों जैसे एन. टी. एच. और उसकी क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं, आई. आई. एल. एम. में सतर्कता अधिकारियों की नियुक्ति भी की जाती है।

1. विभाग के आई.टी. सेल द्वारा विभाग के विभिन्न अनुभागों के मैन्यूअल कार्यों का ऑटोमेशन सक्रियता से किया जा रहा है। वर्ष 2016 के दौरान, विभाग द्वारा एक वेबपोर्टल http://consumerhelpline.gov.in का शुभारंभ किया गया जो कि पूर्ण रूप से विभाग के एन.आई.सी. सेल द्वारा ही तैयार किया गया था। यह पोर्टल उपभोक्ता विवाद प्रतितोष प्रक्रिया के विभिन्न पणधारियों को एकीकृत करता है और सभी के लिए उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र का एक प्रभावी एवं कार्यकुशल मंच उपलब्ध कराता है। उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत प्रस्तावों के लिए आमंत्रण की प्रक्रिया को आवेदन से लेकर निधियां रिलीज करने के स्तर तक पूर्णतः ऑटोमेटिड किया गया है। एन.आई.सी. द्वारा विभाग में ही तैयार किए गए एप्लीकेशन – मूल्य निगरानी प्रणाली के माध्यम से देश भर के 100 केंद्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा और थोक मूल्य दैनिक आधार पर ऑनलाइन एकत्र किए जा रहे हैं। विभाग में मांग सूची के प्रबंधन के ऑटोमेशन के लिए ई–स्टोर नामक एक सॉफ्टवेयर तैयार किया गया है और उसका उपयोग किया जा रहा है। ई– ऑफिस को कार्यान्वित किया गया है जिसमें इलैक्ट्रानिक फाइलिंग सिस्टम का उपयोग किया जा सकता है। वर्ष के दौरान, ई–कॉमर्स से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का समाधान करने के लिए @consaff और उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का सृजन करने के लिए @jagograhakjago नामक दो टविटर हैंडलों का सृजन किया गया है और उनकी निगरानी नियमित रूप से की जा रही है तथा इन हैंडलों के माध्यम से उपभोक्ताओं से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी का प्रसार किया जा रहा है।
2. एन.आई.सी. द्वारा कार्यान्वित की जा रही, विभाग की कॉनफोनेट परियोजना के तहत देश भर के उपभोक्ता मंचों एवं आयोगों का ऑटोमेशन और नेटवर्किंग के कार्य को समर्थन दिया जा रहा है।
3. विभाग में CompDDO, ई–ग्रंथालय, आर.टी.आई. (सूचना का अधिकार) सॉफ्टवेयर, ई–समीक्षा, संसद प्रश्न और उनके उत्तर, बी.ए.एस. (बॉयोमीट्रिक अटेंडेंस सिस्टम), ई–विजिटर, सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस., वी.एल.एम.एस. (वी.वी.आई.पी. निगरानी प्रणाली), ए.वी.एम.एस. (एक्रेडिटिड वैकेंसी मॉनिटरिंग सिस्टम), ई–निविदा एवं अधिप्राप्ति, कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग की साइट पर रिक्तियों के ब्यौरे पोस्ट करने और स्पैरों जैसी विभिन्न ई–गवर्नेंस परियोजनाओं, जो एन.आई.सी. द्वारा केंद्रीकृत रूप से लागू की गई है का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन किया गया है। माननीय प्रधानमंत्री के प्रगति सम्मेलन के दौरान भी एन.आई.सी. द्वारा सहयोग दिया जाता है। वर्ष 2016 के दौरान ई–बुक्स तैयार और प्रकाशित की गई।

ग्राहक अपने अधिकार जानें
Consumer
जागो ग्राहक जागो
अधिकार है सुरक्षा का
अधिकार है शिक्षा का
अधिकार है निवारण का
अधिकार है चयन का
अधिकार है शिकायत का
अधिकार है सुनने का
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नंबर
1800-11-4000 (निःशुल्क फोन)
ऑनलाइन शिकायतें
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff,
@Jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 3

3- miHkksäk fgek;r

3-1 miHkksäk dY;k.k dks"k

केन्द्र सरकार को उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन करने में समर्थ बनाने के लिए 1991 में केन्द्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 में संशोधन किया गया। इस कोष में प्रति वर्ष वह राशि जमा की जाती है जो विनिर्माताओं को नहीं लौटाई जाती है। उपभोक्ता कल्याण कोष नियमों को वर्ष 1992 में भारत के राजपत्र में अधिसूचित किया गया था। उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने संबंधी दिशानिर्देश, वर्ष 1993 में स्थापित कार्य समूह की रिपोर्ट के आधार पर तैयार किए गए थे जिन्हें वर्ष 2007 और 2014 में दो बार संशोधित किया जा चुका है।

उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन एवं संरक्षण के लिए, उपभोक्ता जागरुकता सृजन के लिए तथा देश में उपभोक्ता अभियान को सशक्त बनाने के लिए विश्वविद्यालयों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वी.सीओ.) और राज्यों को उपभोक्ता कल्याण कोष से विभिन्न संस्थानों को वित्तीय सहायता दी जाती है। निम्नलिखित प्रमुख परियोजनाओं के लिए उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदान दिया गया:

(i) उपभोक्ता संबंधित मुद्दों पर अनुसंधान एवं प्रशिक्षण के लिए नामी संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उपभोक्ता विधि पीठों/उत्कृष्टता केन्द्रों की स्थापना करना।

(ii) उपभोक्ता साक्षरता एवं जागरुकता का प्रसार करने के लिए नूतन परियोजनाएं।

(iii) ग्राहक सुविधा केन्द्रों का गठन।

(iv) सह–अंशदान के माध्यम से राज्य स्तर पर उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना।

दिनांक 01.01.2016 से 31.06.2016 की अवधि के लिए, उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने के लिए पात्र स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/गैर सरकारी संगठनों/संस्थानों से डिजिटल/इलैक्ट्रानिक रूप में प्रस्ताव आमंत्रित करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट पर प्रपत्र अपलोड किए गए थे। दिनांक 31.03.2016 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध राशि 39.46 करोड़ रुपए थी। इस बकाया राशि में से वित्त वर्ष 2016–17 के दौरान 15.50 करोड रूपए की राशि बजट प्रावधान के

लिए उपलब्ध कराई गई। दिनांक 31.12.2016 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में से 6.01 करोड़ रूपए की राशि का उपयोग किया गया।

उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में उत्तरदायी और प्रभावी उपभोक्ता आन्दोलन को प्रोत्साहित करने के लिए अनेक कदम उठाए हैं जो बेहतरीन अंतर्राष्ट्रीय क्रियाकलापों की तर्ज पर है। इसमें शिकायत संचालन, परामर्श, दिशानिर्देश तंत्र, वस्तुओं एवं सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण, उपभोक्ता संरक्षण संबंधी अनुसंधान संस्थान के हस्तक्षेप के संवर्धन हेतु स्कीम, संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उत्कृष्टता पीठ/केन्द्रों का सृजन, प्रशिक्षण कार्यक्रम तथा जानकारी, उपभोक्ता जागरुकता के लिए शिक्षा एवं संप्रेषण कार्यक्रम शामिल है। इसके अलावा, उपभोक्ताओं को प्रचार–प्रसार की जानकारी, उपभोक्ता जागरुकता और शिक्षा, प्रशिक्षण, परामर्श, मध्यस्थता, शिकायत समाधान तथा उपभोक्ता न्यायालयों तक पहुंच में सहायता सहित विविध सेवाओं के लिए 'वन स्टॉप' सुविधा केन्द्र के रूप में कार्य करने के लिए 2015–16 के दौरान अहमदाबाद, बंगलूरू, जयपुर, कोलकाता और पटना में प्रायोगिक आधार पर ग्राहक सुविधा केन्द्रों की स्थापना की गई। मध्यावधि पुनरीक्षा के बाद इन ग्राहक सुविधा केन्द्रों को जोनल कंज्यूमर हैल्पलाईनों में परिवर्तित करने का प्रस्ताव है जिन्हें राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन के साथ जोड़ा जाएगा। पूर्वोत्तर क्षेत्र के उपभोक्ताओं के लिए गुवाहाटी में एक अतिरिक्त जोनल कंज्यूमर हैल्पलाईन की स्थापना करने का प्रस्ताव है।

3-2 jkT;ksa esa miHkksäk dY;k.k dks"k

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य स्तर पर एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया ताकि उपभोक्ता आंदोलन के संवर्धन के लिए वित्तीय सहायता के माध्यम से बुनियादी स्तर पर स्वैच्छिक प्रयासों को मजबूत बनाया जा सके। इस प्रयोजनार्थ केन्द्र तथा राज्य द्वारा 50:50 के अनुपात में केन्द्र सरकार द्वारा अपने हिस्से के रूप में सीड मनी रिलीज की गई। इस एक–बारगी अनुदान को प्राप्त करने का पात्र बनने के लिए राज्य/संघ शासित क्षेत्र की सरकार को अपना हिस्सा गैर–योजना, गैर–व्यपगत सार्वजनिक खाते में जमा कराना होगा और इस कोष को नियंत्रित करने के लिए अपने दिशानिर्देश तैयार करने होंगे जो केन्द्र के दिशानिर्देशों के विरोधी न होंगे। वर्ष 2004 में भागीदारी के अनुपात को 50:50 (सीड मनी) से संशोधित करके केन्द्र और राज्य के लिए 75:25 (कायिक निधि) कर दिया गया (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 90:10)। सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता कल्याण कोष को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए वर्ष 2010 में यह निर्णय लिया गया कि 10.00 करोड़ रूपए की कायिक निधि स्थापित करने के इच्छुक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को केन्द्र सरकार द्वारा 75% राशि का योगदान केन्द्र के भाग के रूप में केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष से दिया जाएगा। ऐसी कायिक निधि के लिए अलग खाता रखना होगा और उससे होने वाली आय का उपयोग राज्य/स्थानीय स्तर के कार्यक्रमों को वित्त पोषित करने के लिए किया जाएगा। ग्यारह राज्यों नामतः गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल और हरियाणा में कायिक निधि की स्थापना की जा चुकी है।

3-3 miHkksäk dY;k.k dks"k ds rgr ifj;kstuk,¡

विभाग का यह प्रयास है कि उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता को बढ़ावा देने के साथ–साथ, जहां संभव हो उनकी शिकायतों का समाधान करने के कार्य में विश्वसनीय और प्रतिबद्ध स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को भागीदार बनाया जाए। इस दिशा में विभाग ने कुछेक मुख्य सहयोगात्मक मंचों का सृजन किया है। प्रत्येक के संबंध में संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है:

3-3-1 f'kdk;r lapkyu@ijke'kZ@fn'kkfunsZ'k r= dh LFkkiuk

1-1 jk"Vªh; miHkksäk gsYiykbu ¼,u-lh-,p-½

दिल्ली विश्वविद्यालय से एक राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन संचालित की जा रही थी, जिसे मई, 2014 के दूसरे सप्ताह से भारतीय लोक प्रशासन संस्थान स्थित उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र द्वारा संचालित किया जा रहा है। परियोजना में, उपभोक्ताओं की उद्योग जगत और सेवा प्रदाताओं के साथ रोजमर्रा की समस्याओं से निपटने के लिए टेलीफोन हैल्पलाइन की आवश्यकता को समझा गया है।

देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं0 1800–11–4000 या संक्षिप्त कोड 14404 पर कॉल करके उन समस्याओं के बारे में परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। इस परियोजना को वर्ष 2014 में 3 वर्षों की अवधि के लिए 4.50 करोड़ रुपए की लागत से मंजूर किया गया था, जिसमें से 3.00 करोड़ रूपए का अनुदान अब तक रिलीज़ किया जा चुका है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, उपभोक्ताओं की निम्नलिखित तरीकों से सहायता करती है:–

– उत्पादों और सेवाओं से संबंधित समस्याओं के समाधान ढूंढ़ने में उपभोक्ताओं को मार्गदर्शन प्रदान करना।

– कम्पनियों और विनियामक प्राधिकारियों से संबंधित सूचना उपलब्ध कराना।

– उपभोक्ताओं को चूककर्ता सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायत दायर करवाने में मदद करना।

– उपलब्ध उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र के उपयोग के लिए उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना और उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों के प्रति शिक्षित करना ।

1-2 yksd LokLF; ds fy, gsfyl 'ks[kljk; laLFkku

उपभोक्ता मामले विभाग ने निम्नलिखित उद्देश्यों सहित फरवरी, 2015 में तम्बाकू उत्पादों से होने वाले स्वास्थ्य जोखिमों में बच्चों की उपभोक्ता सुरक्षा के लिए लोक स्वास्थ्य के लिए हेलिस शेखसराय संस्थान, मुम्बई को 2 वर्षों की अवधि के लिए 1.50 करोड़ रूपये की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी:–

(क) मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र और उत्तर प्रदेश राज्यों में – 100,000 शैक्षणिक संस्थानों को सी.ओ.टी.पी.ए. अनुपालक और तम्बाकू मुक्त बनाना।

(ख) इन शैक्षणिक संस्थानों में और इनके आस–पास तम्बाकू उत्पाद संबंधित कूड़ा–करकट और थूकने को कम करते हुए स्वच्छ भारत अभियान का समर्थन करना।

(ग) परियोजना क्षेत्रों के ब्लॉक/जिलों में मीडिया गतिविधियों द्वारा जागरूकता पैदा करना।

परियोजना के लिए 131.25 लाख रु0 का सहायता अनुदान दो किस्तों में रिलीज किया गया है। हेलिस द्वारा प्रस्तुत की गई रिपोर्ट के अनुसार परियोजना का 1,46,331 स्कूलों को सी0ओ0टी0पी0ए0 अनुपालक और तम्बाकू मुक्त बनाने का उद्देश्य पूरा हो गया है।

1-3 miHkkäk f'k{kk ,o vuql/kku dUæ ¼lh-bl-vkj-lh-½] vgenkckn

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा जुलाई, 2015 में कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद को हिन्दी में राष्ट्रीय उपभोक्ता पत्रिका इनसाइट के प्रकाशन हेतु 5 वर्षों की अवधि के लिए 20 लाख रुपये प्रति वर्ष की 5 समान किस्तों में जारी किए जाने के लिए 1.00 करोड़ रुपये की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी गई है। परियोजना के लिए अब तक 39.68 लाख रु. का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। प्रथम वर्ष में 2500 प्रतियों तथा द्वितीय वर्ष में 3500 प्रतियों के परिचालन का लक्ष्य प्राप्त किया जा चुका है। इसके अतिरिक्त 90,000 ई–प्रतियां भी परिचालन में हैं। परियोजना का उद्देश्य निम्नानुसार है:

(क) बड़े पैमाने पर उपभोक्ता संबंधी जानकारी और उपभोक्ता अनुसंधान के प्रचार–प्रसार द्वारा उपभोक्ता शिक्षा का संवर्धन;

(ख) शिकायत समाधान के सफल मामलों तथा पूरे भारत से उपभोक्ता न्यायालयों के निर्णयों को एकत्रित करके मुद्रित करना ताकि इसे पढ़ने वाले इस प्रकार की गलतियों से बचें या अपने जिले/राज्य मंचों में कार्रवाई के लिए प्रेरित हों;

(ग) स्थानीय शिकायतों को आकर्षित करने के लिए सभी उपभोक्ता निकायों के लिए अपने बारे में तथा अपनी उपलब्धियों के बारे में जानकारी का प्रचार–प्रसार करने हेतु एक मंच उपलब्ध कराना, यह ऐसे सभी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की एक मैगजीन होगी जिनका अपना कोई प्रकाशन नहीं होता है – देश में उपभोक्ता आंदोलन का एक माउथपीस।

1-4 lojk] ubl fnYyh

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा जुलाई, 2015 में केवल बिहार राज्य में प्रायोगिक आधार पर एक वर्ष की अवधि के लिए 'ग्रामीण उपभोक्ता' – नामक हिन्दी मैग्जीन के प्रकाशन एवं परिचालन' के लिए 30 लाख रु0 (वी0सी0ओ0 के 25% अंशदान सहित) की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी गई है। परियोजना के लिए अब तक 16.68 लाख रु. का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। इसके अतिरिक्त 90,000 ई–प्रतियां भी परिचालन में हैं। परियोजना का उद्देश्य निम्नानुसार है:

(क) बिहार राज्य में हिन्दी बोलने वाले लोगों के लिए हिन्दी मासिक पत्रिका का प्रकाशन करना;

(ख) ग्रामीण उपभोक्ताओं को देश भर के विभिन्न उपभोक्ता मंचों के ऐसे निर्णयों जो सीधे ही उनसे

संबंधित हैं के बारे में दस्तावेजी साक्ष्यों सहित सभी वस्तुओं एवं सेवाओं के बारे में शिक्षित करना और जानकारी देना;

(ग) अनुसंधान अध्ययनों की खोजों तथा अन्य ऐसी गतिविधियों को प्रकाशित करना जो देश में बड़े पैमाने पर उपभोक्ता आंदोलन में सीधे तौर पर सहयोग करती हैं;

(घ) उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतें, सुझाव और आकलन के साथ–साथ उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण की बेहतरीन कार्यप्रणालियों का आदान–प्रदान करने के लिए एक मंच उपलब्ध कराना;

(ड.) कृषि क्षेत्र, स्वास्थ्य क्षेत्र, बैंकिंग क्षेत्र, सामाजिक विकास क्षेत्र, शिक्षा क्षेत्र आदि से संबंधित ग्रामीण उपभोक्ताओं को अमूल्य जानकारी उपलब्ध कराना।

1-5 dT;wej ;wfuV ,aM VªLV lkslkbVh ¼dV~l½] t;iqj

भारत में उपभोक्ता सुरक्षा पर अध्ययन आयोजित करने और ''भारत में उपभोक्ता सुरक्षा की स्थिति–रिपोर्ट'' प्रकाशित करने के लिए कंज्यूमर यूनिट एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर की परियोजना को 33.45 लाख रूपये की कुल लागत के साथ मंजूरी दी गई है, जिसमें से 25.00 लाख रूपये की वित्तीय सहायता इस विभाग द्वारा तीन किस्तों में उपलब्ध कराई जाएगी। परियोजना के लिए अब तक 10.00 लाख रूपये का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। कट्स द्वारा मसौदा रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी गई है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

(क) भारत में उपभोक्ता सुरक्षा को मजबूत बनाना और राष्ट्रीय हित में उपयोगी उपभोक्ता हितों का संवर्धन करना ;

(ख) भारत में उपभोक्ता सुरक्षा को मजबूत बनाने के लिए व्यवहार्य कदम की संस्तुति करना;

(ग) चुनिन्दा क्षेत्रों में उपभोक्ता सुरक्षा की स्थिति के बारे में व्यापक अनुसंधान करना और 'स्टेट ऑफ दि कंज्यूमर सेफ्टी रिपोर्ट' संबंधी अनुसंधान रिपोर्ट तैयार करना।

3-3-2 mRiknksa vkSj lsokvksa dk rqyukRed ijh{k.k

2-1 dUlVZ VªLV pSUubZ

उपभोक्ता मामले विभाग ने अगस्त, 2014 में 142.30 लाख रूपये (विभाग का अंशदान 128.07 लाख रूपये) की लागत से 16 उत्पादों और 4 सेवाओं के कंसर्ट चेन्नई द्वारा तुलनात्मक परीक्षण हेतु परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी, जिसमें से विभाग का 128.07 लाख रु0 का हिस्सा कंसर्ट को सहायता अनुदान के रूप में रिलीज किया गया। 8 उत्पादों और 2 सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण पूरा हो चुका है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

- उत्पाद की मूल विशेषताओं और विशेष दावों का पेशेवर एवं निष्पक्ष मूल्यांकन उपलब्ध कराना।
- विक्रेता और जनता को सुरक्षा के अभाव के बारे में बताना।

- ‘खरीदारी कैसे करें’ गाईड विकसित करना जिसमें सभी बिन्दुओं; ऐसे विशेष बिन्दुओं की आवश्यकता वाले प्रयोगकर्ताओं के प्रोफाईल को स्पष्ट किया गया हो और उपभोक्ता सोच–समझ कर स्वयं निर्णय ले कि उसके लिए क्या सही है; और उन्हें इन विशेषताओं के लिए कुछ अधिक भुगतान करने की आवश्यकता है।
- उत्पादों के स्तर, गुणवत्ता तथा सुरक्षा को बढ़ाने में उत्प्रेरक बनना।

2-2 dT;ej ,tds'ku ,M fjlp lsVj ¼lh bl vkj lh½ vgenkckn

(क) सी.ई.आर.सी0 को 5 वर्षों के लिए अपनी उपभोक्ता संरक्षण और सेवा गतिविधियों को विस्तार देने के लिए वर्ष 2012 में 1.25 करोड़ रुपए की राशि स्वीकृत की गई। जिसमें से अब तक 1.00 करोड़ रु0 की राशि रिलीज की जा चुकी है। उत्पादों का प्रयोगशाला में परीक्षण किया जाता है और उनकी पत्रिका में प्रकाशित किया जाता है।

(ख) विभाग द्वारा सितम्बर, 2015 में सी.ई.आर.सी. को खाद्य अपमिश्रण में भारी वस्तुओं और कीटनाशकों की मौजूदगी के लिए उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण के लिए 20.00 लाख रूपये (15% वी.सी.ओ. अंशदान सहित) की कुल लागत के परियोजना प्रस्ताव को भी मंजूरी दी गई जिसमें से 17.00 लाख रूपए रिलीज किए जा चुके हैं। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं : .

- बड़े पैमाने पर उपभोक्ता संबंधी जानकारी और उपभोक्ता अनुसंधान के प्रचार–प्रसार द्वारा उपभोक्ता शिक्षा का संवर्धन;
- शिकायत समाधान के सफल मामलों तथा पूरे भारत से उपभोक्ता न्यायालयों के निर्णयों को एकत्रित करके मुद्रित करना ताकि इसे पढ़ने वाले इस प्रकार की गलतियों से बचें या अपने जिले/राज्य मंचों में कार्रवाई के लिए प्रेरित हों;
- स्थानीय शिकायतों को आकर्षित करने के लिए सभी उपभोक्ता निकायों के लिए अपने बारे में तथा अपनी उपलब्धियों के बारे में जानकारी का प्रचार–प्रसार करने हेतु एक मंच उपलब्ध कराना, यह ऐसे सभी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की एक मैगजीन होगी जिनका अपना कोई प्रकाशन नहीं होता है – देश में उपभोक्ता आंदोलन का एक माउथपीस।

3-3-3 lLFkkvk@fo'ofo|ky;k e mR—"Vrk ihB@dæk dh LFkkiuk

¼i½ u'kuy yk Ldy vkQ bfM;k ;fuofIlVh ¼,u,y,l;vkb½] cxykj में उपभोक्ता कानून और पद्धति संबंधी एक पीठ की स्थापना की गई है। पीठ का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता मामले विभाग के लिए उपभोक्ता कानून और पद्धति पर अनुसंधान और नीति से संबंधित मुद्दों के लिए ‘थिंक टैंक’ के रूप में कार्य करना तथा स्नातक से कम और स्नातक स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है। विभाग ने नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसयूआई), बंगलौर को ‘ऑनलाइन कंज्यूमर मीडिएशन सेंटर’ की स्थापना के लिए दो वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड़ रूपये का अनुमोदन दिया है जिसे 50.00 लाख रूपये

की दो बराबर किस्तों में रिलीज किया जाएगा। परियोजना के लिए 1.00 करोड़ रूपये रिलीज किए गए हैं। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं :

- उपभोक्ताओं की ऐसी शिकायतों/अपीलों जिन्हें मंच/आयोग उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत ऑनलाईन मध्यस्थता के लिए भेजना सही समझता है, की मध्यस्थता में उपभोक्ता समाधान तंत्र की सहायता करना;
- ऑनलाईन मध्यस्थता प्रक्रिया के माध्यम से विवादग्रस्त पक्षों द्वारा परस्पर सहमत/मध्यस्थता द्वारा उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों के संबंध में केन्द्रीय ऑनलाईन मध्यस्थता सेवा सीधे ही प्राप्त करने में समर्थ बनाना;
- उपभोक्ता प्रतितोष मंच, केन्द्र द्वारा नियुक्त किए गए मध्यस्थों और विशेषरूप से उपभोक्ता संबंधी विवादों की मध्यस्थता के प्रयोजनार्थ व्यक्तिगत मध्यस्थतों के लिए सर्टिफिकेट ट्रेनिंग प्रोग्राम आयोजित करना।

¼ii½ u'kuy yk bLVhP;V ;fuo£lVh] Hkkiky] e/; in'k] नेशनल लॉ इंस्टीच्यूट यूनिवर्सिटी में पीठ की स्थापना के लिए 5 वर्षों की अवधि के लिए 94.45 लाख रु0 का सहायता अनुदान स्वीकृत किया गया। परियोजना के मुख्य उद्देश्य – उपभोक्ता संरक्षण कानून, बदलती हुई सामाजिक–आर्थिक परिस्थितियों में अपने आपको किस प्रकार ढालता है का अध्ययन करना, अनैतिक व्यापार व्यौहारों संबंधी मुख्य मुद्दों का अध्ययन और एक समान समाधान का प्रस्ताव करना है, उपभोक्ता संरक्षण और यू.टी.पी. संबंधी कानून में ज्ञान, प्रशिक्षण और अनुसंधान क्षमताओं को विकसित करना और संवर्धन करना है और यू.टी.पी. द्वारा प्रभावित क्षेत्रों में ज्ञान हस्तांतरण एवं सहयोग संवर्धन को बढ़ावा देना है। अब तक 72.64 लाख रु. की राशि रिलीज की जा चुकी है। पीठ की गतिविधियां नीचे दी गई हैं :

- इस बात का अध्ययन करना कि उपभोक्ता संरक्षण कानून बदलती हुई सामाजिक–आर्थिक वास्तविकताओं के अनुसार अपने आप को किस प्रकार ढालता है।
- अनुचित व्यापार व्यौहारों (यू.टी.पी.) से संबंधित मुख्य मुद्दों का अध्ययन करना और यथोचित समाधान का सुझाव देना।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम तथा यू.टी.पी. से संबंधित कानून में अनुसंधान क्षमताओं, ज्ञान तथा प्रशिक्षण को विकसित एवं संवर्धित करना।
- यू.टी.पी. द्वारा प्रभावित क्षेत्रों के भीतर जानकारी के आदान–प्रदान को प्रोत्साहित करना और सहयोग को बढ़ाना।

¼iii½ Mk- vEcMdj yk ;fuo£lVh] pUUkb को जून, 2011 में पांच वर्षों की अवधि के लिए उपभोक्ता कानून एवं न्यायशास्त्र संबंधी एक पीठ स्थापित करने के लिए 94.45 लाख रु0 की राशि स्वीकृत की गई थी। अब तक 34.00 लाख रूपये की राशि रिलीज की जा चुकी है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैः.

(क) आम समुदाय की भलाई के लिए विधिक शिक्षा को बढ़ावा देना।

(ख) विद्यार्थियों और अनुसंधानकर्ताओं में विधिक सेवाओं की हिमायत, विधायन, कानून सुधारों के संबंध में कौशल उन्नयन और इसी तरह के अन्य प्रयास करके कानून के क्षेत्र में समाज की सेवा करने के उत्तरदायित्व को विकसित करना।

(ग) लैक्चर, सेमिनार, गोष्ठियां और सम्मेलन आयोजित करना।

(घ) जनता के बड़े भाग को विशेषकर वंचित वर्गों को विधिक शिक्षा प्रदान करना।

(ड.) तेजी से विकसित होते और बदलते समाज में विधिक ज्ञान की प्राप्ति का उन्नयन करना और नूतनता अनुसंधान एवं मानव प्रयासों के सभी क्षेत्रों में खोज के संदर्भ में ज्ञान, प्रशिक्षण तथा कौशल का उन्नयन करने के निरंतर अवसर प्रदान करना।

¼iv½ vkb-vkb-ih-,- esa miHkksäk v/;;u dsaæ% उपभोक्ता अध्ययन केंद्र (सी.सी.एस.) की स्थापना के लिए वर्ष 2007–08 में आई.आई.पी.ए. को 5 वर्षों की अवधि के लिए 850.77 लाख रूपये का अनुदान मंजूर किया गया था। सी.सी.एस., आई.आई.पी.ए. को 137.55 लाख तथा 35.00 लाख की अतिरिक्त निधियां भी मंजूर की गईं। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैंः–

- उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान और मूल्यांकन अध्ययन प्रायोजित करना;
- उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यावहारिक समस्याओं की पहचान करना;
- उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यावहारिक समस्याओं का समाधान उपलब्ध कराना;
- उपभोक्ताओं के संरक्षण और कल्याण के लिए नीति/कार्यक्रम/स्कीम के निष्पादन के लिए अनिवार्य इनपुट प्रदान करना;
- अनुसन्धान एवं मूल्यांकन अध्ययनों के परिणाम और अन्य संबंधित साहित्य के प्रकाशन के लिए अनुदान देना;
- उपभोक्ता संबंधी मामलों पर सेमिनार/कार्यशालाएं/सम्मेलन इत्यादि प्रायोजित करना और ऐसे कार्यक्रमों के आयोजन के लिए अनुदान स्वीकृत करना।

आई.आई.पी.ए. में उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र की परियोजना को अब 15.00 करोड़ रु. की वित्तीय सहायता सहित जून, 2015 से आगे 5 वर्षों के लिए बढ़ा दिया गया है। स्वीकृत की गई राशि में से अब तक 242 लाख रु. की राशि रिलीज की जा चुकी है।

3-4 ipkj

उपभोक्ता मामले विभाग वर्ष 2005 से उपभोक्ताओं के अधिकारों और जिम्मेदारियों से संबंधित विविध मुद्दों पर देश व्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान संचालित कर रहा है। 'जागो ग्राहक जागो' अब घर–घर

में प्रचलित हो गया है। हाल ही में औषधि संबंधी नेशनल फार्मास्यूटिकल प्राइसिंग अथॉरिटी (एन.पी.पी.ए.) के साथ मिलकर प्रिंट मीडिया में संयुक्त प्रचार अभियान चलाया जा रहा है।

उपभोक्ता जागरूकता अभियान का कार्यान्वयन श्रव्य एवं दृश्य प्रचार निदेशालय (डी.ए.वी.पी.), दूरदर्शन नेटवर्क (डी.डी.) और ऑल इंडिया रेडियो (ए.आई.आर.) के माध्यम से किया जाता है। पिछले पांच वर्षों के दौरान अभियान के संबंध में वर्षवार आबंटन और खर्च का विवरण तालिका–1 में दिया गया है:

rkfydk 1% fiNys ikp o"kks ds nkjku miHkkäk tkx:drk ds lc/k es o"kokj vkcVu vkj [kpl

¼₹ djkM+ :i;s e½

Ø- l-	o"k	ctV vuqeku	l'kksf/kr vuqeku	0;;
1	2011-12	87.23	87.23	85.73
2	2012-13	89.00	58.00	66.46
3	2013-14	75.00	71.00	68.07
4	2014-15	75.00	76.47	71.50
5	2015-16	75.00	80.00	71.30
6	2016-17	60.00	60.00	51.34 (लगभग) (31.12.2016 तक)

मल्टीमीडिया अभियान को विभिन्न क्षेत्रों और भौगोलिक स्थितियों के उपभोक्ताओं तक पहुंचाने के बारे में सारांश नीचे दिया गया है:

3-4-1- njn'ku ds tfj, vfHk;ku

दूरदर्शन (डी.डी.) की एक महत्वपूर्ण भौगोलिक पहुंच है। पूरे शहरी–ग्रामीण जनसंख्या में इसके विभिन्न प्रकार के दर्शक हैं। डी.डी. 'जागो ग्राहक जागो' अभियान के लिए मुख्य इलैक्ट्रॉनिक माध्यम बन चुका है। डी.डी. देश के ग्रामीण और दूरस्थ भागों के महत्वपूर्ण क्षेत्रों के लक्षित श्रोताओं तक पहुंचने में विभाग को सक्षम बनाता है।

3-4-2- vkdk'kok.kh vkj ,Q-,e- LV'kuks ds tfj, ipkj

आकाशवाणी, देश की लगभग 99% जनसंख्या तक पहुंचने का अद्वितीय आयाम प्रदान करता है और रेडियो सेट की सरल वहनीयता के कारण प्रवासी जनसंख्या और निर्माण श्रमिकों के साथ–साथ खेतिहर मजदूर और किसान जो प्रायः अपने साथ रेडियो सेट को कार्य क्षेत्र/निर्माण स्थल पर ले जाते हैं, तक पहुंच का एक प्रभावी मंच प्रदान करता है। प्रचार के माध्यम के रूप में एफ.एम. स्टेशनों ने अत्यधिक प्रगति की है। इसलिए विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय द्वारा पैनलबद्ध किए गए आकाशवाणी के एफ.एम. स्टेशनों के साथ–साथ निजी एफ एम स्टेशनों का उपयोग भी 'जागो ग्राहक जागो' के तहत चलाए जा रहे प्रचार अभियान के लिए समुचित रूप से किया जा रहा है। यह विभाग भारत के प्रधानमंत्री के बहुत लोकप्रिय कार्यक्रम 'मन की बात' के दौरान ऑडियो स्पॉटस का नियमित उपयोग कर रहा है।

3-4-3 lekpkj i= foKkiuksa dk iz;ksx djds fçaV ehfM;k ds tfj, izpkj

विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय की नई विज्ञापन नीति के अनुसरण में स्थानीय भाषाओं में राष्ट्रीय दैनिक समाचारपत्रों के साथ क्षेत्रीय समाचार पत्रों में विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय के जरिए विज्ञापन जारी किए जाते हैं। प्रत्येक विज्ञापन को सम्पूर्ण देश में 300 से अधिक समाचार पत्रों के नेटवर्क के जरिए जारी किया जाता है। विज्ञापन एवं दृश्य प्रचार निदेशालय द्वारा प्रचार के लिए पैनलबद्ध पत्रिकाओं का उपयोग भी किया जाता है। इलैक्ट्रॉनिक मीडया के लिए प्रिंट विज्ञापनों और एड स्पॉटों को ऐसे क्षेत्रों पर केन्द्रित किया गया है जो समाज के बहुत बड़े वर्ग के हित में है। कुछ उदाहरण नीचे दिए गए हैः

- अधिकतम खुदरा मूल्य से संबंधित मुद्दे जिनमें उपभोक्ताओं को अधिकतम खुदरा मूल्य की अवधारणा और संबंधित मुद्दों के बारे में शिक्षित किया जाता है।
- पैकबंद वस्तुओं के लेबल आदि की जांच के लिए बाट और माप के विभिन्न उपबंधों के माध्यम से गुणता आश्वासन या धन के महत्व के बारे में शिक्षा और जागरूकता।
- तीन स्तरीय शिकायत प्रतितोष तंत्र के बारे में शिक्षा और जागरूकता।
- कोई शिकायत कैसे दायर की जाती है, कहां दायर की जाती है और शिकायत के प्रपत्र के बारे में जानकारी।

3-4-4 byDVªkfud ehfM;k ds tfj, izpkj%

विभाग ने उपभोक्ताओं संबंधी विभिन्न मुद्दों जैसे कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, बैंकिंग सेवाएं, औषधियां, यात्रा सेवाओं, शिकायत निवारण प्रणाली, एम.आर.पी., आई.एस.आई और हॉलमार्क आदि पर वीडियो स्पॉट तैयार करवाए हैं, जिन्हें दूरदर्शन और सेटेलाइट चैनलों जैसे कि सोनी, स्टार प्लस, ए.बी.पी. न्यूज, आई.बी.एन. 7 न्यूज, एन.डी.टी.वी. इंडिया न्यूज, दूरदर्शन राष्ट्रीय नेटवर्क, डी.डी I, क्षेत्रीय चैनलों जैसे कि ई.टी.वी नेटवर्क, जी.टी.वी नेटवर्क, डिस्कवरी, और अन्य लोकप्रिय सेटेलाइट चैनलों के जरिए टेलीकॉस्ट किया जाता है।

3-4-5 iwokZsÙkj jkT;ksa esa izpkj%

पूर्वोत्तर राज्यों के दूरदर्शन केन्द्रों के जरिए स्थानीय भाषा में संदेश की पहुंच सुनिश्चित की जाती है। श्रृव्य के साथ–साथ दृश्य स्पॉटों को स्थानीय भाषाओं, खासतौर पर पूर्वोत्तर क्षेत्रों की भाषाएं जैसे कि असमी, खासी, गारो, मिजो, मणिपुरी, नागा, में ऑडियो और वीडियो तैयार किया गया है। अभियान को पूर्वोत्तर क्षेत्र तक पहुंचाने के लिए पूर्वोत्तर क्षेत्र के आकाशवाणी केन्द्रों, पूर्वोत्तर क्षेत्र के एफ एम चैनलों और पूर्वोत्तर क्षेत्रों के संस्करणों वाले समाचार पत्रों का प्रयोग किया जा रहा है। समाचार पत्रों के जरिए पूर्वोत्तर क्षेत्र में विशेष अभियान शुरु किया गया है।

3-4-6 [ksy rFkk vU; fo'ks"k dk;Øeksa dk mi;ksx%

अधिकांश उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए, विभाग ने रियो ओलम्पिक्स 2016 और स्वतंत्रता दिवस, नववर्ष आदि के विशेष कार्यक्रमों जिनमें दर्शक अधिकतम रुचि लेते हैं, के दौरान उपभोक्ताओं से संबंधित जानकारी वाले वीडियो/ऑडियो स्पॉट्स टेलीकास्ट/प्रसारित किए हैं।

3-4-7 vkmVMksj ek/;e ls izpkj

भारत जैसे विशाल देश में उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए आउटडोर प्रचार किसी भी मल्टी मीडिया प्रचार अभियान का एक अभिन्न अंग है। विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय के जरिए उपलब्ध मीडिया जैसे एक्सेस कार्ड, एयरपोर्ट (होर्डिंग/यूनिपोल), बस अड्डों पर आडियो विज्ञापन, बोर्डिंग पास, ब्रिज पैनल, बस क्यू शेल्टर, डिस्पले बोर्ड (रेलवे स्टेशन), बिजली का बिल, गानट्रीस, एल सी डी/एल ई डी/प्लाज्मा टी वी स्क्रीन, रेलवे ट्रेन पैनल, मेट्रो ट्रेन इत्यादि का प्रचार अभियान के लिए समुचित रूप से उपयोग किया गया।

u, ehfM;k dk mi;ksx% इस साल उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम के लिए नए माध्यमों जैसे एस एम एस और इंटरनेट (वेबसाइट) का उपयोग किया गया है। सभी के लिए उपभोक्ता जागरुकता सुनिश्चित करने के अपने प्रयास में इस विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दिवस (24.12.2016) के अवसर पर सांकेतिक भाषा के साथ एक वीडियो स्पॉट रिलीज किया। ऐसा, सुगम्य और सुमेलित समाज के लिए भारत सरकार की प्रतिबद्धता के समर्थन में किया गया है।

3-4-8 xzkeh.k miHkksäk

पहले, क्रय शक्ति कम होने और बाजार का आकार सीमित होने के कारण ग्रामीण उपभोक्ता को बाजार का महत्वपूर्ण हिस्सा नहीं समझा जाता था। तथापि, अर्थव्यवस्था के उदारीकरण और निजीकरण हो जाने के परिणामस्वरूप हमारे बाजार वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं के साथ एकीकृत होते जा रहे हैं। जानकारी की बहुलता और तेजी से बढ़ते विपणन के कारण उपभोक्ता वस्तुओं की ग्रामीण मांग तेजी से बढ़ी है। शहरी बाजार में ठहराव और अप्रयुक्त विशाल ग्रामीण बाजार का प्रयोजन बाजार शक्तियों और उपभोक्ता वस्तुओं के उत्पादकों के लिए कितने ही समय तक बाजार में टिके रहने के लिए बहुत बड़ी शक्ति बनते जा रहे हैं। तथापि, जनसंचार माध्यम और सूचना प्रौद्योगिकी के प्रति सुग्राही होने से ग्रामीण उपभोक्ताओं को उत्पादों और सेवाओं के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त हो रही है तथा परम्परागत बाजारों पर उनकी निर्भरता धीरे–धीरे समाप्त होती जा रही है।

3-4-9 jkT; ljdkj@la?k jkT; {ks=ksa dh lgk;rk lac/kh fo'ks"k Ldhe%

इस तथ्य पर विचार करते हुए कि जागरूकता अभियान को ग्रामीण, दूरस्थ और पिछड़े क्षेत्रों तक पहुंचाने में राज्य सरकारों का सक्रिय योगदान काफी महत्वपूर्ण हैं, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारें उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्रों का विस्तार करने में सक्रिय रूप से जुड़ी हुई हैं। वास्तव में स्कीम की प्राथमिकता राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों/पंचायती राज्य संस्थानों के शामिल होने से बढ़ जाती है। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान/सहायता का प्रावधान उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के मुख्य घटकों में एक रहा है।

3-4-10 miHkkäk tkx#drk dk {k= e ubl igy%

ग्रामीण एवं पिछड़े इलाकों में रहने वाले लोगों के बीच जागरुकता का सृजन करने के लिए इस विभाग ने विभिन्न राज्य/संघ शासित क्षेत्रों के मेलों/त्यौहारों में भाग लेने का निर्णय लिया। यह निर्णय यह सोच कर लिया गया कि ऐसे मेलों/त्यौहारों में ग्रामीण एवं पिछड़े क्षेत्रों से बड़ी संख्या में लोग आते हैं। उक्त निर्णय की तर्ज पर इस विभाग ने श्रावणी मेला, सोनपुर मेला और बिहार में 350वें प्रकाशोत्सव में भाग लिया जहां इस वर्ष पर्चों, ऑडियो–वीडियो माध्यमों तथा प्रत्येक से संवाद के माध्यम से उपभोक्ता अधिकार तथा उत्तरदायित्व के संबंध में जानकारी का प्रचार–प्रसार करने के लिए 'उपभोक्ता मंडप' स्थापित किया गया था।

जागो ग्राहक जागो
हर कान्ट्रैक्ट की
छोटी-छोटी
शर्तें भी पढ़ें...
धोखे और पछतावे से बचें !
कॉन्ट्रैक्ट
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 4

4- miHkkäk lj{k.k

उपभोक्ता आन्दोलन एक सामाजिक–आर्थिक आन्दोलन है जिसमें खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त की गई सेवाओं के संबंध में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण करने की परिकल्पना की गई है। सरकार द्वारा उपभोक्ता हितों के बेहतर संरक्षण को प्राथमिकता दी गई है। उपभोक्ता मामले विभाग ने, देश में एक उत्तरदायी एवं प्रत्युत्तरकारी उपभोक्ता आन्देलन को बढ़ावा देने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। इन कदमों में – उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए मल्टी–मीडिया अभियानों का उपयोग और सरकारी तथा गैर–सरकारी संगठनों और अन्यों के प्रयासों के माध्यम से उपभोक्ताओं की संलिप्तता को प्रोत्साहित करना शामिल हैं।

4-1 miHkkäk lj{k.k dk;Øe ds e[; mÌs'; bl idkj g%

(क) ऐसा उपयुक्त प्रशासकीय एवं विधिक तंत्र बनाना जिस तक उपभोक्ताओं की पहुंच आसानी से हो सके और उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन एवं संरक्षण के लिए सरकारी तथा गैर–सरकारी संगठनों से सम्पर्क करना ।

(ख) उपभोक्ता संगठनों, महिलाओं और युवाओं सहित समाज के विभिन्न वर्गों को इस कार्यक्रम में शामिल करना और इसमें भाग लेने के लिए प्रेरित करना।

(ग) उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के प्रति जागरुकता पैदा करना, उन्हें अपने अधिकारों का प्रयोग करने और वस्तुओं तथा सेवाओं की गुणवत्ता और स्तर के संबंध में समझौता न करने के लिए प्रोत्साहित करना तथा यदि अपेक्षित हो तो प्रतितोष प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता मंचों में जाने के लिए प्रेरित करना।

(घ) उपभोक्ता को अपने अधिकारों और सामाजिक दायित्वों के प्रति शिक्षित करना।

4-2 miHkkäk lj{k.k vf/kfu;e] 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का अधिनियमन, देश में उपभोक्ता संरक्षण/उपभोक्ता आन्दोलन के क्षेत्र में मील के पत्थरों में से एक अत्यन्त महत्वपूर्ण मील का पत्थर है। यह अधिनियम, उपभोक्ताओं के हितों के बेहतर संरक्षण हेतु, विशेष रूप से उपभोक्ताओं के लिए एक विवाद प्रतितोष तंत्र का सृजन करने के लिए अधिनियमित किया गया था। यह विधायनों के अत्यन्त प्रगतिशील एवं व्यापक नमूनों में से एक है जिसमें राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर एक त्रि–स्तरीय अर्द्धन्यायिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र की व्यवस्था है। आज की तारीख तक, कुल 658 जिला मंचों में से 624 जिला मंच कार्यशील हैं, देश में 35 राज्य आयोगों और राष्ट्रीय आयोग की स्थापना की गई है।

4-3 vf/kfu;e dh eq[; fo'ks"krk,a fuEufyf[kr gSa%&

(क) अधिनियम में उपभोक्ताओं को छह अधिकार – नामतः सुरक्षा का अधिकार, सूचना पाने का अधिकार, चयन का अधिकार, सुने जाने का अधिकार, प्रतितोष पाने का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार दिए गए हैं।

(ख) अधिनियम के ये उपबंध, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के उपबंधों से अतिरिक्त हैं; न कि उनके विरोधाभासी।

(ग) यह एक व्यापक कानून है जिसमें वस्तुओं और सेवाओं को शामिल किया गया है, किन्तु अधिनियम की परिधि में उपभोक्ताओं को शामिल न करके संव्यवहार को बाहर रखा गया है।

(घ) कोई भी उपभोक्ता खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त सुविधाओं के निमित्त किसी विनिर्माता और वस्तुओं के व्यापारियों/सेवाप्रदाताओं के विरूद्ध शिकायत का प्रतितोष प्राप्त कर सकते हैं।

(ड.) अधिनियम में शिकायतों के सरल, किफायती और समयबद्ध निपटान का प्रावधान है।

(च) अधिनियम के प्रावधान न केवल क्षतिपूर्ति प्रदान करते हैं बल्कि निवारक एवं दण्डात्मक स्वरूप के भी हैं।

(छ) इस अधिनियम में केन्द्र, राज्य और जिला स्तर पर एक त्रि–स्तरीय विवाद प्रतितोष तन्त्र, जिसे आमतौर पर राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला मंचों के नाम से जाना जाता है, की स्थापना करने की व्यवस्था है।

(ज) इस अधिनियम में केन्द्र, राज्य और जिला स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदें गठित करने की भी व्यवस्था है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण के लिए परामर्शी निकाय हैं।

4-4 miHkksäk laj{k.k fo/ks;d] 2015

बाजार में आए परिवर्तनों के साथ गति बनाए रखने, उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, एकसमान और सतत परिणाम सुनिश्चित करने तथा उपभोक्ताओं को होने वाले नुकसान को रोकने तथा उपभोक्ताओं की श्रेणी को प्रतितोष प्रदान करने, दोनों, के लिए क्लास एक्शन के रूप में त्वरित कार्यकारी हस्तक्षेप करने में सक्षम होने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में विधायन को आधुनिकीकृत बनाने के लिए एक नए विधेयक द्वारा विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण कानून में व्यापक संशोधन करने और विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त करने का प्रस्ताव दिया गया था। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 को लोकसभा में दिनांक 10 अगस्त, 2015 को पेश किया गया था।

4-5 fo/ks;d dh eq[; ckrsa esa fuEufyf[kr 'kkfey gSa%

(क) उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन, संरक्षण एवं प्रवर्तन के लिए केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) के नाम से जानी जाने वाली एक कार्यकारी एजेंसी की स्थापना करना। यह विद्यमान विनियामक व्यवस्था में संस्थागत शून्यता को समाप्त करेगा। वर्तमान में अनुचित व्यापार व्यौहार के निवारण संबंधी कार्य या उसके खिलाफ कार्रवाई करने का कार्य किसी भी प्राधिकरण को सौंपा नहीं

गया है। सी.सी.पी.ए. ऐसी कार्यकारी एजेंसी होगी जो उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्धन, संरक्षण और प्रवर्तन करेगी और इसे जांच करने, उत्पादों को वापिस लेने, पैसे वापिस लौटाने का आदेश देने तथा जुर्माना लगाने की शक्तियां प्राप्त होंगी।

(ख) किसी उत्पाद के कारण या परिणामस्वरूप लगी व्यक्तिगत चोट, हुई मृत्यु या संपत्ति के नुकसान के संबंध में ''उत्पाद दायित्व'' कार्रवाई संबंधी उपबंधों सहित एक नया अध्याय जोड़ा गया है। नए अध्याय में उत्पाद दायित्व कार्रवाई हेतु आधार तथा दावाकर्ता के प्रति विनिर्माता की जवाबदेही का प्रावधान है।

(ग) वैकल्पिक विवाद समाधान (ए डी आर) तंत्र के रूप में 'मध्यस्थता' के प्रावधान हेतु एक नया अध्याय जोड़ा गया है। इसका लक्ष्य मध्यस्थता के माध्यम से उपभोक्ता विवादों के समाधान को विधायी आधार देते हुए प्रक्रिया को कम जटिल, सरल तथा तीव्र बनाना है। यह उपभोक्ता न्यायालयों के तत्वावधान में किया जाएगा।

(ड़) उपभोक्ता मंचों में उपभोक्ता विवाद समाधान प्रक्रिया को सरल बनाने की दिशा में अनेक उपबंधों किए गए हैं। इनमें, अन्य बातों के साथ–साथ, – उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेन्सियों के वित्तीय क्षेत्राधिकार को बढ़ाना; शिकायतों के त्वरित निपटान को सुविधाजनक बनाने के लिए उपभोक्ता न्यायालयों के सदस्यों की न्यूनतम संख्या को बढ़ाना; राज्य और जिला आयोगों को अपने स्वयं के निर्णयों की पुनरीक्षा करने की शक्ति प्रदान करना; शिकायतों के त्वरित निपटान को सुविधाजनक बनाने के लिए 'सर्किट पीठों' का गठन करना; जिला मंच के अध्यक्ष तथा सदस्यों की नियुक्ति की प्रक्रिया में सुधार लाना; उपभोक्ताओं को इलैक्ट्रॉनिक रूप से शिकायतें दर्ज करवाने में सक्षम बनाने और उपभोक्ताओं को ऐसे उपभोक्ता न्यायालयों, जिनके क्षेत्राधिकार में शिकायतकर्ता का निवास आता है, में शिकायत दर्ज कराने हेतु सक्षम बनाने के लिए समर्थकारी प्रावधान करना तथा ग्राह्यता के प्रश्न के संबंध में 21 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर कोई निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत को स्वीकृतवत् समझना– शामिल है।

4-6 miHkkäk lj{k.k d lqn<hdj.k d fy, Ldhe

हालांकि, जिला और राज्य स्तरों पर उपभोक्ता मंचों की स्थापना की जिम्मेदारी राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों की है, तथापि, केंद्र सरकार द्वारा उपभोक्ता मंचों के सुदृढ़ीकरण में सुधार लाने के लिए निम्नलिखित स्कीमें कार्यान्वित की जा रही हैं:

4-7 dkuQksuV

'देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण एवं कम्प्यूटर नेटवर्किंग, (कानफोनेट)' का लक्ष्य सभी तीनों स्तरों पर देश भर के उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण को डिजीटलाईज्ड करना है ताकि सूचना तक पहुंच और मामलों का शीघ्र निपटान संभव हो सके। कानफोनेट परियोजना में, उपभोक्ताओं को शीघ्र जानकारी देने के लिए उपभोक्ता मंचों की कार्यकुशलता, पारदर्शिता, कार्यकरण को सुचारू बनाने और ई–गवर्नेंस के लिए आई.सी.टी. समाधान उपलब्ध कराए गए हैं। केस मॉनिटरिंग एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण, न्यायालय की कार्रवाईयों की रिकार्डिंग, नोटिस जारी करना, वादसूचियों का सृजन, निर्णयों

की रिकॉर्डिंग, रिकॉर्डों का रख–रखाव और सांख्यिकीय रिपोर्टों का सृजन करना इत्यादि गतिविधियां चलाई जा रही हैं। उपभोक्ता मंचों में उपभोक्ता विवादों को ऑनलाइन दायर करने की सुविधा प्रदान करने के लिए एन.आई.सी. द्वारा एक ऑनलाइन केस मॉनिटरिंग सिस्टम विकसित और कार्यान्वित किया गया है। http://confonet.nic.in पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता वादसूची, अधिनिर्णयों, मामले की स्थिति और मामले के इतिहास के संबंध में सही और भरोसेमंद जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। मामला संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, प्रत्युत्तरदाता का नाम इत्यादि और अधिनिर्णयों के लिए फ्री–टेक्स्ट सर्च सुविधा का उपयोग करके शीघ्र खोज करने की व्यवस्था भी उपलब्ध है।

4-8 miHkäk eapk dk lqn`<hdj.k

केंद्र सरकार द्वारा राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना के सुदृढ़ीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता मंच में ऐसी न्यूनतम सुविधाएं उपलब्ध हो सकें जो उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए अपेक्षित हैं। इस स्कीम के तहत उपलब्ध कराई जा रही अवसंरचनात्मक सुविधाओं में – उपभोक्ता मंचों के लिए नए भवनों का निर्माण करना, विद्यमान भवनों में विस्तार/फेरबदल/नवीकरण करना और फर्नीचर, कार्यालय उपकरण जैसी गैर–भवन परिसम्पत्तियों के लिए अनुदान देना इत्यादि शामिल है।

4-9 jkT; miHkäk gsYiykbu

इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों द्वारा राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों की स्थापना की जाती है जिनका उद्देश्य राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद समाधान तंत्र को बढ़ावा देना और मध्यस्थता के माध्यम से मामलों का समाधान करना है। इन राज्य हेल्पलाइनों को, आई.आई.पी.ए. के तहत कार्य कर रहे उपभोक्ता अध्ययन केंद्र में स्थापित नोडल पोर्टल से नेटवर्क के माध्यम से जोड़ा गया है। इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों को राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों की स्थापना के लिए एकबारगी गैर–आवर्ती अनुदान दिया जाता है और राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन के सुचारू कार्यकरण के लिए पांच वर्षों की अवधि के लिए अनुवर्ती अनुदान दिया जाता है। इसके उपरांत, हेल्पलाइन को संचालित करने की जिम्मेदारी राज्य सरकार की होती है। इस स्कीम को 18.00 करोड़ रूपये के कुल परिव्यय से, 12वीं योजना अवधि के दौरान विस्तारित किया गया है।

4-10 miHkäk laj{k.k dh fn'kk esa vU; igysa

Hkked foKkiuksa ds laca/k esa vrj&ea=ky;h fuxjkuh lfefr ¼vkbZ-,e-,e-lh-½ मंत्रालय द्वारा भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में एक अंतर–मंत्रालयी निगरानी समिति का पुनर्गठन किया गया है जिसका उद्देश्य भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार व्यौहारों की निगरानी करना, समुचित विधिक उपायों का पता लगाना और उनकी सिफारिश करना तथा हस्तक्षेप के लिए सतत आधार पर संस्थागत उपायों का सुझाव देना है।

jk"Vªh; miHkäk gsYiykbu ¼,u-lh-,p-½ यह भारतीय लोक प्रशासन संस्थान स्थित उपभोक्ता अध्ययन केंद्र द्वारा संचालित की जा रही एक परियोजना है। इस परियोजना का आरम्भ उपभोक्ताओं को उनके दिन–प्रति–दिन के संव्यवहारों और सेवा प्रदाताओं के साथ व्यवहार से उत्पन्न होने वाली बहुआयामी समस्याओं से निपटने के लिए उपभोक्ताओं हेतु एक टेलीफोन हेल्पलाइन की आवश्यकता को ध्यान में रखते

हुए किया गया है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का एक राष्ट्रीय टोल–फ्री नम्बर 1800–11–4000 है। अपना नाम एवं शहर के नाम का उल्लेख करते हुए +918130009809 (शुल्क लागू) पर एस.एम.एस. भी भेजे जा सकते हैं। कोई भी उपभोक्ता अपने प्रश्नों और शिकायतों के संबंध में जानकारी, परामर्श अथवा मार्गनिर्देश प्राप्त करने के लिए फोन कर सकता है।

4-11 o"kl 2016&17 d: nkjku miyfC/k;k%

buxke% उपभोक्ताओं, केंद्र एवं राज्य सरकार की एजेंसियों, निजी कम्पनियों, विनियामकों, लोकपालों और कॉल सेंटरों इत्यादि जैसे पणधारियों को एक ही मंच पर लाने के लिए एक एकीकृत विवाद प्रतितोष तंत्र पोर्टल (इनग्राम) आरम्भ किया गया था। यह पोर्टल उपभोक्ता के अधिकारों के संरक्षण के लिए उनके बीच जागरूकता के सृजन और उन्हें उनकी जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी प्रदान करने में सहायक होगा। इस पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता अपनी शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करवा सकते हैं। इस पोर्टल के माध्यम से अब राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से भी संपर्क किया जा सकता है।

ekckby ,Iyhd'ku ,o 'kkV dkM% मूल्य वर्धित सेवाओं के रूप में, देशभर के उपभोक्ताओं की राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन तक पहुंच को आसान बनाने के लिए, एक मोबाईल एप्लीकेशन और आसानी से याद रहने वाला 5 अंकों का एक संक्षिप्त कोड 14404 आरम्भ किया गया है।

LekV dT;ej ,Iyhd'ku% किसी प्रकार के दोष की स्थिति में शिकायत करने के लिए, उपभोक्ता को उत्पाद पर दिए गए बार कोड को स्कैन करने और उत्पाद के विवरण जैसे उत्पाद का नाम, विनिर्माता का विवरण, विनिर्माण का वर्ष एवं माह, निबल मात्रा और उपभोक्ता सेवा केंद्र के ब्यौरे प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए विभाग द्वारा जी.एस.आई. इंडिया के सहयोग से एक मोबाईल एप्लीकेशन श्स्मार्ट कंज्यूमरश आरम्भ की गई है।

4-12 vkuykbu miHkkä k e/;LFkrk dæ

ऑनलाइन विवाद समाधान, विवाद समाधान की एक शाखा है जिसमें पक्षों के बीच विवाद का समाधान करने के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया जाता है। इस संबंध में, इसे प्रायः वैकल्पिक विवाद समाधान (ए.डी.आर.) के ऑनलाइन तरीकों के समान देखा जाता है। ऑनलाइन विवाद समाधान (ओ.डी.आर.) एक व्यापक क्षेत्र है जो कि व्यापार से उत्पन्न होने वाले उपभोक्ता विवादों (बी2सी) सहित अनेक विवादों के संबंध में लागू होता है। यह इन विवादों के लिए विशेषकर अनुकूल प्रतीत होता है चूंकि ई–कॉमर्स संबंधी विवादों, जब दोनों पक्ष एक–दूसरे से काफी दूर होते हैं, के समाधान के लिए भी उसी माध्यम (इंटरनेट) का उपयोग करना तर्कसंगत है।

ऑनलाइन उपभोक्ता मध्यस्थता केंद्र की स्थापना, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार के तत्वाधान में नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी, बैंगलुरू में की गई है। इस केंद्र का उद्देश्य, अपने मंच के माध्यम से भौतिक और ऑनलाइन मध्यस्थता, दोनों, द्वारा उपभोक्ता विवादों के समाधान के लिए अत्याधुनिक अवसंरचना उपलब्ध कराना है। इस केंद्र द्वारा उपभोक्ताओं और संगठनों के विवादों के प्रबंधन और समाधान के लिए नूतन प्रौद्योगिकी उपलब्ध कराई जाएगी और उपभोक्ता विवादों के समाधान के प्रथम विकल्प के रूप में ऑनलाइन मध्यस्थता का उपयोग किया जाएगा। यह एक अत्याधुनिक अस्त्र है जिसके माध्यम से

शीघ्र और सरल निपटान तंत्र के द्वारा उपभोक्ता की न्याय तक पहुंच बेहतर होगी और इसके साथ ही यह व्यापारिक घरानों को अच्छे उपभोक्ता संबंध बनाए रखने का अवसर प्रदान करेगा।

इंटरनेट सुरक्षा के बारे में जागरूकता को बढ़ाने के लिए अभियानः जनता को निकट भविष्य में डिजीटल भुगतान प्रणाली को अपनाने हेतु प्रोत्साहित करने के भारत सरकार के अभियान के फलस्वरूप डिजीटल होने के लिए करोड़ों अशिक्षित उपभोक्ताओं द्वारा विभिन्न सेवाएं प्राप्त करने और उनके संबंध में भुगतान करने के लिए इंटरनेट का पहली बार उपयोग किया जा रहा है। उपभोक्ताओं को ऑनलाइन प्रणाली से संरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से भारतीय उपभोक्ताओं के बीच इंटरनेट सुरक्षा के बारे में जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए गूगल की भागीदारी से एक वर्ष का व्यापक अभियान चलाया जा रहा है। भारतीय उपभोक्ताओं द्वारा इंटरनेट पर किए जाने वाले दिन–प्रति–दिन के कार्यों – चाहे वह वित्तीय लेन–देन, ई–मेल का उपयोग, ई–कॉमर्स या मात्र जानकारी के लिए इंटरनेट सर्फिंग से संबंधित हों – में इंटरनेट सुरक्षा संदेश के लिए इस अभियान को भारत सरकार के सहयोग से जागो ग्राहक जागो अभियान के साथ एकीकृत किया जाएगा।

इस भागीदारी के दौरान, चुनिंदा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों, सरकारी अधिकारियों और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन परामर्शकों को प्रशिक्षकों के कार्यक्रमों की एक श्रृंखला के माध्यम से प्रशिक्षण भी दिया जाएगा जिससे आगे चलकर बड़े पैमाने पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जा सकेंगे। एक नॉलेज प्रबंधन पोर्टल, जोकि विभाग की वेबसाईट पर एक माइक्रोसाईट के रूप में होगा, के माध्यम से जागरूकता को भी बढ़ावा दिया जाएगा।

ऑनलाइन उपभोक्ता समुदायः नागरिकों को सरकार एवं अपने दैनिक जीवन के मुद्दों के बारे में चर्चा करने और विचार व्यक्त करने के लिए विभाग ने, स्थानीय सर्किल जो कि एक सोशल मीडिया मंच हैं, के सहयोग से एक 'ऑनलाइन उपभोक्ता समुदाय' मंच का शुभारम्भ किया है। स्थानीय सर्किलों के माध्यम से कोई भी नागरिक अपनी सरकार, शहर, कार्यों, निकटवर्तियों, हितों, आवश्यकताओं और अन्य समुदायों जिनका वह भाग है, से जुड़ सकता है। जब नागरिक आपस में संपर्क स्थापित कर लेते हैं और समुदाय बन जाते हैं तो इससे पारदर्शिता, विश्वसनीय जानकारी की आसानी से उपलब्धता, सामान्य मुद्दों के निवारण के लिए सामूहिक प्रयासों की आसानी और शहरी दैनिक जीवन आसान/बेहतर हो जाता है। स्थानीय सर्किलों का उपयोग करके संगठन नागरिकों तक पहुंच सकते हैं और सामूहिक मुद्दों, चुनौतियों, समाधानों, अवसरों तक पहुंच स्थापित कर सकते हैं और सामूहिक अथवा व्यक्तिगत स्तरों पर इनका पता लगा सकते हैं।

4-13 jk"Vªh; miHkksäk fnol] 2016

विभाग द्वारा ^^oSdfYid miHkksäk fookn lek/kku** विषयवस्तु पर दिनांक 24 दिसम्बर, 2016 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाया गया। इस कार्यक्रम की अध्यक्षता केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, श्री राम विलास पासवान द्वारा की गई। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.), नई दिल्ली के अध्यक्ष माननीय न्यायविद् डी. के. जैन और माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, श्री सी.आर. चौधरी ने इस अवसर की शोभा बढ़ाई और विषयवस्तु के संबंध में प्रतिभागियों को सम्बोधित किया। चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र के उपभोक्ता आयोग के अध्यक्ष, माननीय न्यायविद् जसबीर सिंह और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के माननीय सदस्य, श्री बी.सी. गुप्ता अन्य वक्ता थे।

विभाग द्वारा, उपभोक्ता विवाद प्रतितोष और उपभोक्ता शिक्षा, नए युग की प्रौद्योगिकियों को बढ़ावा देने के संबंध में अनेक नई पहलों का आरम्भ किया गया।

;w-,u-th-lh-ih-% संयुक्त राष्ट्र महासभा द्वारा दिनांक 22 दिसम्बर, 2015 को उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में संयुक्त राष्ट्र के संशोधित दिशा–निर्देशों (यू.एन.जी.सी.पी.), 2015 का अनुमोदन किया गया। भारत ने यू.एन.जी.सी.पी. के संशोधन की प्रक्रिया में सक्रियता से भाग लिया और एक निगरानी तंत्र बनाने पर जोर दिया। यह विशेषज्ञों के अंतर–सरकारी समूह (आई.जी.ई.) के रूप में सामने आया। विशेषज्ञों के अंतर–सरकारी समूह (आई.जी.ई.) का गठन, संशोधित यू.एन.जी.सी.पी. 2015 के दिशानिर्देश 95 के तहत किया गया। उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में संयुक्त राष्ट्र के दिशा–निर्देशों पर आई.जी.ई. की प्रथम बैठक का आयोजन यू.एन.सी.टी.ए.डी. के तत्वाधान में दिनांक 17–18 अक्टूबर, 2016 को जेनेवा में किया गया।

माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, श्री सी.आर. चौधरी की अध्यक्षता में भारतीय प्रतिनिधिमंडल ने इस बैठक में भाग लिया। दिनांक 17 अक्टूबर, 2016 को उच्च–स्तरीय खंड में राज्य मंत्री ने भारत की ओर से एक बयान दिया जिसमें उन्होंने उपभोक्ता कल्याण और संरक्षण के संबंध में भारत द्वारा पहले से ही आरम्भ की गई – उपभोक्ता विवादों का निपटान करने के लिए त्रि–स्तरीय अर्धन्यायिक तंत्र, उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के बारे में शिक्षित करने के लिए भारत का जागो ग्राहक जागो अभियान, भारत में उपभोक्ता हिमायत के लिए स्थापित किए गए संस्थागत तंत्रों जैसे कि उपभोक्ता कल्याण कोष, राष्ट्रीय एवं राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनें, भ्रामक विज्ञापनों से निपटने के लिए गामा पोर्टल,

एक ही स्थान पर उपभोक्ताओं के सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्राहक सुविधा केंद्र इत्यादि जैसी विभिन्न पहलों का उल्लेख किया। उन्होंने सभा को, देश में संशोधित यू.एन.जी.सी.पी. के संबंध में दिशा–निर्देशों को कार्यान्वित करने के लिए इनका अध्ययन करने तथा इसे लागू करने के उपाय सुझाने हेतु एक कार्यदल का गठन करते हुए, भारत द्वारा की गई पहलों के बारे में सूचित किया।

'उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में संयुक्त राष्ट्र के दिशानिर्देश–2015' के प्रभावी कार्यान्वयन के क्रम में, मंत्रालय ने शीर्ष स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों से पांच प्रतिनिधियों, औद्योगिक संस्थाओं से दो प्रतिनिधियों तथा बी.आई.एस. से एक प्रतिनिधि को शामिल करते हुए एक 'कार्यदल' का गठन किया। कार्यदल ने इस संबंध में विभिन्न मुद्दों पर विचार–विमर्श किया।

4-14 LoPNrk i[kokM+s ds nkSjku pykbZ xbZ xfrfof/k;k

दिनांक 16 से 31 अक्टूबर, 2016 के पखवाड़े के दौरान, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय द्वारा स्वच्छता पखवाड़ा मनाया गया। स्वच्छता पखवाड़े के दौरान चलाई गई अनेक गतिविधियां निम्न प्रकार हैं:–

4-15 miHkksäk esyk

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा, उपभोक्ता जागरूकता तथा शिकायतें दर्ज करने के स्थान पर सम्भव शिकायत समाधान के लिए दिनांक 20 अक्टूबर, 2016 को स्वच्छता पखवाड़े के दौरान सेंट्रल पार्क, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली में उपभोक्ता मेले का आयोजन किया गया। 2000 से अधिक आगंतुकों की भीड़ ने अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए मेले में भाग लिया।

मेले का मुख्य उद्देश्य, जहां तक सम्भव हो, समस्याओं का समाधान करने के लिए उपभोक्ताओं और कम्पनियों को आमने–सामने लाने और उपभोक्ताओं को स्वच्छता की ओर उनके उत्तरदायित्वों के प्रति जागरूक बनाने का था।

मेले का शुभारंभ खाद्य एवं उपभोक्ता मामलों के केंद्रीय मंत्री, श्री राम विलास पासवान द्वारा किया गया। औद्योगिक संस्थाओं जैसे फिक्की, एसोचेम, सी.आई.आई., पी.एच.डी. चैम्बर एवं डिक्की के साथ–साथ क्षेत्र विनियामकों जैसे ट्राई, एफ.एस.एस.ए.आई., बी.आई.एस. द्वारा मेले में भाग लिया गया। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, बी.आई.एस., एफ.एस.एस.ए.आई., एन.टी.एच., एन.सी.डी.आर.सी., बाट तथा माप के अलावा प्रतिष्ठित निजी कम्पनियों ने भी मेले में भाग लिया।

माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री ने अंतर्राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस से शुरूआत करते हुए देशभर में प्रत्येक वर्ष उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह और उपभोक्ता मेलों का आयोजन करने

की घोषणा की। इससे उपभोक्ता जागरूकता और उनकी शिकायतों के समाधान के लिए उपभोक्ताओं, कम्पनियों, विनियामकों को एक मंच पर लाने में मदद मिलेगी। उपभोक्ता मेले के दौरान, मंत्री जी ने स्वच्छता की शपथ दिलाई तथा व्यक्तियों से उनके परिवेश को स्वच्छ बनाए रखने की अपील की। इस अवसर के दौरान, उपभोक्ता जागरूकता एवं स्वच्छता पर नुक्कड़ नाटकों तथा विद्यालय के छात्रों द्वारा पोस्टर बनाने की प्रतियोगिता का भी आयोजन किया गया।

4-16 miHkkäk tkx:drk lIrkg

20–27 अक्टूबर के दौरान उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह मनाया गया। इसे उपभोक्ता मेले के आयोजन के दौरान आरम्भ किया गया। उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह का उद्देश्य केवल उपभोक्ताओं के अधिकार नहीं अपितु उनके उत्तरदायित्वों के साथ–साथ स्वच्छता के प्रति उनका ध्यान केंद्रित करना भी था। सभी राज्य सरकारों एवं पणधारियों से उनके संबंधित राज्यों में उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह का आयोजन करने और उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह के संबंध में वीडियो स्पॉट भी चलाने का अनुरोध किया गया।

सचिव, उपभोक्ता मामले ने इस विषय पर 24 अक्टूबर को दूरदर्शन पर एक लाइव टॉक शो में भाग लिया।

uqDdM+ ukVd

4-17 LoPNrk dk lEcU/k esa içpkj vfHk;ku

दूरदर्शन और प्रमुख सी. एंड एस. चैनलों पर, स्वच्छता के प्रति उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व सहित उपभोक्ता जागरूकता के लिए राष्ट्रव्यापी अभियान चलाए गए जो 31 अक्तूबर, 2016 को समाप्त हुए। ये अभियान दिनांक 21–27 अक्टूबर को उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह के साथ–साथ अखिल भारतीय स्तर पर 25 एफ.एम., 32 विविध भारती, 119 प्रमुख चैनलों, सभी क्षेत्रीय समाचार चैनलों और आकाशवाणी के मन की बात कार्यक्रम तथा निजी एफ.एम. चैनलों पर भी चलाए गए और 18 अक्टूबर, 2016 से देशभर के डिजीटल सिनेमाओं में चलाए गए।

फील्ड कार्यालयों/संगठनों में गतिविधियां

भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.)

केवल न्यूनतम हाउसकीपिंग गतिविधियों के अतिरिक्त, महत्वपूर्ण एवं प्रगतिशील कार्य करने की बी.आई.एस. की पहल के रूप में, ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित विभिन्न सरकारी विद्यालयों/स्थानीय निकायों द्वारा चलाए जा रहे विद्यालयों के 5वीं तथा इससे ऊपर की कक्षा के विद्यार्थियों को ध्यान में रखते हुए बी.आई.एस. के विभिन्न शाखा कार्यालयों द्वारा जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इन जागरूकता कार्यक्रमों के दौरान, विद्यार्थियों को ठोस अपशिष्ट के पृथक्करण, बॉयो–डिग्रेडेबल एवं नॉन–डिग्रेडेबल अपशिष्ट के लिए डस्टबिन के उपयोग एवं बॉयो–डिग्रेडेबल अपशिष्ट की कम्पोस्टिंग के बारे में सामान्य भाषा में, जिसका विद्यार्थियों द्वारा आसानी से अनुसरण किया जा सके, बताया गया, विशेषकर ठोस अपशिष्ट प्रबंधन पर हाल ही में विकसित किए गए भारतीय मानक के संबंध में उन्हें स्थानीय भाषा में शिक्षित किया गया। जागरूकता कार्यक्रमों के दौरान, विद्यार्थियों को स्वास्थ्य परिस्थितियों के बारे में सचेत करने के लिए बी.आई.एस. द्वारा, खोमचे वाले खाद्य विक्रेताओं के संबंध में भारतीय मानक के आधार पर तैयार की गई 8 मिनट की एक फिल्म का प्रदर्शन किया गया।

4-18 jk"Vªh; ijh{k.k 'kkyk ¼,u-Vh-,p-½

राष्ट्रीय परीक्षण शाला द्वारा तीन स्कूलों नामतः जैनमति उजागरमल जैन इंटर कॉलेज, कविनगर, गाजियाबाद; तिवरी गांव, जिला पालगढ़ में आमची शाला जिला परिषद स्कूल और वालिव गांव, जिला पालगढ़ में आमची शाला जिला परिषद स्कूल को गोद लिया गया। राष्ट्रीय परीक्षण शाला द्वारा, तिवरी गांव के आमची शाला जिला परिषद स्कूल में विद्यार्थियों को स्वच्छता के बारे में जागरूक किया गया। राष्ट्रीय परीक्षण शाला द्वारा, विद्यार्थियों को लिक्विड साबुन और साबुन डिस्पैन्सर वितरित किए गए तथा स्वच्छ पेयजल के लिए आर.ओ. सहित एक वाटर प्यूरीफायर लगवाया गया।

आई.आई.एल.एम., रांचीः इसने कार्यालय के इर्द–गिर्द सामान्य क्षेत्र और फुटपाथों की सफाई का कार्य किया।

4-19 miHkkä k ep

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग सहित अनेक उपभोक्ता मंचों द्वारा स्वच्छता से सम्बन्धित विभिन्न गतिविधियां चलाई जा रही हैं।

jk"Vh; miHkkä k fookn ifrrk"k vk;kx] fnYyh

jkT; vk;kx jk;iqj] NŸkhl x<

jkT; vk;kx] iqMMqpjh

LoPNrk b'oj dk nljk :i g

ftyk eap fl;ksuh] e/; izns'k

, l-lh-Mh-vkj-lh-] psUUkbZ

जागो ग्राहक जागो
खरीदने से पहले
जांच लें
सही जानकारी देने वाली पैकबंद वस्तुएं
उपभोक्ताओं का सही चुनाव है
जांच बिन्दु
• विनिर्माता/पैककर्ता/आयातक का नाम एवं पता
• उत्पाद का जातीय अथवा सामान्य नाम
• मानक इकाई में मात्रा/संख्यान
• अधिकतम खुदरा मूल्य रु. सभी करों सहित
• उपभोक्ता शिकायत के लिए सम्पर्क के ब्यौरे
• विनिर्माण का महीना एवं वर्ष
• उपभोग योग्य वस्तुओं के विनिर्माण और समाप्ति की तारीख
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलॉइन शिकायत दर्ज करें
www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय 5

5- miHkkäk fookn fuokj.k

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत, देश में एक त्रि–स्तरीय अर्द्ध न्यायिक तंत्र की स्थापना की गई है जो उनके समक्ष दर्ज की गई शिकायतों पर अधिनिर्णय देता है और उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र समाधान उपलब्ध कराता है। इसमें – शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राष्ट्रीय आयोग) जिसके क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में पूरा देश आता है और अपने आर्थिक क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत यह राज्य आयोगों के निर्णयों के विरूद्ध अपीलों सहित 1.00 रूपए करोड़ से अधिक के दावे वाले उपभोक्ता विवादों/शिकायतों पर विचार कर सकता है। 35 राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राज्य आयोग) जिनके क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आते हैं और अपने वित्तीय क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत ये जिला मंचों के निर्णयों के विरूद्ध अपीलों सहित 20.00 लाख रूपए से अधिक और 1.00 करोड़ रूपए तक के दावे वाली उपभोक्ता शिकायतों की सुनवाई कर सकते हैं। 658 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (उपभोक्ता मंच) जिनका क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार संबंधित जिला होता हैं और इनका वित्तीय क्षेत्राधिकार 20.00 लाख रूपए तक है – शामिल हैं।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्टों के अनुसार देश में उपभोक्ता मंचों के सभी तीन स्तरों पर विवादों के निपटान का औसत प्रतिशत 91.23% है, जो कि अत्यंत कारगर है। स्थापना काल से राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों में दायर किए गए और निपटाए गए मामलों की कुल संख्या 31.12.2016 की स्थिति के अनुसार नीचे दी गई है–

Øe l-	,tsalh dk uke	LFkkiuk dky ls nk;j fd;s x, fookn	LFkkiuk dky ls fuiVk, x, fookn	yfEcr fookn	dqy fuiVku izfr'kr esa
1	राष्ट्रीय आयोग	106711	94581	12130	88.63%
2	राज्य आयोग	728526	627289	101237	86.10%
3	जिला मंच	3853422	3551649	301773	92.17%
	dqy	**4689280**	**4274136**	**415144**	**91.15%**

राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों और जिला मंचों में दायर किए गए/निपटाए गए/लंबित विवादों का विवरण vuqyXud& **II** ,oa **III** में दिया गया है।

पूरे भारत में, केंद्र सरकार द्वारा 14 नगरों को अधिसूचित किया गया है जहां पर राष्ट्रीय आयोग, नई दिल्ली, जहां पर यह मुख्य रूप से कार्य करता है, के अलावा, अपनी सर्किट पीठों की बैठकों का आयोजन कर सकता है। कानून के तहत इस प्रावधान के अनुसरण में, राष्ट्रीय आयोग, वर्ष 2005 से प्रत्येक वर्ष

सर्किट पीठों की बैठकों का आयोजन कर रहा है। वर्ष 2015–16 के दौरान, दो बार, एक बार चंडीगढ़ तथा एक बार भोपाल में राष्ट्रीय आयोग की सर्किट पीठों की बैठकों का आयोजन किया गया। कुल 122 विवादों का निपटान किया गया। उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार के साथ एक समझौता–ज्ञापन के तहत, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का संचालन, उपभोक्ता अध्ययन केंद्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान के अधीन किया जाता है। इसकी स्थापना, उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने तथा उपभोक्ता मंच तक जाने की आवश्यकता के बिना उन्हें उनकी उपभोक्ता संबंधी शिकायतों के संबंध में सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से की गई थी। एक टॉल–फ्री नम्बर पर कॉल करने मात्र से, कोई पीड़ित उपभोक्ता निःशुल्क, त्वरित एवं सुगम्य परामर्श प्राप्त कर सकता है। राष्ट्रीय टॉल–फ्री नम्बर 1800–11–4000 पर तथा संक्षिप्त कोड 14401 द्वारा राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से सम्पर्क किया जा सकता है, इसका उपयोग उपभोक्ता द्वारा अपनी समस्याओं के संबंध में जानकारी, परामर्श अथवा मार्गदर्शन प्राप्त करने के उद्देश्य से किसी टेलिफोनिक कॉल के माध्यम से किया जा सकता है । इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता सीधे वेबसाईट पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं तथा अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए अथवा सूचना एवं मार्गदर्शन के लिए 08130009809 पर एस.एम.एस. भी भेज सकते हैं।

5-1 jk"Vh; miHkkäk gYiykbu dk mÌ';%&

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का उद्देश्य, उपभोक्ताओं के बीच उनके अधिकारों के प्रति जागरूकता का सृजन करने के साथ–साथ उनकी शिकायतों के समाधान के लिए उपलब्ध स्थानों के बारे में उन्हें सूचित करना है। कम्पनियों को उनकी ग्राहक शिकायतों का सौहार्द्रपूर्ण समाधान करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 'अभिसरण' कार्यक्रम के तहत एक मंच भी उपलब्ध कराती है।

क्षमता के अधिक विस्तार के साथ–साथ आरम्भ किए गए कार्य की परिधि में वृद्धि के कारण वर्ष 2016–17 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के लिए महत्वपूर्ण रहा। इससे पहले, यह सेवा 14 लाइनों पर उपलब्ध थी तथा अगस्त, 2016 से क्षमता में बढ़ोतरी होकर यह 60 लाइनों पर हो गई है। विभाग ने एन.आई.सी. द्वारा बनाया गया नया एकीकृत वेब पोर्टल आरम्भ किया। सीधे वेब पर अथवा टॉल–फ्री, पत्राचार, ई–मेल इत्यादि के माध्यम से राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर प्राप्त सभी कॉल्स और शिकायतें इस सॉफ्टवेयर में दर्ज की जाती हैं। इस पोर्टल पर, अभिसरण कम्पनियों, सरकारी विभागों तथा विनियामकों को सीधे शिकायत का हस्तांतरण करने के साथ–साथ शिकायतकर्ता को वास्तविक समय आधार पर उन्हें प्रदान किए गए समाधान को दर्शाने तथा ई–मेल के माध्यम से सूचना प्रदान करने की

सुविधा उपलब्ध है। ऐसी कम्पनियों जो 'कंवर्जेंस' कार्यक्रम का भाग नहीं हैं के संबंध में ई–मेल आईडी की खोज पब्लिक डोमेन तथा कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय के कम्पनी पंजीयक से की जाती है। स्थानीय डीलरों, दुकानदारों और गैर–उपभोक्ता मुद्दों से संबंधित शिकायतों को सुसंगत परामर्श के साथ समाप्त कर दिया जाता है तथा निपटाया जाता है।

वित्त वर्ष 2016–17 के दौरान, अप्रैल–जुलाई की अवधि के भीतर, जब राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का संचालन पूर्व सॉफ्टवेयर के आधार पर किया जा रहा था, प्रत्येक माह औसतन 19000 कॉलें प्राप्त हुईं, तथा एकीकृत शिकायत समाधान तंत्र (इनग्राम) की शुरूआत तथा और अधिक लाइनें जोड़ने एवं क्षमता के विस्तार के साथ अगस्त–दिसम्बर की अवधि के दौरान कॉलों की औसत मात्रा प्रत्येक माह औसतन 27000 कॉल्स रही। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन CPGRAM पोर्टल पर दर्ज की गई शिकायतों, जिन्हें विभाग द्वारा अग्रेषित किया जाता है, का भी समाधान करती है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की जागृति पहल उपभोक्ताओं को शिक्षित तथा सशक्त करके, एक स्मार्ट उपभोक्ता बनाने की ओर एक पहल है तथा सामुदायिक रेडियो पर कार्यक्रम ऐसा ही एक माध्यम है। पूर्ववर्ती वर्षों में, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा रेडियो जामा, दिल्ली यूनिवर्सिटी सामुदायिक रेडियो, अपना रेडियो इत्यादि पर कार्यक्रम चलाए गए। इस वर्ष, शारदा यूनिवर्सिटी के सामुदायिक रेडियो – सुनो शारदा पर छात्र समुदाय तथा ग्रेटर नोएडा में कार्य करने वाले एवं रहने वाले व्यक्तियों के लिए एक कार्यक्रम चलाया गया। जिसमें उपभोक्ता अधिकारों, उत्तरदायित्वों तथा विभिन्न क्षेत्रों जैसे बैंकिंग, टेलीकॉम, एलपीजी/सीएनजी, शिक्षा, खाद्य सुरक्षा एवं विद्युत इत्यादि के संबंध में उपभोक्ताओं द्वारा सामना किए जाने वाले मुद्दों संबंधी व्याख्या की गई।

इसके अलावा, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने, उपभोक्ता जागरूकता और शिकायत निवारण के लिए सभी पणधारियों को एक मंच पर लाने के उद्देश्य से दिनांक 20 अक्टूबर, 2016 को सेंट्रल पार्क, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा आयोजित किए गए उपभोक्ता मेले में भाग लिया। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा मेलों

में सक्रियता से भाग लेने के साथ–साथ यह सुनिश्चित किया जाता है कि कुछेक कंवर्जेंस भागीदारों ने भी मेलों में भाग लिया। मेले के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने भ्रामक विज्ञापनों, झूठे वादे करने वाले एजेंटों का शिकार न होने और पैकबंद खाद्यों पर पठित लेबलों की महत्वता के साथ–साथ यह सुनिश्चित करने कि कोई भी अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक भुगतान न करे, से संबंधित विषयों पर 30 मिनट की अवधि के एक नुक्कड़ नाटक की पटकथा, निर्देशन एवं प्रदर्शन किया था। इसे अत्यंत सराहा गया।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने दिल्ली में आयोजित किए गए दो दीवाली मेलों में खरीद–पूर्व एवं खरीद–उपरांत परामर्शों के संबंध में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के साथ–साथ 'जागो ग्राहक जागो' के अनुसरण में उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की भूमिका के प्रदर्शन के लिए एक स्टॉल भी लगाया। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने स्टॉल पर आने वाले प्रत्येक व्यक्ति को उपभोक्ता अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों के बारे में अंग्रेजी तथा हिंदी में विवरणिका, फ्लायर्स, बुकमार्क्स एवं पॉकेटबुक का वितरण किया।

निःसंदेह, वर्ष का मुख्य आकर्षण, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री, श्री राम विलास पासवान जी और उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री श्री सी. आर. चौधरी द्वारा दिनांक 12 जुलाई, 2016 को किया गया राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन का दौरा था। उन्होंने कॉल सेंटर पर कॉलें सुनी तथा परामर्शदाता द्वारा शिकायतकर्ता, जो जानकारी प्राप्त करने के लिए कॉल करते हैं, को दिए जाने वाले मार्गदर्शन की सराहना की। माननीय मंत्री जी से मिले प्रोत्साहन से राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन एवं उपभोक्ता अध्ययन केंद्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान के सभी व्यक्तियों के मनोबल में काफी बढ़ोतरी हुई।

जागो ग्राहक जागो
जब अन्याय करे
कोई विक्रेता...
कन्जूमर फोरम से
मांगो निवारण उपभोक्ता!
जिला स्तर
20 लाख रुपये
तक की शिकायतें
राज्य स्तर
20 लाख रुपये से ऊपर,
1 करोड़ रुपये तक की
शिकायतें
राष्ट्रीय स्तर
1 करोड़ रुपये से
अधिक की शिकायतें
अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम
के लिए देखें
www.ncdrc.nic.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 6

6- miHkksäk lgdkfjrk,¡

i. एन.सी.सी.एफ., एक राष्ट्रीय स्तरीय उपभोक्ता सहकारिता संघ, की स्थापना दिनांक 16 अक्टूबर, 1965 को की गई थी तथा इसे बहु–राज्यीय सहकारिता सोसाएटी अधिनियम (एम.एस.सी.एस.), 2002 के तहत प्रशासित किया जाता है। एन.सी.सी.एफ. के कार्यों का प्रबंधन, एम.एस.सी.एस. अधिनियम तथा एन.सी.सी.एफ. के उपनियमों के उपबंधों के अनुसार निर्वाचित एवं नामित सदस्यों को मिलाकर बनाए गए निदेशक मंडल द्वारा किया जाता है। एन.सी.सी.एफ. के व्यावसायिक संचालनों का निर्वहन नई दिल्ली स्थित मुख्यालय तथा मुख्य रूप से राज्यों की राजधानियों एवं देशभर में अन्य महत्वपूर्ण केंद्रों पर स्थित इसकी 29 शाखाओं/उप–शाखाओं के माध्यम से किया जाता है।

ii. एन.सी.सी.एफ. के मुख्य उद्देश्य, उपभोक्ता सहकारिताओं को तकनीकी मार्गनिर्देश एवं सहायता के अतिरिक्त उचित और वहनीय दरों पर उपभोक्ता वस्तुओं के वितरण के लिए उपभोक्ता सहकारिताओं और अन्य वितरण एजेंसियों को आपूर्ति सहायता उपलब्ध कराना है।

iii. दिनांक 31.03.2016 की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. का कुल प्रदत्त पूंजी भाग 14.49 करोड़ रूपये था। यह राशि सदस्यों द्वारा अभिदत्त थी जिसमें से भारत सरकार द्वारा दिया गया अंशदान 9.48 करोड़ रूपये है। अब, एन.सी.सी.एफ. के कुल प्रदत्त पूंजी भाग में से 65.43% भाग भारत सरकार का है।

iv. एन.सी.सी.एफ. की सदस्यता में प्राथमिक एवं थोक बिक्री समितियां, उपभोक्ता सहकारिता संघ तथा विभिन्न राष्ट्रीय स्तरीय संगठन जैसे एन.सी.डी.सी., नेफेड, एन.एस.यू.आई तथा भारत सरकार (उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के माध्यम से) शामिल हैं।

v. एन.सी.सी.एफ. उत्पादकों/विनिर्माताओं, थोक विक्रेताओं/खुदरा विक्रेताओं तथा उपभोक्ताओं के बीच संपर्क का कार्य करता है। यह मुख्य रूप से थोक वितरण व्यापार में कार्यरत है। यह सरकारी विभागों मुख्य रूप से स्टेशनरी, कम्प्यूटर पेरीफेरल्स और उपभोग्य तथा सामान्य मर्चेंडाईज वस्तुओं की आपूर्ति का कार्य भी करता है। पिछले कुछ समय से, एन.सी.सी.एफ. ने ई–गवर्नेंस सेवाओं, निर्माण तथा अन्य सरकारी अभियानों के संबंध में भी कार्य करना आरम्भ किया है।

vi. विगत तीन वर्षों के दौरान एन.सी.सी.एफ. के कारोबार तथा इसकी लाभदेयता के ब्यौरे नीचे दिए गए हैं::–

J.kh	2014-15 ¼y[kkijhf{kr½	2015-16 ¼y[kkijhf{kr½	2016-17 ¼uoacj 16 rd vufre½
बिक्री	602.85	778.67	450.79
कुल मार्जिन	16.17	18.00	9.86
अन्य प्राप्तियां	16.55	11.64	5.00
निबल लाभ/(हानि)	4.45	(1.30)	2.12

vii. वर्ष 2016–17 (30.11.2016 तक) के दौरान एन.सी.सी.एफ. द्वारा किया गया बिक्री कारोबार 450.79 करोड़ रूपये था। ग्रोसरी एवं सामान्य मर्चेंडाईज वस्तुओं की बिक्री भारी मात्रा में की गई। वर्ष 2016–17 के दौरान, अब तक, एन.सी.सी.एफ. ने 212.44 लाख रूपये (396.35 लाख रूपये की एफ.डी.आर. राशि पर प्राप्त ब्याज की आय सहित) का निबल लाभ अर्जित किया है।

कन्ज़्यूमर इज किंग

कॉरपोरेट्स अपने ग्राहकों को खुश एवं संतुष्ट रखें....

- उपभोक्ता शिकायत निपटान प्रणाली स्थापित करें।
- उपभोक्ताओं के लिए अपनी वेबसाइट पर एफएक्यू के साथ वस्तु वापस करने, बदलने, धन वापसी आदि की नीतियां प्रदर्शित करें।
- उपभोक्ता की शिकायतों के निपटान हेतु नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करें और उनके सम्पर्क विवरण अपनी वेबसाइट पर दर्शाएं।
- उपभोक्ताओं और अपने ब्रांड की बेहतर सुरक्षा के लिए वेबसाइट www.nationalconsumerhelpline.in पर लॉग ऑन करके राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ जुड़ें।

davp 08101/13/0041/1617

जागो ग्राहक जागो

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (टॉल फ्री) नं.

1800-11-4000

ऑनलाइन शिकायत

www.consumerhelpline.gov.in

@jagograhakjago

@consaff

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110 001

द्वारा जनहित में जारी

वेबसाइट: www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 7

7- xq.krk vk'oklu ,oa ekud

¼d½ lkekU;

1947 में अस्तित्व में आई भारतीय मानक संस्था की परिसम्पत्ति और दायित्वों को हाथ में लेकर भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के तहत भारतीय मानक ब्यूरो की स्थापना एक वैधानिक निकाय के रूप में की गई थी। ब्यूरो का मुख्यालय नई दिल्ली में है। इसके 5 क्षेत्रीय कार्यालय, 32 शाखा कार्यालय और 8 प्रयोगशालाएं हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो को वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ावा देने वाले मानक तैयार करने का अधिदेश प्राप्त है। ब्यूरो द्वारा मानकों को अद्यतन बनाकर, उभरती तकनीकों के लिए नए मानक विकसित करके और गुणवत्ता तथा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्रमाणन प्रदान करके उद्योगों और सेवा क्षेत्र को तकनीकी सहयोग प्रदान किया जाता है। भारतीय मानक ब्यूरो की प्रमुख गतिविधियों में इसका निष्पादन नीचे दिया गया हैः

¼[k½ ekudksa dk izfriknu

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा भारतीय मानकों का प्रतिपादन आवश्यकता के आधार पर राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुसार किया जाता है। उद्योगों द्वारा अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को अंगीकार करते हुए व्यापार की सुविधा प्राप्त करने के उद्देश्य से भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा राष्ट्रीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया जाता है। दिसम्बर, 2016 तक की स्थिति के अनुसार, 5094 भारतीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया गया, जो कि आई.एस.ओ./आई.ई.सी. के अनुवर्ती मानकों के 83% से अधिक है। विद्यमान भारतीय मानकों की पुनरीक्षा पांच वर्ष में एक बार की जाती है। अप्रैल से दिसम्बर, 2016 के दौरान 408 मानक (नए और संशोधित) तैयार किए गए। इसके साथ ही कुल 2060 मानकों की पुनरीक्षा भी की गई। दिनांक 31 दिसम्बर, 2016 की स्थिति के अनुसार प्रचलित मानकों की कुल संख्या 18998 थी।

7-1 vUrjk"Vªh; xfrfof/k;ka

vUrjk"Vªh; Hkkxhnkjh %

भारतीय मानक ब्यूरो, भारत के राष्ट्रीय मानक निकाय के रूप में, अन्तर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन (आई. एस.ओ.) में और आई.ई.सी. की इंडियन नेशनल समिति के माध्यम से अन्तर्राष्ट्रीय इलैक्ट्रोटेक्निकल आयोग (आई.ई.सी) में भारत का प्रतिनिधित्व करता है। यह, विभिन्न तकनीकी समितियों और उप–समितियों में प्रतिभागी (पी) सदस्य अथवा पर्यवेक्षक (ओ) सदस्य की अपनी हैसियत से अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के विकास में सक्रिय रूप से संलिप्त है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, दिनांक 21 जुलाई, 2016 को भारतीय मानक

ब्यूरो मुख्यालय, नई दिल्ली में आयोजित, इलैक्ट्रोटेक्निकल क्षेत्र के लिए एक कार्यशाला के माध्यम से प्रथम युवा पेशेवर कार्यक्रम का शुभारम्भ किया गया।

7-2 f}i{kh; ,o {k=h; lg;kx dk;Øe %

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मानकीकरण, परीक्षण, प्रमाणन, प्रशिक्षण इत्यादि के संबंध में क्षेत्रीय और द्वि पक्षीय सहयोग कार्यक्रमों में सक्रियता से भाग लिया गया। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, दूसरे देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों के साथ, अब तक 31 समझौता ज्ञापन और 6 द्विपक्षीय सहयोग समझौते (बी.सी.ए.) किए गए हैं। वर्ष के दौरान 6 समझौता ज्ञापन (इंडोनेशिया, केन्या, माली, नाइजीरिया और सऊदी अरब) और ए.बी.एन.टी., ब्राजील के साथ एक बी.सी.ए. पर हस्ताक्षर किए गए।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) और पैसेफिक एरिया स्टैन्डर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) के तहत क्षेत्रीय मानकीकरण गतिविधियों में भी सक्रिय भूमिका निभाई जा रही है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, दिनांक 27 जुलाई, 2016 को नई दिल्ली में क्षेत्रीय मानकीकरण पर एक जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) के साथ संयुक्त रूप से किया गया।

7-3 mRikn iek.ku

d½ ?kjyw mRiknk dk iek.ku

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों के अंतर्गत एक उत्पाद प्रमाणन स्कीम संचालित की जा रही है। किसी उत्पाद पर मानक चिह्न (जिसे प्रायः आई.एस.आई. चिह्न के रूप में जाना जाता है) की उपस्थिति यह दर्शाती है कि वह वस्तु प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप है। किसी भी विनिर्माता को लाइसेंस प्रदान करने से पूर्व, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, विनिर्माता के पास उस उत्पाद के लिए अपेक्षित अवसंरचना तथा क्षमता को सुनिश्चित किया जाता है और उस उत्पाद का परीक्षण प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप किया जाता है। किसी उत्पाद की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए, उत्पादन लाइन के साथ–साथ बाजार से लिए गए नमूनों का परीक्षण भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त/स्वतंत्र प्रयोगशालाओं में किया जाता है। लाइसेंसधारकों के उत्पादों की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निगरानी दौरे भी किए जाते हैं। 107 उत्पाद मानकों, जिन्हें केंद्र सरकार द्वारा जनस्वास्थ्य और सुरक्षा की दृष्टि से अनिवार्य बनाया गया है, को छोड़कर, प्रमाणन स्कीम स्वैच्छिक प्रकृति की है।

अप्रैल – दिसंबर, 2016 के दौरान, 2844 नये लाइसेंस प्रदान किए गए जिसमें स्कीम के तहत पहली बार कवर किए गए 09 उत्पाद भी शामिल है। भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कवर होने वाले भारतीय मानकों की कुल संख्या 948 है। 31 मार्च, 2016 की स्थिति के अनुसार प्रचलित लाइसेंसों की कुल संख्या 31347 थी जो बढ़कर दिसंबर, 2016 में 32758 हो गई।

¼[k½ fon'kh fofuekrkvk d iek.ku dh Ldhe ¼,Q-,e-lh-,l-½

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा सन् 1999 से विदेशी विनिर्माताओं के प्रमाणन के लिए एक अलग स्कीम संचालित की जा रही है। इस स्कीम के तहत, विदेशी विनिर्माता अपने उत्पाद पर भारतीय

मानक ब्यूरो का मानक चिह्न लगाने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो से प्रमाणन प्राप्त कर सकते हैं। 77 भारतीय मानकों के प्रति, विदेशी विनिर्माताओं द्वारा ऐसे 621 लाइसेंस लिए जा चुके हैं। अप्रैल–दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान, विदेशी विनिर्माताओं के प्रमाणन की स्कीम के तहत 129 लाइसेंस प्रदान किए गए।

¼x½ vu|:irk dh Lor% ?kk"k.kk d fy, iathdj.k dh Ldhe

इलैक्ट्रोनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने, इलैक्ट्रॉनिक्स वस्तुओं की 15 उत्पाद श्रेणियों के संबंध में अक्तूबर, 2012 में 'इलैक्ट्रोनिक्स एंड इनफॉरमेशन टेक्नोलॉजी गुड्स (रिक्वॉयरमेंट फॉर कम्पलसरी रजिस्ट्रेशन) आदेश, 2012' को अधिसूचित किया है। इलैक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा नवंबर, 2014 में इस आदेश के तहत 15 और उत्पादों को जोड़ा गया। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा इन वस्तुओं के संबंध में अनुरूपता की स्वतः घोषणा के लिए भारत के अथवा भारत से बाहर के विनिर्माताओं को पंजीकरण प्रदान किया जाता है। इस स्कीम के आरंभ होने से लेकर, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा 7576 पंजीकरण (31 दिसंबर, 2016 की स्थिति के अनुसार) प्रदान किए जा चुके हैं।

¼?k½ lksu@pkanh d vkHkw"k.kk dh gkWyekfdZx Ldhe

¼i½ lksu vkj pkanh d vkHkw"k.kk dh gkWyekfdZx% स्वर्ण आभूषणों की शुद्धता के संबंध में उपभोक्ताओं को तृतीय पक्ष का आश्वासन प्रदान करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग का आरंभ अप्रैल, 2000 में किया गया था। चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों के हॉलमार्किंग की स्कीम अक्तूबर, 2005 में आरंभ की गई थी। इस स्कीम के तहत ज्वैलरों को, प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुसार हॉलमार्क किए गए आभूषण बेचने के लिए लाइसेंस प्रदान किया जाता है। आभूषणों अथवा कलाकृतियों की हॉलमार्किंग के लिए लाइसेंस धारक ज्वैलर द्वारा शुद्धता की घोषणा सहित सभी वस्तुएं भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यता प्राप्त एसेइंग एवं हॉलमार्किंग केंद्र को प्रस्तुत की जानी अपेक्षित है। एसेइंग एवं हॉलमार्किंग केंद्र द्वारा प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप आभूषणों की शुद्धता का परीक्षण करने के उपरांत, घोषित शुद्धता सहित भारतीय मानक के अनुरूप पाए गए आभूषणों पर हॉलमार्क का चिह्नांकन किया जाता है।

स्वर्ण हॉलमार्किंग के संबंध में भारतीय मानक आई.एस 1417:2016 में संशोधनः स्वर्ण हॉलमार्किंग पर भारतीय मानक में संशोधन नवंबर, 2016 में किया गया था और इसका कार्यान्वयन 1 जनवरी, 2017 से प्रभावी हुआ। उपभोक्ताओं के हित को दृष्टिगत रखते हुए, हॉलमार्क किए गए स्वर्ण आभूषण पूर्ववर्ती 10 ग्रेडों की बजाय अब केवल तीन ग्रेडों अर्थात् 14 कैरेट, 18 कैरेट और 22 कैरेट में उपलब्ध होंगे। उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए, आभूषणों पर शुद्धता के साथ–साथ कैरेट को भी चिह्नाकित किया जाएगा अर्थात् 22 कैरेट के आभूषणों के लिए 916 के साथ 22झ भी चिह्नित किया जाएगा।

¼ii½ gkWyekfdZx Ldhe dh izxfr% अप्रैल, 2016 – दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान हॉलमार्किंग लाइसेंसों की संख्या 15368 से बढ़कर 18299 हो गई, जबकि भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यता प्राप्त एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों की संख्या 363 से बढ़कर 425 हो गई है। इसी अवधि के दौरान 2.10 करोड़ रुपये मूल्य के स्वर्ण और चांदी की वस्तुओं/कलाकृतियों को हॉलमार्क किया गया।

¼iii½ dsaæh; lgk;rk ls Hkkjr esa Lo.kZ gkWyekfÉdx@,lsbx dsaæ LFkkfir djus dh Ldhe dk dk;kZUo;u½ इस अवधि के दौरान हॉलमार्किंग की योजनागत स्कीम के तहत पश्चिम बंगाल, झारखंड, गुजरात, पंजाब और हरियाणा राज्यों में छह एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को भवन के लिए अवसंरचनात्मक सहायता प्रदान की गई। क्षमता निर्माण के तहत, कलाकारों के प्रशिक्षण के लिए छह कार्यक्रम चलाये गये और प्रशिक्षकों के प्रशिक्षण के लिए एक कार्यक्रम आयोजित किया गया।

¼iv½ Tosyjksa ds fy, tkx:drk dk;ZØe½ ज्वैलरों में हॉलमार्किंग स्कीम के प्रति जागरूकता को बढ़ाने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के विभिन्न शाखा कार्यालयों द्वारा इस अवधि के दौरान 30 कार्यक्रम आयोजित किए गए हैं।

7-4 izcU/ku iz.kkfy;k¡ izek.ku

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनुवर्ती मानकों के अनुसार निम्नलिखित प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन सेवाएं संचालित की जाती हैं:

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2015 के अनुसार गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2015 के अनुसार पर्यावरणीय प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
3. आई.एस. 18001:2007 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
4. आई.एस. 15000:2013 के अनुसार खतरनाक विश्लेषण एवं महत्वपूर्ण नियन्त्रण बिन्दु स्कीम।
5. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000:2005 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
6. आई.एस./आई.एस.ओ. 15700:2005 के अनुसार सेवा गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
7. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001:2011 के अनुसार एनर्जी प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 13485:2003 के अनुसार मेडीकल डिवाईसेज गुणता प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम।
9. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001 एवं आई.एस. 15000 के अनुसार एकीकृत (क्यू.एम.एस. एवं एच.ए.सी.सी.पी.)

दिनांक 31 दिसम्बर, 2016 की स्थिति के अनुसार, प्रबन्धन प्रणालियों के प्रमाणन की इन स्कीमों के तहत 1318 लाईसेंस प्रचालन में हैं।

7-5 iz;ksx'kkyk

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा आठ प्रयोगशालाएं स्थापित की गई है। केंद्रीय प्रयोगशाला ने सन् 1962 में कार्य करना आरंभ किया था। इसके उपरांत, मोहाली, कोलकाता, मुंबई और चेन्नई में चार क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं तथा पटना, बंगलौर और गुवाहाटी में तीन शाखा कार्यालय प्रयोगशालाएं स्थापित की गईं। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रयोगशालाओं की स्थापना का प्रयोजन, भारतीय मानक ब्यूरो की उत्पाद प्रमाणन स्कीम संबंधी गतिविधियों की सहायता करना है, जिनमें, लाइसेंसधारकों/आवेदकों तथा बाजार से भी लिए गए नमूनों का अनुरूपता के लिए परीक्षण किया जाता है। भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में रसायन, माइक्रोबॉयोलॉजिकल, इलैक्ट्रिकल और मैकेनिकल विधाओं के क्षेत्र में आने वाले उत्पादों का परीक्षण करने की सुविधा है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशाला सेवाएं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर हुए विकास के साथ गति बनाये रखें, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, मोहाली और साहिबाबाद स्थित प्रयोगशालाओं को राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड द्वारा आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025 के अनुसार प्रत्यायित किया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा बाहरी प्रयोगशालाओं को मान्यता प्रदान करने के लिए प्रयोगशाला मान्यता स्कीम (एल.आर.एस.) भी संचालित की जाती है। यह स्कीम आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025, जो कि राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड द्वारा अंगीकृत मानदंडों के अनुरूप है, पर आधारित है।

भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं की संख्या 175 है, जिनमें प्रतिष्ठित अनुसंधान एवं विकास संगठन, तकनीकी संस्थान, सरकारी प्रयोगशालाएं और निजी क्षेत्र की प्रयोगशालाएं शामिल हैं। ऐसी प्रयोगशालाओं की सेवाओं का उपयोग उन स्थानों पर किया जाता है जहां यह किफायती हैं और भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में वैसी परीक्षण सुविधाएं विकसित करना व्यवहार्य नहीं है।

दक्षिण क्षेत्रीय प्रयोगशाला, चेन्नई में कार्यरत स्वर्ण एवं चांदी रेफरल एसेइंग प्रयोगशाला की परीक्षण क्षमता को दोगुना कर दिया गया है।

पटना शाखा प्रयोगशाला और गुवाहाटी शाखा प्रयोगशाला में आई.एस. 15410:2013 के अनुसार पैकबंद पेयजल के कंटेनरों के परीक्षण के लिए परीक्षण सुविधा आरंभ की गई है। पूर्वी क्षेत्रीय कार्यालय प्रयोगशाला, पटना शाखा प्रयोगशाला और गुवाहाटी शाखा प्रयोगशाला में प्लाईवुड और लकड़ी के उत्पादों के लिए परीक्षण सुविधा आरंभ की गई है।

पश्चिम क्षेत्रीय प्रयोगशाला में, सोडियम बेंजोएट (फूड ग्रेड) को आई.एस. 4447:1994 और बेंजोइक एसिड (फूड ग्रेड) को आई.एस. 4448:1994 के अनुसार परीक्षण करने की आंशिक परीक्षण सुविधाओं को पूर्ण परीक्षण सुविधाओं में बदल दिया गया है और चार दुग्ध उत्पादों अर्थात् मिल्क पाउडर (आई.एस. 1165), कंडेंस्ड मिल्क, आंशिक रूप से स्किमड और स्किमड कंडेंस्ड मिल्क (आई.एस. 1166), स्किमड मिल्क पाउडर स्टैण्डर्ड ग्रेड [आई.एस. 13334 (पार्ट–1)], और स्किमड मिल्क पाउडर एक्स्ट्रा ग्रेड [आई. एस. 13334 (पार्ट–2)], की परीक्षण सुविधाओं का भी उन्नयन किया गया है। बंगलौर शाखा प्रयोगशाला में सोलर फ्लैट प्लेट क्लैक्टर्स के आई.एस. 12933 (पार्ट–1):2003 के अनुसार परीक्षण के लिए आंशिक परीक्षण सुविधाएं तथा एल.ई.डी. बल्बों के आई.एस. 16102 (पार्ट–1):2012 के अनुसार परीक्षण के लिए पूर्ण परीक्षण सुविधाएं सृजित की गई हैं।

उत्तर क्षेत्रीय कार्यालय प्रयोगशाला और पटना शाखा प्रयोगशाला में, स्टील के नमूनों में आई.एस. 1786, आई.एस. 2830, आई.एस. 2062 और आई.एस. 432 (पार्ट–1) इत्यादि के अनुसार आई.एस. 228 (पार्ट–19): 1998 के अनुसार स्टीम डिस्टीलेशन तरीके द्वारा नाइट्रोजन का निर्धारण करने के लिए परीक्षण सुविधाएं सृजित की गई हैं।

पूर्वी क्षेत्रीय कार्यालय प्रयोगशाला में, डिसइंफेक्टेंट फ्लूड – फिनोलिक टाइप के आई.एस. 1061:1997 के अनुसार परीक्षण के लिए परीक्षण सुविधाएं सृजित की गई हैं।

7-6 Hkkjrh; ekud C;jks e miHkkäk ekeyk lc/kh xfrfof/k;k

भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामले विभाग का व्यवहार जनता और उपभोक्ताओं से होता है। इसकी गतिविधियों में–मानकों की बिक्री, उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम और प्रवर्तन शामिल है। इसके अतिरिक्त, इस विभाग द्वारा विश्व मानक दिवस इत्यादि जैसे महत्वपूर्ण अवसरों का आयोजन भी किया जाता है।.

निम्नलिखित कार्यक्रमों का आयोजन किया गया:

¼d½ miHkksä k tkx:drk dk;Øe½ मानकीकरण, प्रमाणन की अवधारणा का उन्नयन करने और उपभोक्ताओं के बीच गुणवत्ता के प्रति जागरूकता का सृजन करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखा कार्यालयों में जागरूकता कार्यक्रमों का नियमित रूप से आयोजन किया गया। देश भर में स्थित भारतीय मानक ब्यूरो के क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखा कार्यालयों द्वारा अप्रैल–दिसंबर, 2016 के दौरान ऐसे 132 कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

¼[k½ m|kx tkx:drk dk;Øe½ उद्योगों के बीच मानकीकरण, उत्पाद प्रमाणन, प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन की अवधारणा और भारतीय मानक ब्यूरो की अन्य गतिविधियों का प्रसार करने के लिए अप्रैल–दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान 29 उद्योग जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। इन कार्यक्रमों में भाषण और चर्चा शामिल थी। इन कार्यक्रमों के दौरान, विशिष्ट औद्योगिक क्षेत्रों, क्षेत्र में उद्योगों के केन्द्रीकरण के आधार पर, से संबंधित मानकों पर भी प्रकाश डाला गया।

¼x½ ekudks d 'k{kf.kd mi;kx ¼b-;w-,l-½ lac/kh dk;Øe½ युवा विद्यार्थियों के बीच मानकीकरण की अवधारणा और उसके लाभों का ज्ञान देने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा महाविद्यालयों और तकनीकी संस्थानों के विद्यार्थियों और संकाय के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। अप्रैल – दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा 16 ई.यू.एस. कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

¼?k½ fo'o ekud fnol½ भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, विश्व भर के उन हजारों विशेषज्ञो, जिन्होंने स्वैच्छिक तकनीकी समझौते विकसित किए जो कि अंतर्राष्ट्रीय या राष्ट्रीय मानकों के रूप में प्रकाशित हुए हैं, के सामूहिक प्रयासों को सम्मान देने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के नई दिल्ली स्थित मुख्यालय और अन्य क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखा कार्यालयों में दिनांक 14 अक्तूबर, 2016 को विश्व मानक दिवस मनाया गया। इस वर्ष विश्व मानक दिवस की विषय वस्तु 'स्टैंडर्डस बिल्ड ट्रस्ट' थी। नई दिल्ली में इस समारोह का उदघाटन माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार, श्री राम विलास पासवान द्वारा, माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, श्री सी.आर. चौधरी की उपस्थिति में किया गया। इस समारोह में विषय वस्तु पर एक तकनीकी सेमिनार का आयोजन भी किया गया।

¼M-½ ukxfjd vf/kdkj&i= vkj tu f'kdk;r izdks"B½ नागरिक अधिकार पत्र का कार्यान्वयन किया गया और इसकी निगरानी की जाती है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रमाणित उत्पादों से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों की पुनरीक्षा और निगरानी प्रति माह की जाती है।

¼p½ izorZu½ भारतीय मानक ब्यूरो का मानक चिह्न (आई.एस.आई. चिह्न) गुणवत्ता का प्रतीक है। उपभोक्ताओं के साथ–साथ संगठित खरीददार भी आई.एस.आई. चिह्नित उत्पादों को प्राथमिकता देते हैं। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, अप्रैल – दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान, आई.एस.आई. चिह्न का दुरूपयोग करने वाली फर्मों के विरुद्ध देश भर में खोज और जब्ती के 75 अभियान सफलतापूर्वक चलाए गए। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रवर्तन के लिए मारे गए छापों का व्यापक रूप से प्रचार करते हुए प्रेस विज्ञप्तियां भी जारी की गईं जिनका उद्देश्य आई.एस.आई. चिह्न का दुरूपयोग करने वाले धोखेबाज विनिर्माताओं के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता उत्पन्न करना था।

7-7 izf'k{k.k lsok,a

¼i½ m|ksx ds fy, izf'k{k.k dk;Øe

मानकीकरण के राष्ट्रीय प्रशिक्षण संस्थान (एन.आई.टी.एस.) द्वारा अप्रैल–दिसंबर, 2016 की अवधि के दौरान, 12 अग्रणी लेखा परीक्षकों के पाठ्यक्रमों, उद्योग जगत के 1588 भागीदारों हेतु आवेदकों और लाइसेंसधारकों के लिए 2 कार्यक्रमों सहित 37 इन–हाऊस कार्यक्रमों और 61 खुले कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इसके अतिरिक्त, मई, 2016 में, उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में 2 कार्यक्रमों, तकनीकी समिति के सदस्यों के लिए 2 कार्यक्रमों और भारतीय रेलवे के प्रोवेशनरी अधिकारियों के लिए मानकीकरण एवं गुणता आश्वासन पर एक विशिष्ट कार्यक्रम का आयोजन किया गया।

¼ii½ fodkl'khy ns'kksa ds fy, varjkZ"Vªh; izf'k{k.k dk;Øe

क. दिनांक 29 अगस्त – 23 सितंबर, 2016 के दौरान विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा दी गई वित्तीय सहायता से 'प्रबंधन प्रणालियों' के संबंध में आयोजित किए गए 13वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 13 विकासशील देशों से 32 प्रतिभागियों ने भाग लिया।

ख. दिनांक 17 अक्तूबर – 09 दिसंबर, 2016 के दौरान विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा दी गई वित्तीय सहायता से 'मानकीकरण एवं गुणता आश्वासन' के संबंध में आयोजित किए गए 49वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 27 विकासशील देशों से 35 प्रतिभागियों ने भाग लिया।

¼iii½ Hkkjrh; ekud C;jk d vf/kdkfj;k@deZpkfj;k d fy, if'k{k.k dk;Øe

अप्रैल से दिसम्बर 2016 की अवधि के दौरान 23 कार्यक्रम विशेषरूप से भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों/कर्मचारियों के लिए आयोजित किए गए, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

1. वैज्ञानिक 'बी' (2014 बैच) के लिए अभिमुखी प्रशिक्षण कार्यक्रम
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2015 के अनुसार क्यू.एम.एस. पर ट्रांजिशन प्रशिक्षण कार्यक्रम
3. नवनियुक्त उच्च श्रेणी लिपिकों के लिए इंडक्शन प्रशिक्षण कार्यक्रम
4. अनुरूपता की स्वतः घोषणा के संबंध में प्रशिक्षण कार्यक्रम
5. नए भर्ती किए गए तकनीकी सहायकों (प्रयोगशाला) एवं सीनियर मास्टर तकनीशियनों के लिए इंडक्शन प्रशिक्षण
6. उत्पाद प्रमाणन पर पुनश्चर्या पाठ्यक्रम
7. समूह ख एवं ग कर्मचारियों के लिए छुट्टी, टी.ए. एवं चिकित्सा नियमों, जी.एफ.आर. पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
8. प्रयोगशाला गुणता नियन्त्रण प्रणाली और आई.एस./आई.एस.ओ. 17025 के अनुसार लेखा परीक्षा पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
9. आई.एस.12 पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
10. आर.टी.आई पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
11. नए भर्ती किए गए कनिष्ठ आशुलिपिकों के लिए इंडक्शन प्रशिक्षण कार्यक्रम
12. एस.ओ/पी.एस. के लिए एलडीसीई परीक्षा के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम
13. निवारक सर्तकता पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
14. पैकबंद पेयजल पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
15. आई.एस.694/2010 के अनुसार पीवीसी इंसुलेटिक केबल्स पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
16. समूह क अधिकारियों के लिए हॉलमार्किंग के सम्बन्ध में प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम

इन कार्यक्रमों में भारतीय मानक ब्यूरो के लगभग 536 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया।

¼iv½ ,uvkbZVh,l }kjk fodflr fd, x, u, dk;Øe

- ई.एम.एस. तथा ओ.एच.एस.एम.एस. पर आधारित आपातकालीन तैयारी
- सामाजिक जवाबदेही और कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

7-8 lpuk ikS|kfxdh

भारतीय मानक ब्यूरो की गतिविधियों और व्यापार प्रक्रियाओं को डिजिटाइज. करने के ठोस उपाय किए जा रहे हैं। इस प्रयास के भाग के रूप में निम्नलिखित पहलें की गई हैं:

क. मानकीकरण गतिविधि से संबंधित विभिन्न कार्यों को पूरा करने के लिए मानक तैयार करने वाले

साफ्टवेयर का और उन्नयन किया गया है। यह साफ्टवेयर, मानकों के प्रतिपादन और उनके संशोधन के सभी स्तरों का स्वतः संचालन करता है।

ख. अनिवार्य प्रमाणन स्कीम का प्रबंधन करने के लिए एक ऑनलाइन वेबपोर्टल कार्यशील है। सभी पणधारियों को ऑनलाइन भुगतान की सुविधा प्रदान करने लिए इस पोर्टल के साथ एक भुगतान गेट–वे को एकीकृत किया गया है।

ग. डब्ल्यू.टी.ओ. – टी.बी.टी. अधिसूचनाओं की मेजबानी करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो के अंतर्राष्ट्रीय संपर्क विभाग के लिए एक मॉडयूल विकसित किया गया है और उसे कार्यशील बनाया गया है। यह, ई–मेल अधिसूचनाएं प्राप्त करने हेतु स्वयं को पंजीकृत करने के लिए बाह्य प्रयोगकर्ताओं को सक्षम बनाता है। यह पणधारियों को ऑनलाइन टिप्पणियां प्रस्तुत करने की सुविधा भी प्रदान करता है।

घ. भारतीय मानक ब्यूरो की सहायक सेवाओं (जैसे कि मानव संसाधन, वित्त, लेखें, प्रशासन, स्थापना इत्यादि) के प्रबंधन के लिए सी–डेक, नोएडा से एक मानव संसाधन एवं वित्तीय प्रबंधन प्रणाली की अधिप्राप्ति की गई है और उसे भारतीय मानक ब्यूरो की अपेक्षताओं के अनुरूप बनाया जा रहा है।

ड. स्मार्ट फोनों से शिकायतें दर्ज कराने के लिए एक एंड्रायड एप्लीकेशन (बी.आई.एस. केयर) कार्यशील है। मोबाइल ऐप टेक्नालॉजी में अद्यतन प्रवृत्तियों के अनुरूप इस एप्लीकेशन का उन्नयन किया जा रहा है और यह परीक्षणाधीन है।

7-9 ykd lid

आम उपभोक्ताओं के बीच आई.एस.आई. चिह्न और हॉलमार्क का प्रसार करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनेक प्रचार गतिविधियां आरंभ की गई है। चालू वित्त वर्ष के दौरान दिसंबर, 2016 तक प्रचार पर 9.03 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई जिसमें से प्रिंट और इलैक्ट्रानिक तथा आउटडोर मीडिया पर किया गया खर्च क्रमशः 2.43 करोड़ रुपये, 3.59 करोड़ रुपये और 3.01 करोड़ रुपये था।

7-10 iokŸkj {k= e fodkl

दिसंबर, 2016 तक सभी सात पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचलित प्रमाणन लाइसेंसों की कुल संख्या 787 (उत्पादों के लिए 487 लाइसेंस और हॉलमार्किंग के लिए 300 लाइसेंस) थी।

भारतीय मानक ब्यूरो की एक प्रयोगशाला गुवाहाटी में है जिसमें मैकेनिकल क्षेत्र में परीक्षण की सुविधा है और यहां हाई स्ट्रेन्थ स्टील बार्स (एच.एस.डी. स्टील बार्स), कोरूगेटिड और अर्द्ध–कोरूगेटिड एसबेस्टोस सीमेंट शीट्स, पैकबंद पेयजल के लिए पी.ई.टी. बोतलों और जारों तथा प्लाइवुड इत्यादि जैसे उत्पादों का परीक्षण किया जाता है।

7-11 ;kstukxr Ldhe

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, 12वीं पंचवर्षीय योजना (2012–17) में केन्द्रीय क्षेत्र की दो स्कीमों का कार्यान्वयन किया जा रहा हैः

क. कमी वाले जिलों में एसेईंग और हॉलमर्किंग केन्द्रों की स्थापना की स्कीम

ख. राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण के सुदृढ़ीकरण हेतु राष्ट्रीय मानकीकरण प्रणाली

7-12 vu|lfpr tkfr;k@vu|lfpr tutkfr;k@vU; fiNMh tkfr;k ,o fn0;kx 0;fä;k d fy, vkj{k.k

दिनांक 31 दिसम्बर, 2016 की स्थिति के अनुसार, समूह क (गैर वैज्ञानिक संवर्ग), समूह ख एवं ग (समूह घ सहित) की कुल स्टॉफ संख्या 1035 थी, इनमें अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ी जातियों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के समूह–वार प्रतिनिधित्व का विवरण नीचे दिया गया है:

leg	fo|eku l[;k	vu|lfpr tkfr;k	vu|lfpr tutkfr;k	vU; fiNMh tkfr;k	fn0;kx	fn0;kx& vu|lfpr tutkfr;k	Hkr io lfud
क	39	10	02	03	01@	01@	03
ख	438	84	21	09	04	-	-
ग	388	74	34	82	17	-	01
घ*	170	66	13	02	02	-	-
d|y	**1035**	**234**	**70**	**96**	**24**	**1**	**04**

@ एक कर्मचारी जो अनुसूचित जनजाति से सम्बन्धित है, दिव्यांग भी है अतः उसकी गणना दोनों स्थानों अर्थात दिव्यांग और दिव्यांग– अनुसूचित जनजातियां में की गई है।

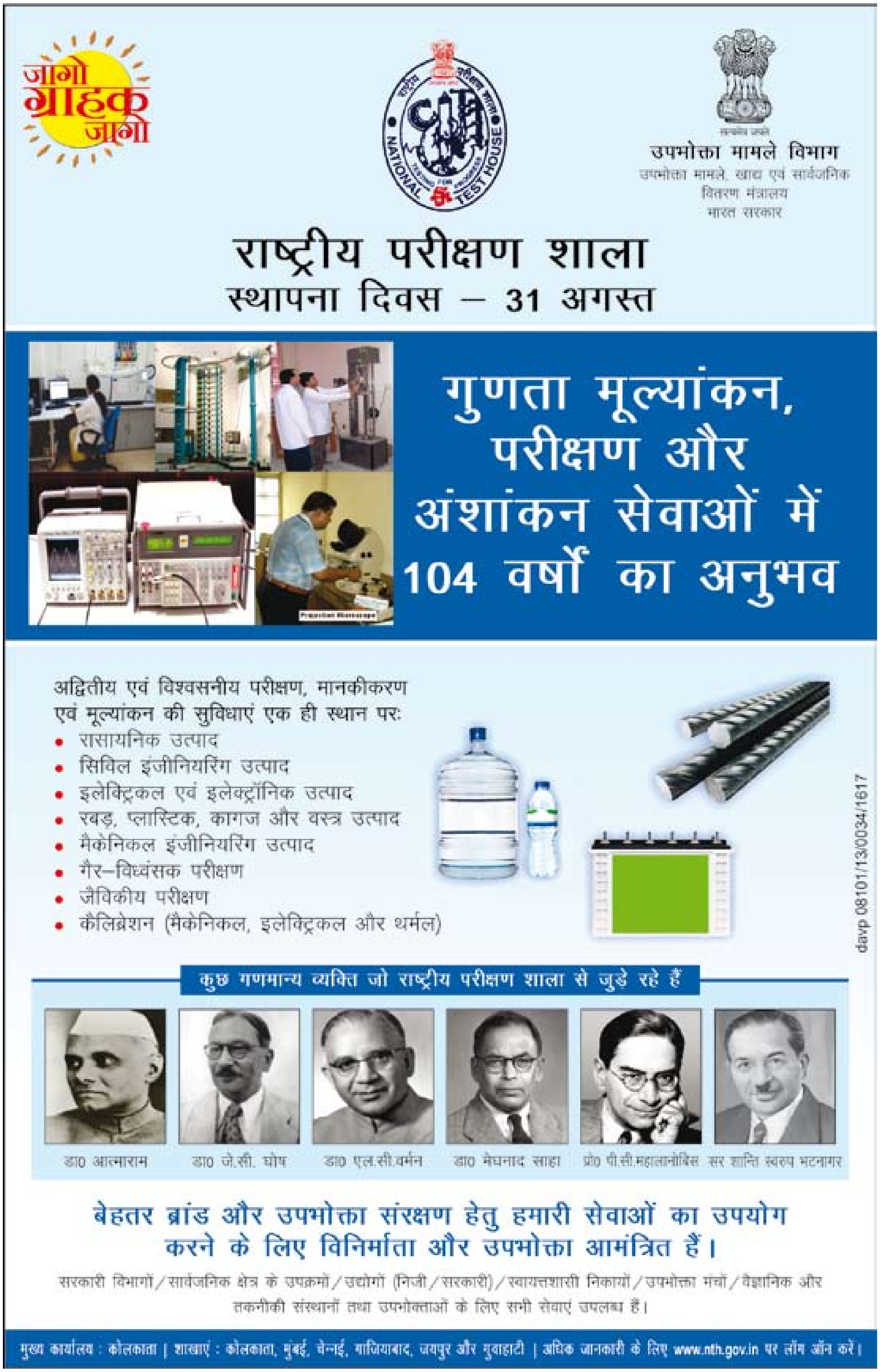
* 6ठे केन्द्रीय वेतन आयोग की सिफारिशों पर, भारत सरकार के निर्णय के अनुसार प्रशिक्षण पूरा करने वाले समूह घ कर्मचारियों को, अब समूह ग कर्मचारी माना जाता है।

7-13 fn0;kx 0;fä;k d fy, Ldhe

i) भारत सरकार के दिशा–निर्देशों के अनुसार, समूह क, ख, ग और घ पदों पर सीधी भर्ती के मामले में दिव्यांग व्यक्तियों को 3% आरक्षण का लाभ दिया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, समूह ग और घ के पदों पर प्रोन्नति के मामले में कुल रिक्तियों का 3% दिव्यांग व्यक्तियों के लिए आरक्षित रखा जा रहा है जिसमें सीधी भर्ती 75% से अधिक नहीं है।

ii) भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा सामान्य कर्मचारी को दिए जाने वाले 8 आकस्मिक अवकाश की बजाए दिव्यांग व्यक्तियों को 12 आकस्मिक अवकाश प्रदान किए जाते हैं।.

iii) इसके अतिरिक्त, अन्य कर्मचारियों के लिए निर्धारित परिवहन भत्ता, दिव्यांग व्यक्तियों को उनसे दोगुनी दरों पर दिया जाता है।


जागो ग्राहक जागो
NATIONAL TEST HOUSE
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
राष्ट्रीय परीक्षण शाला
स्थापना दिवस – 31 अगस्त
गुणता मूल्यांकन, परीक्षण और अंशांकन सेवाओं में 104 वर्षों का अनुभव
अद्वितीय एवं विश्वसनीय परीक्षण, मानकीकरण एवं मूल्यांकन की सुविधाएं एक ही स्थान पर:
• रासायनिक उत्पाद
• सिविल इंजीनियरिंग उत्पाद
• इलेक्ट्रिकल एवं इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद
• रबड़, प्लास्टिक, कागज और वस्त्र उत्पाद
• मैकेनिकल इंजीनियरिंग उत्पाद
• गैर–विध्वंसक परीक्षण
• जैविकीय परीक्षण
• कैलिब्रेशन (मैकेनिकल, इलेक्ट्रिकल और थर्मल)
davp 08101/13/0034/1617
कुछ गणमान्य व्यक्ति जो राष्ट्रीय परीक्षण शाला से जुड़े रहे हैं
डा0 आत्माराम
डा0 जे.सी. घोष
डा0 एल.सी.वर्मन
डा0 मेघनाद साहा
प्रो0 पी.सी.महालानोबिस
सर शान्ति स्वरूप भटनागर
बेहतर ब्रांड और उपभोक्ता संरक्षण हेतु हमारी सेवाओं का उपयोग करने के लिए विनिर्माता और उपभोक्ता आमंत्रित हैं।
सरकारी विभागों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/उद्योगों (निजी/सरकारी)/स्वायत्तशासी निकायों/उपभोक्ता मंचों/वैज्ञानिक और तकनीकी संस्थानों तथा उपभोक्ताओं के लिए सभी सेवाएं उपलब्ध हैं।
मुख्य कार्यालय : कोलकाता | शाखाएं : कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी | अधिक जानकारी के लिए www.nth.gov.in पर लॉग ऑन करें।

अध्याय 8

8- jk"Vªh; ijh{k.k 'kkyk

भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत वर्ष 1912 से क्रियाशील राष्ट्रीय परीक्षणशाला – औद्योगिक, इंजीनियरिंग तथा उपभोक्ता उत्पादों के परीक्षणों तथा गुणता मूल्यांकन के लिए एक प्रमुख प्रयोगशाला है। भारतीय रेलवे द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की गुणवत्ता की जांच करने के उद्देश्य से सीमित परीक्षण एवं गुणवत्ता मूल्यांकन प्रयोगशाला (मूलतः सरकारी परीक्षण शाला के नाम से मशहूर) के रूप में इस एक दशक पुराने वैज्ञानिक एवं तकनीकी संस्थान को मूलतः भारतीय रेलवे बोर्ड ने अलीपुर, कोलकाता में स्थापित किया था। एन.टी.एच. द्वारा प्रथम क्षेत्रीय प्रयोगशाला की स्थापना वर्ष 1963 में मुम्बई में की गई और इसके बाद चेन्नई (1975), गाजियाबाद (1977), जयपुर (1994) तथा गुवाहाटी (1996) में प्रयोगशालाएं स्थापित की गईं।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला – विभिन्न इंजीनियरिंग सामग्री तथा तैयार उत्पादों के परीक्षण, मूल्यांकन तथा गुणता नियंत्रण के क्षेत्र में, माप उपकरणों/उपस्करों तथा यंत्र आदि के प्रभार आधार पर अंशांकन के क्षेत्र में कार्य करता है। सही मायनों में कहें तो राष्ट्रीय परीक्षण शाला, राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय विनिर्देशनों या उपभोक्ता मानक विनिर्देशनों के अनुरूप वैज्ञानिक तथा इंजीनियरिंग क्षेत्र में परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करने का कार्य करता है।

अपने सक्षम और अनुभवी वैज्ञानिकों के साथ राष्ट्रीय परीक्षण शाला वर्षों से अपनी वैज्ञानिक सेवाओं को व्यापक बनाने में सक्षम रहा है और वर्तमान में यह अपनी कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी स्थित क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं के माध्यम से औद्योगिक और उपभोक्ता उत्पादों के परीक्षण और गुणता मूल्यांकन, मशीनरी और उपकरणों के अंशाकन और मापन, औद्योगिक पेशेवरों को प्रशिक्षण देने, परीक्षण के तरीकों और मानकीकरण के अनुसंधान तथा विकास के क्षेत्रों में सेवाएं प्रदान कर रहा है। राष्ट्रीय परीक्षण शाला ने, नई पीढ़ी के भारत का निर्माण करने के लिए घरेलू उद्योग के विकास हेतु, कड़ा गुणता नियंत्रण करते हुए, औद्योगिक अनुसंधान और विपणन योग्य उत्पादों के बीच संपर्क परामर्शदाता के रूप में अपनी सेवाएं दी हैं।

fnukad 31-12-2016 dh fLFkfr ds vuqlkj LVkQ dh fLFkfr dk fooj.k

	jkt if=r	vjkt if=r	dqy
स्वीकृत	201	503	704
वास्तविक	144	266	410

jk"Vªh; ijh{k.k iz;ksx'kkyk dh iz;ksx'kkykvksa esa miyC/k lqfo/kk,¡

8-1 fuEufyf[kr {ks=ksa esa ijh{k.k ,oa eY;kadu lsok,¡%

- रसायन
- मैकेनिकल

- इलैक्ट्रिकल
- सिविल इंजीनियरिंग
- गैर–विध्वंसक परीक्षण
- रबड़, प्लॉस्टिक कागज़ एवं वस्त्र (आर.पी.पी.टी.)

8-2 va'kkdu lsok,a ¼,'kyku ysoy&II½

- मैकेनिकल मापदंड
- इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल मापदंड

वर्तमान में, राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पूर्वी क्षेत्रीय केन्द्र में मैकेनिकल एवं इलेक्ट्रिकल, पश्चिम क्षेत्रीय केन्द्र में मैकेनिकल और दक्षिण क्षेत्रीय केन्द्र में मैकेनिकल, इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल क्षेत्रों में अंशाकन की सुविधाएं उपलब्ध हैं।

8-3 ;kstukxr xfrfof/k;ka

राष्ट्रीय परीक्षणशाला को, गुणवत्ता नियन्त्रण, सामग्री के मूल्यांकन, मानकीकरण और औद्योगिक विकास में सहायता प्रदान करने में अपनी भूमिका का प्रभावी रूप से निर्वहन करने में समर्थ बनाने के लिए इसे योजनागत स्कीम के अन्तर्गत रखा गया है। इस स्कीम में, विशेषकर छोटे पैमाने के उद्योगों के लाभ के लिए परीक्षण सुविधाओं के उन्नयन एवं आधुनिकीकरण की परिकल्पना की गई है। राष्ट्रीय परीक्षणशाला की गतिविधियों को 5वीं पंचवर्षीय योजना से ही इस स्कीम के तहत नियमित रूप से कवर किया जा रहा है।

8-4 fd;k x;k [kpZ ¼ien[k dk;Z ifj0;; lfgr½

¼yk[k ₹ e½

Ø- l-	{ks=h; dsUnz	2014&15 ¼31 ekpZ 2015 rd½			2015&16 ¼31 ekpZ 2016 rd½			2016&17 ¼31 fnlEcj 2016 rd½		
		;kstuk&xr	;kstu&Ÿkj	dqy	;kstuk&xr	;kstu&Ÿkj	dqy	;kstuk&xr	;kstu&Ÿkj	dqy
1.	एन.टी.एच. (पूर्वी क्षेत्र),कोलकाता	1366.96	1225.84	2592.80	1433.85	1167	2600.85	375.38	1040.11	2260.38
2.	एन.टी.एच. (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई	68.89	419.82	488.71	76.21	436.92	513.13	56.82	419.74	409.5
3.	एन.टी.एच. (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	70.96	441.19	512.15	61.45	436.37	497.82	38.33	404.66	388.07
4.	एन.टी.एच. (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद	75.92	530.84	606.76	87.66	537.14	62408	53.83	476.91	500.99
5.	एन.टी.एच. (पश्चिमोत्तर क्षेत्र), जयपुर	68.96	132.41	201.37	49.73	141.50	191.23	33.86	145.32	156.15
6.	एन.टी.एच. (पूर्वोतर क्षेत्र), गुवाहाटी	19.53	89.09	108.62	21.31	96.33	117.64	23.31	121.83	84.76
	dqy	**1671.23**	**2839.19**	**4510.42**	**1730.21**	**2815.26**	**4545.47**	**581.53**	**2608.57**	**3799.85**

8-5 2016&17 rd rhu o"kkZ dh vof/k ds fy, jktLo fu"iknu

¼yk[k ₹ esa½

Øe la-	{ks=k dk uke	2014-15	2015-16	2016&17 ¼uoEcj] 2016 rd ½
1	,u-Vh-,p- ¼iwohZ {ks=½] dksydkrk	496.05	506.5	377.27
2	,u-Vh-,p- ¼if'peh {ks=½] eqEcbZ	238.77	297.35	174.96
3	,u-Vh-,p- ¼nf{k.kh {ks=½] pUubZ	329.31	409.53	257.77
4	,u-Vh-,p- ¼mÙkjh {ks=½] xkft;kckn	476.86	522.92	346.42
5	,u-Vh-,p- ¼if'pekÙkj {ks=½] t;iqj	145.67	160.92	117.76
6	,u-Vh-,p- ¼iwokZskj {ks=½] xqokgkVh	41.22	42.11	28.86
	dqy	**1727.88**	**1939.33**	**1303.04**

एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी के कार्यालय–सह–प्रयोगशाला भवन का उदघाटन उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, श्री राम विलास पासवान द्वारा दिनांक 19.02.2016 को किया गया।

iVuk esa çdk'kksRlo

lksuiqj esyk

गैस सिलैन्डर जो घर पहुँचायेगा...
तोलने वाला काँटा
भी साथ लायेगा...
आपके सामने ही सिलेन्डर
तोल के बतायेगा!
जागो ग्राहक जागो
एल.पी.जी. सिलेन्डर का कुल भार : 29.5 कि. ग्राम
गैस का भार : 14.2 कि.ग्राम
खाली सिलेन्डर का भार : 15.3 कि.ग्राम
0 10 20 30 40 50
गलत भार के लिये संबंधित राज्य / केंद्र शासित प्रदेश के
विधिक माप विज्ञान (बाट एवं माप तोल विभाग) से शिकायत कर सकते हैं ।
उनका पता जानने के लिये देखें www.consumeraffairs.nic.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 9

9- ckV rFkk eki

1. विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009, (2010 का 1), 01 अप्रैल, 2011 से प्रवृत्त हुआ और बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 एवं बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 को दिनांक 01.04.2011 से निरस्त कर दिया गया। केंद्र सरकार ने इस अधिनियम के बेहतर कार्यान्वयन के लिए सात नियम बनाए हैं। राज्य सरकारों ने भी अपने स्वयं के विधिक माप विज्ञान (प्रवर्तन) नियम बनाए हैं। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हेतु विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के अंतर्गत निम्नलिखित नियमों का सृजन किया गया हैः–

   क) विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011

   ख) विधिक मापविज्ञान (सामान्य) नियम, 2011

   ग) विधिक मापविज्ञान (मॉडलों का अनुमोदन) नियम, 2011

   घ) विधिक मापविज्ञान (राष्ट्रीय मानक) नियम, 2011

   ड.) विधिक मापविज्ञान (अंकीकरण) नियम, 2011

   च) भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान नियम, 2011

   छ) विधिक मापविज्ञान (सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र) नियम, 2013

2. विभाग ने विधिक माप विज्ञान (सामान्य) नियम, 2011 में अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार नए विनिर्देशनों को पहले ही अपना लिया है। नियमों में, स्वचालित रेल वे–ब्रिजों, नैदानिक थर्मामीटरों, स्वचालित ग्रेवीमैट्रिक फिलिंग उपकरणों, उच्च क्षमता वाली तोलन मशीनों के परीक्षण के लिए मानक बाट, डिसकंटीनुएस टोटलाइजिंग स्वचालित तोलन उपकरणों, स्फिगमोमेनोमीटर (रक्तचाप मापने के उपकरणों) और सीएनजी गैस डिस्पैन्सर्स आदि जैसे नए विनिर्देशनों को शामिल किया गया है।

3. विधिक मापविज्ञान (बाट तथा माप) कानूनों का प्रवर्तन राज्य सरकार द्वारा किया जाता है। विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के माध्यम से सरकार यह सुनिश्चित करती है कि व्यापार अथवा वाणिज्य अथवा मानव स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए प्रयोग में लाए जाने वाले सभी बाट तथा माप सही और विश्वसनीय हों ताकि प्रयोगकर्ताओं को सही वजन तथा माप की गारंटी मिल सके। यह उपभोक्ता को उस सही मात्रा को प्राप्त करने में सक्षम बनाता है जिसके लिए उन्होंने भुगतान किया है।

4. भारत में विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) विनियमन 'पूर्व पैकशुदा' रूप में वस्तुओं की बिक्री को भी विनियमित करते हैं। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 की अपेक्षा के

अनुसार उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षापायों के लिए पैकेजों पर कतिपय बुनियादी जानकारी नामतः विनिर्माता/आयातक/पैककर्ता का नाम, वस्तु का सामान्य अथवा जैनरिक नाम, निबल मात्रा, वह माह/वर्ष जिसमें वस्तु को विनिर्मित/पूर्व–पैकबंद/आयात किया गया है तथा पैकेज की खुदरा बिक्री कीमत एवं पैकेजों पर उपभोक्ता सेवा केंद्र के विवरण की घोषणा करना अनिवार्य है। नियमों में आयातकर्ताओं के लिए आयातित पैकेजों पर भी घरेलू पैकेजों की तर्ज पर ही कुछ बुनियादी घोषणाएं करना अपेक्षित है।

5- {k=h; funs'k ekud iz;ksx'kkyk,a

(i) केंद्र सरकार ने अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी स्थित पांच क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना की है। ये प्रयोगशालाएं विधिक माप विज्ञान के राष्ट्रीय मानकों के महत्व को वाणिज्यिक स्तर तक पहुंचाने में महत्वपूर्ण संपर्क सूत्र के रूप में कार्य कर रही हैं। वाराणसी (उत्तर प्रदेश), नागपुर (महाराष्ट्र) तथा हाजीपुर (बिहार) में तीन और प्रयोगशालाएं स्थापित करने का प्रस्ताव है। प्रयोगशालाएं राज्यों के विधिक मानकों का सत्यापन, तोलन और मापन उपकरणों का अंशाकन, तोलन और मापन उपकरणों के मॉडलों का अनुमोदन एवं परीक्षण, बाट तथा माप संबंधी प्रशिक्षण एवं सेमिनारों हेतु उपयुक्त यथार्थता के लिए निर्देशित मानकों को बनाए रखती हैः–

निष्पादन रिपोर्ट अनुलग्नक–1 पर दी गई है।

(ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर और गुवाहाटी को एन.ए.बी.एल द्वारा प्रत्यायित कर दिया गया है।

6- Hkkjrh; fof/kd eki foKku laLFkku] jkaph ¼vkbZ-vkbZ-,y-,e-½

विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण देने के लिए, संस्थान चार माह की अवधि का एक बुनियादी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम चला रहा है। संस्थान, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत गठित राज्य आयोगों, जिला मंचों के गैर–न्यायिक सदस्यों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करता है। इसके अलावा, संस्थान, विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में नवीनतम प्रगति पर प्रवर्तन अधिकारियों के ज्ञान को अद्यतन बनाने के लिए विशिष्ट विषयों पर अल्पकालिक कार्यशालाएं और सेमिनार भी आयोजित करता है। यह संस्थान प्रतिवर्ष औसतन 200 कार्मिकों को प्रशिक्षण देता है।

7- 11oha iapo"khZ; ;kstuk ds nkSjku fd, x, dk;Z

विभाग ने अहमदाबाद, भुवनेश्वर, बंगलौर, फरीदाबाद, गुवाहाटी स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा रांची स्थित भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान के आधुनिकीकरण के लिए योजनाएं चलाई हैं जिनमें राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। भुवनेश्वर, फरीदाबाद और बंगलौर स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं में फ्लोमीटर के परीक्षण/अंशांकन के लिए नई प्रयोगशाला का निर्माण पूरा कर लिया गया है।

किसी भी प्रकार के बाट तथा माप के इलैक्ट्रॉनिक सूचक के परीक्षण के लिए इलैक्ट्रिकल परीक्षण सुविधा प्रदान करके इन प्रयोगशालाओं का आधुनिकीकरण किया गया है।

''राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट तथा माप का सुदृढ़ीकरण'' स्कीम के तहत 11वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान सहायता अनुदान के रूप में 141.12 करोड़ रूपये रिलीज किए गए।

8- 12oha iapo"khZ; ;kstuk ds nkSjku

12वीं पंचवर्षीय योजनागत स्कीम के दौरान, विधिक मापविज्ञान विभाग को इसके सुदृढ़ीकरण के लिए 300 करोड़ रूपये आबंटित किए गए। वर्ष 2016–17 के दौरान, अब तक 6.50 करोड़ रूपये का अनुदान रिलीज किया गया है।

9- vkbZ,lvks% 9001 izek.khdj.k

विधिक मापविज्ञान प्रभाग ने आईएसओ:9001 प्रमाणीकरण प्राप्त करने की सभी अपेक्षताएं पूरी कर ली और यह प्रमाणीकरण प्राप्त कर लिया है। सभी क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं एवं भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची भी आईएसओ:9001 प्रमाणित संगठन हैं।

10- vUrjk"Vªh; lg;ksx

उपभोक्ता मामले विभाग का विधिक मापविज्ञान प्रभाग, अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार कार्य करता है और भारत अन्तर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) का सदस्य है। निदेशक (विधिक माप विज्ञान), ओ.आई.एल.एम. की अंतर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञान समिति (सी.आई.एम.एल., टीसी 6) और अन्य तकनीकी समितियों के सदस्य हैं।

वियतनाम, यू.एस.ए. और स्विटजरलैण्ड में वरिष्ठ अधिकारियों एवं निदेशक (विधिक मापविज्ञान) ने अंतर्राष्ट्रीय कांफ्रेंस में भाग लिया। इन देशों के विधिक माप विज्ञान संगठनों के डी.ई. द्वारा तकनीकी ज्ञान के प्रशिक्षण/अंतरण के लिए जापान के साथ एक करार पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग ने जापान सरकार के साथ ''कंट्री फोकस्ड ट्रेनिंग कोर्स फॉर सोशल एंड इंडस्ट्रियल इंफ्रास्ट्रक्चर इन लीगल मैट्रोलॉजी इन इंडिया'' नामक तकनीकी सहयोग कार्यक्रम आरम्भ किया है।

पूरे भारत से, विधिक मापविज्ञान के 12 अधिकारियों के पहले दल ने 22 फरवरी, 2015 – 14 मार्च, 2015 तक पाठ्यक्रम में भाग लिया और पूरे भारत से, विधिक माप विज्ञान के 15 अधिकारियों के दूसरे दल ने 24 जनवरी, 2016 से 20 फरवरी, 2016 तक पाठ्यक्रम में भाग लिया।

ग्राहक है तो व्यापार है!
जागो ग्राहक जागो
कम्पनियों को आमंत्रण...
संतुष्ट ग्राहक से ही ब्राण्ड बने, साख बढ़े!
हमारे बढ़ रहे कन्वर्जेन्स कार्यक्रम से जुड़ जायें
ग्राहक की शिकायतें जल्दी से निपटायें
सम्पर्क करें : www.consumerhelpline.gov.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन : 1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायत : www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 10

10- vkÆFkd iHkkx

10-1 eY; fuxjkuh d{k

मूल्य निगरानी कक्ष की स्थापना, वर्ष 1998 में– चुनिन्दा खाद्य वस्तुओं की कीमतों के साथ–साथ उनकी उपलब्धता को प्रभावित करने वाले संरचनात्मक एवं अन्य अवरोधों की गहन निगरानी और बाजार उपलब्धता को बेहतर बनाने के लिए समय पर हस्तक्षेप सुनिश्चित करने और परिणामतः कीमतों में नरमी लाने के उद्देश्य से की गई थी। शुरुआत में, पी.एम.सी. का कार्य देशभर के 18 केन्द्रों से 14 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की निगरानी रखना था। इसकी स्थापना से लेकर 18 वर्षों की अवधि के दौरान पी.एम.सी. के कार्यक्षेत्र में काफी विस्तार हुआ है और आज निगरानी की जाने वाली वस्तुओं की संख्या बढ़कर 22 हो गई है तथा रिपोर्टिंग केन्द्रों की संख्या बढ़कर 100 हो गई है। पी.एम.सी. द्वारा निगरानी की जाने वाली 22 वस्तुओं में पांच मद समूह – अर्थात vukt (चावल एवं गेहूं), nky (चना, तूर, उड़द, मूंग, मसूर), [kk| rsy (मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सोया ऑयल, सूरजमुखी का तेल, पॉम ऑयल), lfCt;k (आलू, प्याज, टमाटर) और vU; oLrq,a (आटा, चीनी, गुड़, दूध, चाय एवं नमक) शामिल हैं।

10.1.1 देश भर के 100 केन्द्रों से संकलित किए गए 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य संबंधी आंकड़ों के आधार पर देश भर में खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य के रुझानों की रिपोर्ट दैनिक आधार शाम 5:00 बजे तक रिलीज की जाती है। मूल्य संबंधित आंकड़ों को विभाग की वेबसाईट http://fcamin.nic.in जिसे नियमित रूप से अद्यतन बनाया जाता है, पर देखा जा सकता है। रिपोर्ट में अनिवार्यतः निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

- 22 आवश्यक वस्तुओं का तुलनात्मक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- आवश्यक वस्तुओं का अखिल भारतीय दैनिक औसत मूल्य।
- 100 चुनिन्दा केन्द्रों पर आवश्यक वस्तुओं का थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- पखवाड़े के दौरान 100 केन्द्रों पर चुनिन्दा 22 आवश्यक वस्तुओं के उतार–चढ़ाव सहित दैनिक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- प्रतिदिन ई–मेल द्वारा नेशनल कॅमोडिटी एक्सचेंज से संकलित सात वस्तुओं अर्थात चना, गेहूं, मक्का, सरसों के बीज, चीनी, सोया ऑयल तथा पॉम ऑयल के स्पॉट एवं भावी मूल्य।

10-2 nSfud vk/kkj ij eY; fuxjkuh ds vfrfjä o"kZ ds nkSjku ih-,e-lh- }kjk fd, tkus okys fof'k"V dk;kZ esa fuEufyf[kr 'kkfey gS%

10-2-1 eY; vkadMk rFkk vU; lacaf/kr tkudkjh ij vk/kkfjr fjiksVZ@, tMk uksV l@eY;kdu@ iqujh{kkA

10.2.1.1 पी.एम.सी. कीमतों की चालू परिस्थितियों के साथ–साथ घरेलू एवं अंतर्राष्ट्रीय, दोनों बाजारों में कीमतों को प्रभावित करने वाले अन्य संगत कारकों के आधार पर मंत्रिमंडल समिति/सचिवों की समिति/ पी.एम.ओ. के लिए एजेंडा नोट तैयार करता है। पी.एम.सी. द्वारा आवश्यकता के अनुसार मद विशिष्ट उदाहरणतः प्याज, दलहन, खाद्य तेल, चीनी आदि विश्लेषण/मूल्यांकन भी तैयार किया जाता है। मूल्य रुझानों तथा अन्य संबंधित जानकारियों पर आधारित एक पाक्षिक रिपोर्ट प्रधानमंत्री कार्यालय में भेजी जाती है। चुनिन्दा आवश्यक वस्तुओं के मूल्य रुझानों से संबंधित साप्ताहिक रिपोर्टें कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग; मुख्य आर्थिक सलाहकार, वित्त मंत्रालय तथा पी.आई.बी., सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय को भी भेजी जाती हैं।

10-2-2 vrjeU=ky;h; lfefr

10.2.2.1 पी.एम.सी. द्वारा, 22 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की पुनरीक्षा के लिए, सचिव (उ.मा.) की अध्यक्षता में गठित एक अंतरमंत्रालयीय समिति का संयोजन किया जाता है। वर्ष के दौरान 22 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों को स्थिर करने हेतु महत्वपूर्ण नीतिगत निर्णय लेने/सिफारिशें करने के लिए साप्ताहिक आधार पर अंतरमंत्रालयीय समिति की बैठकें आयोजित की गईं। प्रेस रिलीज के अलावा, अंतरमंत्रालयीय समिति के विचार–विमर्श/मूल्यांकन, मंत्रिमंडल सचिवालय, प्रधानमंत्री कार्यालय को भी संप्रेषित किए गए। अब तक दालों, प्याज, आलू, टमाटर तथा तिलहन/खाद्य तेलों पर वस्तु विशिष्ट विचार–विमर्श सहित 57 अंतरमंत्रालयीय बैठकों का आयोजन किया जा चुका है। आई.एम.सी. की कुछ महत्वपूर्ण सिफारिशें नीचे दी गई हैं :

- आलू की बढ़ती कीमतों को नियंत्रित करने के लिए वाणिज्य विभाग द्वारा आलू का न्यूनतम निर्यात मूल्य अधिरोपित किया गया।
- आलू के आयात शुल्क को 30% से कम करके10% किया गया।
- पॉम ऑयल, जिसके बारे में सचिवों की समिति का ध्यान आकृष्ट किया गया था, के आयात शुल्क में कमी की गई ।

10-2-3 eY; fLFkjhdj.k dk"k ¼ih-,l-,Q-½

10.2.3.1 उपभोक्ताओं के हित की रक्षा के लिए प्याज, आलू और दालों जैसी महत्वपूर्ण कृषि–बागबानी वस्तुओं के मंहगाई रुझानों से निपटने के लिए 500 करोड़ रु0 के शुरुआती कायिक से मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना की गई थी। इन वस्तुओं को भंडार में रखा जाएगा और बाजार में कीमतों में बढ़ोतरी होने की स्थिति में कीमतों को कम करने के लिए इन्हें बेचा जाएगा। यह भी महसूस किया गया कि सरकार द्वारा बाजार में किया गया इस प्रकार का हस्तक्षेप केवल यथोचित बाजार संदेश देने में सहयोग ही नहीं करेगा अपितु सट्टेबाजी/जमाखोरी जैसी गतिविधियों को भी रोकेगा। सबसे पहले, कोष का प्रयोग केवल प्याज और आलू जैसी शीघ्र नष्ट हो जाने वाली कृषि–बागबानी वस्तुओं, जिनकी कीमतों में अत्यधिक उतार–चढ़ाव आते हैं, के मामले में बाजार हस्तक्षेप के लिए किया गया। बाद में दालों को भी इसमें शामिल कर लिया गया। स्कीम के अनुसार, मूल्य स्थिरीकरण कोष का प्रयोग,इस प्रकार के बाजार हस्तक्षेप संचालनों को अंजाम देने के लिए केन्द्रीय एजेंसियों, राज्य/संघ शासित सरकारों/एजेंसियों को कार्यपूंजी का ब्याज मुक्त अग्रिम प्रदान करने के लिए किया जाना चाहिए। किसानों/थोक मंडियों से घरेलू अधिप्रापण के अतिरिक्त, कोष की सहायता से आयात भी किए जा सकते हैं।

10.2.3.2 मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का निर्णय, केन्द्र में प्रशासनिक विभाग के सचिव की अध्यक्षता में गठित मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी.एस.एफ.एम.सी.) द्वारा किया जाता है। कायिक निधि का प्रबंधन, प्रशासनिक विभाग की ओर से स्माल फार्मर्स एग्रीबिजनेस कॉन्सोरटियम (एस.एफ.ए.सी.) द्वारा किया जाता है। इसी प्रकार राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का प्रबंधन राज्य स्तरीय पी.एस.एफ.एम.सी. द्वारा किया जाता है और उन्हें राज्य स्तरीय कायिक निधि से संचालित किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से केन्द्रीय एजेंसियों और राज्य स्तरीय कायिकों, दोनों के लिए ब्याज मुक्त अग्रिम दिया जा सकता है। राज्य स्तरीय कायिक का सृजन भारत सरकार और राज्य के बीच परस्पर भागीदारी के तरीके के अनुसार 50:50 के अनुपात में किया जाता है जो पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है।

10.2.3.3 सरकार के निर्णय के अनुसार मूल्य स्थिरीकरण कोष स्कीम, दिनांक 1अप्रैल, 2016 से कृषि, सहकारिता एव किसान कल्याण विभाग से उपभोक्ता मामले विभाग को हस्तांतरित कर दी गई थी। तदनुसार, मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी.एस.एफ.एम.सी.) का पुनर्गठन किया गया और सचिव (उ.मा.) को इसका अध्यक्ष बनाया गया। मूल्य स्थिरीकरण कोष से आधिक्य निवेश के लिए, वित्त सलाहकार, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की अध्यक्षता में एक उप–समिति भी गठित की गई है। वर्ष के दौरान सरकार ने दालों के रणनीतिक बफर के आकार को शुरूआत के 1.5 लाख टन से बढ़ाकर 20 लाख टन करने का निर्णय लिया, जिसका सृजन घरेलू अधिप्राप्ति के साथ–साथ आयातों के माध्यम से किया जाएगा। पुनर्गठित पी.एस.एम.एफ. की अब तक 16 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। मूल्य स्थिरीकरण कोष की महत्वपूर्ण उपलब्धियों में निम्नलिखित शामिल हैं :

- विभाग की मुख्य उपलब्धि, eY; fLFkjhdj.k dks"k स्कीम की सहायता से दालों और प्याज के बफर स्टॉक का सृजन है।
- दालों का यह रणनीतिक बफर, एफ.सी.आई., नैफैड तथा एस.एफ.ए.सी. द्वारा घरेलू अधिप्राप्ति करके तथा एम.एम.टी.सी. और एस.टी.सी. द्वारा आयात करके–दोनों, के माध्यम से तैयार किया जा रहा है।
- देश में दालो के रणनीतिक बफर स्टॉक का सृजन पहली बार किया जा रहा है। दिनांक 12.02.2017 की स्थिति के अनुसार लगभग 10.95 लाख टन दालों की अधिप्राप्ति की गई या आयात के अनुबंध किए गए जिसमें 6.89 लाख टन घरेलू दालें तथा आयात अनुबंधों सहित, आयात की गई 4.06 लाख टन दालें शामिल हैं।
- राज्यों से अनुरोध किया गया कि वे पी.एस.एफ. के तहत उपलब्ध दालों के स्टॉक का लाभ उठाएं। दिनांक 10.02.2017 की स्थिति के अनुसार बफर स्टॉक से तूर, उड़द, चना, एवं मसूर सहित 54,160 मीट्रिक टन सब्सिडीकृत अनमिल्ड दालों को, जनता/उपभोक्ताओं को वहनीय दरों पर सीधे ही वितरित करने के लिए राज्यों/एजेंसियों को आबंटित किया गया।
- सरकार ने दालों की आश्वस्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए मोजाम्बिक के साथ भी एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं और दालों का उत्पादन करने वाले अन्य देशों के साथ भी ऐसा करने पर विचार कर रही है।

- प्याज के बफर स्टॉक के मामले में एस.एफ.ए.सी. और नैफेड द्वारा लगभग 17,747 मीट्रिक टन की अधिप्राप्ति की गई।

10-3 miHkksäk ewY; lwpdkad ¼lh-ih-vkbZ-½ rFkk Fkksd ewY; lwpdkad ¼MCY;w-ih-vkbZ-½ ds vk/kkj ij eagxkbZ dh leh{kk #Ökku

10.3.1 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (संयुक्त) आधारित शीर्ष मंहगाई जो कि वर्ष 2012–2014 में लगभग 9–10 प्रतिशत के आसपास थी, वर्ष 2014–15 में काफी कम होकर 5.9 प्रतिशत पर आ गई और 2015–16 में और कम होकर 4.9 प्रतिशत हो गई। अप्रैल–नवम्बर, 2016 के दौरान उपभोक्ता मूल्य सूचकांक आधारित औसत मंहगाई 5.0 प्रतिशत और नवम्बर, 2016 में 3.6 प्रतिशत रही। उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी0एफ0पी0 आई0) आधारित खाद्य मंहगाई जो वर्ष 2014–15 में 6.4 प्रतिशत थी, वर्ष 2015–16 में कम होकर 4.9 प्रतिशत रह गई। अप्रैल–नवम्बर, 2016 में औसत खाद्य मंहगाई 5.6 प्रतिशत और नवम्बर, 2016 में 2.1 प्रतिशत रही। अप्रैल–नवम्बर, 2016 के दौरान मूल मंहगाई (गैर–खाद्य, गैर–ईंधन) औसतन 4.8 प्रतिशत और नवम्बर, 2016 में 5.0 प्रतिशत रही।

10.3.2 थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू.पी.आई.) आधारित मंहगाई वर्ष 2014–2015 में 2.0 प्रतिशत थी और 2015–16 में –2.5 प्रतिशत हो गई। अप्रैल–नवम्बर, 2016 के दौरान थोक मूल्य सूचकांक आधारित औसत मंहगाई 2.8 प्रतिशत और वर्तमान में नवम्बर, 2016 में 3.2 प्रतिशत रही। थोक बिक्री मूल्य सूचकांक आधारित खाद्य मंहगाई जो वर्ष 2014–15 में 4.9 प्रतिशत थी, वर्ष 2015–16 में कम होकर 2.6 प्रतिशत हो गई। नवम्बर, 2016 में यह 4.4 प्रतिशत दर्ज की गई। 2014–15 में मूल मंहगाई (निर्मित उत्पाद) 2.4 प्रतिशत थी जो कम होकर 2015–16 में –1.5 प्रतिशत रह गई और नवम्बर, 2016 में 1.6 प्रतिशत हो गई।

10-3-3 miHkksäk ewY; lwpdkad ¼lh-ih-vkbZ-½ vkSj miHkksäk [kk| ewY; lwpdkad ¼lh-,Q-ih-vkbZ-½ vkèkkfjr eagxkbZ dk ekg&okj fooj.k uhps fn;k x;k gS%

	fooj.k	Hkkj	uoEcj & 15	vizSy &16	ebZ &16	twu &16	tqykbZ &16	vx-& 16	flr-& 16	vDVw& 16	uo-& 16
miHkksäk ewY; lwpdkad & lą;qä ¼vk/kkj 2012¾100	lHkh lewg	**100.00**	**5.4**	**5.5**	**5.8**	**5.8**	**6.1**	**5.0**	**4.4**	**4.2**	**3.6**
	[kk| ¼lh,,Q-ih-vkbZ-½	**39.1**	**6.1**	**6.4**	**7.5**	**7.8**	**8.4**	**5.9**	**4.0**	**3.3**	**2.1**
	अनाज और उत्पाद	9.7	1.7	2.5	2.6	3.1	3.9	4.1	4.3	4.4	4.1
	दालें और उत्पाद	2.4	46.1	34.2	31.6	26.9	27.5	21.9	14.3	4.1	0.2
	सब्जियां	6.0	3.9	5.0	10.8	14.8	14.0	1.0	-7.2	-5.7	-10.3
	चीनी एवं मिठाईयां	1.4	-8.6	11.2	14.1	16.8	21.9	24.8	25.8	23.6	22.4
	तेल एवं वसा	3.6	6.6	5.1	4.7	4.0	5.0	4.9	4.7	4.0	2.7
	ईंधन एवं प्रकाश	6.8	5.3	3.0	2.9	2.9	2.7	2.5	3.1	2.9	2.8
	कोर (गैर खाखाद्य एवं गैर–ईंधन)	47.3	4.6	4.9	4.7	4.6	4.6	4.7	4.9	5.0	5.0

lzksr% lkaf[;dh; ,oa dk;ZØe dk;kZUo;u ea=ky;] *miHkksäk [kk| ewY; lwpdkad

fVIi.kh % miHkksäk ewY; lwpdkad & lą;qä ds vfre ekg ds vkdMs vufre gSa

10-3-4 Fkksd eY; lwpdkad ¼MCY;w-ih-vkbZ-½ vk/kkfjr egaxkbZ dk ekg&okj fooj.k uhps fn;k x;k gS

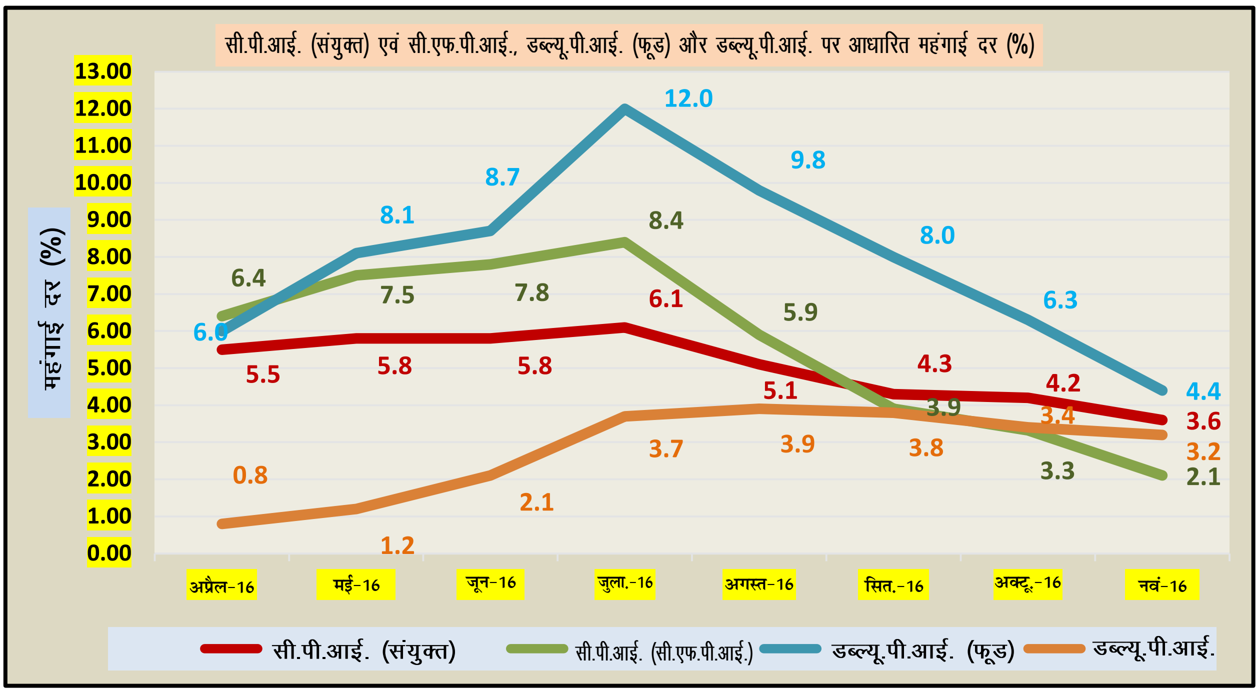
थोक मूल्य सूचकांक आधारित महंगाई (प्रतिशत में)

	fooj.k	Hkkj	uoEcj &15	vizSy &16	ebZ &16	twu &16	tqykbZ &16	vx-& 16	flr-& 16	vDV& 16	uo-& 16
Fkksd eY; lwpdkad ¼vk/kkj 2004- 05 = 100)	**lHkh oLrq,a**	**100.00**	**-2.0**	**0.8**	**1.2**	**2.1**	**3.7**	**3.9**	**3.8**	**3.4**	**3.2**
	समग्र खाद्य	24.3	4.1	6.0	8.1	8.7	12.0	9.8	8.0	6.3	4.4
	दालें	0.7	58.4	36.5	35.8	26.6	38.3	34.2	24.0	21.8	21.7
	गेंहू	1.1	4.4	5.0	6.9	9.8	9.8	10.3	10.0	6.3	10.7
	सब्जियां	1.7	13.3	2.9	13.3	17.2	28.4	0.2	-10.4	-10.0	-24.1
	आलू	0.2	-52.9	40.8	63.8	66.1	62.1	67.2	73.6	60.6	37.0
	चीनी	1.7	-11.2	17.3	22.4	26.4	33.0	35.4	32.9	29.6	31.8
	खाद्य तेल	3.0	4.7	5.4	4.0	3.6	4.9	6.5	6.1	4.6	4.0
	ईंधन एवं ऊर्जा	14.9	-11.0	-4.8	-5.8	-2.8	-1.0	1.6	5.6	6.2	7.1
	कोर (गैर– खाखाद्य निर्मित उत्पाद)	55.0	-1.9	-0.5	-0.2	-0.3	0.1	0.5	0.7	1.0	1.6

lzksr % vkfFkZd lykgdkj dk dk;kZy;] Mh-vkbZ-ih-ih-

fVIi.kh % Fkksd eY; lwpdkad dh vfUre ekg dh vkadM+s vufUre gSaA

10-3-5 vizSy] 2016 ls uoEcj] 2016 ds nkSjku lh-ih-vkbZ- ¼la;qä½] lh-,Q-ih-vkbZ-] MCY;w-ih-vkbZ- ¼[kk|½ vkSj MCY;w-ih-vkbZ- vk/kkfjr egaxkbZ dh nj dh izo`fÙk;ksa dk n'kkZus okyk xzkQ



स्रोत : औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग

10-4 vko';d [kk| oLrqvk dh miyC/krk vkj dherk dh oLrq&okj iofr;k

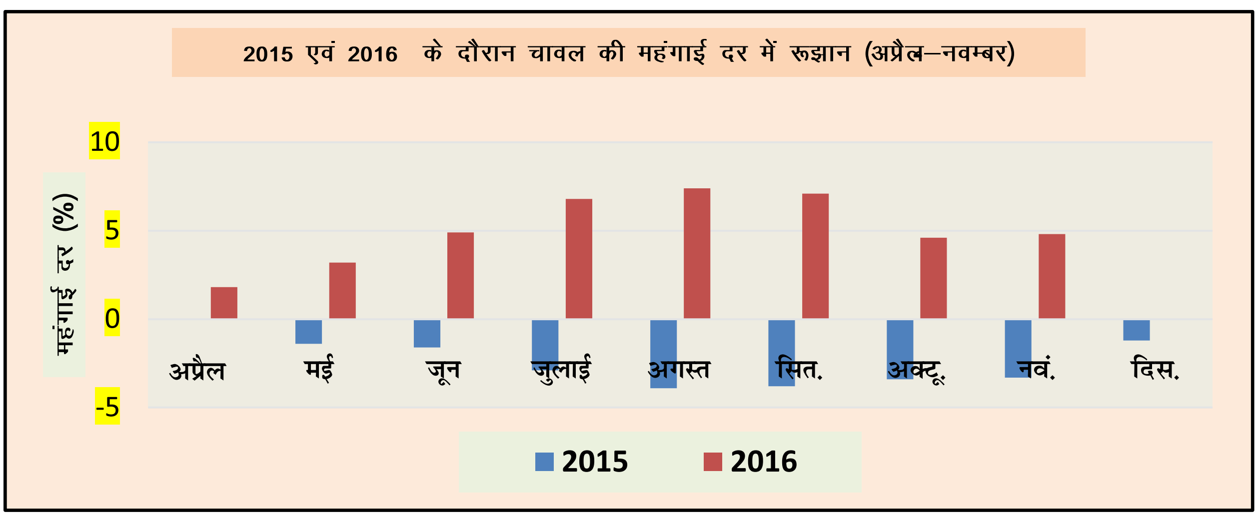
चुनिन्दा दालों को छोड़कर अधिकांश आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता संतोषजनक रही। अप्रैल, 2016 से नवम्बर, 2016 तक मुख्य महानगरों में 22 आवश्यक वस्तुओं की औसत मासिक खुदरा कीमतें अनुलग्नक–I में दी गई हैं। आवश्यक वस्तुओं की कीमत, क्षेत्र तथा उत्पादन संबंधी वस्तु–वार स्थिति का संक्षिप्त आकलन निम्नलिखित पैराओं में किया गया है।

10-4-1 pkoy

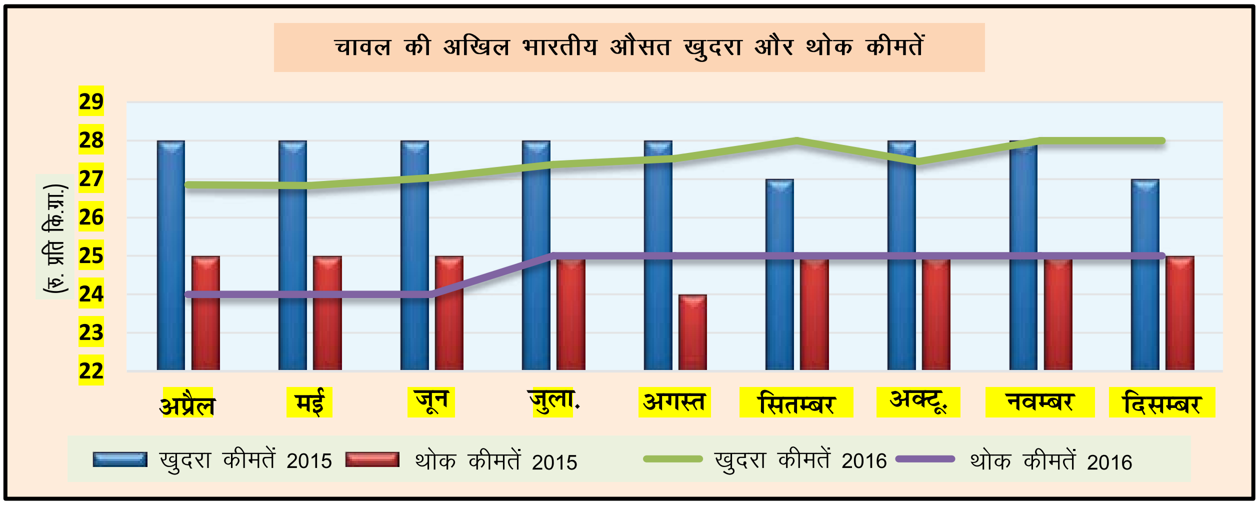
10-4-1-1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार चावल का खरीफ उत्पादन अनुमानित 93.88 मिलियन टन रहने का अनुमान है, जो कि पिछले वर्ष के 90.61 मिलियन टन के प्रथम अग्रिम अनुमानों से थोड़ा सा अधिक है। आर्थिक एवं सांख्यिकीय निदेशालय द्वारा, बुवाई क्षेत्र के संबंध में रिलीज किए आंकड़ों के अनुसार दिनांक 29.12.2016 की स्थिति के अनुसार वर्ष 2016–17 का चावल का अनुमानित बुवाई क्षेत्र (रबी) 10.68 लाख हैक्टेयर होने का अनुमान है, जबकि गत वर्ष इसी अवधि के दौरान यह 14.77 लाख हैक्टेयर था।

10-4-1-2 चालू वर्ष (अप्रैल 2016 – दिसम्बर 2016) के दौरान अधिकांश रिपोर्टिंग केन्द्रों में चावल के खुदरा मूल्यों में मिश्रित रुझान दिखाई दिया। चावल की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें 27–28 रु0 प्रति कि0ग्रा0 की सीमा में रहीं, जैसा कि नीचे दिए गए ग्राफ में देखा जा सकता है। अप्रैल 2016 से दिसम्बर 2016 के दौरान सभी केन्द्रों में चावल की कीमतें 18–47 रु. प्रति कि.ग्रा. की सीमा में रही जबकि गत वर्ष इसी अवधि के दौरान यह 17–42 रु0 प्रति कि.ग्रा. के बीच थीं।

10-4-1-3 अप्रैल, 2015 से दिसम्बर 2015 और अप्रैल 2016 से नवम्बर 2016 के दौरान चावल की मंहगाई के रुझानों को ग्राफ में दिखाया गया है



10-4-1-4 अप्रैल–दिसम्बर 2015 और अप्रैल–दिसम्बर 2016 के लिए अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दर्शाए गए हैं



स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

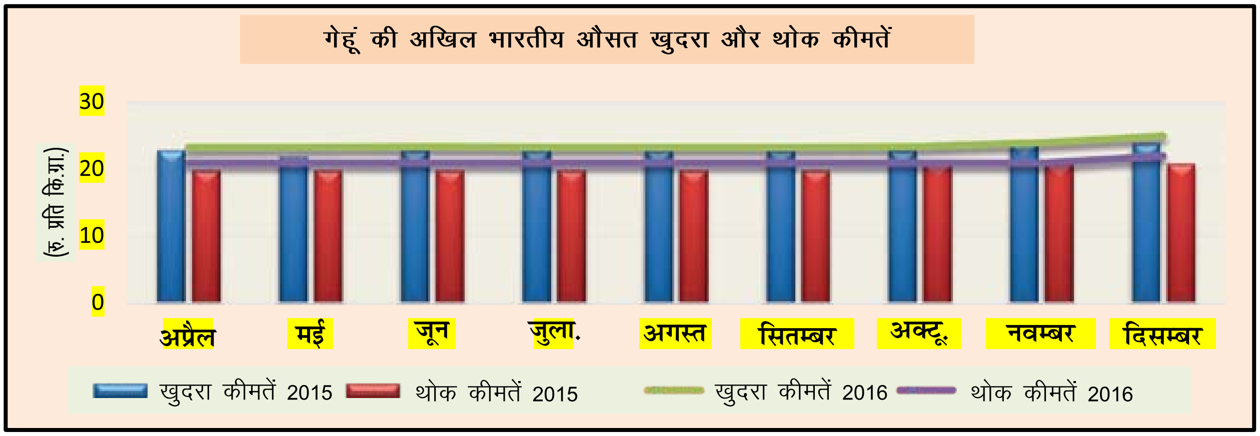
दिसम्बर, 2016 तक केन्द्रीय पूल में चावल का कुल स्टॉक 110.59 लाख टन था जबकि गत वर्ष इसी माह के दौरान यह 99.47 लाख टन था।

10-4-2 xsgwa

10-4-2-1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के नवीनतम अग्रिम अनुमानों के अनुसार दिनांक 22.9.2016 को वर्ष 2016–17 के लिए गेहूं का लक्षित उत्पादन 96.50 मिलियन टन निर्धारित किया गया है जो कि वर्ष 2015–16 के 93.50 मिलियन टन के चौथे अग्रिम अनुमानों से थोड़ा सा अधिक है। कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग द्वारा रिलीज किए गए नवीनतम आंकड़ों के अनुसार दिनांक 29.12.2016 को वर्ष 2016–17 के लिए गेहूं का अनुमानित बुवाई क्षेत्र (रबी) 292.39 लाख हैक्टेयर होने का अनुमान है, जबकि गत वर्ष इसी अवधि के दौरान यह लगभग 271.46 लाख हैक्टेयर था। दिसम्बर, 2016 को एफ0सी0आई0 और राज्य एजेन्सियों सहित केन्द्रीय पूल में गेहूं का उपलब्ध वास्तविक स्टॉक 164.96 लाख टन था जबकि दिसम्बर 2015 में यह 268.79 लाख टन था।

10-4-2-2 अप्रैल–दिसम्बर 2016 के दौरान गेहूं की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें 23–25 रु0 प्रति कि.ग्रा. रही जबकि पिछले वर्ष इसी अवधि के दौरान यह 22–24 रु. प्रति कि.ग्रा. थीं। वर्ष 2016 की इसी अवधि के दौरान, थोक कीमतें 21–22 रु0 प्रति कि.ग्रा. के बीच रहीं, जबकि वर्ष 2015 में यह 20–21 रु. प्रति कि.ग्रा. के बीच थीं जैसा कि नीचे दिए गए ग्राफ में देखा जा सकता है।

10-4-2-3 अप्रैल 2014 से दिसम्बर 2015 तक गेंहू की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10-4-3 nky

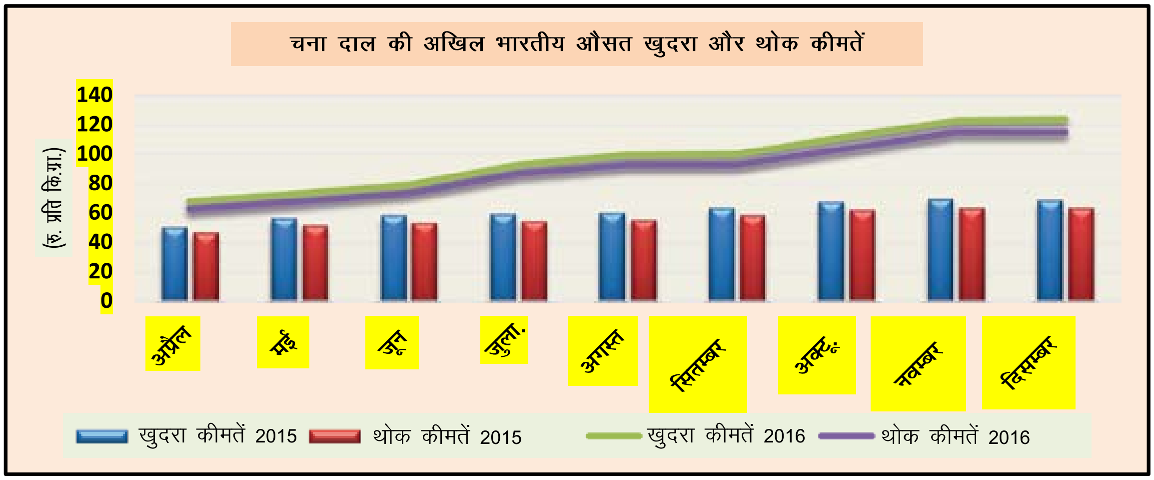
10-4-3-1 खरीफ दालों के उत्पादन के सम्बन्ध में, वर्ष 2015–16 के प्रथम अग्रिम अनुमानों में इंगित 5.56 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2016–17 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार 8.70 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2016–17 के सम्बन्ध में मुख्य दालों (खरीफ) का अनुमानित उत्पादन (वर्ष 2015–16 के लिए प्रथम अग्रिम अनुमानों के आंकड़े कोष्ठक में दिए गए हैं) इस प्रकार है: तूर 4.29 मीट्रिक टन (2.61 मीट्रिक टन), मूंग 1.35 मीट्रिक टन (0.86 मीट्रिक टन) तथा उड़द 2.01 मीट्रिक टन (1.37 मीट्रिक टन)। आर्थिक एवं सांख्यिकीय निदेशालय द्वारा रिलीज किए गए आंकड़ों के अनुसार, वर्ष 2016–17 के प्रथम अग्रिम अनुमानों में वर्ष 2016–17 में दालों (रबी) का अनुमानित बुवाई क्षेत्र 136.09 हैक्टेयर होने का अनुमान है, जो वर्ष 2015–16 के चौथे अग्रिम अनुमान के 113.6 हैक्टेयर के बुवाई क्षेत्र से 19.79 प्रतिशत अधिक है। वर्ष 2016–17 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार, वर्ष 2015–16 के चौथे अग्रिम अनुमानों के आंकड़ों की तुलना में तूर, उड़द और मूंग के उत्पादन क्षेत्रों में बढ़ोतरी होने की संभावना है। वर्ष 2016 (अप्रैल–दिसम्बर) के दौरान चने की दाल को छोड़कर सभी मुख्य दालों की खुदरा एवं थोक बिक्री कीमतें पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में कम रहीं।

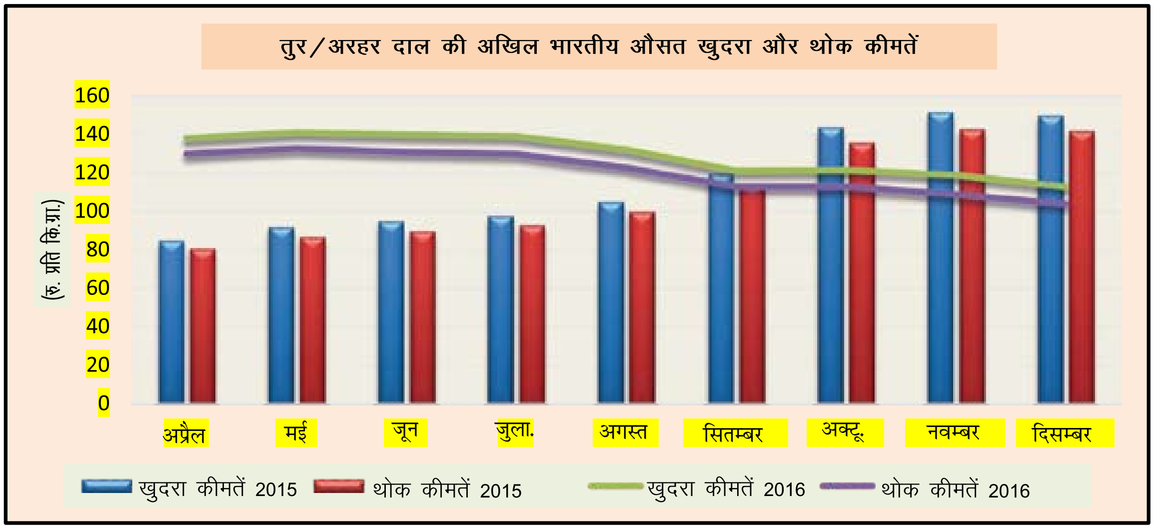
10-4-3-2 अप्रैल–दिसम्बर (2015–16 और 2016–17) के दौरान दालों की खुदरा कीमतों की मूल्य

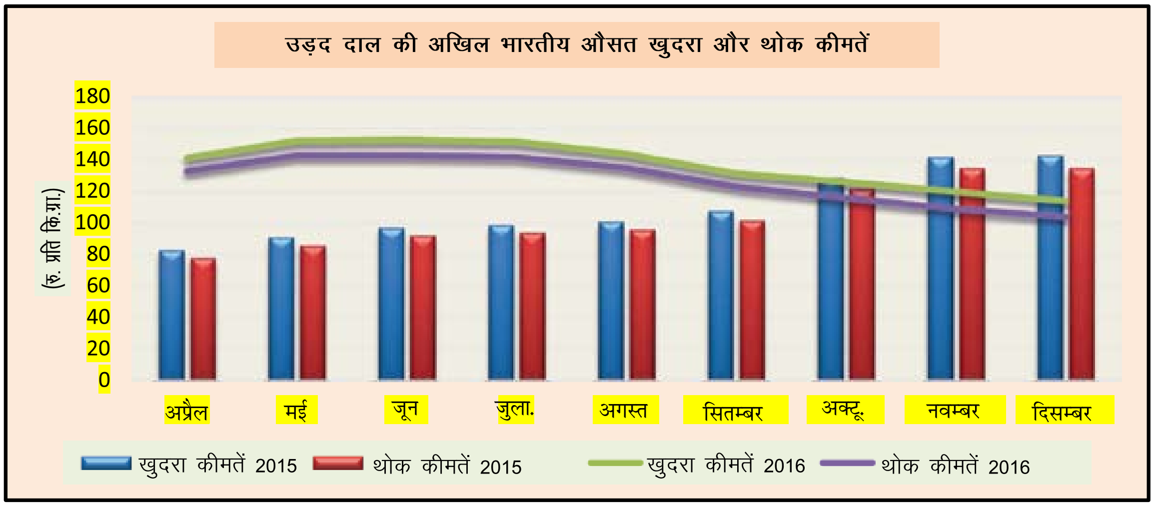
nky	nky	nky
	¼vçSy 2015& fnlEcj] 2015½ ¼#-@fd-xk-½	¼vçSy 2016& fnlEcj] 2016½ ¼#-@fd-xk-½
चना दाल	35-88	52-159
तूर/अरहर दाल	55-210	64-180
उड़द दाल	52-198	73-198
मूंग दाल	67-135	55-150
मसूर दाल	57-120	52-120

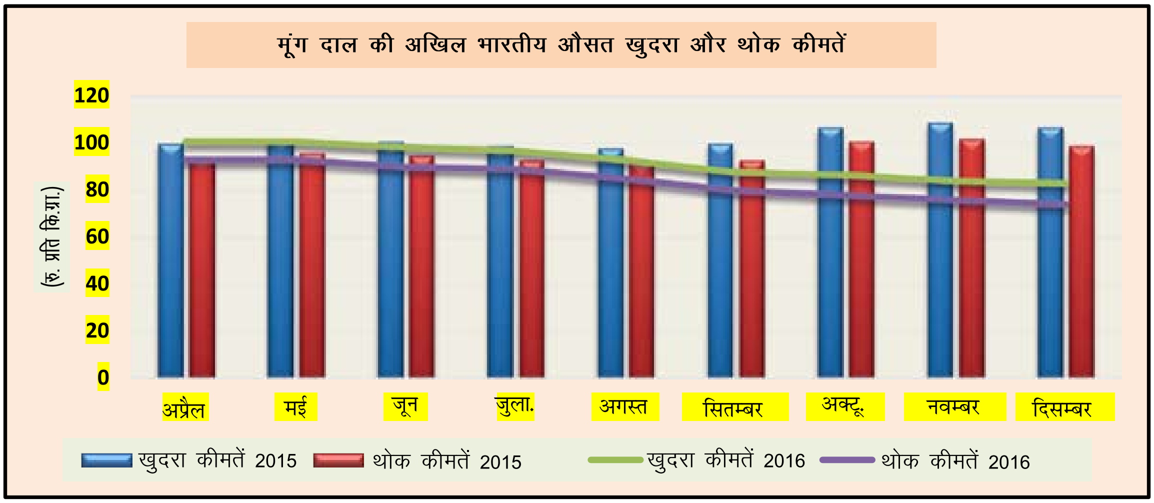
स्रोतः – राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

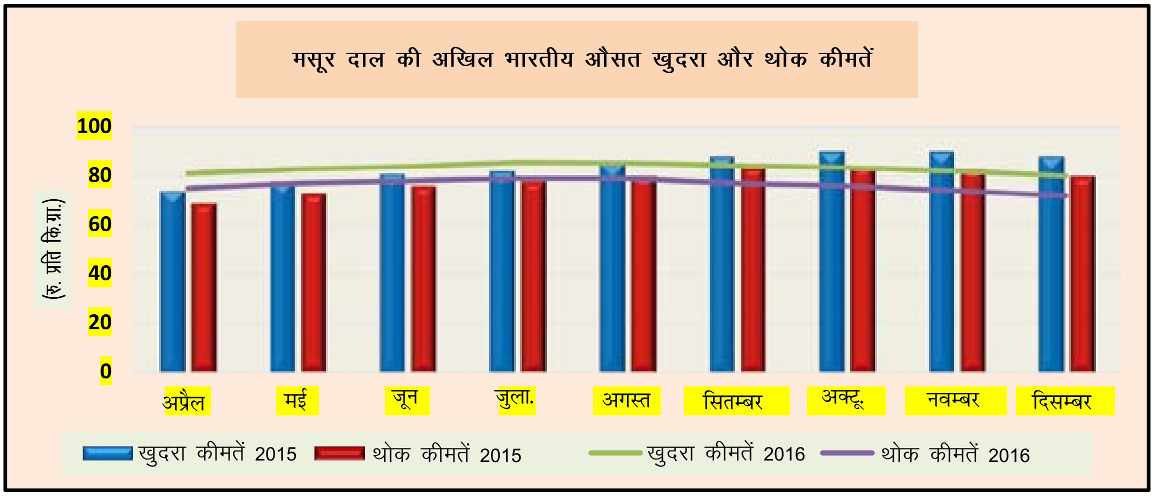
10-4-3-3 चना दाल, तूर/अरहर दाल, उड़द दाल, मूंग दाल और मसूर दाल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे ग्राफ में दर्शाए गए हैं



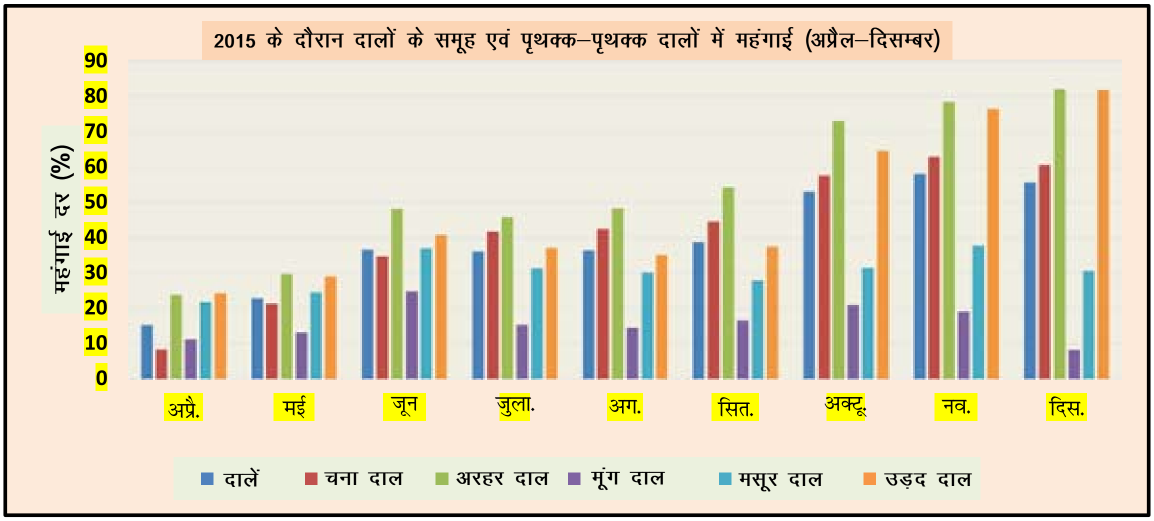


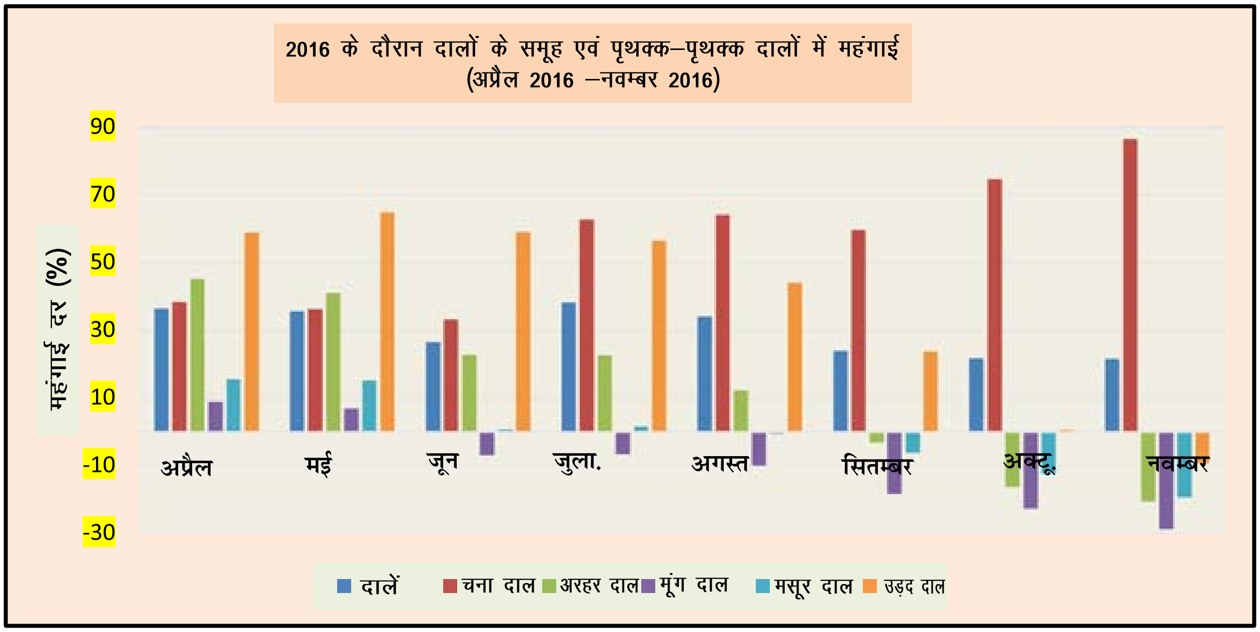






10-4-3-4 अप्रैल 2015–दिसम्बर, 2015 और अप्रैल, 2016 से नवम्बर 2016 के दौरान दालों की समग्र एवं दाल–वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है





स्रोतः औद्योगिक नीति एवं संवर्ध विभाग

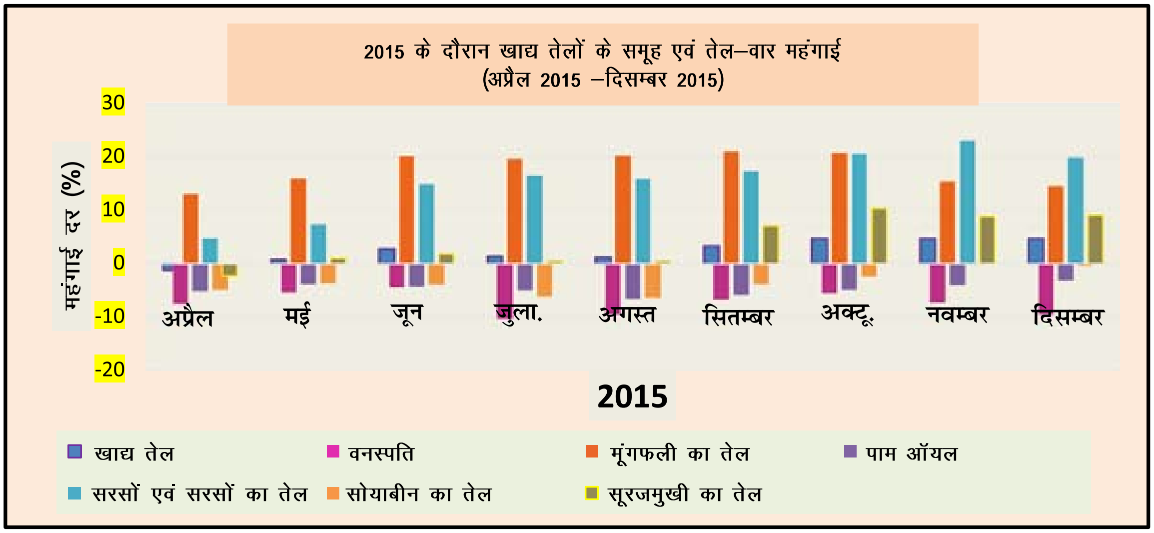
10-4-4 [kk| rsy

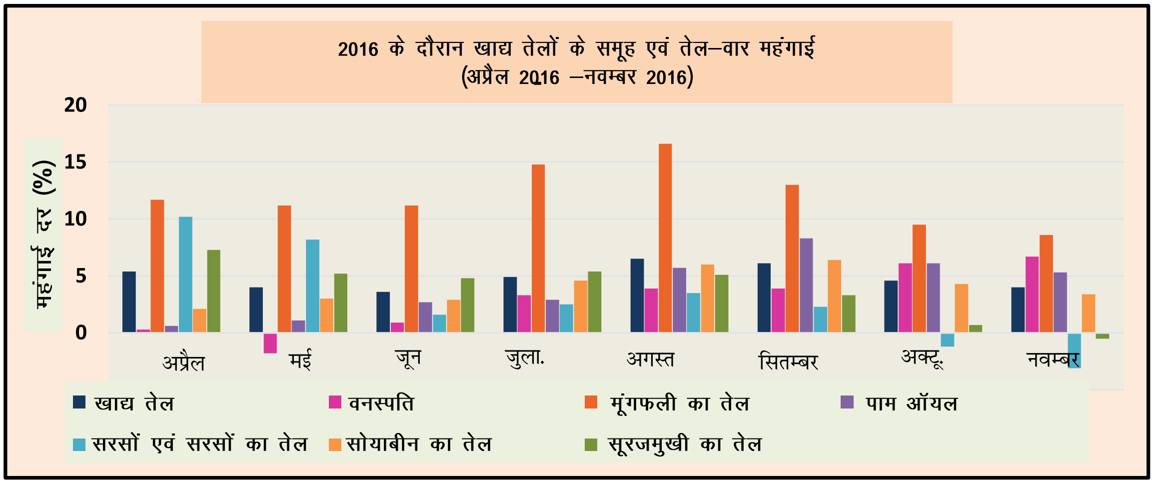
10-4-4-1 कृषि मंत्रालय द्वारा जारी किए गए वर्ष 2016–17 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार खरीफ तिलहन का उत्पादन पिछले वर्ष के 198.90 लाख टन के अग्रिम अनुमानों की तुलना में 233.63 लाख टन होने का अनुमान है। खरीफ तिलहन के इस समग्र उच्च अनुमानित उत्पादन का कारण – मूंगफली का उत्पादन 51.07 लाख टन से बढ़कर 64.58 लाख टन; नाईजर बीज का उत्पादन में 0.96 लाख टन से बढ़कर 1.01 लाख टन, सूरजमुखी का उत्पादन 1.16 लाख टन से बढ़कर 1.34 लाख टन तथा सोयाबीन का उत्पादन 118.32 लाख टन से बढ़कर 142.23 लाख टन होना है। तथापि, अरंड बीज का उत्पादन 19.44 लाख टन से कम होकर 17.31 लाख टन और तिल का उत्पादन 7.95 लाख टन से कम होकर 6.75 लाख टन रह जाने का अनुमान है।

10-4-4-2 खाद्य तेलों की घरेलू आवश्यकताओं के 50% से अधिक को आयातों के जरिए पूरा किया जाता है जिसमें से कुल आयातों का एक बड़ा भाग कच्चा पॉम तेल और सोयाबीन तेल होता है।

कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण द्वारा नौ तिलहनों के उत्पादन के सम्बन्ध में दिनांक 22.09.2016 को रिलीज किए गए प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2015–16 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के 198.90 लाख टन की तुलना में वर्ष 2016–17 (नवम्बर–अक्टूबर) के दौरान 233.63 लाख टन की खेती किए जाने का अनुमान है।

10-4-4-3 अप्रैल 2015–दिसम्बर, 2015 और अप्रैल, 2016 से अक्टूबर 2016 के दौरान खाद्य तेल की समग्र एवं खाद्य तेल–वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है।





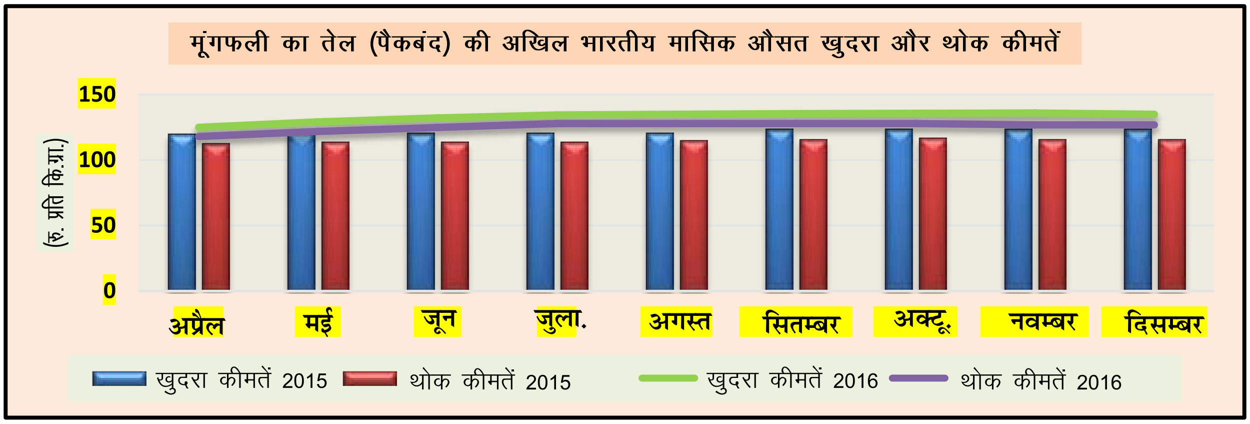
स्रोत : औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग

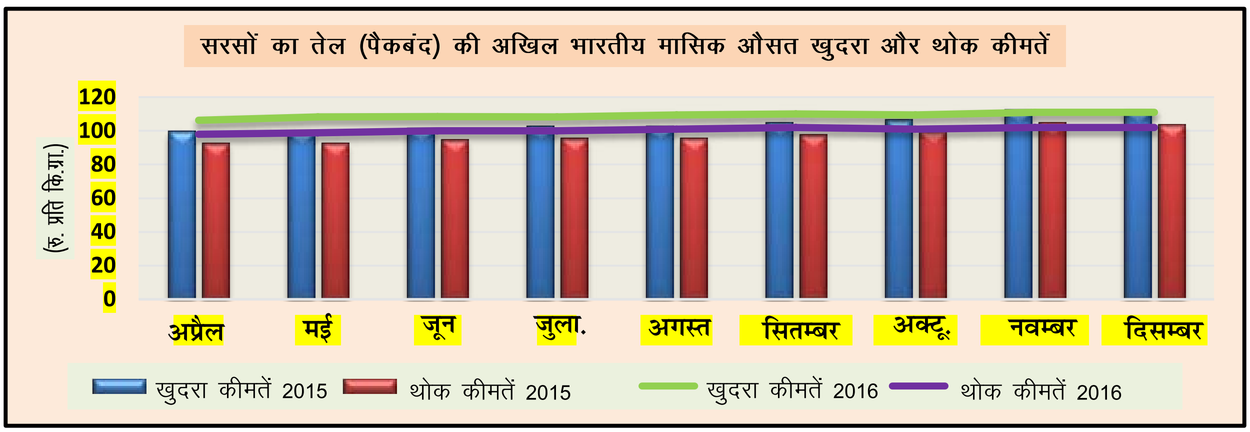
10-4-4-4 अप्रैल–दिसम्बर (2015–16 और 2016–17) के दौरान खाद्य तेलों की मूल्य सीमा

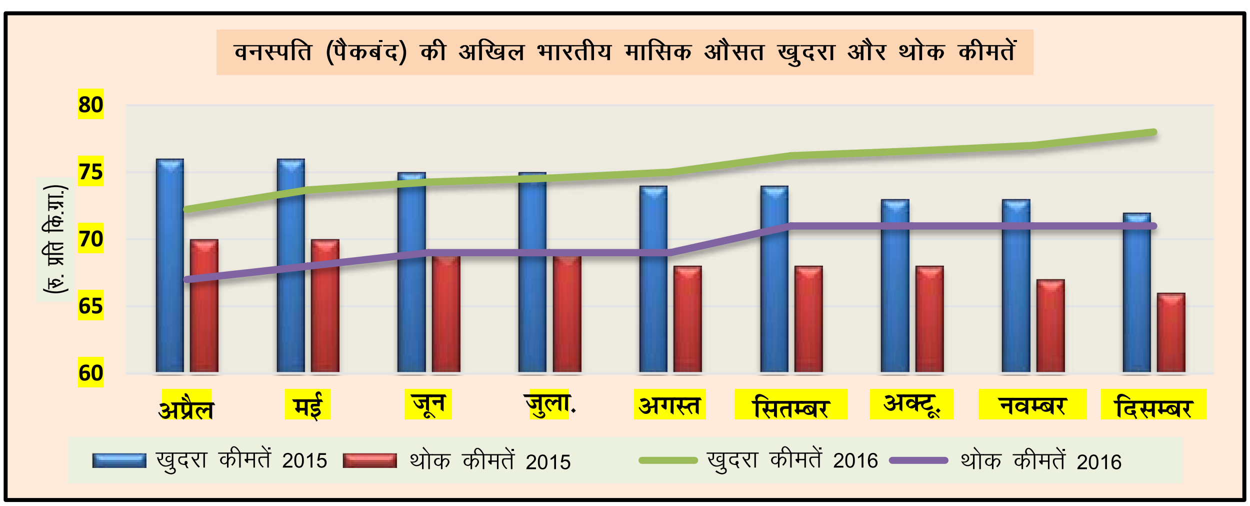
[kk| rsy	nkys	nkys
	¼vçSy 2015& fnlEcj] 2015½ ¼#-@fd-xzk-½	¼vçSy 2016& fnlEcj] 2016½ ¼#-@fd-xzk-½
सरसों का तेल	72-175	70-179
वनस्पति	46-120	55-120
मूंगफली का तेल	72-208	67-182
पॉम ऑयल	48-96	52-131
सोया ऑयल	65-121	60-125
सूरजमुखी का तेल	73-192	74-192

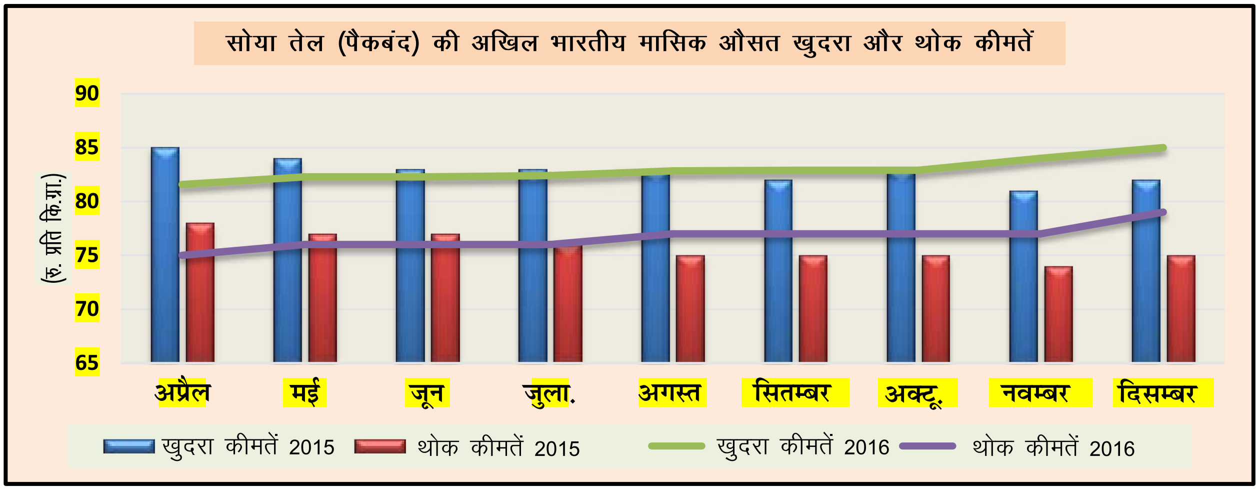
स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

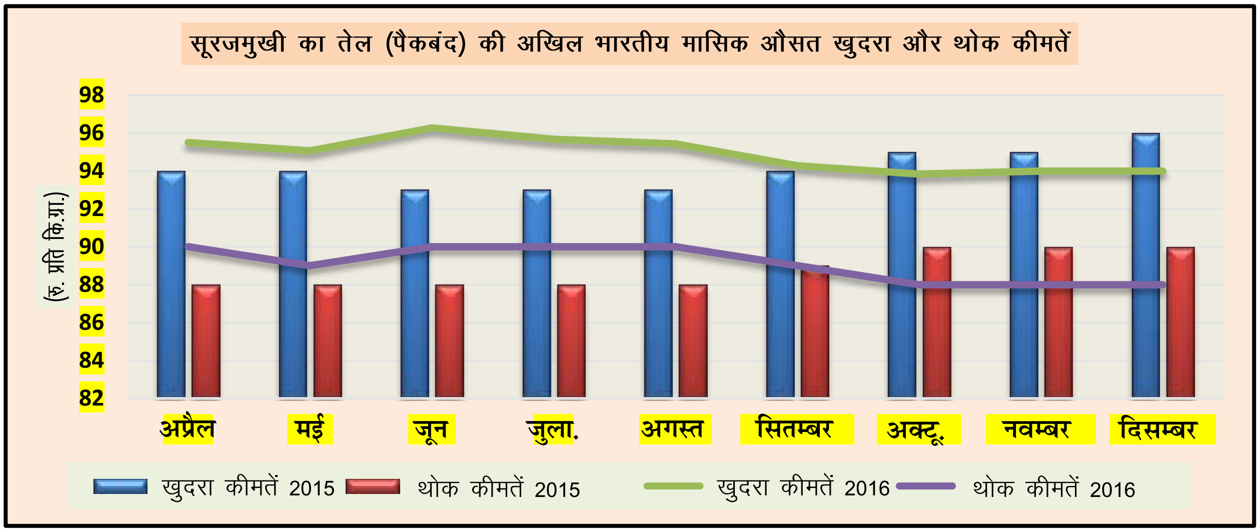
10-4-4-5 मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सूरजमुखी का तेल, सोया ऑयल, पॉम ऑयल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफ में दर्शाए गए हैं:

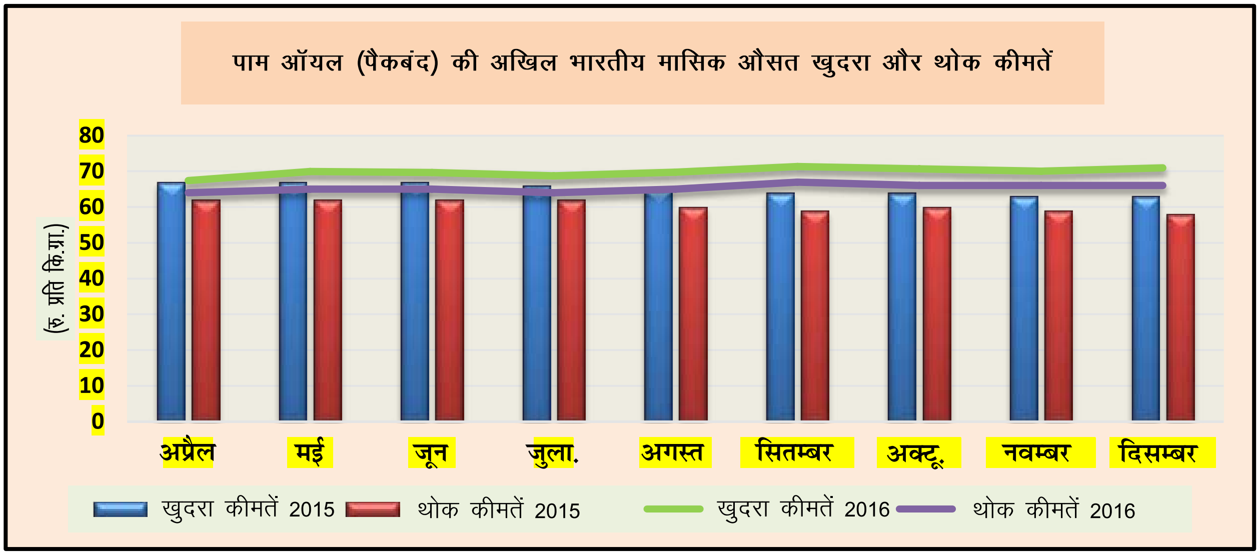












स्रोत : – राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10-4-5 lfCt;k

10-4-5-1 सरकार सब्जियों, विशेषरूप से प्याज, आलू और टमाटर के मूल्यों और उपलब्धता पर बारीकी से नज़र रखती है। प्याज, आलू तथा टमाटर के संदर्भ में खुदरा तथा थोक मूल्यों, मंहगाई, उत्पादन तथा अन्य संबंधित सांख्यिकी का विवरण नीचे दिया गया है :

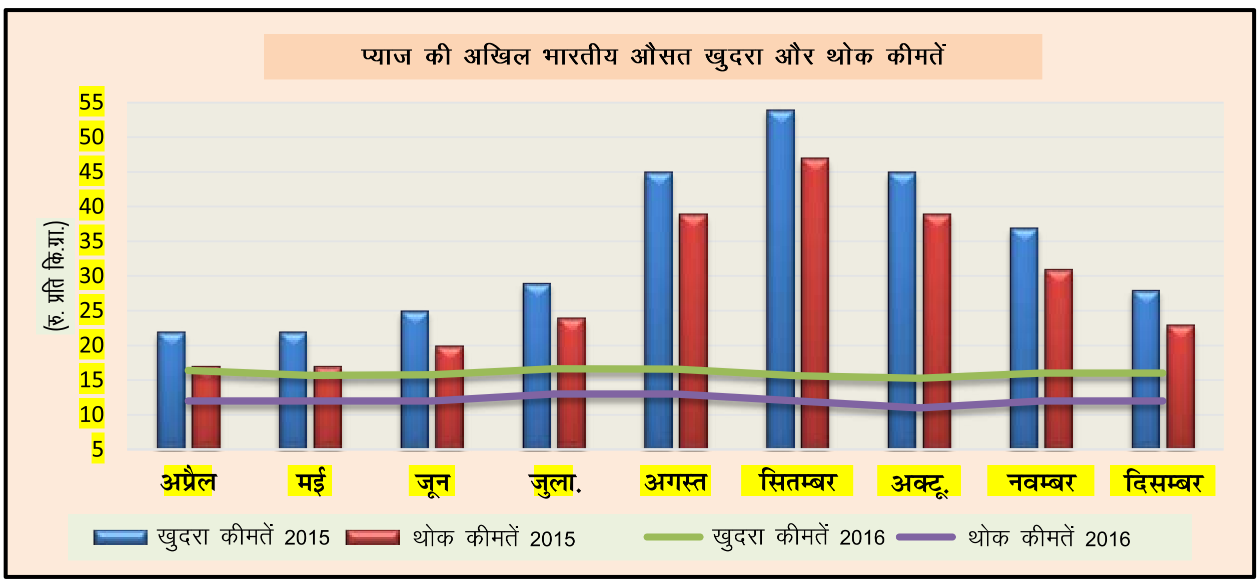
10-4-5-2 I;kt

10-4-5-2-1 प्याज की खेती के सम्बन्ध में राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा जारी किए गए वर्ष 2015–16 के तृतीय अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2015–16 के दौरान प्याज की खेती के तहत 12.25 लाख हैक्टेयर क्षेत्र आने का अनुमान है, जबकि पिछले वर्ष अर्थात 2014–15 के अंतिम अनुमानों में यह 11.73 लाख हैक्टेयर था। वर्ष 2014–15 के 18.92 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2015–16 के दौरान प्याज का उत्पादन 20.99 मिलियन टन होने का अनुमान लगाया गया जो पिछले वर्ष 2014–15 के अंतिम अनुमानों से 10.94% अधिक है।

10-4-5-2-2 वाणिज्य विभाग द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार वर्ष 2014–15 के दौरान निर्यात किए गए 10.86 लाख टन प्याज की तुलना में वर्ष 2015–16 के दौरान 11.14 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया। प्याज़ का निर्यात मुख्य रूप से बांग्लादेश, मलेशिया, दुबई, श्रीलंका, बहरीन, पाकिस्तान, सिंगापुर, इंडोनेशिया, कुवैत, दोहा/कतर, मारीशस आदि को किया जाता है।

10-4-5-2-3 चालू वर्ष के दौरान उत्पादन में बढ़ोतरी के चलते उच्चतर बाजार उपलब्धता के परिणामस्वरूप प्याज की कीमतों में गिरावट का रुझान दिखाई दिया। अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान देश भर के केन्द्रों में प्याज के खुदरा मूल्य 4–45 रु0 प्रति कि.ग्रा. की सीमा के बीच रहे, जबकि अप्रैल–दिसम्बर, 2015 की अवधि के दौरान ये 9–90 रूपये प्रति कि.ग्रा. की सीमा में थे।

10-4-5-2-4 अप्रैल 2014 से दिसम्बर, 2016 तक प्याज के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक मूल्य नीचे ग्राफ में दशाए गए हैं।



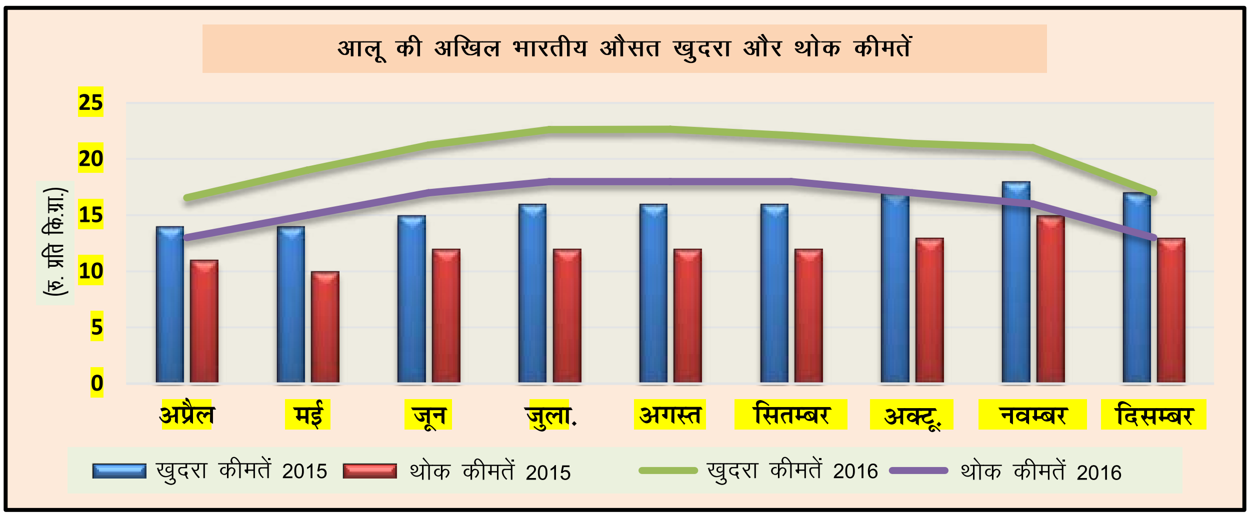
स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10-4-5-3 vkyw

10-4-5-3-1 राष्ट्रीय बागबानी बोर्ड द्वारा रिलीज किए गए आंकड़ों के अनुसार पिछले वर्ष 2014–15 (अंतिम) के 48.09 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2015–16 के दौरान आलू का अनुमानित उत्पादन 43.77 मिलियन टन होने का अनुमान है। राष्ट्रीय बागबानी बोर्ड के तीसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार आलू के उत्पादन के तहत आने वाला क्षेत्र, पिछले फसल वर्ष 2014–15 (अंतिम) के 20.76 लाख हैक्टेयर की तुलना में वर्ष 2015–16 के दौरान 21.34 लाख हैक्टेयर होने का अनुमान है।

10-4-5-3-2 अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान सभी केन्द्रों पर आलू के खुदरा मूल्य 6–40 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में रहे जबकि अप्रैल–दिसम्बर, 2015 के दौरान ये 5–45 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में थे।

10-4-5-3-3 अप्रैल 2015 से दिसम्बर 2015 और अप्रैल 2016 से दिसम्बर 2016 तक आलू की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



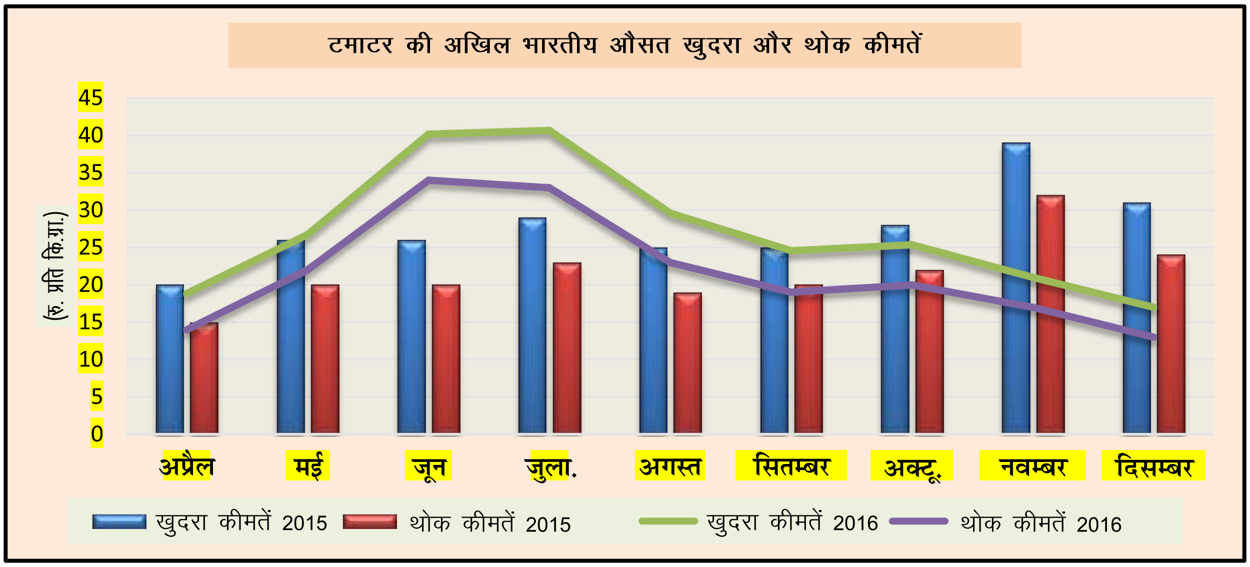
स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10-4-5-4 VekVj

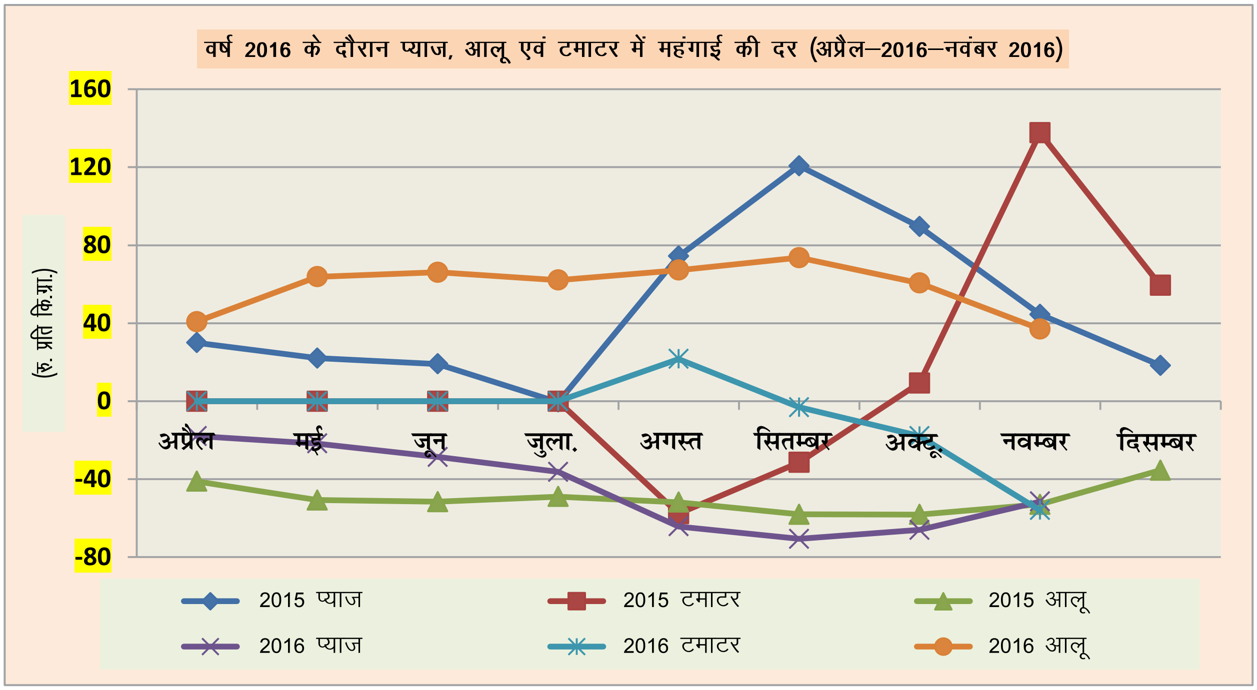
10-4-5-4-1 टमाटर का क्षेत्र और उत्पादन, वर्ष 2014–15 (अंतिम अनुमान) के 7.67 लाख हैक्टेयर क्षेत्र और 16.38 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2015–16 (तीसरे अग्रिम अनुमान) के दौरान 7.60 लाख हैक्टेयर और 18.39 मिलियन टन रहा। (स्रोतः राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड)

10-4-5-4-2 अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान सभी केन्द्रों पर टमाटर की खुदरा कीमतें 3–85 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में रहीं जबकि अप्रैल–दिसम्बर, 2015 के दौरान ये 6–100 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में थीं।

10-4-5-4-3 अप्रैल–दिसम्बर, 2015 और अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के लिए टमाटर की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :



10-4-5-4-4 अप्रैल 2015–दिसम्बर, 2015 और अप्रैल 2016–दिसम्बर, 2016 के दौरान आलू, प्याज और टमाटर की मंहगाई दर ग्राफ में दर्शाई गई है।

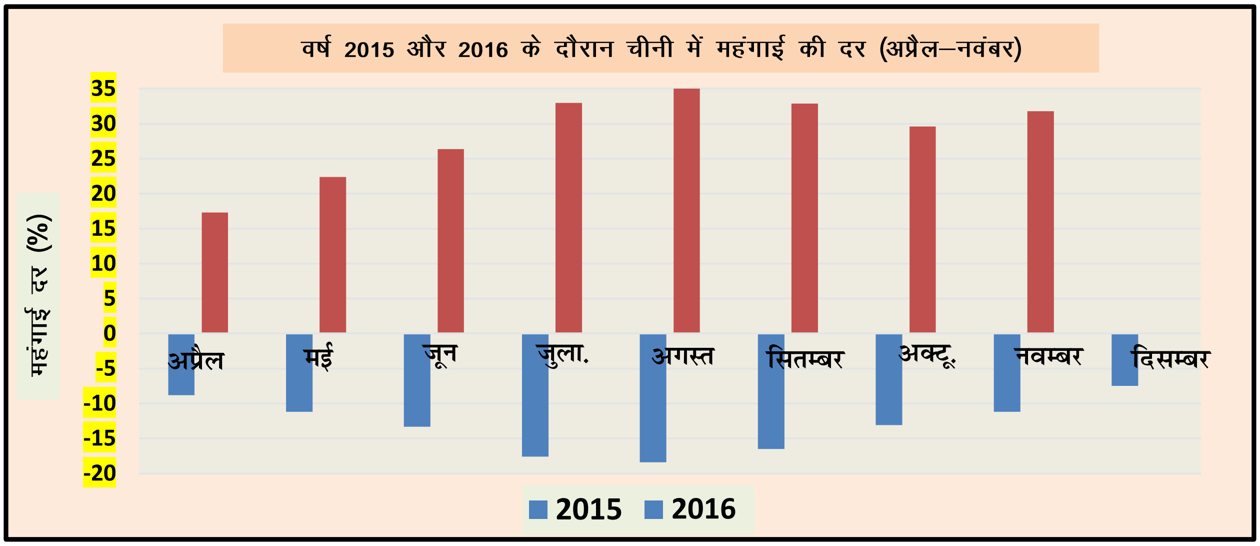


स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10-4-6 phuh

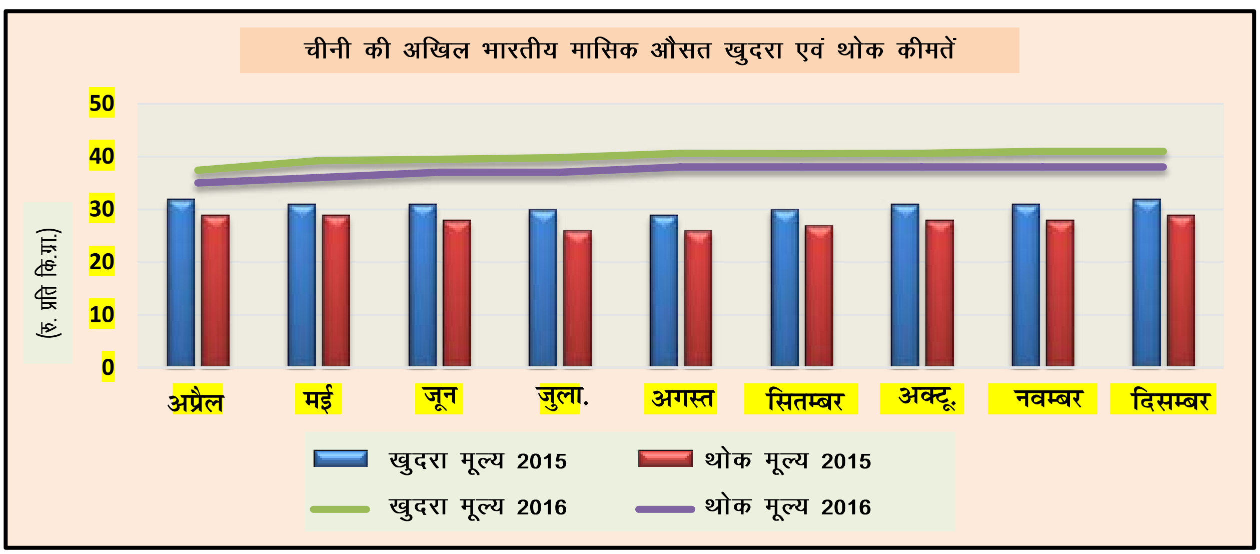
10-4-6-1 अप्रैल – दिसंबर, 2015 के दौरान चीनी की 23–48 रुपये प्रति किलोग्राम की खुदरा कीमतों की तुलना में अप्रैल – दिसंबर, 2016 के दौरान देश भर के केंद्रों में चीनी की खुदरा कीमतें 26–54 रुपये प्रति किलोग्राम की सीमा में रहीं। वर्ष के दौरान चीनी की खुदरा तथा थोक कीमतों में वृद्धि दर्ज की गई। वर्ष 2015 के दौरान अप्रैल से दिसम्बर, 2015 तक पूरे वर्ष चीनी की थोक मूल्य सूचकांक आधारित महंगाई दर नकारात्मक रही, किंतु चालू वित्त वर्ष में अप्रैल, 2016 से नवंबर, 2016 तक इसमें तेजी से बढ़ोतरी हुई।

अप्रैल से दिसंबर, 2015 और अप्रैल से नवंबर, 2016 के दौरान मासिक थोक मूल्य सूचकांक आधरित महंगाई को दर्शाने वाला ग्राफ नीचे दिया गया हैः–



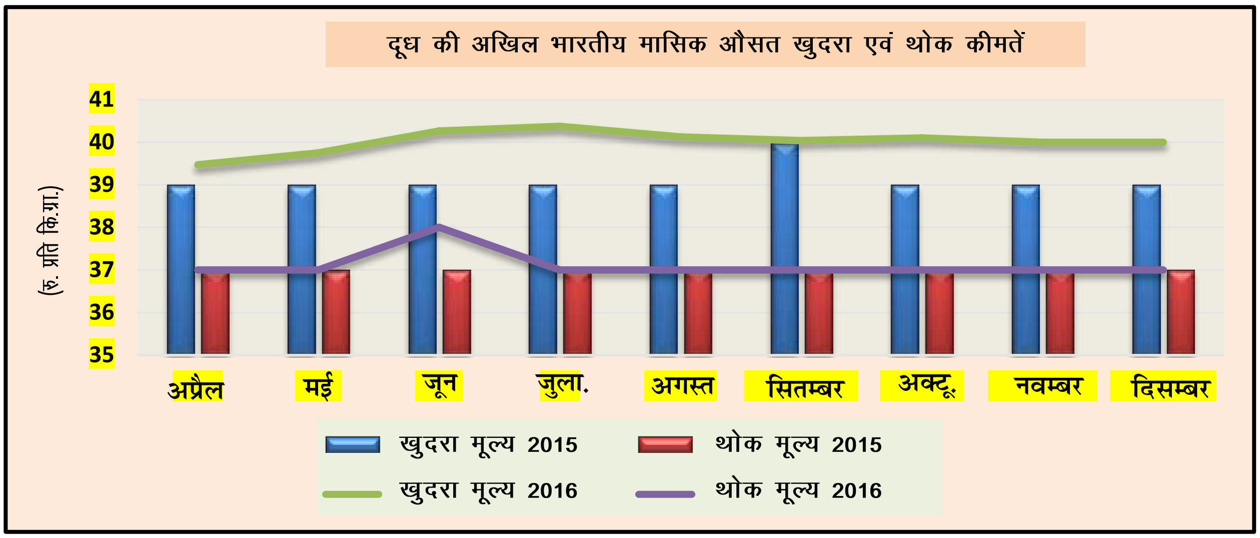
स्रोतः औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग

10-4-6-2 अप्रैल 2015 से नवंबर, 2016 तक चीनी की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :



10-4-7 n/k

सभी केन्द्रों पर दूध के मूल्य, अप्रैल–दिसम्बर, 2015 के 28–65 रूपये प्रति लीटर की तुलना में अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान 25–65 रूपए प्रति लीटर की सीमा में रहे। अप्रैल 2015 से दिसम्बर, 2016 तक दूध की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं।

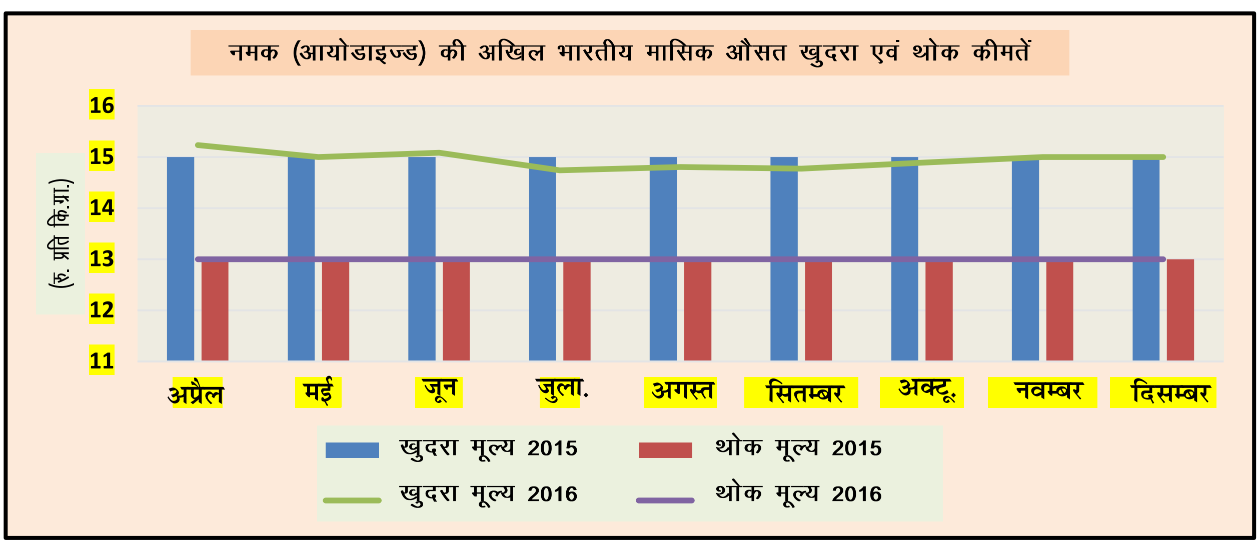


स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10-4-8 ued

नमक की खुदरा कीमतें, अप्रैल–दिसम्बर, 2015 के 6–20 रूपये प्रति किलोग्राम की तुलना में अप्रैल–दिसम्बर, 2016 के दौरान 6–25 रूपये प्रति किलोग्राम की सीमा में रहीं ।

अप्रैल–दिसम्बर, 2015 से अप्रैल–दिसम्बर, 2016 तक नमक की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं।



स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

नरेन्द्र मोदी
माननीय प्रधानमंत्री
दाल की कीमतों में सुधार
के लिए प्रतिबद्ध सरकार
उपलब्धता में सुधार एवं कीमतों को स्थिर करने के लिए उठाये गये कदम
• दालों के 1.5 लाख मिलियन टन के बफर स्टॉक के सृजन का अनुमोदन। प्रभावी बाजार हस्तक्षेप के लिए बफर स्टॉक के रूप में रखी जाने वाली मात्रा को भी बढ़ाया गया है।
• बफर स्टॉक से राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को सब्सिडीकृत दरों पर दालें रिलीज़ की गई ताकि वे इनकी सीधी खुदरा बिक्री अधिकतम 120/–रु0 प्रति किलोग्राम की दर से कर सकें।
• सरकार, दालों की आपूर्ति को सुनिश्चित करने के लिए उत्पादक/निर्यातक देशों के साथ दीर्घकालिक सरकार–से– सरकार के बीच समझौते पर बातचीत कर रही है।
• दालों के उत्पादन को बढ़ावा देने के लिए वर्ष 2016–17 के मौसम की खरीफ फसल के लिए तूर, उड़द तथा मूंग के न्यूनतम समर्थन मूल्य में (बोनस सहित) सबसे अधिक बढ़ोतरी की गई।
• आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 तथा चोर–बाजारी एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 के तहत जमाखोरी एवं चोर–बाजारी के खिलाफ सख्त कार्रवाई करने के लिए राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को परामर्श जारी किए गए।
• केवल वर्ष 2015–16 के दौरान मारे गए 14,484 छापों में 1.34 लाख टन दालें जब्त की गई और उनका निपटान या तो नीलामी द्वारा या आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत अनुमेय अन्य तरीकों द्वारा किया गया।
• दालों के व्यापार से जुड़े धोखेबाज आयातकर्ताओं, व्यापारियों तथा वित्तपोषकों के खिलाफ कानून के अनुसार कार्रवाई की जाती है।
davp 08101/13/0004/1617
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली - 110 001
वेबसाइट: www.consumeraffairs.nic.in
द्वारा जनहित में जारी
ट्विटर पर फॉलो करें @consaff
स्वच्छ भारत
जागो ग्राहक जागो

अध्याय 11

11- vko';d oLr| fofu;eu rFkk ior|u

11-1 ;g foHkkx vU; ckrk| d| lkFk&lkFk fuEufyf[kr vf/kfu;ek| dk Hkh i|'kkfl r dj jgk g%

क. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955

ख. चोर–बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980

11-2 Hkkjr d| lfo/kku dk mÌ'; viu| lHkh ukxfjdk| d| fy, vkÆFkd U;k; miyC/k djkuk gA bl| ikIr dju| d| fy, ljdkjk| d| fy, r|= vkj fl)kUrk| d| lxr micU/kk| e| fuEufyf[kr 'kkfey g%&

- अनुच्छेद 38 ''राज्य ऐसी सामाजिक व्यवस्था की, जिसमें सामाजिक, आर्थिक और राजनैतिक न्याय राष्ट्रीय जीवन की सभी संस्थाओं को अनुप्रमाणित करे, भरसक प्रभावी रूप में स्थापना और संरक्षण करके लोक कल्याण की अभिवृद्धि का प्रयास करेगा। राज्य, विशिष्टतया, आय की असमानताओं को कम करने का प्रयास करेगा और न केवल व्यष्टियों के बीच बल्कि विभिन्न क्षेत्रों में रहने वाले और और विभिन्न व्यवसायों में लगे हुए लोगों के समूहों के बीच भी प्रतिष्ठा, सुविधाओं और अवसरों की असमानता समाप्त करने का प्रयास करेगा।''

- अनुच्छेद 39, ''राज्य अपनी नीति का, विशिष्टतया, इस प्रकार संचालन करेगा कि सुनिश्चित रूप से पुरूष और स्त्री सभी नागरिकों को समान रूप से जीविका के पर्याप्त साधन प्राप्त करने का अधिकार हो; आर्थिक व्यवस्था इस प्रकार चले जिससे धन और उत्पादन–साधनों का सर्वसाधारण के लिए अहितकारी संकेंद्रण न हो''

- अनुच्छेद 46, ''राज्य, जनता के दुर्बल वर्गों के, विशिष्टतया, अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों के शिक्षा और अर्थ संबंधी हितों की विशेष सावधानी से अभिवृद्धि करेगा और सामाजिक अन्याय और सभी प्रकार के शोषण से उसकी संरक्षा करेगा''

उपर्युक्त उल्लिखित संवैधानिक उद्देश्यों को प्राप्त करने की जिम्मेदारी केंद्र और राज्य, दोनों, सरकारों की है जिसमें देश के आर्थिक रूप से कमजोर परिवारों/लोगों को सभी आवश्यक वस्तुओं की उचित कीमतों पर पर्याप्त उपलब्धता को सुनिश्चित करना शामिल है। इस राष्ट्रीय उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, केंद्र सरकार द्वारा मानवों के रूप में आम जनता के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्य, उत्पादन, आपूर्ति और वितरण तथा व्यापार और वाणिज्य को संवैधानिक रूप से सुनिश्चित किया जाएगा। इस प्रयोजन को पूरा

करने के लिए, सातवीं अनुसूची की समवर्ती सूची के अनुच्छेद 246, प्रविष्टि सं. 33 के तहत संसद ने 1 अप्रैल, 1955 को भारत के राष्ट्रपति की सहमति से आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को पारित किया था। इस अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार की शक्तियों को दिनांक 09.06.1978 के आदेश के तहत राज्य सरकारों को व्यापक रूप से प्रत्यायोजित किया गया है।

2. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 सरकार को, आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति को बनाए रखने अथवा उसमें वृद्धि करने के लिए तथा उचित मूल्यों पर उनके समान वितरण और उनकी उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों, उत्पादन, आपूर्ति, वितरण आदि को विनियमित करने के लिए सशक्त बनाता है। अधिनियम के तहत अधिकांश शक्तियां केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों को इस निर्देश के साथ प्रत्यायोजित की गई हैं कि वे अपनी इन शक्तियों का प्रयोग करेंगे। अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों ने अधिनियम के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए उत्पादन, वितरण मूल्य आदि को विनियमित करने के लिए केंद्रीय आदेश जारी किए हैं और वस्तुओं को आवश्यक वस्तुएं घोषित किया है। वर्तमान में, कृषकों, आम जनता और गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों के हितों का संरक्षण करने के लिए केवल सात आवश्यक वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 के तहत रखा गया है। आम जनता को आबंटित की जाने वाली आवश्यक वस्तुओं की उचित दरों पर उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत विभिन्न विनियामक आदेश जारी करने, नीतियां और तंत्र बनाने के लिए केंद्र सरकार की शक्तियों का प्रयोग किया जा रहा है, ये मंत्रालय/विभाग और उन्हें आबंटित की गई वस्तुएं निम्नानुसार हैंः–

oLrq	iz'kklfud foHkkx
औषधियां	फार्मास्यिुटिकल विभाग
उर्वरक, अकार्बनिक, कार्बनिक अथवा मिश्रित	उर्वरक विभाग
'खाद्य पदार्थ' जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल है	कृषि एवं सहकारिता मंत्रालय, पशुपालन, डेयरी और मत्स्य पालन विभाग, खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग, खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय, उपभोक्ता मामले विभाग
पूर्णतः सूत से निर्मित हंक यार्न;	वस्त्र मंत्रालय
पैट्रोलियम और पैट्रोलियम उत्पाद	पैट्रोलियम विभाग
कच्चा जूट और जूट के वस्त्र;	वस्त्र मंत्रालय
खाद्य फसलों के बीज और फल तथा सब्जियों के बीज	कृषि मंत्रालय
पशुचारे के बीज	कृषि मंत्रालय
जूट के बीज; और	कृषि मंत्रालय और वस्त्र मंत्रालय
बिनौला	कृषि मंत्रालय और वस्त्र मंत्रालय

* ^[kk| inkFkZ* ifjHkk"kk esa dPpk vkSj rS;kj [kk| inkFkZ vkSj [kk| rS;kj djus dh fy, vifj{kr lkexzh 'kkfey gSA

3. मंत्रिमंडल के निर्णय के अनुसार, केंद्र सरकार ने दिनांक 29 सितंबर, 2016 को आदेश सा.का.नि. 929 (अ) जारी किया गया और सभी सुसंगत आदेशों को मिला दिया गया तथा यह अनुमति दी गई है कि कोई भी व्यापारी स्वतंत्र रूप से गेहूं, गेहूं उत्पादों (नामतः मैदा, रवा, सूजी, आटा, परिणामी आटा और भूसी), धान, चावल, मोटे अनाज, गुड़ हाइड्रोजेनेटिड वनस्पति तेल अथवा वनस्पति, प्याज, खाद्य तिलहनें, खाद्य तेल, दालें तथा चीनी और आलू खरीद सकता है और इसलिए, अन्य बाते समान रहते हुए, इस अधिनियम के तहत जारी किसी आदेश के तहत उसे परमिट अथवा लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होगी। खरीद, संचलन, बिक्री, आपूर्ति, वितरण अथवा बिक्री के लिए भंडारण के संबंध में उपबंध खाद्य तिलहनों, खाद्य तेलों और दालों के संबंध में 30.09.2017 तक की अवधि तक के लिए और चीनी के संबंध में 28. 04.2017 तक की अवधि के लिए लागू रहेंगे।

4. चोर–बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 का अनुपूरक है। इसका कार्यान्वयन राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के जरिए आवश्यक वस्तुओं आदि की जमाखोरी और चोरबाजारी जैसी गैर–कानूनी और अनैतिक व्यापार पद्धतियों के निवारण के लिए किया जा रहा है। यह अधिनियम केंद्र और राज्य सरकारों को ऐसे व्यक्तियों को नजरबंद करने में सशक्त बनाता है जिनकी गतिविधियां सामान्य रूप में सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत लक्षित समूहों सहित समुदाय के लिए आवश्यक वस्तुओं के अनुरक्षण के प्रति हानिकारक पाई जाती है।

5. इन अधिनियमों के उपबंधों को लागू करने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उल्लंघनकर्ताओं के विरूद्ध कार्रवाई करने के लिए अग्र–सक्रिय होना पड़ेगा और उपभोक्ता मामले विभाग को नियमित रूप से सूचित करना होगा। राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों से प्राप्त रिपोर्टों के अनुसार वर्ष 2016 के दौरान 31.12.2016 तक 78027 छापे मारे गए, 6114 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 3731 व्यक्तियों पर अभियोग चलाया गया और 289 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया। दिनांक 01.01. 2016 से 31.12.2016 तक की अवधि के दौरान अधिनियम के तहत 163 व्यक्तियों के विरूद्ध नजरबंदी आदेश जारी किए गए।

6. तमिलनाडु में, आवश्यक वस्तुओं के व्यापार में कदाचारों की जांच करने और आवश्यक वस्तुओं के व्यापार और आपूर्ति में चोर बाजारी, जमाखोरी और मुनाफाखोरी बर्दाश्त न करना सुनिश्चित करने और आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 के तहत अधिसूचित किसी आदेश के उल्लंघन को रोकने के लिए के लिए, एक पृथक पुलिस विंग नामतः नागरिक आपूर्ति अपराध जांच विभाग की स्थापना की गई है ताकि सरकारी स्कीमों के लाभ लक्षित लाभार्थियों तक पहुँच सके। ऐसे संस्थान किन्हीं अन्य राज्यों में

मौजूद नहीं है। राज्यों से, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत आवश्यक वस्तुओं की निगरानी के तमिलनाडु मॉडल को अंगीकृत करने का अनुरोध किया गया है।

7. राज्य सरकारों के खाद्य मंत्रियों की तीसरी राष्ट्रीय परामर्श बैठक का आयोजन दिनांक 21.05.2016 को केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की अध्यक्षता में किया गया। राज्यों के प्रधान सचिवों/खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले विभाग के सचिवों ने भी इस बैठक में भाग लिया। बैठक में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए 18 कार्यों सहित एक कार्य योजना के सम्बन्ध में निर्णय लिया गया। सभी कार्य खाद्य वस्तुओं की मूल्य वृद्धि, जमाखोरी एवं चोर–बाजारी और स्टॉक सीमाओं आदि को तर्कसंगत बनाने से संबंधित हैं। बैठक के मुख्य निष्कर्ष निम्नानुसार हैः–

- राष्ट्रीय परामर्शी बैठकें वर्ष में दो बार आयोजित की जाएंगी और कृषि मंत्रालय से मंत्रियों और अधिकारियों को आमंत्रित किया जाएगा।
- शीघ्र नष्ट होने वाली खाद्य वस्तुओं की शीतभंडारण श्रृंखलाओं की क्षमता को बढ़ाने के लिए उन्हें सुदृढ़ बनाया जाएगा और ऐसी वस्तुओं के ताजा रखने की अवधि को बढ़ाने के लिए उनका उन्नयन किया जाएगा।
- राज्यों द्वारा, संपूर्ण आयातित मात्रा को देशी बाजार में भेजने के लिए लैडिंग के बाद 45 दिनों की समय–सीमा अधिरोपित करनी चाहिए। दलहन के आयातकों द्वारा स्टॉक स्थिति का प्रकटीकरण पारदर्शी रूप में किया जाना चाहिए।
- राज्यों द्वारा, मिलरों, आयातकों और व्यापारियों के लिए दलहन पर स्टॉक सीमाओं को तर्कसंगत बनाना चाहिए। दालों के उपभोगकर्ता और आधिक्य वाले राज्यों के लिए अलग से तर्कसंगत और वैज्ञानिक स्टॉक सीमाएं होनी चाहिए, ताकि आपूर्ति श्रृंखला तंत्र सुचारू बना रहे और दालें उचित मूल्यों पर उपलब्ध हो सकें।
- कीमतों में कमी लाने के लिए, जहां कही आवश्यक हो, राज्यों द्वारा वैट और स्थानीय करों में छूट देने के प्रयास किए जाने चाहिए।
- राज्यों द्वारा, राज्य में कृषि उत्पादों पर एक ही बाजार शुल्क लगाने के लिए प्रयास करने चाहिए और खुले बाजार में दालों की कीमतों में कमी लाने के लिए करों पर उप–करों से छूट दी जाए।
- ई–नेशनल मार्किटिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए सभी राज्यों द्वारा कृषि विपणन कानूनों में सुधारों को यथाशीघ्र पूरा किया जाए।
- राज्यों को अपने स्वयं के मूल्य स्थिरीकरण कोष सृजित करने चाहिए, यदि ये पहले से सृजित नहीं किए गए हैं, और अपने स्वयं के बफर स्टॉक भी बनाए और कीमतों को नियंत्रित करने के लिए वास्तविक समय पर बाजार हस्तक्षेप भी सुनिश्चित करें।
- सभी राज्यों में आवश्यक वस्तुओं की जमाखोरी, मुनाफाखोरी, गुटबंदी, धोखधड़ीपूर्ण व्यापार और चोरबाजारी के विरूद्ध प्रभावी निवारक नजरबंदी सुनिश्चित करने के लिए राज्यों द्वारा आवश्यक

वस्तु अधिनियम के तहत पुलिस के तमिलनाडु मॉडल जैसी व्यवस्था को अपनाने की जांच करनी चाहिए।

- राज्यों द्वारा, बफर स्टॉक से उठान की गई दालों की मिलिंग और भंडारण के लिए अपनी स्वयं की व्यवस्था की जानी चाहिए और मूल्य स्थिरीकरण कोष से प्राप्त दालों को निर्धारित दरों से अधिक दरों पर न बेचा जाए।
- सभी राज्यों द्वारा दलहन के व्यापारियों के साथ बैठकें आयोजित की जानी चाहिएं और ऐसी दरे निर्धारित की जाएं जिन पर थोक विक्रेताओं द्वारा फुटकर विक्रेताओं को और फुटकर विक्रेताओं द्वारा प्राथमिक उपभोक्ताओं को दालों की बिक्री की जाए।
- एन.एफ.एस.ए., डी.बी.टी., आद्योपांत कम्प्यूटरीकरण, डी.सी.पी. स्कीम, ऑनलाइन प्रोक्योरमैंट सिस्टम, साइलो कंस्ट्रक्शन तथा खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग के तहत सभी अन्य कार्यक्रम समयबद्ध तरीके से सभी संघटकों के साथ प्रभावी रूप से कार्यान्वित किए जाएं।

8. राष्ट्रीय परामर्शी बैठक – 2016 में निर्णीत कार्य–योजना की स्थिति की समीक्षा करने के लिए, खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले के प्रधान सचिवों के साथ एक समीक्षा बैठक का आयोजन सचिव (उपभोक्ता मामले) की अध्यक्षता में दिनांक 19.08.2016 को किया गया। राज्यों को परामर्श दिया गया कि वे एक पृथक उपभोक्ता मामले विभाग/निदेशालय का सृजन करें जिसे केंद्रीय उपभोक्ता मामले विभाग को दिए गए अधिदेश के अनुसार अधिदेश दिया जाए।

9. दालों, खाद्य तेलों आदि जैसी आवश्यक खाद्य वस्तुओं में धोखधड़ीपूर्ण व्यापार, चोर–बाजारी, जमाखोरी और गुटबंदी की निगरानी करने के लिए विभिन्न प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा प्रभावी और समन्वित कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए, सचिव उपभोक्ता मामले की अध्यक्षता में इन एजेंसियों के एक समूह का गठन किया गया। खाद्य महंगाई की समीक्षा करने और राज्यों से परामर्श करने के लिए, इस समूह की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की जाती हैं और राज्यों तथा अन्य एजेंसियों द्वारा कीमतों को उचित स्तर पर बनाए रखने के उपायों के बारे में सुझाव दिए जाते हैं तथा राज्यों के साथ डाटा/सूचना का आदान–प्रदान किया जाता है और आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत समन्वित कार्य सुनिश्चित की जाती है। अभी तक इस समूह की नौ बैठके आयोजित की जा चुकी हैं। पिछली बैठक (9वीं बैठक) का आयोजन दिनांक 14.12.2016 को किया गया।

10. माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने सभी मुख्यमंत्रियों को परामर्श दिया कि वे राष्ट्रीय परामर्शी बैठक 2016 में एकमत से लिए गए निर्णयों पर कार्रवाई करें। दालों की बढ़ती कीमतों को नियंत्रित करने के लिए राज्यों को निम्नलिखित अतिरिक्त उपाय करने की सलाह दी गई:

- दालों पर वैट और अन्य स्थानीय करों से छूट दी जानी चाहिए।
- राज्यों द्वारा, संपूर्ण आयातित मात्रा को देशी बाजार में भेजने के लिए लैडिंग के बाद 45 दिनों की समय–सीमा अधिरोपित करनी चाहिए। दलहन के आयातकों द्वारा स्टॉक स्थिति का प्रकटीकरण पारदर्शी रूप में किया जाना चाहिए।

- राज्यों द्वारा, मिलरों, आयातकों और व्यापारियों के लिए दलहन पर स्टॉक सीमाओं को तर्कसंगत बनाना चाहिए। दालों के उपभोगकर्ता और आधिक्य वाले राज्यों के लिए अलग से तर्कसंगत और वैज्ञानिक स्टॉक सीमाएं होनी चाहिए, ताकि आपूर्ति श्रृंखला तंत्र सुचारू बना रहे और दालें उचित मूल्यों पर उपलब्ध हो सकें।

11. अधिकारी जिनसे संपर्क किया जाएः– दोनों अधिनियमों – आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 और चोर–बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम 1980 के तहत सक्षम प्राधिकारी– (i) संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली–110001, (ii) राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों में अधिनियमों के तहत कार्रवाई करने के लिए, राज्यों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता संरक्षण विभाग के सचिव (iii) संबंधित क्षेत्र के पुलिस कमिश्नर/आई.जी., पुलिस और (iv) संबंधित जिले के जिला मजिस्ट्रेट/जिला क्लैक्टर – हैं। इन प्राधिकारियों के अतिरिक्त, इस प्रयोजनार्थ राज्य सरकार, राज्य में जितने चाहे उतने अधिकारियों को शक्तियां प्रदान कर सकती है। नागरिकों/नागरिकों के समूहों/संघों आदि द्वारा जमाखोरों, चोर–बाजारियों, मुनाफाखोरों आदि, जिनकी गतिविधियां आम जनता और बी.पी.एल. परिवारों को आवश्यक वस्तुओं की पर्याप्त और उचित दरों पर उपलब्धता के संबंध में सरकार की स्कीमों के लाभों से वंचित कर सकती हैं, के विरूद्ध सरकारी आदेशों के उल्लंघन के संबंध में की जाने वाली शिकायतें लिखित में अथवा ई–मेल द्वारा किसी भी प्राधिकारी को की जा सकती हैं, इन दोनों अधिनियमों का कार्यान्वयन, आम जनता की जागरूकता और राज्य और संघ राज्य क्षेत्रों की पुलिस की अग्र–सक्रियता और संबंधित विभागों नामतः नागरिक आपूर्ति, उर्वरक/ कृषि, स्वास्थ्य आदि पर निर्भर करता है।

ग्राहक है
तो व्यापार है!
श्री नरेन्द्र मोदी, माननीय प्रधानमंत्री
जागो ग्राहक जागो...
अपने अधिकार मांगो !
जागो ग्राहक जागो
1. सुरक्षित उत्पादों का अधिकार
2. सूचित किये जाने का अधिकार
3. चुनने का अधिकार
4. सुने जाने का अधिकार
5. शिकायत निवारण का अधिकार
6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
जब कोई विक्रेता आप से करे अन्याय...
उपभोक्ता फोरम से मांगो न्याय
अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम के लिए देखें
www.ncdrc.nic.in
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
आज़ादी 70 साल
याद करो कुर्बानी
उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता के लिये कॉल करे
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन
1800-11-4000 (टोल फ्री)
आप अपनी शिकायत दर्ज करने के लिये
www.nationalconsumerhelpline.in
पर भी लॉग इन कर सकते है
भ्रामक विज्ञापन के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिये
www.gama.gov.in
पर लॉग इन करें
@consaff

अध्याय 12

12- ctV ,oa foÙkh; iqujh{kk

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग) के एकीकृत वित्त प्रभाग के प्रमुख अपर सचिव एवं वित्त सलाहकार है।

12-1 ,dh—r foÙk iHkkx d¢ drZO; fuEufyf[kr gS% &

- यह सुनिश्चित करना कि मंत्रालय द्वारा बजट तैयार करने के लिए निर्धारित समय सीमा का अनुपालन किया जा रहा है और बजट वित्त मंत्रालय द्वारा समय–समय पर जारी अनुदेशों के अनुरूप तैयार किया जा रहा है।
- वित्त मंत्रालय को भेजने से पूर्व सारे बजट प्रस्तावों की जांच करना।
- यह देखना कि विभागीय लेखों का रख–रखाव सामान्य वित्तीय नियमों (जी.एफ.आर.) के अनुसरण में अपेक्षाओं के अनुरूप किया जा रहा है। विशेषरूप से यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि मंत्रालय द्वारा न केवल उसके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से नियंत्रित किए जाने वाले अनुदानों अथवा विनियोजनों में से किए गए व्यय के लेखों का रख–रखाव किया जाए अपितु इसके द्वारा अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा किए गए व्यय के आंकड़े भी प्राप्त किए जाएं ताकि मंत्रालय के पास अपने क्षेत्राधिकार में आने वाले व्यय की प्रगति की माह–दर–माह तस्वीर हो;
- आवश्यक नियंत्रण रजिस्टर रखकर स्वीकृत अनुदानों की तुलना में अनुदानों में से किए गए खर्च की प्रगति की निगरानी और पुनरीक्षा करना तथा जहां व्यय की प्रगति सामान्य न हो, वहां नियंत्रण प्राधिकारियों को समय रहते चेतावनी देना;
- बजट अनुमानों की वास्तविक तैयारी करने, बुक ऋणों पर नजर रखने और प्रत्याशित बचतों को समय पर वापिस करने में सुविधा के लिए सामान्य वित्तीय नियमों के तहत अपेक्षित, देनदारियों और प्रतिबद्धताओं के रजिस्टर का उचित रख–रखाव सुनिश्चित करना;
- अनुदानों के लिए अनुपूरक मांगों हेतु प्रस्तावों की जांच करना;
- प्रत्यायोजित शक्तियों के क्षेत्र में आने वाले सभी मामलों के संबंध में प्रशासनिक मंत्रालय को परामर्श देना। इसमें मंत्रालय को कार्यालय अध्यक्ष की हैसियत से प्राप्त शक्तियों के अलावा सभी शक्तियां शामिल हैं। आंतरिक वित्त प्रभाग द्वारा अनिवार्य रूप से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्रत्यायोजित शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा जारी की गई स्वीकृति में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख किया जाए कि यह आंतरिक वित्त प्रभाग के परामर्श से जारी किया गया है;

- विभाग के आउटकम बजट को तैयार करने में सहायता करना और समन्वय करना;
- अपेक्षित दृढ़ता के साथ स्कीमों/परियोजनाओं का उच्च गुणवत्ता मूल्यांकन और मूल्यांकन सुनिश्चित करना;
- अधीनस्थ प्राधिकारियों को शक्तियों के पुनः प्रत्यायोजन के प्रस्तावों की जांच करना;
- स्वयं को स्कीमों के साथ व्यापक रूप से सम्बद्ध रखना और महत्वपूर्ण व्यय के प्रस्तावों के साथ उनके आरम्भिक स्तर से जुडे रहना;
- परियोजनाओं और अन्य सतत् स्कीमों के मामले में स्वयं को प्रगति/निष्पादन के मूल्यांकन से जोड़े रखना और यह देखना कि बजट तैयार करते समय ऐसे मूल्यांकन अध्ययनों को दृष्टिगत रखा जाता है;
- लेखा परीक्षा आपत्तियों के निपटान, निरीक्षण रिपोर्टों, प्रारूप लेखा परीक्षा पैराओं पर अनुवर्ती कार्रवाई की निगरानी करना; और लेखा परीक्षा रिपोर्टों तथा विनियोजन लेखों पर त्वरित कार्रवाई सुनिश्चित करना।
- विभाग और इसके प्रशासनिक नियन्त्रण में आने वाले संगठनों के अधिकारियों के विदेशी दौरों की जांच करना।
- वित्त समिति और भारतीय मानक ब्यूरो की कार्यकारी समिति में केंद्र सरकार का प्रतिनिधित्व करना।
- लेखा परीक्षा रिपोर्टों और लेखों के पुनर्विनियोजन के संबंध में त्वरित कार्रवाई करना।
- सहमति अथवा परामर्श के लिए वित्त मंत्रालय को भेजे जाने के लिए अपेक्षित, व्यय के सभी प्रस्तावों की जांच करना।
- वित्त मंत्रालय द्वारा वांछित निर्धारित विवरणों, रिपोर्टों और विवरणियों का नियमित रूप से और निर्धारित समय पर प्रस्तुत करना सुनिश्चित करना।

12-2 miHkkäk ekey foHkkx d lEcU/k e foÙk o"k 2002&03 l 2016&17 ¼fnlEcj] 2016 rd vufUre½ d ctV vuqekuk] l'kkfèkr vuqekuk vkj okLrfod 0;; dk n'kku okyk fooj.k

(करोड़ ₹ में)

o"k	ekx l[;k	ctV vuqeku			l'kkf/kr vuqeku			okLrfod		
		;kstuk xr	;kstu Ÿkj	dqy	;kst ukxr	;kstu Ÿkj	dqy	;kstuk xr	;kstu Ÿkj	dqy
2002-2003	39	10.15	52.48	62.63	7.50	75.33	82.83	7.13	88.85	95.98
2003-2004	18	9.67	24.76	34.43	9.67	32.98	42.65	8.24	34.85	43.09
2004-2005	18	18.25	32.55	50.80	18.25	64.81	83.06	36.11	43.26	79.37

o"k	ekx l[;k	ctV vu|eku			l|'kkf/kr vu|eku			okLrfod		
		;kstuk xr	;kstuk Ÿkj	d|y	;kst ukxr	;kstuk Ÿkj	d|y	;kstuk xr	;kstuk Ÿkj	d|y
2005-2006	17	107.94	56.90	164.84	90.00	59.89	149.89	86.09	34.04	120.13
2006-2007	17	163.00	68.00	231.00	150.00	52.66	202.66	133.96	35.43	169.39
2007-2008	17	213.00	57.24	270.24	150.00	54.35	204.35	105.83	36.68	142.51
2008-2009	15	209.00	55.03	264.03	160.00	253.65	413.65	142.33	189.42	331.75
2009-2010	16	209.00	271.90	480.90	164.00	264.86	428.86	146.23	231.52	377.75
2010-2011	16	220.00	269.00	489.00	198.00	521.72	719.72	187.92	513.96	701.88
2011-2012	16	225.00	375.36	600.36	185.00	337.61	522.61	175.62	330.89	506.51
2012-2013	16	241.00	383.09	624.09	150.00	363.10	513.10	126.40	360.85	487.25
2013-2014	16	241.00	361.70	602.70	192.00	266.66	458.66	180.08	260.00	440.08
2014-2015	16	220.00	90.79	310.79	140.00	90.88	230.88	131.93	82.59	214.52
2015-2016	17	180.00	96.77	276.77	176.47	144.66	321.13	161.31	140.93	302.24
2016-2017	16	1050.00	207.11	1257.11	3539.00	286.50	3825.50	3469.81	215.33	3685.14*

* प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासंसूचित के अनुसार अनन्तिम व्यय 31 दिसम्बर, 2016 तक का है और इसमें अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 37.40 (37.18 + 0.22) करोड़ रूपए की राशि शामिल है।

12-3 Hk|xrku vk|j y|[kk l|xBu

उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव मुख्य लेखा प्राधिकारी हैं जिनकी सहायता उपभोक्ता मामले विभाग के विशेष सचिव एवं वित्त सलाहकार तथा मुख्य लेखा नियंत्रक करते हैं। उपभोक्ता मामले विभाग के विभागीकृत भुगतान और लेखा संगठन में नई दिल्ली में एक प्रधान लेखा कार्यालय के अलावा चार भुगतान और लेखा कार्यालय हैं जो नई दिल्ली, मुंबई, चेन्नई और कोलकाता में अवस्थित हैं। मुख्य लेखा नियंत्रक, उपभोक्ता मामले विभाग के भुगतान और लेखा संगठन के प्रमुख हैं। मुख्य लेखा नियंत्रक के तहत भुगतान और लेखा संगठन इन कार्यों के लिए जिम्मेदार है – (i) भुगतान और लेखा कार्यालयों तथा चैक आहरण और संवितरण अधिकारियों के जरिए सरकारी सेवकों तथा अन्यों को वेतन और भत्तों, भविष्य निधि दावों, कार्यालय के आकस्मिक खर्चों, विविध भुगतानों, ऋणों और अग्रिमों के साथ–साथ सहायता–अनुदान के भुगतान की व्यवस्था करना; (ii) सेवानिवृत्त होने वाले सरकारी सेवकों के संबंध में पेंशन भुगतान आदेश (पी.पी.ओ.) जारी करना और सेवानिवृत्ति लाभों का भुगतान करना; (iii) उपयोग प्रमाण–पत्रों का पर्यवेक्षण और मॉनीटरिंग करना; (iv) राज्य सरकारों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/स्वायत्तशासी निकायों को दिए गए ऋणों और सहायता–अनुदानों का रिकार्ड रखना; (v) मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्तशासी निकायों को तकनीकी परामर्श देना; (vi) आशोधित रोकड़ प्रबंधन प्रणाली के अंतर्गत व्यय की

पुनरीक्षा करना; (vii) आंतरिक लेखा परीक्षा एकक, सभी आहरण एवं संवितरण अधिकारियों के कार्यालयों तथा मंत्रालय के विभागों के अन्य लेखा परीक्षा योग्य एककों के निरीक्षण और आंतरिक लेखा परीक्षा करने के लिए जिम्मेदार है। इस मंत्रालय का प्रधान लेखा कार्यालय मासिक लेखे, व्यय विवरण, योजनागत व्यय की पुनरीक्षा और वार्षिक लेखे इत्यादि जैसी आवधिक रिपोर्टें तैयार करता है। मासिक लेखे, प्राप्तियां और भुगतानों का समग्र शीर्षवार चित्रण करते हैं। प्रधान लेखा कार्यालय, विभिन्न भुगतान एवं लेखा कार्यालयों द्वारा उसको ई–लेखा के माध्यम से प्रस्तुत किए गए मासिक लेखों को संकलित करता है। मंत्रालय के संकलित लेखों को भारत संघ के लेखों में शामिल करने के लिए महालेखा नियंत्रक, वित्त मंत्रालय को भेजा जाता है। मुख्य लेखा नियंत्रक के समग्र नियंत्रणाधीन, आंतरिक लेखा परीक्षा का प्रबंधन दो लेखा परीक्षा पार्टियों द्वारा किया जाता है जिनमें से एक कोलकाता में और एक नई दिल्ली मुख्यालय में है। आन्तरिक लेखा परीक्षा द्वारा लेखों के प्रबन्धन, विभिन्न वित्तीय एवं लेखा मैनुअलों का कार्यान्वयन, वित्तीय अनियमितताओं और प्रक्रियागत चूकों को इंगित करने सहित अनेक क्षेत्रों में जांच की जाती है।

y[kk&ijh{kk d i{k.kk dk lkj

fu;U=d ,o egky[kk ijh{kd dh cdk;k y[kk&ijh{kk fjikVk ij dh xbZ dkjokbZ lEcU/kh ukV

उपभोक्ता मामले विभाग से सम्बन्धित लेखा–परीक्षा प्रेक्षणों के सम्बन्ध में की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों की स्थिति (31.12.2016 की स्थिति के अनुसार).

e=ky;@foHkkx dk uke	lh-,-th- dh o"kZ 2012&13 dh fjikVZ	lh-,-th- dh o"kZ 2015 dh fjikVZ	lh-,-th- dh o"kZ 2016 dh fjikVZ	dqy ¼1$2$3½
	(1)	(2)	(3)	(4)
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग)	1	3	1	5

जागो ग्राहक जागो
सजग रहें। सावधान रहें।
जब सड़क पर हों।
अपनी और दूसरों की सुरक्षा सुनिश्चित करें
ट्रैफिक नियमों का हमेशा पालन करें और एक जिम्मेदार नागरिक बनें !
• सड़क पार करने के लिए ज़ेब्रा क्रॉसिंग का प्रयोग करें
• ड्राइव करते समय सीट बेल्ट लगाएं
• ड्राइव करते समय मोबाइल फोन का इस्तेमाल न करें
• टू–व्हीलर चलाते समय हेल्मेट अवश्य पहनें
• ट्रैफिक सिग्नल्स का पालन करें
अपने अधिकारों का दावा करने से पहले, नियमों का पालन करना हमारी जिम्मेदारी है
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
द्वारा जनहित में जारी
उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए कॉल करें
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000
आप अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.nationalconsumerhelpline.in और www.core.nic.in (टॉल फ्री नंबर 1800–11–4566) पर भी लॉग ऑन कर सकते हैं। भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.gama.gov.in पर लॉग इन करें।

अध्याय 13

13- Çgnh dk i|xkeh i|;kx

13-1 jktHkk"kk vf/kfu;e rFkk mlds rgr cuk, x, fu;eksa dk vuqikyu

इस विभाग का हिन्दी प्रभाग आर्थिक सलाहकार के कार्यक्षेत्र में कार्यरत है, जिनकी सहायता के लिए सहायक निदेशक (राजभाषा) तथा दो वरिष्ठ अनुवादक एवं दो आशुलिपिक हैं। हिन्दी अनुभाग, विभाग के सभी अनुवाद कार्यों को संपन्न करता है और विभाग में तथा इसके साथ–साथ सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों एवं उनके क्षेत्रीय संगठनों में भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार है। वर्ष के दौरान की गई महत्वपूर्ण गतिविधियां निम्न प्रकार हैं:

वर्ष के दौरान राजभाषा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों उपबंधों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कार्यवाही की गई।

राजभाषा अधिनियम, 1963 और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों का समुचित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए विभाग में जांच बिन्दुओं की स्थापना की गई है। इन जांच बिन्दुओं के प्रभावी अनुपालन के लिए कारगर कदम उठाए गए।

13-2 i|ujh{kk

राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2016–17 के वार्षिक कार्यक्रम पर जारी किए गए आदेशों को विभाग तथा इसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में अनुपालन के लिए परिचालित किया गया। इस संबंध में हुई प्रगति पर तिमाही रिपोर्टों के जरिए निगरानी रखी गई और राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकों में उन पर समीक्षात्मक/आलोचनात्मक चर्चा की गई।

वर्ष के दौरान विभाग तथा उसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा नीति को लागू करने में हुई प्रगति की समीक्षा करने के लिए विभाग में गठित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की गईं। इन बैठकों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देने पर जोर दिया गया।

मंत्रालय की हिन्दी सलाहकार समिति की बैठक दिनांक 03 अक्तूबर, 2016 को आयोजित की गई।

13-3 ikRlkgu ;kstuk,a

वर्ष के दौरान विभाग में केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों को हिन्दी में टिप्पण तथा मसौदा लिखने के लिए राजभाषा विभाग द्वारा जारी नकद पुरस्कार योजना जारी रखी गई।

विभाग के कर्मचारियों को अंग्रेजी के अलावा हिन्दी में टाइपिंग का कार्य करने के लिए विशेष प्रोत्साहन भत्ता भी दिया जाता रहा।

विभाग में 01.09.2016 से 15.09.2016 तक हिन्दी पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों को अपना सरकारी कामकाज हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु एक कार्यशाला और विभिन्न प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया। दिनांक 21 अक्तूबर, 2016 को आयोजित एक समारोह में इन प्रतियोगिताओं के विजेताओं को सचिव (उ.मा.) के कर–कमलों द्वारा पुरस्कार वितरित किए गए।

13-4 vU; xfrfof/k;k

हिन्दी में नोटिंग ड्राफ्टिंग का अभ्यास कराने, कम्प्यूटर पर हिन्दी में कार्य करने और तिमाही रिपोर्ट भरने की जानकारी देने के लिए विभाग में समय–समय पर कार्यशालाएं आयोजित की गईं।

विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों से रूचिकर पुस्तकों की जानकारी मांगी गई और पुस्तकालय को वे पुस्तकें खरीदने के लिए कहा गया। विभाग के पुस्तकालय द्वारा हिन्दी समाचार – पत्र, पत्रिकाएं तथा जरनल नियमित रूप से खरीदे गए।

विभाग में ही नहीं, वरन् इसके सम्बद्ध तथा अधीनस्थ कार्यालयों में भी सरकारी कामकाज में हिन्दी के उत्तरोत्तर प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए निरंतर प्रयत्न किए गए।

उत्सुकता जगाने वाले विज्ञापन
आपको मूर्ख बना सकते हैं!
*शर्तें लागू के बारे में पूछताछ करें
आपके सपनों का घर
अब केवल ₹14.5 लाख* में
*शर्तें लागू
जाँच करें *शर्तें लागू
का क्या मतलब है?
* क्लब सदस्यता के लिए शुल्क अतिरिक्त
* पार्किंग के लिए शुल्क अतिरिक्त
* अग्नि प्रतिरोधक शुल्क अतिरिक्त
* सुरक्षा शुल्क अतिरिक्त
* बाहरी निर्माण शुल्क अतिरिक्त
* ...और बहुत कुछ...
जागो ग्राहक जागो
उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए कॉल करें :
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000
सिर्फ विज्ञापन के आधार पर निर्णय न लें,
सभी पहलुओं को जाँच-परख कर ही
अपनी मेहनत की कमाई को निवेश करें।
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
वेबसाइट: www.consumeraffairs.nic.in
द्वारा जनहित में जारी
www.nationalconsumerhelpline.in
www.core.nic.in
www.gama.gov.in

अध्याय 14

14- ukxfjd vudy b&xoul igy

सरकार ने, निर्णय लेने की प्रक्रिया में पारदर्शिता को बढ़ाने तथा नागरिक अनुकूल, त्वरित एवं प्रभावी शासन उपलब्ध कराने के लिए उत्पादकता को बेहतर बनाने तथा अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं को सुधारने पर ध्यान केन्द्रित किया है। 'न्यूनतम सरकार अधिकतम सुशासन' उक्ति से यह बेहतर रूप से स्पष्ट हो जाता है। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए विभाग ने अपने अधिकतम कार्यों को डिजिटल स्वरूप दे दिया है। इलैक्ट्रॉनिक गवर्नेंस संबंधी की गई पहलों का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है:

14-1 b&vkfQl dk fØ;kUo;u %

उपभोक्ता मामले विभाग की निर्णय लेने संबंधी प्रक्रियाएं पूर्णतः स्वचालित हैं। राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र के ई–ऑफिस सॉफ्टवेयर पर आधारित इलैक्ट्रॉनिक फाईलें, विभाग में निर्णय लेने के आधार का परिमाण है। इससे सरल, तीव्र एवं पारदर्शी निर्णय में मदद मिली है और उत्पादकता में बढ़ोतरी हुई है।

14-2 b&cd %

विभाग द्वारा की गई पहलों तथा प्राप्त उपलब्धियों के बारे में एक ई–बुक विभाग की वेबसाईट (http://consumeraffairs.nic.in) पर उपलब्ध है। यह पुस्तिका डाउनलोड किए जाने वाले स्वरूप में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के उत्तर, जो उपयोगी होते हैं, सहित उपभोक्ता के लिए आवश्यक मूल जानकारी उपलब्ध कराती है।

14-3 i & jky lk¶Vo;j

कर्मचारियों के वेतन तथा अन्य भत्तों का आहरण एवं संवितरण पूर्णतः स्वचालित कर दिया गया है।

14-4 llnh; i'u ,o mŸkj

लोकसभा तथा राज्यसभा, दोनों, में पूछे गए उपभोक्ता मामले विभाग से संबंधित प्रश्न तथा उत्तर, आम जनता के लिए विभाग की वेबसाईट पर उपलब्ध हैं।

14-5 xkek %

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए शिकायतों के संबंध में केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने हेतु एक समर्पित पोर्टल (gama.gov.in) का शुभारम्भ किया गया। उपभोक्ता को धोखा देने के उद्देश्य से, वस्तुओं, सेवाओं या व्यावसायिक गतिविधियों की प्रवृत्ति, प्रकृति, गुणवत्ता या भौगोलिक उद्भव को गलत ढंग से पेश करने के लिए टेलीविजन, रेडियो या किसी अन्य इलैक्ट्रॉनिक माध्यम, समाचार पत्र, बैनर, पोस्टर, हैण्डबिल, दीवार पर लिखना आदि के माध्यम से किए गए किसी विज्ञापन या प्रचार को बड़े पैमाने पर भ्रामक विज्ञापन के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। आसान शब्दों में कहें तो कोई

भी ऐसा विज्ञापन जो गलत जानकारी देता है, गलत दावा करता है या विज्ञापन संहिता के किसी अन्य उपबंध का उल्लंघन करता है – उसे भ्रामक विज्ञापन कहा जा सकता है। समाचार पत्रों, विज्ञापन पटों, हैण्डबिल्स, दीवार के साथ–साथ टी.वी. चैनलों, रेडियो चैनलों, इंटरनेट साईटों आदि जैसे इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों से दिए जाने वाले विज्ञापन इसके उदाहरण हैं।

एक जागरुक उपभोक्ता की तरह वेब पोर्टल http://gama.gov.in. के माध्यम से ऐसे विज्ञापन की प्रति/वीडियो/आडियो सहित एक शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। नजदीकी ग्राहक सुविधा केन्द्र या पदनामित स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वी.सी.ओ.) के माध्यम से भी ऐसे विज्ञापन की प्रति/वीडियो/आडियो सहित एक शिकायत दर्ज कराई जा सकती है जो सरकार के संज्ञान में लाने के लिए ऐसी शिकायत को वेब पोर्टल http://gama.gov.in. के माध्यम से दर्ज कराएंगे। क्षेत्रीय भाषा तथा स्थानीय शिकायतों को ग्राहक सुविधा केन्द्रों/स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों, जैसा भी मामला हो, द्वारा यथोचित स्थानीय प्राधिकारी के साथ उठाया जाता है।

14-6 fofHkUUk izk:iksa dk ljyhdj.k ,oa fMthVyhdj.k %

कार्य सरल रूप से करने के लिए उपभोक्ताओं एवं नागरिकों द्वारा प्रयोग किए जाने वाले अपेक्षित प्रारूपों का सरलीकरण एवं डिजीटलीकरण किया गया है। उन्हें आम जनता को उपलब्ध कराने हेतु विभाग की वेबसाईट पर डाला गया है।

14-7 eY; fuxjkuh i)fr %

देश भर के 100 केन्द्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य एकत्रीकरण एवं आंकड़ों के संग्रहण की प्रक्रिया पूरी तरह से स्वचालित है। रिपोर्टें तैयार की जाती है और निर्णय लेने वाले विभिन्न प्राधिकारियों को परिचालित की जाती हैं। इसके साथ ही चुनिन्दा वस्तुओं के संबंध में एक पाक्षिक रिपोर्ट, प्रधानमंत्री कार्यालय सहित निर्णय लेने वाले विभिन्न प्राधिकारियों को परिचालित की जाती है।

14-8 miHkksäk dY;k.k dks"k dh Ldheksa ds rgr iLrkoksa dk vkWu ykbu vkef=r djuk%

उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदानों के जरिए स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को वित्त पोषित करने की प्रक्रिया को 'प्रस्तावों के लिए पेशकश' की प्रणाली के माध्यम से सरलीकृत किया गया और अधिक पारदर्शिता के लिए डिजीटाइज्ड किया गया। दिनांक 1.06.2015 से 30.06.2015 की अवधि के दौरान उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाईट पर पात्र वी.सी.ओ./एन.जी.ओ./संस्थानों से उपभोक्ता कल्याण कोष में से वित्तीय सहायता के लिए डिजिटल/इलैक्ट्रॉनिक स्वरूप में प्रस्ताव आमंत्रित करने के लिए प्रस्ताव की एक पेशकश को अपलोड किया गया। जनवरी, 2016 में प्रस्तावों के लिए अगली कॉल को विभाग की वेबसाईट पर अपलोड किया गया।

स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए

ग्राहक अपने अधिकार जानें

एक सतर्क उपभोक्ता बनें, अपने अधिकार जानें

- आपको किसी उत्पाद या सेवा का विस्तृत विवरण जानने का अधिकार है
- आपको किसी वस्तु या सेवा को चुनने का अधिकार है
- आपको अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी), अवसान तिथि भार और मात्रा जानने का अधिकार है
- आपको खतरनाक और असुरक्षित उत्पादों के विरुद्ध संरक्षण पाने का अधिकार है
- आपको उपभोक्ता फोरम में अपनी शिकायत की सुनवाई का अधिकार है
- आपको गुणवत्ता के निशान जैसे आईएसआई मार्क, एगमार्क हॉलमार्क की जांच का अधिकार है।

शिकायत कहां करें?

- राष्ट्रीय उपभोक्ता **हेल्पलाइन नंबर 1800–11–4000**
- राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन (क्षेत्रीय भाषाओं में) मदद के लिए http://consumeraffairs.nic.in देखें
- कोर सेंटर : ई–मेल complaints@core.nic.in
- सीजीआरसी, उपभोक्ता मामले विभाग, जाम नगर हाउस, नई दिल्ली–110011, फोन नंबर 011–23386210
- जिला उपभोक्ता फोरम (बीस लाख रुपए तक की शिकायत के लिए)
- राज्य आयोग (बीस लाख रुपए से अधिक तथा एक करोड़ रुपए तक की शिकायत के लिए)
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एक करोड़ रुपए से अधिक की शिकायत के लिए) फोन नंबर 011–24608801
- अपने क्षेत्र में उपभोक्ता फोरम का पता लगाने के लिए **www.ncdrc.nic.in** पर लॉग इन करें।

davp 08101/13/0012/1617

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001
वेबसाइट : **www.consumeraffairs.nic.in**
@consaff

उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए कॉल करें

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000

आप अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.nationalconsumerhelpline.in एवं www.core.nic.in पर भी लॉग इन कर सकते हैं। भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.gama.gov.in पर लॉग इन करें।

अध्याय 15

15- vu lfpr tkfr;k@vu lfpr tutkfr;k@vU; fiNM oxk@fn0;kxk@Hkr io lfud vf/kdkfj;k dh l[;k

15-1 vu lfpr tkfr;k@vu lfpr tutkfr;k@vU; fiNM oxk@ fn0;kxk@ Hkr io lfud vf/kdkfj;k dh l[;k

विभिन्न ग्रेडों तथा सेवाओं में सीधी भर्ती और पदोन्नति में अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों को प्रतिनिधित्व देने के बारे में कार्मिक तथा प्रशिक्षण विभाग द्वारा समय–समय पर जारी किए गए अनुदेशों का पालन किया गया।

उपभोक्ता मामले विभाग तथा इसके सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों में नियुक्त अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों, अन्य पिछड़े वर्गों, दिव्यांग व्यक्तियों तथा भूतपूर्व सैनिकों की श्रेणी से संबंधित कार्मिकों की संख्या नीचे दी गई है:–

vu lfpr tkfr;k@vu lfpr tutkfr;k@vU; fiNMk ox@fn0;kxk@Hkr io lfudk@ efgyk deapkfj;k dh l[;k n'kku okyk fooj.k

¼31-12-2016 dh fLFkfr d vu lkj½

in leg	Loh—r l[;k	rukr deapkfj;k dh dy l[;k	dkye 3 e l fuEufyf[kr l lcf/kr deapkfj;k dh l[;k							
			vu- tkfr	vu- t -tk-	vU; fiNM ox	fn0;kx			Hkr io lfud	efgyk
						nf"V ckf/kr	Jo.k fn0;kx	vfLFk fn0;kx		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
leg d-	170	128	22	10	14	-	-	01	02	09
leg [k- jkt if=r	170	133	22	07	12	-	-	04	-	20
vjkt if=r	239	134	22	04	18	-	01	05	-	20
leg x	538	362	81	27	46	-	02	02	03	39
dy	1117	757	147	48	90	-	03	12	05	88

नोटः संकलन में उपभोक्ता मामले विभाग और इस विभाग के निम्नलिखित संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों से संबंधित सूचना शामिल हैः राष्ट्रीय परीक्षण शाला – कोलकाता; राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली; विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची; क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं – (अहमदाबाद, बेंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद, गुवाहाटी)

स्वच्छ जल की है
पहचान...
fssai और ISI
के निशान
चाहे कहीं से भी खरीदें...
MRP से ज्यादा न दें!
(सभी टैक्स सहित)
स्वच्छ पेय जल
QUALITY
DRINKING WATER
fssai
ISI
MRP : ₹....
जागो
ग्राहक
जागो
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

अध्याय 16

16- fn0;kx 0;fä;k d ykHkkFk Ldhe

fn0;kx 0;fä;k d ykHkkFk Ldhe
fofHkUUk legk e fn0;kx 0;fä;k dh l[;k n'kku okyk fooj.k
¼31-12-2016 dh fLFkfr d vuqlkj½

in leg	Loh—r in	rukr depkfj;k dh l[;k	dkye 3 e l fn0;kx depkfj;k dh l[;k		
			nf"V ckf/kr	cf/kj	vfLFk fn0;kx
1	2	3	4	5	6
समूह क	170	128	-	-	01
समूह ख	409	267	-	01	09
समूह ग	538	362	-	02	02
;kx	**1117**	**757**	**-**	**03**	**12**

16-1 f'kdk;r fuokj.k lfefr dk xBu

16-2 dk;LFky ij efgykvk d ;ku mRihMu d lca/k e f'kdk;r lfefr dk xBu

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के निवारण संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा–निर्देशों के अनुसरण में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 3 अगस्त, 1998 को एक शिकायत समिति का गठन किया गया था जिसका पुनर्गठन 08.11.2013 को और उसके उपरान्त जुलाई, 2016 में किया गया। महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग में आंतरिक शिकायत समिति का पुनर्गठन इस विभाग के सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से किया गया जो कि निम्नानुसार है:–

Øe l-	vf/kdkjh dk uke	inuke
1	सुश्री मधुलिका पी. सुकुल, अपर सचिव	अध्यक्ष
2	उप सचिव (स्थापना)	सदस्य
3	वाई.डब्ल्यू.सी.ए. से प्रतिनिधि	सदस्य
4	अवर सचिव (स्थापना)	सदस्य – सचिव
5	सुश्री सरिता भटनागर, अनुभाग अधिकारी	सदस्य

शिकायत समिति, महिला सैल के रूप में भी कार्य करती है जो व्यापक तौर पर निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करता है:

(क) विभाग की महिला कर्मचारियों के लिए कार्य के वातावरण में सुधार करने की कार्रवाई करना तथा समन्वय स्थापित करना।

(ख) महिला कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों को सुनना तथा उन पर शीघ्र कार्रवाई करना।

(ग) महिला कर्मचारियों के कल्याण से संबंधित अन्य सामान्य कार्य।

गत वर्ष के दौरान विभाग में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई।

जागो ग्राहक जागो
नरेन्द्र मोदी, प्रधानमंत्री
राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस
24 दिसम्बर, 2016
विज्ञान भवन, नई दिल्ली
वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद समाधान
रामविलास पासवान, मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण द्वारा
सी.आर. चौधरी, राज्यमंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण
की गरिमामयी उपस्थिति में
नवीन डिजिटल माध्यमों का शुभारंभ
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन मोबाइल एप
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन का आसान नं. 14404
ऑन लाईन ग्राहक मध्यस्थता केन्द्र
SMART CONSUMER
बार कोड रीडर मोबाइल एप
डिजिटल रूप से सुरक्षित उपभोक्ताओं के लिये माइक्रोसाईट
ऑनलाईन ग्राहक समुदाय
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
मन की बात
के लिए अपने विचार और सुझाव दें
आपके विचार प्रधानमंत्री कर सकते है पूरे देश के साथ साझा!
अपनी राय Narendra Modi App पर साझा करें
1922 पर एक मिस्ड कॉल दें
या www.mygov.in पर लॉगइन करें
my GOV

अध्याय 17

17- iwokZÙkj jkT;ksa ds fy, dh xbZ igysa vuqyXud@rkfydk esa nh xbZ gSa%

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा भारत के पूर्वोत्तर राज्यों के लिए की गई पहलों की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- मूल्य निगरानी कक्ष (पी.एम.सी.) द्वारा 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात् चावल, गेहूं, आटा, चना दाल, अरहर दाल, मूंग दाल, उड़द दाल, मसूर दाल, चाय, चीनी, नमक, वनस्पति, मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, दूध, सोया तेल, पॉम ऑयल, सूरजमुखी का तेल, गुड़, आलू, प्याज और टमाटर की खुदरा और थोक कीमतों की निगरानी की जाती है जिसके लिए पूर्वोत्तर के 7 केंद्रों अर्थात् गुवाहाटी, अगरतल्ला, शिलांग, ईटानगर, दीमापुर और गंगटोक सहित 100 केंद्रों से आंकड़े प्राप्त किए जाते हैं।

- मूल्य निगरानी कक्ष द्वारा 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण की एक स्कीम को कार्यान्वित किया जा रहा है। पूर्वोत्तर राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए पी.एम.सी. द्वारा अपनी मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण की स्कीम के तहत विगत में असम, मेघालय और नागालैंड राज्य सरकारों को राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र अवसंरचना के सुदृढ़ीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई। पूर्वोत्तर क्षेत्र में मूल्य निगरानी कक्ष की अन्य गतिविधियों में – गुवाहाटी में प्रशिक्षण – सह – क्षेत्रीय कार्यशाला का आयोजन और आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में बढ़ोतरी के कारणों का पता लगाने हेतु चर्चा के लिए अधिकारियों द्वारा पूर्वोत्तर राज्यों का दौरा करना शामिल है।

- क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी द्वारा 1 मई, 2009 से नए परिसर में कार्य आरम्भ कर दिया गया है और विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में पूर्वोत्तर राज्यों को सेवाएं उपलब्ध करा रही है। विभाग द्वारा भी पूर्वोत्तर क्षेत्र को सहायता अनुदान/उपकरण प्रदान किए गए हैं।

- दिसंबर, 2016 की स्थिति के अनुसार पूर्वोत्तर के सभी सात राज्यों में कुल वैध प्रमाणन लाइसेंसों की संख्या 787 (उत्पाद के लिए 487 लाइसेंस और हॉलमार्किंग के लिए 300 लाइसेंस) है।

- भारतीय मानक ब्यूरो की एक प्रयोगशाला गुवाहाटी में भी है जो यांत्रिक क्षेत्र में परीक्षण सुविधाओं से युक्त है और यह हाई स्ट्रेंथ डिफार्मड स्टील बॉर्स (एच.एस.डी. स्टील बार्स) कोरोगेटेड और सेमी कोरोगेटेड एस्बेस्टोस सीमेंट शीट, पैकबंद पेयजल के लिए पेट बोतलों एवं जारों तथा प्लाईवुड आदि जैसे उत्पादों का परीक्षण करती है।

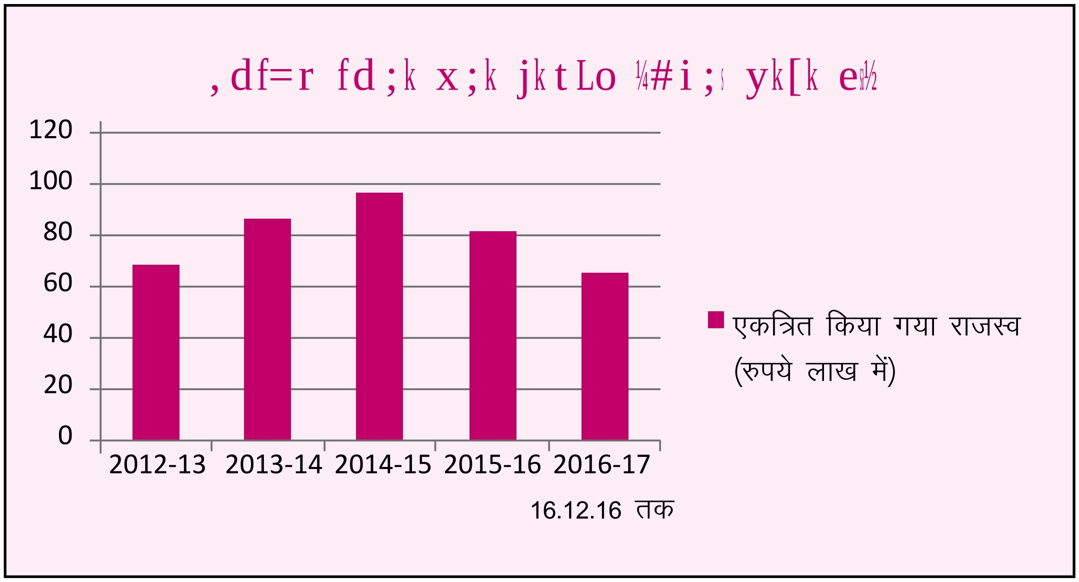
vuqyXud&1

Hkkjr ljdkj
miHkksäk ekeys] [kk| vkSj lkoZtfud forj.k e=ky;
miHkksäk ekeys foHkkx
{ks=h; fun'kZ ekud iz;ksx'kkyk & cxykSj

¼bdkbZ eas½

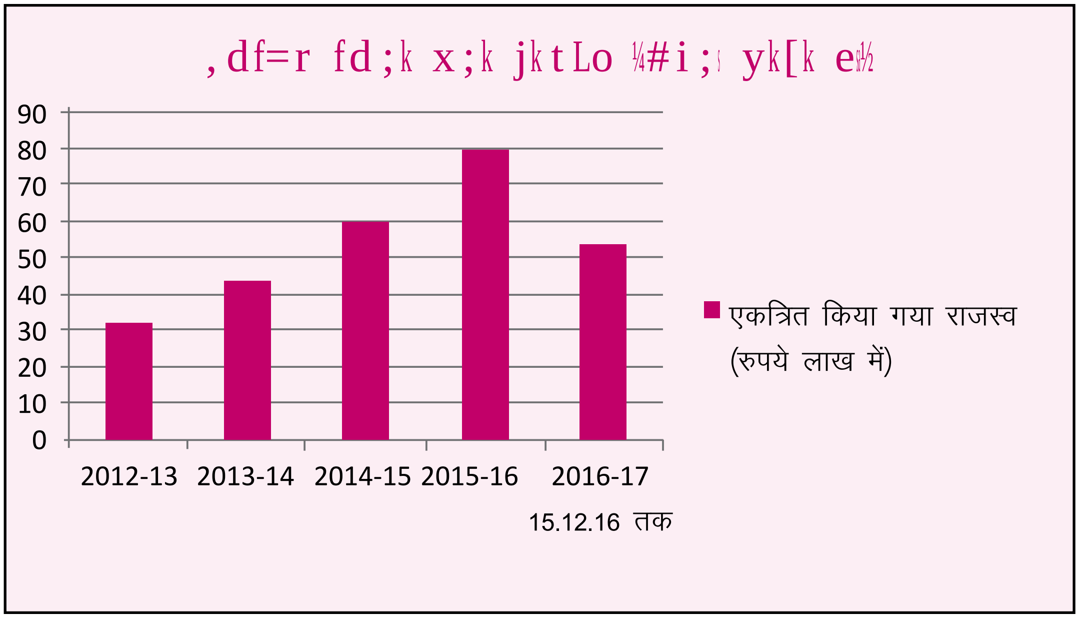
vof/k	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016&17 ¼30-12-16 rd½
सत्यापित किए गए विधिक मानकों की संख्या	062	54	76	32	68
अंशाकित किए गए उपकरणों की संख्या	7828	7980	8298	7154	6211
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	7828	7980	8298	7154	6211
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	677	758	750	658	552
अनुमोदन के लिए परीक्षित मॉडलों की संख्या	172	254	273	177	87
एकत्र किया गया परीक्षण शुल्क (रूपये)	7199821	9009388	10018672	8238606	6800200
संचालित किए गए सेमिनारों की संख्या	03	04	06	06	03

o"kZ 2016&17 dh dk;Z fu"iknu fjiksVZ ¼30-12-16 rd½



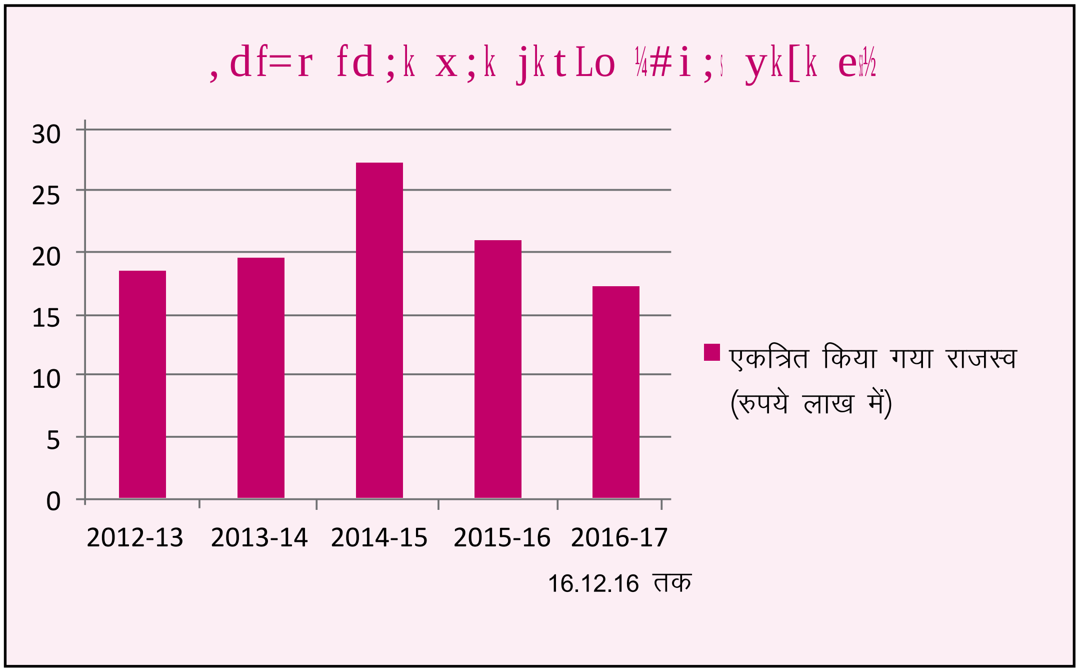
{ks=h; funs'k ekud iz;ksx'kkyk] vgenkckn dh fu"iknu fjiksVZ
¼foxr 5 o"kksZ dk nkSjku vkSj 15-12-2016 rd½

fooj.k	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016&17 15-12-16 rd
सत्यापित मानकों की संख्या	40	74	79	73	54
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	616	742	717	875	579
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	1574	2032	1737	2180	1192
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	64	60	107	145	106
संचालित किए गए सेमिनारों की संख्या	3	2	2	3	2
,df=r jktLo yk[k #i;s esa	**32.78**	**43.57**	**59.44**	**79.13**	**53.68**



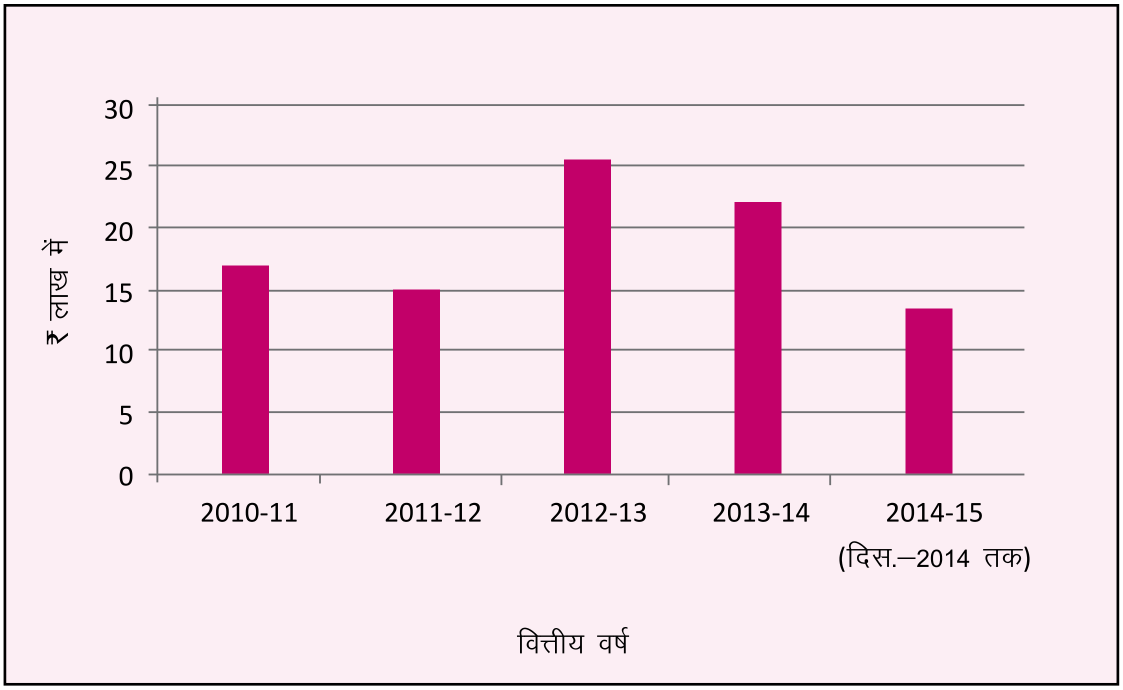
{ks=h; funs'k ekud i;ksx'kkyk] Hkqous'oj dh fu"iknu fjiksVZ
¼foxr 5 o"kksZa ds nkSjku vkSj 15-12-2016 rd½

fooj.k	**2012-13**	**2013-14**	**2014-15**	**2015-16**	2016&17 ¼16-12-16 rd½
सत्यापित मानकों की संख्या	73	54	48	45	38
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	152	222	200	190	160
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	908	1259	900	950	700
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	38	55	44	52	42
संचालित किए गए सेमिनारों की संख्या	1	1	01	2	1
,df=r jktLo ¼yk[k #i;s esa½	**18.49**	**19.60**	**27.32**	**20.66**	**16.98**



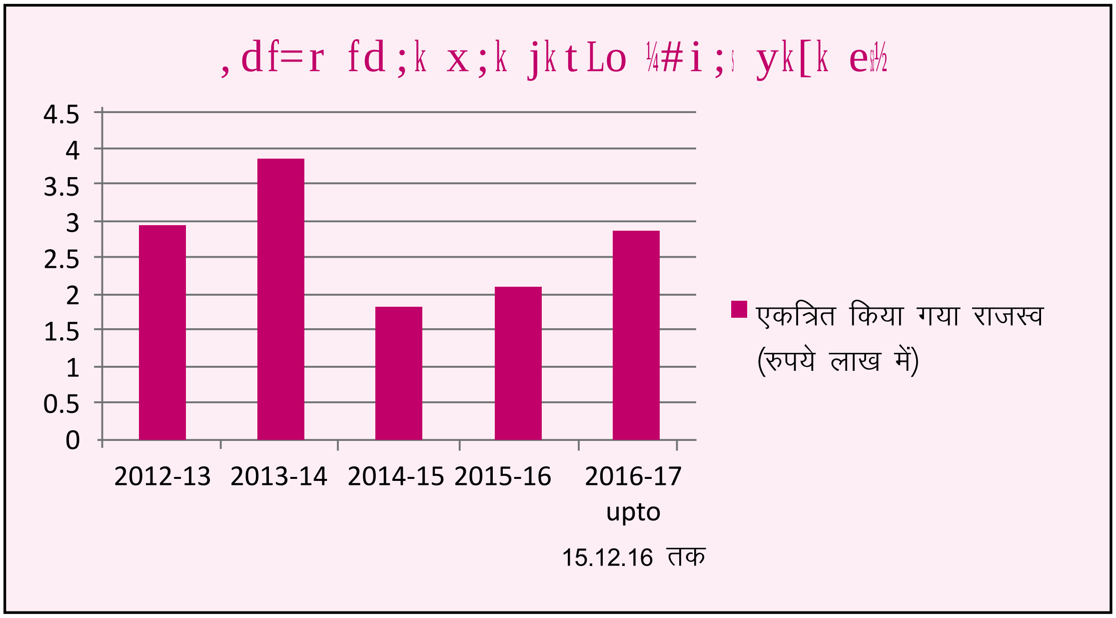
{k=h; funs'k ekud i;kZx'kkyk] Qjhnkckn dh fu"iknu fjiksVZ
¼foxr 5 o"kksZ ls & vkt dh rkjh[k rd½

fooj.k	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016&17 ¼vkt rd½
सत्यापित मानकों की संख्या	105	46	27	104	181
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	192	154	165	216	130
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	357	144	203	322	71
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	201	119	126	169	108
संचालित किए गए सेमिनारों की संख्या	6	3	04	3	04
,df=r jktLo ¼yk[k #i;s esa½	**25.35**	**21.59**	**19.72**	**21.7**	**15.1**



{k=h; funs'k ekud i;kx'kkyk] xqokgkVh dh fu"iknu fjiksVZ
¼foxr 5 o"kksa dk nkSjku vkSj 15-12-2016 rd½

fooj.k	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016&17 ¼15-12-16 rd½
सत्यापित मानकों की संख्या	3	34	27	13	17
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	12	02	10	10	7
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	34	74	55	84	47
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	23	05	--	9	8
संचालित किए गए सेमिनारों की संख्या	--	02	--	-	-
,df=r jktLo ¼yk[k #i;s es½	2.94	3.82	1.89	3.53	2.87



vuqyXud&II

jk"Vh; vk;kx vkj jkT; vk;kxk e nk;j fd, x,@fuiVk, x, @yfEcr fooknk dh l[;k dk fooj.k

Øe l-	jkT; dk uke	vkjEHk l yqdj nk;j fd, x, fookn	vkjEHk l yqdj fuiVk, x, fookn	yfEcr fookn	fuiVku dk %	dh fLFkfr d vuqlkj
	jk"Vh; vk;kx	**93009**	**81634**	**11375**	**87.77**	**31.12.2014**
1	आंध्र प्रदेश	31278	30885	393	98.74	30.11.2014
2	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह	42	38	4	90.48	31.01.2008
3	अरुणाचल प्रदेश	70	67	3	95.71	31.10.2014
4	असम	2732	2360	372	86.38	30.11.2014
5	बिहार	17568	12291	5277	69.96	31.05.2014
6	चंडीगढ़	13751	13649	102	99.26	30.09.2014
7	छत्तीसगढ़	10053	9280	773	92.31	30.11.2014
8	दमन और दीव तथा दादरा और नगर हवेली	25	20	5	80.00	31.03.2011
9	दिल्ली	44796	44083	713	98.41	30.09.2014
10	गोवा	2596	2548	48	98.15	30.11.2014
11	गुजरात	50126	45490	4636	90.75	30.11.2014
12	हरियाणा	45043	44261	782	98.26	30.11.2014
13	हिमाचल प्रदेश	8750	8626	124	98.58	30.11.2014
14	जम्मू–कश्मीर	6727	6170	557	91.72	31.03.2013
15	झारखंड	5302	4824	478	90.98	31.03.2014
16	कर्नाटक	48383	43891	4492	90.72	30.11.2014

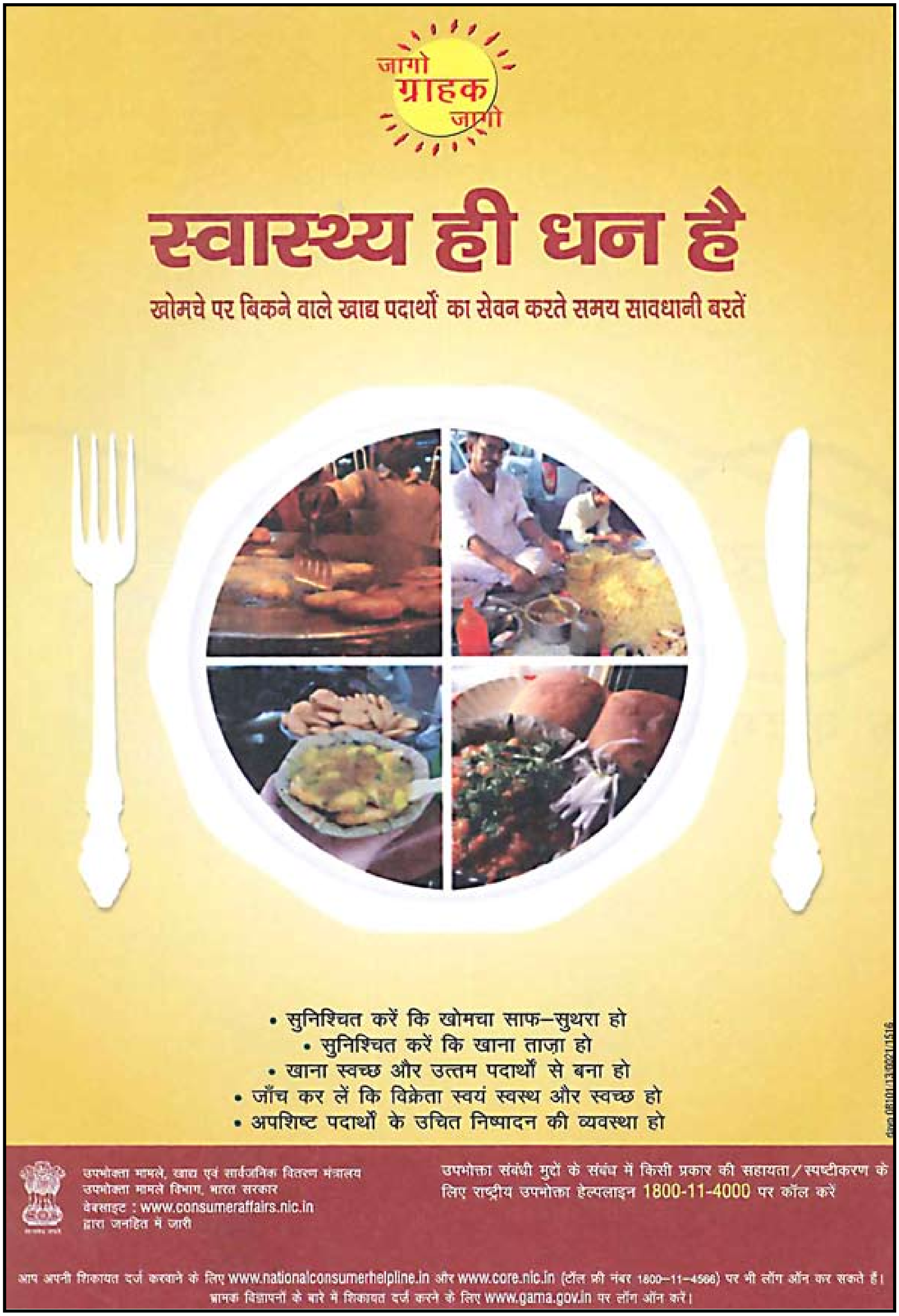
Øe l-	jkT; dk uke	vkjEHk ls ysdj nk;j fd, x, fookn	vkjEHk ls ysdj fuiVk, x, fookn	yfEcr fookn	fuiVku dk %	dh fLFkfr ds vuqlkj
17	केरल	27322	25526	1796	93.43	31.10.2014
18	लक्षद्वीप	18	16	2	88.89	30.11.2014
19	मध्य प्रदेश	46938	39535	7403	84.23	30.11.2014
20	महाराष्ट्र	61594	48510	13084	78.76	30.06.2014
21	मणिपुर	139	96	43	69.06	30.09.2008
22	मेघालय	262	175	87	66.79	31.10.2012
23	मिजोरम	211	204	7	96.68	31.10.2014
24	नागालैंड	25	6	19	24.00	31.12.2011
25	ओडिशा	23149	16558	6591	71.53	31.07.2014
26	पुडुचेरी	996	965	31	96.89	30.11.2014
27	पंजाब	32875	29401	3474	89.43	31.10.2014
28	राजस्थान	56417	50935	5482	90.28	30.11.2014
29	सिक्किम	53	50	3	94.34	30.06.2014
30	तमिलनाडु	25941	23646	2295	91.15	30.11.2014
31	तेलंगाना	1073	0	1073	0.00	30.11.2014
32	त्रिपुरा	1630	1571	59	96.38	30.11.2014
33	उत्तर प्रदेश	72449	45318	27131	62.55	31.07.2014
34	उत्तराखंड	5327	4286	1041	80.46	30.11.2014
35	पश्चिम बंगाल	22018	18664	3354	84.77	30.09.2014
	dqy	**665679**	**573945**	**91734**	**86.22**	

vu|yXud&III

ftyk vk;kxk e| e| nk;j fd, x,@fuiVk, x, @yfEcr fookn dh l|[;k dk fooj.k

Øe l|-	jkT; dk uke	vkjEHk l| yrdj nk;j fd, x, fookn	vkjEHk l| yrdj fuiVk, x, fookn	yfEcr fookn	fuiVku dk %	dh fLFkfr d| vu|lkj
1	आंध्र प्रदेश	113545	110503	3042	97.32	30.11.2014
2	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह	330	301	29	91.21	31.03.2006
3	अरुणाचल प्रदेश	411	378	33	91.97	31.10.2014
4	असम	13704	11976	1728	87.39	31.08.2010
5	बिहार	95540	81712	13828	85.53	31.05.2014
6	चंडीगढ़	50435	49273	1162	97.70	30.09.2014
7	छत्तीसगढ़	40953	37519	3434	91.61	30.11.2014
8	दमन और दीव तथा दादरा और नगर हवेली	162	144	18	88.89	31.03.2011
9	दिल्ली	249505	234740	14765	94.08	31.12.2012
10	गोवा	6772	6354	418	93.83	30.11.2014
11	गुजरात	191498	179462	12036	93.71	30.11.2014
12	हरियाणा	234411	221340	13071	94.42	30.11.2014
13	हिमाचल प्रदेश	60671	57681	2990	95.07	30.11.2014
14	जम्मू–कश्मीर	20792	18855	1937	90.68	31.12.2007
15	झारखंड	36076	32203	3873	89.26	31.05.2014
16	कर्नाटक	172904	162319	10585	93.88	30.11.2014
17	केरल	192086	182366	9720	94.94	31.10.2014

Øe l-	jkT; dk uke	vkjEHk ls ydj nk;j fd, x, fookn	vkjEHk ls ydj fuiVk, x, fookn	yfEcr fookn	fuiVku dk %	dh fLFkfr ds vuqlkj
18	लक्षद्वीप	77	65	12	84.42	30.11.2014
19	मध्य प्रदेश	203646	187943	15703	92.29	30.11.2014
20	महाराष्ट्र	273203	249210	23993	91.22	30.06.2014
21	मणिपुर	1037	1012	25	97.59	30.09.2008
22	मेघालय	847	750	97	88.55	31.10.2012
23	मिजोरम	3466	2819	647	81.33	31.12.2010
24	नागालैंड	290	266	24	91.72	31.12.2011
25	ओडिशा	99136	91915	7221	92.72	30.09.2014
26	पुडुचेरी	3050	2816	234	92.33	30.11.2014
27	पंजाब	169234	165867	3367	98.01	31.10.2014
28	राजस्थान	324520	292696	31824	90.19	30.11.2014
29	सिक्किम	323	299	24	92.57	30.06.2014
30	तमिलनाडु	108948	101461	7487	93.13	30.11.2014
31	तेलंगाना	85984	82576	3408	96.04	30.11.2014
32	त्रिपुरा	3166	3031	135	95.74	30.11.2014
33	उत्तर प्रदेश	604977	529781	75196	87.57	31.07.2014
34	उत्तराखंड	37530	34677	2853	92.40	30.11.2014
35	पश्चिम बंगाल	96999	90819	6180	93.63	30.09.2014
	dqy	**3496228**	**3225129**	**271099**	**92.25**	


जागो ग्राहक जागो
स्वास्थ्य ही धन है
खोमचे पर बिकने वाले खाद्य पदार्थों का सेवन करते समय सावधानी बरतें
• सुनिश्चित करें कि खोमचा साफ–सुथरा हो
• सुनिश्चित करें कि खाना ताज़ा हो
• खाना स्वच्छ और उत्तम पदार्थों से बना हो
• जाँच कर लें कि विक्रेता स्वयं स्वस्थ और स्वच्छ हो
• अपशिष्ट पदार्थों के उचित निष्पादन की व्यवस्था हो
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
द्वारा जनहित में जारी
उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता / स्पष्टीकरण के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 1800-11-4000 पर कॉल करें
आप अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.nationalconsumerhelpline.in और www.core.nic.in (टॉल फ्री नंबर 1800–11–4566) पर भी लॉग ऑन कर सकते हैं।
भ्रामक विज्ञापनों के बारे में शिकायत दर्ज करने के लिए www.gama.gov.in पर लॉग ऑन करें।

स्वच्छ भारत

एक कदम स्वच्छता की ओर

JAGO GRAHAK JAGO

WORLD CONSUMER RIGHTS DAY

Consumer Rights in the Digital Age

2017

New Initiatives to Empower Consumers

- National Building Code
- Confonet Mobile App
- Online Model Approval for Weighing and Measuring Instruments
- Webchat for Consumers
- National Consumer Helpline Hindi Portal

DOWNLOAD GraHAQ APP from Google Play Store

GraHAQ

SCAN this image with the app to watch Consumer Rights Video

Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Government of India, Krishi Bhawan, New Delhi - 110 001

सत्यमेव जयते

@consaff
@jagograhakjago

14404 Consumer Mobile App for Consumers

National Consumer Helpline : 1800-11-4000 or 14404 (Toll Free)

For more details : www.consumeraffairs.nic.in | Online Complaints : www.consumerhelpline.gov.in

जागो
ग्राहक
जागो

सत्यमेव जयते

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली–110114

वेबसाईट: **www.fcamin.nic.in, www.core.nic.in**

राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन : **1800–11–4000** (टोल फ्री)

Current