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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 886
जिसका उत्तर बुधवार, 04 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कामकाज

886. श्री तंगेला उदय श्रीनिवास:

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

(क) देश में वर्तमान में राज्य-वार कितने जिला, राज्य और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग कार्यरत हैं;
(ख) प्रत्येक स्तर पर राज्य-वार पदों की स्वीकृत संख्या, भरे गए पदों की संख्या और अध्यक्षों तथा सदस्यों की रिक्तियों की संख्या कितनी है;
(ग) विगत पांच वर्षों के दौरान वर्ष-वार और राज्य-वार कितने उपभोक्ता मामले दायर किए गए, कितने निपटान किए गए और कितने मामले लंबित हैं;
(घ) प्रत्येक स्तर पर मामलों के निपटान में औसतन कितना समय लगा और क्या निपटान के लिए कोई समयबद्ध लक्ष्य या मानदंड निर्धारित किए गए हैं।
(ङ) विगत पांच वर्षों के दौरान इन आयोगों के सुदृढ़ीकरण, डिजिटाइजेशन और अवसंरचना विकास के लिए आवंटित, जारी की गई और उपयोग में लाई गई वित्तीय सहायता का राज्य-वार ब्यौरा क्या है और अवसंरचना संबंधी चिन्हित प्रमुख कमियों का ब्यौरा क्या है; और
(च) सरकार द्वारा उपभोक्ता आयोगों की प्रभावकारिता में सुधार लाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं अथवा उठाए जाने का प्रस्ताव है और समय पर नियुक्तियां, डिजिटल सुधार, क्षमता निर्माण और निपटान दरों में वृद्धि करने तथा लंबित मामलों को कम करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं?

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

(क): वर्तमान में, राष्ट्रीय स्तर पर एक राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) और राज्य स्तर पर पैंतीस राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग हैं। जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (राज्य-वार) की संख्या **अनुलग्नक-I** में दी गई है।

(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।

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।

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।

वर्तमान में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में सदस्यों के तीन पद रिक्त हैं। राज्य एवं जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में मौजूदा रिक्तियों का विवरण **अनुलग्नक-II** में दिया गया है।

(ग) एवं (घ): इसके अलावा, 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 विपरीत पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने 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 महीने के भीतर।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कहा 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।

2021 से अब तक, वर्ष और राज्य-वार, उपभोक्ता आयोगों द्वारा दायर और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का विवरण **अनुलग्नक-III** में है।

(ङ) एवं (च): राज्यों में उपभोक्ता आयोगों की स्थापना तथा उनके प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक सभी अवसंरचनाएँ प्रदान करने की जिम्मेदारी राज्य सरकारों पर है। हालांकि, केंद्र सरकार 'उपभोक्ता आयोगों का सुदृढ़ीकरण' (एसएससी) स्कीम के अंतर्गत राज्य सरकारों को वित्तीय सहायता प्रदान कर रही है, ताकि उपभोक्ता आयोगों के प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक न्यूनतम आधारभूत अवसंरचना (भवन एवं गैर-भवन दोनों) सुनिश्चित करने में संसाधनों की कमी को पूरा किया जा सके और उपभोक्ता संरक्षण की साझा जिम्मेदारी का निर्वहन किया जा सके।

एसएससी स्कीम के तहत, भवन निर्माण के लिए केंद्र सरकार की सहायता जिला आयोग भवन के संबंध में 5,000 वर्ग फुट और राज्य आयोग भवन के संबंध में 11,000 वर्ग फुट के निर्मित क्षेत्र के सृजन तक सीमित है, जिसमें मध्यस्थता केंद्र के निर्माण के लिए 1000 वर्ग फुट शामिल है (राज्य आयोग और जिला आयोग दोनों के लिए)।

गैर-भवन परिसंपत्तियों के लिए सहायता, उपभोक्ता आयोग के स्थान की परवाह किए बिना, राज्य आयोग के संबंध में 25.00 लाख रुपये और जिला आयोग के संबंध में 10.00 लाख रुपये की समग्र लागत सीमा के भीतर जारी की जाती है। पिछले 5 वर्षों के दौरान एससीसी स्कीम के तहत जारी की गई निधि का विवरण **अनुलग्नक-IV** में दिया गया है।

इसके अतिरिक्त, विभाग कॉन्फोनेट नामक एक स्कीम को भी लागू कर रहा है, जिसका उद्देश्य सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) अवसंरचना स्थापित करना है, जिसमें राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी), राज्य आयोगों और जिला आयोगों में दायर, निपटाए गए और लंबित उपभोक्ता मामलों की निगरानी के लिए ई-गवर्नेंस समाधान शामिल है। यह स्कीम राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी) के माध्यम से लागू की जा रही है। एनआईसी, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र सर्विसेज़ इंक. (एनआईसीएसआई) के माध्यम से उपभोक्ता आयोगों को हार्डवेयर, सॉफ़्टवेयर और तकनीकी जनशक्ति प्रदान करता है। पिछले 5 वर्षों के दौरान कॉन्फोनेट स्कीम के अंतर्गत जारी किए गए निधियों का विवरण इस प्रकार है:-

वित्त वर्ष	**जारी की गई निधि (करोड़ रु. में)**
2021-22	32
2022-23	29.26
2023-24	36.21
2024-25	70.75
2025-26(चालू वि.व.)	33.39

एनसीडीआरसी की 10 बेंचों और एससीडीआरसी की 35 बेंचों में वीसी सुविधाएँ प्रदान करने के अलावा, विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल भी लॉन्च किया है, जिसका उद्देश्य माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग लर्निंग इंटीग्रेशन और फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल आधारित डैशबोर्ड जैसी आधुनिक सुविधाओं के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण को बेहतर बनाना है। यह मौजूदा सभी ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को एक एकल, स्केलेबल प्लेटफ़ॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ता बहुभाषी समर्थन के साथ कहीं से भी बिना किसी बाधा के शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह प्रणाली रियल-टाइम डेटा एक्सेस, स्वचालित वर्कफ्लो और न्यायाधीशों व अधिवक्ताओं जैसे हितधारकों के लिए उपलब्ध उपकरणों के माध्यम से शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सुगम बनाती है। यह प्लेटफॉर्म डिजिटल केस फाइलिंग, दस्तावेज एक्सचेंज और ऑटोमेटेड एसएमएस/ईमेल नोटिफिकेशन की सुविधा देता है। फीचर्स में चैटबॉट हेल्प सिस्टम, वॉयस-टू-टेक्स्ट कैपेबिलिटी और दृष्टिबाधित और बुज़ुर्गों के लिए एक्सेसिबिलिटी सपोर्ट शामिल हैं। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके निवारण के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है। साथ ही, यह वर्चुअल कोर्ट रूम की भी सुविधा देता है जो कहीं से भी मामलों की सुनवाई को सक्षम बनाता है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता को कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित करता है।

****

अनुलग्नक-I

"उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कामकाज" के संबंध में दिनांक 04.02.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 886 के उत्तर के भाग (क) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	जिला आयोगों की संख्या
1.	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह (यूटी)	1
2.	आंध्र प्रदेश	17
3.	अरुणाचल प्रदेश	18
4.	असम	23
5.	बिहार	38
6.	चंडीगढ़ (यूटी)	2
7.	छत्तीसगढ़	27
8.	दादरा एवं नगर हवेली और डी एंड डी(यूटी)	3
9.	दिल्ली (यूटी)	10
10.	गोवा	2
11.	गुजरात	38
12.	हरियाणा	22
13.	हिमाचल प्रदेश	12
14.	जम्मू एवं कश्मीर (यूटी)	10
15.	झारखंड	24
16.	केरल	14
17.	लद्दाख (यूटी)	0
18.	लक्षद्वीप (यूटी)	1
19.	कर्नाटक	30
20.	मध्य प्रदेश	48
21.	महाराष्ट्र	40
22.	मणिपुर	3
23.	मेघालय	7
24.	मिजोरम	11
25.	नागालैंड	11
26.	ओडिशा	30
27.	पुडुचेरी (यूटी)	1
28.	पंजाब	23
29.	राजस्थान	37
30.	सिक्किम	6
31.	तमिलनाडु	30
32.	तेलंगाना	12
33.	त्रिपुरा	4
34.	उत्तराखंड	13
35.	उत्तर प्रदेश	79
36.	पश्चिम बंगाल	18
कुल		665

अनुलग्नक-II

"उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कामकाज" के संबंध में दिनांक 04.02.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 886 के उत्तर के भाग (ख) में उल्लिखित अनुलग्नक

(31.12.2025 तक)

क्र. सं.	राज्य	राज्य आयोग		जिला आयोग	
		अध्यक्ष	सदस्य	अध्यक्ष	सदस्य
		रिक्त पद	रिक्त पद	रिक्त पद	रिक्त पद
1	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह (यूटी)	1	4	0	2
2	आंध्र प्रदेश	1	2	4	3
3	अरुणाचल प्रदेश	1	2	0	34
4	असम	1	3	0	3
5	बिहार	0	0	14	36
6	चंडीगढ़ (यूटी)	0	1	0	2
7	छत्तीसगढ़	0	3	17	20
8	दादरा एवं नगर हवेली हवेली और डी एंड डी(यूटी)	1	3	1	1
9	दिल्ली (यूटी)	0	0	2	2
10	गोवा	1	2	0	0
11	गुजरात	0	3	11	28
12	जम्मू एवं कश्मीर (यूटी)	1	1	6	11
13	केरल	0	2	2	5
14	लद्दाख (यूटी)	1	4	2	4
15	लक्षद्वीप (यूटी)	1	0	1	0
16	हरियाणा	0	1	2	7
17	हिमाचल प्रदेश	0	0	0	9
18	झारखंड	1	3	11	17
19	कर्नाटक	0	7	15	13
20	मध्य प्रदेश	0	4	6	34
21	महाराष्ट्र	0	2	9	21
22	मणिपुर	0	0	0	0
23	मेघालय	0	2	0	1
24	मिजोरम	1	0	0	3
25	नागालैंड	0	1	0	0
26	ओडिशा	1	0	0	0
27	पुडुचेरी (यूटी)	1	2	0	0
28	पंजाब	1	3	6	14
29	राजस्थान	0	0	2	21
30	सिक्किम	1	2	0	4
31	तमिलनाडु	0	5	7	18
32	तेलंगाना	1	0	3	3
33	त्रिपुरा	1	0	0	2
34	उत्तराखंड	1	1	9	2
35	उत्तर प्रदेश	0	7	21	36
36	पश्चिम बंगाल	0	5	18	23
कुल		18	75	169	379

अनुलग्नक-III

"उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कामकाज" के संबंध में दिनांक 04.02.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 886 के उत्तर के भाग (ग) एवं (घ) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र सं.	वर्ष	2021		2022		2023		2024		2025	
	राज्य का नाम	मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या	
		दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए मामलों को भी शामिल किया गया है जो निपटाए गए हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए मामलों को भी शामिल किया गया है जो निपटाए गए हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए मामलों को भी शामिल किया गया है जो निपटाए गए हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए मामलों को भी शामिल किया गया है जो निपटाए गए हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए मामलों को भी शामिल किया गया है जो निपटाए गए हैं)
1.	एनसीडीआरसी	2697	1965	3655	4054	5816	6125	4546	6953	3402	4908
2.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	21	24	23	36	8	2	11	1	11	2
3.	आंध्र प्रदेश	1648	471	2678	3372	3398	3942	3434	2672	3563	2618
4.	अरुणाचल प्रदेश	14	9	25	19	39	30	40	26	26	26
5.	असम	335	213	554	608	553	511	552	552	513	408
6.	बिहार	2745	808	5277	3047	4279	4874	3928	3293	3268	3153
7.	चंडीगढ़	2149	1180	2135	1655	1782	2625	1741	1902	1406	1810
8.	छत्तीसगढ़	3464	2147	2829	2356	3403	4662	3077	4817	2791	4032
9.	दिल्ली	4053	1778	5031	5106	6063	8545	6418	6525	5574	5204
10.	दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	12	0	19	2	31	0	19	0	0	0
11.	गोवा	271	183	177	178	219	365	285	231	288	213
12.	गुजरात	14944	9751	14676	16143	17634	17226	18152	12583	18280	12553
13.	हरियाणा	10364	4567	11959	9002	13251	11795	13214	9674	12385	9676
14.	हिमाचल प्रदेश	1038	811	2267	1796	2415	2104	2280	2154	2280	1845
15.	झारखंड	678	76	1923	2106	1703	2028	1389	1387	1261	880
16.	जम्मू और कश्मीर	0	0	12	0	31	3	46	160	317	84
17.	कर्नाटक	7066	7968	9035	11939	10435	12538	11872	10244	10630	10923

18.	केरल	4974	3719	6121	7198	8473	6700	12003	6778	12018	8130
19.	लक्षद्वीप	0	0	0	0	4	0	2	2	2	0
20.	मध्य प्रदेश	17449	9158	16340	21091	11976	18309	10624	14885	10548	13800
21.	महाराष्ट्र	20987	13073	22607	16757	18523	7632	15918	14939	16434	14937
22.	मणिपुर	30	18	74	60	50	62	91	35	127	91
23.	मेघालय	31	20	67	186	55	60	68	50	56	60
24.	मिजोरम	56	113	67	108	64	53	99	67	125	55
25.	नागालैंड	21	3	15	16	14	15	28	3	23	14
26.	ओडिशा	3426	2562	4105	5206	5924	7174	5844	4911	5631	3948
27.	पुडुचेरी	48	2	45	55	95	145	157	169	172	174
28.	पंजाब	8478	8821	8151	8173	6966	8652	8536	6815	6206	7280
29.	राजस्थान	14775	11341	14812	11491	13662	12341	12397	10741	11975	12473
30.	सिक्किम	16	19	27	10	56	26	87	29	20	1
31.	तमिलनाडु	2485	1231	7086	10026	7348	9079	8224	7494	8356	7359
32.	तेलंगाना	3533	2566	4378	5390	3972	4571	4405	3974	3605	3300
33.	त्रिपुरा	270	182	512	596	225	256	243	162	286	122
34.	उत्तराखंड	1659	1327	2217	2224	1102	929	709	548	939	1807
35.	उत्तर प्रदेश	14988	13414	20428	25782	19023	25657	17733	19630	16550	15751
36.	पश्चिम बंगाल	4687	2219	6353	7080	5692	6743	5009	3915	3828	2944
कुल		149412	101739	175680	182868	174284	185779	173181	158321	162896	150581

अनुलग्नक-IV

"उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों का कामकाज" के संबंध में दिनांक 04.02.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 886 के उत्तर के भाग (ड.) एवं (च) में उल्लिखित अनुलग्नक

(लाख ₹ में)

क्र. सं.	**राज्य/यूटी**	**जारी की गई कुल निधि (2021-22 से 30.01.2026 तक)**
1.	अरुणाचल प्रदेश	185
2.	असम	29.91
3.	छत्तीसगढ़	125
4.	गोवा	45
5.	गुजरात	238.98
6.	हिमाचल प्रदेश	107.74
7.	कर्नाटक	554.4
8.	लद्दाख	45
9.	मध्य प्रदेश	95.96
10.	मेघालय	145
11.	पंजाब	175
12.	सिक्किम	65
13.	तमिलनाडु	97.92
14.	त्रिपुरा	65
15.	उत्तर प्रदेश	551.75
	कुल	**2526.66**

****