लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 4320

जिसका उत्तर बुधवार, 26 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

4320. श्री रविन्द्र दत्ताराम वायकर:
श्री नेरश गणपत म्हस्के:
श्रीमती शांभवी:
श्री राजेश वर्मा:

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

(क) देश में वर्तमान में कार्यरत जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर के उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का राज्यवार ब्यौरा क्या है;
(ख) वर्ष 2020 से अब तक दर्ज, जांच की गई और निपटाई गई उपभोक्त शिकायतों का राज्यवार और वर्षवार ब्यौरा क्या है;
(ग) उपभोक्ता अदालतों में लंबित मामलों के समाधान में तेजी लाने के लिए सरकार द्वारा क्या उपाय किए गए हैं;
(घ) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता अदालतों को सुदृढ़ बनाने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं; और
(ड.) उपभोक्ता अदालतों और उपभोक्ताओं के अधिकारों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं; और
(च) क्या सरकार का अगले पांच वर्षों में बढ़ती उपभोक्ता शिकायतों को कुशलतापूर्वक निपटाने के लिए उपभोक्ता अदालतों की संख्या बढ़ाने का विचार है और यदि हां, 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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं: उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण; 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 में ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना; सुनवाई के लिए वीडियोकांफ्रेंसिंग; शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर यदि स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वत: स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के विनिर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान और ई-कॉमर्स एवं प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम करने के लिए प्रावधान आदि।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्र 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 निवारण आयोग और राज्य स्तर पर पैंतीस राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग हैं। जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों की संख्या (राज्यवार) अनुलग्नक-I में दी गई है। 2020 से अब तक दायर और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों की राज्यवार और वर्षवार जानकारी अनुलग्नक-II में दी गई है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 32 के अनुसार, यदि किसी भी समय जिला आयोग के अध्यक्ष या सदस्य का पद रिक्त होता है, तो राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा निर्देश दे सकती है –

क) उस अधिसूचना में निर्दिष्ट किसी अन्य जिला आयोग को उस जिले के संबंध में भी अधिकारिता का प्रयोग करने के लिए; या

ख) उस अधिसूचना में निर्दिष्ट किसी अन्य जिला आयोग के अध्यक्ष या सदस्य को उस जिला आयोग के अध्यक्ष या सदस्य की शक्तियों का प्रयोग करने और कार्यों का निर्वहन करने के लिए।

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

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

उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में देशव्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चलाकर उपभोक्ता जागरूकता पैदा कर रहा है, ताकि आकाशवाणी, दूरदर्शन, मेले और त्यौहार आदि जैसे पारंपरिक मीडिया के साथ-साथ सोशल मीडिया का उपयोग करके देश भर में प्रत्येक उपभोक्ता तक पहुंचा जा सके। सरल संदेशों और जिंगल्स के माध्यम से उपभोक्ताओं को उपभोक्ता अधिकारों, अनुचित व्यापार प्रथाओं, उपभोक्ता मुद्दों और निवारण की व्यवस्था के बारे में जागरूक किया जाता है। विभाग स्थानीय स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान भी जारी कर रहा है। चालू वित्त वर्ष के दौरान, उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के तहत विभाग ने उपभोक्ता अधिकारों, मानकों, निवारण तंत्र आदि के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए टी-20 विश्व कप के दौरान ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) के माध्यम से अभियान चलाया, आईवीआरएस (इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम) अभियान, पंचायतों के साथ पैन-इंडिया इंटरएक्टिव सत्र अभियान चलाया।

****

अनुलग्नक-I

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के संबंध में दिनांक 26.03.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320 के उत्तर के भाग (क) से (च) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्रम सं.	राज्य /संघ शासित प्रदेश का नाम	जिला आयोगों की संख्या
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप (यूटी)	1
2.	आंध्र प्रदेश	17
3.	अरुणाचल प्रदेश	25
4.	असम	23
5.	बिहार	38
6.	चंडीगढ़ (यूटी)	2
7.	छत्तीसगढ	27
8.	डी एंड एन हवेली और डी एंड डी (यूटी)	1
9.	दिल्ली (यूटी)	10
10.	गोवा	2
11.	गुजरात	43
12.	जम्मू और कश्मीर (यूटी)	10
13.	केरल	14
14.	लक्षद्वीप (यूटी)	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 (यूटी)	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	23
कुल		685

अनुलग्नक – II

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के संबंध में दिनांक 26.03.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320 के उत्तर के भाग (क) से (च) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्रम सं.	वर्ष	2020		2021		2022		2023		2024	
	राज्य का नाम	मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या	
		दायर	निपटाये गये	दायर	निपटाये गये	दायर	निपटाये गये	दायर	निपटाये गये	दायर	निपटाये गये
1.	अंडमान व नोकोबार द्वीप समूह	31	18	21	25	23	36	8	2	10	1
2.	आंध्र प्रदेश	1268	718	1647	471	2678	3388	3391	3948	3213	2784
3.	अरुणाचल प्रदेश	13	9	13	9	22	19	39	30	42	23
4.	असम	260	154	337	218	553	619	559	520	532	589
5.	बिहार	2299	568	2724	814	5257	3054	4240	4877	3731	3253
6.	चंडीगढ़	1648	942	2147	1180	2121	1659	1770	2631	1620	2097
7.	छत्तीसगढ	3716	2475	3464	2147	2829	2364	3403	4669	3020	4875
8.	दिल्ली	2981	1746	4009	1794	4942	5150	5843	8704	5894	6904
9.	गोवा	176	115	271	184	177	180	214	379	250	245
10.	गुजरात	9584	4780	14940	9777	14676	16166	17570	18082	17451	13437
11.	हरियाणा	9228	2662	10362	4569	11958	9020	13241	11815	13005	10388
12.	हिमाचल प्रदेश	772	540	1038	818	2267	1834	2408	2159	2196	2475
13.	झारखंड	500	67	659	76	1870	2124	1634	2042	1306	1413
14.	कर्नाटक	6964	5767	7066	7990	9032	12021	10391	12637	11464	10493
15.	केरल	4524	2432	4974	3725	6117	7222	8467	6715	11336	6964
16.	मध्य प्रदेश	12833	5392	17442	9127	16301	21194	11783	18401	10190	15538
17.	महाराष्ट्र	14143	6106	20983	13091	22588	16782	18415	7648	15320	15440
18.	मणिपुर	17	13	30	18	74	61	50	62	86	36
19.	मेघालय	21	9	31	20	67	191	55	60	68	48
20.	मिजोरम	36	85	56	113	67	107	64	53	99	57
21.	नागालैंड	7	2	21	3	13	15	12	12	5	1
22.	ओडिशा	3195	1795	3427	2579	4106	5188	5913	7146	5461	4658
23.	पुदुचेरी	34	2	48	2	45	55	93	145	132	172
24.	पंजाब	8314	5218	8472	8874	8141	8184	6955	8459	8418	7193
25.	राजस्थान	10552	5133	14776	11379	14796	11573	13624	12391	12028	11348
26.	सिक्किम	7	14	14	19	22	10	32	26	47	26
27.	तमिलनाडु	2000	1291	2485	1236	7079	10105	7120	9162	7141	7791
28.	तेलंगाना	2640	2027	3533	2567	4369	5395	3954	4581	3974	4088
29.	दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	7	0	12	0	18	2	19	0	9	0
30.	त्रिपुरा	134	79	270	183	512	596	223	264	238	170
31.	उत्तराखंड	1717	1324	1659	1343	2214	2250	1101	934	664	602
32.	उत्तर प्रदेश	13946	4477	14984	13560	20412	26112	19002	25832	17363	20473
33.	पश्चिम बंगाल	4113	1894	4688	2259	6350	7138	5662	6800	4897	4180
34.	जम्मू और कश्मीर	0	0	0	0	10	0	19	4	30	172
35.	लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	0	4	0	2	2
कुल		117680	57854	146603	100170	171706	179814	167278	181190	161242	157936

*****