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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 2069
जिसका उत्तर बुधवार, 11 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा

एनसीडीआरसी में लंबित मामले

2069. श्री के. सुधाकरनः

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

(क) जनवरी, 2026 तक राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी), राज्य आयोगों और जिला आयोगों में वर्तमान में कुल कितने मामले लंबित हैं;

(ख) राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के पदों के लिए विद्यमान रिक्तियों का राज्य-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने वास्तविक न्यायालयीन कार्यवाहियों में लगातार हो रहे विलंब को देखते हुए मामले के निपटान की वास्तविक दर पर ई-जागृति पोर्टल के प्रभाव का मूल्यांकन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या केन्द्र सरकार यह सुनिश्चित करने के लिए एक अनिवार्य "शून्य-रिक्ति" नीति पर विचार कर रही है कि किसी सीट के रिक्त होने से छह महीने पहले भर्ती प्रक्रिया शुरू हो जाए; और

(ङ) यदि हां, तो सरकार द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं कि वादी पक्ष के लिए भौगोलिक और भौतिक बाधाओं को दूर करने के लिए 100 प्रतिशत उपभोक्ता आयोग कार्यात्मक हाइब्रिड (वीडियो) श्रवण सुविधाओं से लैस हों?

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

(क): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटान 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 निपटान 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। जनवरी 2026 तक

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी), राज्य आयोगों और जिला आयोगों के समक्ष लंबित मामलों की संख्या इस प्रकार है:

क्र. सं.	आयोग	लंबित मामले
1.	एनसीडीआरसी	16,382
2.	एससीडीआरसी	1,21,922
3.	डीसीडीआरसी	4,36,029
	कुल	5,74,333

(ख) से (ङ): 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 विनिर्दिष्ट 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, केंद्र सरकार उपभोक्ता आयोगों के अध्यक्ष और सदस्यों की मौजूदा और प्रत्याशित रिक्तियों को शीघ्र भरने के लिए राज्य सरकारों/केंद्र शासित प्रदेश प्रशासनों के साथ लगातार मामला उठा रही है। राज्य और जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में मौजूदा रिक्तियों का विवरण **अनुलग्नक** में दिया गया है।

1 जनवरी, 2025 को उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा शुरू किए गए "ई-जागृति" पोर्टल का उद्देश्य माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग इंटीग्रेशन और फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल आधारित डैशबोर्ड जैसी आधुनिक सुविधाओं के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण को बढ़ाना है। यह मौजूदा सभी ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को 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 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। ये फीचर भौगोलिक बाधाओं, शेड्यूलिंग संघर्षों और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी बाधाओं का समाधान करती हैं। इसके अलावा, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग मोड के माध्यम से सुनवाई करने के लिए वीसी उपकरण राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (एससीडीआरसी) की 35 पीठों में पहले ही स्थापित किया जा चुका है और कार्यात्मक बना दिया गया है।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम कर दी है और न्याय वितरण में तेजी ला दी है। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) और चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, पुद्दुचेरी, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड में राज्य आयोगों ने जुलाई, 2025 के बाद 100% से ऊपर निपटान दर हासिल की। वर्ष 2025 में, 1,62,474 मामले दर्ज किए गए और 1,50,197 का निपटान किया गया, जो वर्ष 2024 की निपटान दर से बेहतर प्रदर्शन था। इसके अलावा, 572 प्रवासी भारतीयों (एनआरआई) ने दिसंबर 2025 तक विदेश से ई-जागृति पोर्टल का उपयोग करके अपनी शिकायतें दर्ज कीं।

****

अनुलग्नक

एनसीडीआरसी में लंबित मामले के संबंध में 11.02.2026 को उत्तर दिए जाने वाले लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2069 के उत्तर के भाग (ख) से (ङ) 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 (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 और नगर हवेली और दमन और दीव (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 और 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	पुद्दुचेरी (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**

*****