

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 1639
जिसका उत्तर बुधवार, 30 जुलाई, 2025 को दिया जाएगा

एनसीडीआरसी

1639. श्री भोजराज नाग:

श्री दामोदर अग्रवाल:

श्रीमती कमलेश जांगड़े:

श्री विनोद लखमशी चावड़ा:

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

- (क) क्या राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) देश के सभी राज्यों में मौजूद है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है साथ ही देश में विशेषकर छत्तीसगढ़ में स्थित उपभोक्ता न्यायालयों की संख्या कितनी है और स्थान कौन से है
- (ग) सरकार द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतें दर्ज करने की प्रक्रिया को सरल बनाने और एनसीडीआरसी में उनका शीघ्र निपटान सुनिश्चित करने के लिए किए जा रहे प्रयासों का ब्यौरा क्या है;
- (घ) संपूर्ण देश में पिछले तीन वर्षों से एनसीडीआरसी में लंबित मामलों का ब्यौरा क्या है और क्या सरकार ने लंबित मामलों के शीघ्र निपटान के लिए कोई कदम उठाए हैं; और
- (ड.) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

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

(क) से (ड.): 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 वाली रूपरेखा को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू किया गया।

नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं - केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णयन प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे 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 स्वतः 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 और राज्य स्तर पर पैंतीस राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग कार्यरत हैं। जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों की संख्या (राज्यवार) **अनुलग्नक** में दी गई है।

पिछले तीन वर्षों से एनसीडीआरसी द्वारा दर्ज किए गए और निपटाए गए उपभोक्ता मामले इस प्रकार हैं:-

दर्ज करने का वर्ष	वर्ष के दौरान दर्ज मामले	वर्ष के दौरान निपटाए गए मामले (इसमें पिछले वर्षों के लंबित मामले भी शामिल हैं)
2022	3,655	4,054
2023	5,816	6,125
2024	4,546	6,953
2025	1,856	2,370
कुल	15,873	19,502

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटारा 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 निपटारा 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, कॉन्फोनेट 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 मंच शिकायत निवारण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करता है, जिससे त्वरित समाधान और बेहतर पारदर्शिता मिलती है।

‘एनसीडीआरसी’ के संबंध में दिनांक 30.07.2025 के लोक सभा के अतारांकित प्रश्न संख्या 1639 के उत्तर के भाग (क) से (ड.) में उल्लिखित अनुलग्नक

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