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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 547
जिसका उत्तर बुधवार, 03 दिसम्बर, 2025 को दिया जाएगा

राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों के कामकाज को मजबूत बनाना

547. श्री परषोत्तमभाई रुपालाः

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

(क) सरकार द्वारा प्रत्येक मामले के गुण-दोष और प्रकृक्ति के आधार पर याचिकाकर्ताओं के लिए उचित शुल्क संरचना स्थापित करने और राज्य उपभोक्ता आयोगों द्वारा ऐसे शुल्कों में समय पर संशोधन सुनिश्चित करने, ताकि सरकारी खजाने पर वित्तीय बोझ कम हो सके, के लिए राज्य सरकारों के साथ समन्वय में की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या सरकार द्वारा राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों में रिक्त पदों को शीघ्र भरने के लिए कोई उपाय किए गए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या सरकार द्वारा गरीबों को निःशुल्क और गुणवत्तापूर्ण कानूनी सहायता प्रदान करने के लिए कोई तंत्र लागू किया गया है या लागू करने का विचार है; और
(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क): 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 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।

अधिनियम के तहत प्रदत्त शक्तियों का उपयोग करते हुए केंद्र सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं तथा बाद की अधिसूचनाओं के माध्यम से, जिसमें उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग) संशोधन नियम, 2023 शामिल हैं, उनमें और संशोधन किए हैं। इन नियमों में उपभोक्ता आयोगों के समक्ष शिकायत दर्ज करने के लिए एक समान तथा क्रमिक शुल्क संरचना निर्धारित की गई है, जो वस्तुओं या सेवाओं के प्रतिफल के रूप में भुगतान किए गए मूल्य पर आधारित है। संशोधित शुल्क श्रेणियाँ इस प्रकार हैं:

क्र. सं.	**प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य**	**देय शुल्क की राशि**
(1)	पांच लाख रुपये तक	शून्य
(2)	पांच लाख से दस लाख के बीच	200 रुपये
(3)	दस लाख से बीस लाख के बीच	400 रुपये
(4)	बीस लाख से पचास लाख के बीच	1000 रुपये
(5)	पचास लाख से एक करोड़ के बीच	2000 रुपये
(6)	एक करोड़ से दो करोड़ के बीच	2500 रुपये
(7)	दो करोड़ से चार करोड़ के बीच	3000 रुपये
(8)	चार करोड़ से छह करोड़ के बीच	4000 रुपये
(9)	छह करोड़ से आठ करोड़ के बीच	5000 रुपये
(10)	आठ करोड़ से दस करोड़ के बीच	6000 रुपये
(11)	दस करोड़ से अधिक	7500 रुपये

(ख): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, राज्य आयोगों और जिला आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के रिक्त पदों को भरना राज्य सरकारों की जिम्मेदारी है। इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, कार्यकाल, पद से त्यागपत्र और हटाना) नियम, 2020 के नियम 6(4) के अनुसार, नियुक्ति की प्रक्रिया राज्य सरकार द्वारा रिक्ति उत्पन्न होने से कम से कम 6 महीने पहले शुरू की जाएगी। इसके अलावा, केन्द्र सरकार उपभोक्ता आयोगों के अध्यक्ष और सदस्यों के मौजूदा और प्रत्याशित रिक्तियों को शीघ्र भरने के लिए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के साथ लगातार बातचीत कर रही 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 -

क) उस अधिसूचना में निर्दिष्ट किसी अन्य जिला आयोग को उस जिले के संबंध में भी अधिकार क्षेत्र का प्रयोग करने; 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 का निर्देश दे सकती है।

(ग) और (घ): राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण (एनएएलएसए) तथा सर्वोच्च न्यायालय, राज्य, उच्च न्यायालय, जिला और तालुक स्तरों पर अन्य विधिक सेवा संस्थानों को विधिक सेवा प्राधिकरण अधिनियम, 1987 के तहत स्थापित किया गया है, ताकि समाज के कमजोर वर्गों को सक्षम विधिक सेवाएँ प्रदान की जा सकें और विवादों के सौहार्दपूर्ण समाधान हेतु लोक अदालतों का आयोजन किया जा सके।

विभिन्न सामाजिक-आर्थिक तथा सांस्कृतिक पृष्ठभूमि से आने वाले लोगों तक न्याय की पहुँच सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, एनएएलएसए अन्य विधिक सेवा संस्थानों के माध्यम से देश की विविध जनसंख्या के हाशिए पर रहने वाले और वंचित समूहों की विशिष्ट श्रेणियों को विधिक सेवाएँ प्रदान करता है तथा विभिन्न स्तरों पर विधिक सेवा प्राधिकरणों द्वारा संचालित किए जाने वाले निवारक और रणनीतिक विधिक सेवा कार्यक्रमों के क्रियान्वयन हेतु विभिन्न स्कीमें तैयार करता है। इन सभी दायित्वों का निर्वहन करने के लिए, एनएएलएसए विभिन्न राज्य विधिक सेवा प्राधिकरणों, जिला विधिक सेवा प्राधिकरणों तथा अन्य एजेंसियों के साथ मिलकर कार्य करता है, ताकि प्रासंगिक जानकारी का नियमित आदान-प्रदान किया जा सके और विभिन्न विधिक सेवा स्कीमों के कार्यान्वयन और प्रगति पर नज़र रखी जा सके एवं उन्हें अद्यतन किया जा सके। यह विभिन्न विधिक सेवा संस्थानों के सुचारु और सुव्यवस्थित संचालन हेतु एक रणनीतिक और समन्वित दृष्टिकोण को भी प्रोत्साहित करता है।

*****