लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 1755

जिसका उत्तर बुधवार, 30 जुलाई, 2025 को दिया जाएगा

उपभोक्ता आयोगों में लंबित मामलों का निस्तारण

1755. श्री प्रदीप पुरोहित:
श्री राजकुमार चाहर:
श्री आलोक शर्मा:

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

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान देश में विशेषकर ओडिशा और मध्यप्रदेश में उपभोक्ता आयोगों में लंबित मामलों का ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या सरकार ने लंबित मामलों के शीघ्र निपटान के लिए कोई उपाय किए हैं;
(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(घ) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

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

(क): पिछले तीन वर्षों में ओडिशा और मध्य प्रदेश सहित उपभोक्ता आयोगों द्वारा दर्ज और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का विवरण अनुलग्नक में दिया गया है।

(ख) से (घ) : 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 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।

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, 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 मंच शिकायत निवारण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करता है, जिससे त्वरित समाधान और बेहतर पारदर्शिता मिलती है।

****

अनुलग्नक

'उपभोक्ता आयोगों में लंबित मामलों का निस्तारण' के संबंध में दिनांक 30.07.2025 के लोक सभा के अतारांकित प्रश्न संख्या 1755 के उत्तर के भाग (क) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं	राज्य का नाम	2022		2023		2024		2025	
		दर्ज किया गया	निपटाया गया	दर्ज किया गया	निपटाया गया	दर्ज किया गया	निपटाया गया	दर्ज किया गया	निपटाया गया
1	एनसीडीआरसी	3,655	4,054	5,816	6,125	4,546	6,953	1,856	2,370
2	अंडमान व नोकोबार द्वीप समूह	23	36	8	2	11	1	5	1
3	आंध्र प्रदेश	2,678	3,372	3,398	3,942	3,434	2,672	1,802	1,044
4	अरुणाचल प्रदेश	25	19	39	30	40	26	10	11
5	असम	554	608	553	511	552	552	252	212
6	बिहार	5,277	3,047	4,279	4,874	3,928	3,293	1,591	1,340
7	चंडीगढ़	2,135	1,655	1,782	2,625	1,741	1,902	805	554
8	छत्तीसगढ	2,829	2,356	3,403	4,662	3,077	4,817	1,527	2,241
9	दिल्ली	5,031	5,106	6,063	8,545	6,418	6,525	2,017	1,983
10	गोवा	177	178	219	365	285	231	161	107
11	गुजरात	14,676	16,143	17,634	17,226	18,152	12,583	8,239	5,509
12	हरियाणा	11,959	9,002	13,251	11,795	13,214	9,674	6,690	4,532
13	हिमाचल प्रदेश	2,267	1,796	2,415	2,104	2,280	2,154	1,277	820
14	जम्मू और कश्मीर	12	0	31	3	46	160	4	0
15	झारखंड	1,923	2,106	1,703	2,028	1,389	1,387	503	427
16	कर्नाटक	9,035	11,939	10,435	12,538	11,872	10,244	5,323	4,890
17	केरल	6,121	7,198	8,473	6,700	12,003	6,778	5,401	4,101
18	लक्षद्वीप	0	0	4	0	2	2	0	0
19	मध्य प्रदेश	16,340	21,091	11,976	18,309	10,624	14,885	4,938	6,369
20	महाराष्ट्र	22,607	16,757	18,523	7,632	15,918	14,939	7,245	4,940
21	मणिपुर	74	60	50	62	91	35	62	41
22	मेघालय	67	186	55	60	68	50	31	21
23	मिजोरम	67	108	64	53	99	67	74	25
24	नागालैंड	15	16	14	15	28	3	13	2
25	ओडिशा	4,105	5,206	5,924	7,174	5,844	4,911	2,347	1,716
26	पुदुचेरी	45	55	95	145	157	169	83	76
27	पंजाब	8,151	8,173	6,966	8,652	8,536	6,815	3,420	3,058
28	राजस्थान	14,812	11,491	13,662	12,341	12,397	10,741	5,754	5,028
29	सिक्किम	27	10	56	26	87	29	8	1
30	तमिलनाडु	7,086	10,026	7,348	9,079	8,224	7,494	3,187	2,324
31	तेलंगाना	4,378	5,390	3,972	4,571	4,405	3,974	1,823	1,477
32	दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	19	2	31	0	19	0	0	0

33	त्रिपुरा	512	596	225	256	243	162	109	63
34	उत्तराखंड	2,217	2,224	1,102	929	709	548	464	1,185
35	उत्तर प्रदेश	20,428	25,782	19,023	25,657	17,733	19,630	9,104	7,554
36	पश्चिम बंगाल	6,353	7,080	5,692	6,743	5,009	3,915	1,906	1,515
	कुल	175,680	182,868	174,284	185,779	173,181	158,321	78,031	65,537

****