लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 4599

जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कार्यकरण

4599. डॉ. भोला सिंह:

क्या **उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) वर्ष 2020 से अब तक पंजीकृत और निपटाई गई उपभोक्ता शिकायतों की वर्षवार और राज्यवार संख्या कितनी है;

(ख) उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा किए गए प्रमुख उपायों का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सभी राज्यों और संघ राज्यक्षेत्रों में उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग कार्यरत हैं;

(घ) यदि हाँ, तो देशभर में वर्तमान में कार्यरत ऐसे आयोगों की कुल संख्या कितनी है और वे किन-किन स्थानों पर अवस्थित हैं;

(ङ) क्या सरकार ने शिकायत दर्ज करने और उस पर कार्रवाई की प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म शुरू किए हैं; और

(च) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (च): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।

नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे कि उपभोक्ता आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, लेन-देन के स्थान पर ध्यान दिए बिना उपभोक्ता के कार्य/निवास के स्थान पर क्षेत्राधिकार रखने वाले उपभोक्ता आयोग से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना, सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग, यदि शिकायत दर्ज करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वत: स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के निर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान; ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम के लिए नियम बनाने का प्रावधान।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

वर्तमान में, राष्ट्रीय स्तर पर एक राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) और राज्य स्तर पर पैंतीस राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग हैं। जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों की संख्या (राज्यवार) **अनुलग्नक-I** में दी गई है। 2020 से उपभोक्ता आयोगों द्वारा दायर और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का वर्षवार और राज्यवार विवरण **अनुलग्नक-II** में दिया गया है।

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटान किया जाएगा और यदि शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है तो विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर और यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है तो पांच महीने के भीतर शिकायत का निपटान करने का प्रयास किया जाएगा।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कहा गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा सामान्यतः तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा स्थगन देने के कारणों को आयोग द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया जाए।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (एससीडीआरसी) की 35 पीठों को वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सुविधाएं प्रदान करने के अलावा, माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग एकीकरण और फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल-आधारित डैशबोर्ड जैसी नवीनतम सुविधाओं के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण को बढ़ाने के लिए एक ई-जागृति पोर्टल विकसित किया गया है। यह मौजूदा ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉनफोनेट ऐप्लिकेशन) को एक एकल, स्केलेबल प्रणाली में एकीकृत करता है, जो उपभोक्ताओं को बहुभाषी समर्थन के साथ कहीं से भी, कभी भी शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाकर महत्वपूर्ण रूप से लाभान्वित करता है। एकीकृत प्लैटफॉर्म शिकायत निवारण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करता है, जिससे त्वरित समाधान और बेहतर पारदर्शिता मिलती है।

****

अनुलग्नक -I

'उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कार्यकरण' के संबंध में दिनांक 20.08.2025 को उत्तर दिए जाने वाले लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4599 के भाग (क) से (च) के उत्तर में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	जिला आयोगों की संख्या
	राज्य	
1.	आंध्र प्रदेश	17
2.	अरुणाचल प्रदेश	25
3.	असम	23
4.	बिहार	38
5.	छत्तीसगढ़	27
6.	गोवा	2
7.	गुजरात	38
8.	केरल	14
9.	हरियाणा	22
10.	हिमाचल प्रदेश	12
11.	झारखंड	24
12.	कर्नाटक	33
13.	मध्य प्रदेश	48
14.	महाराष्ट्र	40
15.	मणिपुर	3
16.	मेघालय	7
17.	मिजोरम	11
18.	नागालैंड	11
19.	ओडिशा	30
20.	पंजाब	23
21.	राजस्थान	37
22.	सिक्किम	6
23.	तमिलनाडु	32
24.	तेलंगाना	12
25.	त्रिपुरा	4
26.	उत्तराखंड	13
27.	उत्तर प्रदेश	79
28.	पश्चिम बंगाल	28
	संघ राज्य क्षेत्र	
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1
2.	चंडीगढ़	2
3.	दादरा और नागर हवेली तथा दमन और दीव	1
4.	दिल्ली	10
5.	जम्मू और कश्मीर	10
6.	लद्दाख	0
7.	लक्षद्वीप	1
8.	पुडुचेरी	1
	कुल	**685**

अनुलग्नक-II

‘उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कार्यकरण’ के संबंध में दिनांक 20.08.2025 को उत्तर दिए जाने वाले लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4599 के भाग (क) से (च) के उत्तर में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	2020		2021		2022		2023		2024		2025 (24 जुलाई तक)	
		दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)
1.	एनसीडीआरसी	3,157	3,003	2,697	1,965	3,655	4,054	5,816	6,125	4,546	6,953	1,856	2,370
	राज्य												
1.	आंध्र प्रदेश	1,268	713	1,648	471	2,678	3,372	3,398	3,942	3,434	2,672	1,802	1,044
2.	अरुणाचल प्रदेश	13	9	14	9	25	19	39	30	40	26	10	11
3.	असम	259	152	335	213	554	608	553	511	552	552	252	212
4.	बिहार	2,299	568	2,745	808	5,277	3,047	4,279	4,874	3,928	3,293	1,591	1,340
5.	छत्तीसगढ़	3,715	2,471	3,464	2,147	2,829	2,356	3,403	4,662	3,077	4,817	1,527	2,241
6.	गोवा	176	115	271	183	177	178	219	365	285	231	161	107
7.	गुजरात	9,584	4,777	14,944	9,751	14,676	16,143	17,634	17,226	18,152	12,583	8,239	5,509
8.	हरियाणा	9,228	2,662	10,364	4,567	11,959	9,002	13,251	11,795	13,214	9,674	6,690	4,532
9.	हिमाचल प्रदेश	772	538	1,038	811	2,267	1,796	2,415	2,104	2,280	2,154	1,277	820
10.	झारखंड	500	67	678	76	1,923	2,106	1,703	2,028	1,389	1,387	503	427
11.	कर्नाटक	6,964	5,762	7,066	7,968	9,035	11,939	10,435	12,538	11,872	10,244	5,323	4,890
12.	केरल	4,524	2,422	4,974	3,719	6,121	7,198	8,473	6,700	12,003	6,778	5,401	4,101

13.	मध्य प्रदेश	12,842	5,405	17,449	9,158	16,340	21,091	11,976	18,309	10,624	14,885	4,938	6,369
14.	महाराष्ट्र	14,147	6,096	20,987	13,073	22,607	16,757	18,523	7,632	15,918	14,939	7,245	4,940
15.	मणिपुर	17	13	30	18	74	60	50	62	91	35	62	41
16.	मेघालय	21	9	31	20	67	186	55	60	68	50	31	21
17.	मिजोरम	36	85	56	113	67	108	64	53	99	67	74	25
18.	नागालैंड	7	2	21	3	15	16	14	15	28	3	13	2
19.	ओडिशा	3,191	1,797	3,426	2,562	4,105	5,206	5,924	7,174	5,844	4,911	2,347	1,716
20.	पंजाब	8,314	5,216	8,478	8,821	8,151	8,173	6,966	8,652	8,536	6,815	3,420	3,058
21.	राजस्थान	10,549	5,119	14,775	11,341	14,812	11,491	13,662	12,341	12,397	10,741	5,754	5,028
22.	सिक्किम	7	14	16	19	27	10	56	26	87	29	8	1
23.	तमिलनाडु	2,000	1,291	2,485	1,231	7,086	10,026	7,348	9,079	8,224	7,494	3,187	2,324
24.	तेलंगाना	2,640	2,018	3,533	2,566	4,378	5,390	3,972	4,571	4,405	3,974	1,823	1,477
25.	त्रिपुरा	134	79	270	182	512	596	225	256	243	162	109	63
26.	उत्तराखंड	1,717	1,321	1,659	1,327	2,217	2,224	1,102	929	709	548	464	1,185
27.	उत्तर प्रदेश	13,947	4,433	14,988	13,414	20,428	25,782	19,023	25,657	17,733	19,630	9,104	7,554
28.	पश्चिम बंगाल	4,113	1,879	4,687	2,219	6,353	7,080	5,692	6,743	5,009	3,915	1,906	1,515

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	2020		2021		2022		2023		2024		2025 (24 जुलाई तक)	
		दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज मामले	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दायर किए गए निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)
संघ राज्य क्षेत्र													
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	31	18	21	24	23	36	8	2	11	1	5	1
2	चंडीगढ़	1,648	942	2,149	1,180	2,135	1,655	1,782	2,625	1,741	1,902	805	554
3	दादरा और नागर हवेली तथा दमन और दीव	7	0	12	0	19	2	31	0	19	0	0	0
4	दिल्ली	2,983	1,748	4,053	1,778	5,031	5,106	6,063	8,545	6,418	6,525	2,017	1,983
5	जम्मू और कश्मीर	0	0	0	0	12	0	31	3	46	160	4	0
6	लद्दाख	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	0	4	0	2	2	0	0
8	पुडुचेरी	35	2	48	2	45	55	95	145	157	169	83	76
	कुल	**1,20,845**	**60,746**	**1,49,412**	**1,01,739**	**175,680**	**182,868**	**174,284**	**185,779**	**173,181**	**158,321**	**78,031**	**65,537**

****