

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

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3110  
जिसका उत्तर बुधवार, 11 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

राज्य और जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

3110. श्री अ. मनि:

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

- (क) क्या सरकार तमिलनाडु में राज्य और जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों, जिनमें धर्मापुरी स्थित जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग भी शामिल है, द्वारा सुलभ, वहनीय और प्रौद्योगिकी-आधारित उपभोक्ता न्याय प्रदान करने में निभाई गई भूमिका को स्वीकार करती है,
- (ख) यदि हां, तो क्या सरकार ने लंबित मामलों और औसत निपटान समय-सीमा की समीक्षा करते समय तमिलनाडु के कई जिलों, जिनमें धर्मापुरी भी शामिल है, में ई-फाइलिंग में वृद्धि, वर्चुअल सुनवाई और उच्च निपटान दरों जैसे सुधारों पर ध्यान दिया है;
- (ग) यदि हां, तो क्या यह सच है कि बढ़ते मामलों की संख्या और सीमित स्वीकृत संख्या के कारण उपभोक्ता विवादों की कतिपय श्रेणियों में विलंब हो रहा है;
- (घ) यदि हां, तो सरकार द्वारा समय पर नियुक्तियों, अवसंरचना सुदृढीकरण और डिजिटल क्षमता निर्माण के लिए उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है;
- (ङ) क्या तमिलनाडु में उपभोक्ता शिकायत निवारण को और तीव्र करने के लिए कोई जिला-विशिष्ट अंतःक्षेप किए जाने हैं; और
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (च): 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 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।

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 जाती 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 निदेश-

- (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 निदेश दे सकती 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 एक एकल स्केलेबल प्लेटफॉर्म 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, दस्तावेजों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके प्रतितोष के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए डिजाइन 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, समय निर्धारण संबंधी समस्याएं और मैनुअल हस्तक्षेप जैसी बाधाओं का समाधान करती हैं। इसके अलावा, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग प्रणाली 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 प्रदान करने में तेजी ला दी है। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) तथा चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, पुडुचेरी, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड के उपभोक्ता आयोगों ने जुलाई, 2025 के बाद 100% से अधिक निपटान दर प्राप्त की है। दिनांक 01.01.2025 से 26.02.2026 तक की अवधि के दौरान, तमिलनाडु राज्य में उपभोक्ता आयोगों के समक्ष कुल 9,499 मामले दायर किए गए और 8,769 मामलों का निपटान किया गया। इन 9,499 मामलों में से 2,861 मामलों की सुनवाई वर्चुअल कोर्ट (वीसी) के माध्यम से की गई और 1,954 मामले वीसी के माध्यम से निपटाए गए। इसी अवधि के दौरान तमिलनाडु राज्य में उपभोक्ता आयोगों द्वारा दायर और निपटाए गए मामलों की संख्या का विवरण **अनुलग्नक** में दिया गया है।

राज्यों में उपभोक्ता आयोगों की स्थापना तथा उनके प्रभावी संचालन के लिए सभी आवश्यक अवसंरचना प्रदान करने की जिम्मेदारी राज्य सरकारों पर है। हालांकि, केंद्र सरकार राज्य सरकारों को 'उपभोक्ता आयोगों का सुदृढीकरण (एससीसी)' स्कीम के तहत वित्तीय सहायता प्रदान करती रही है, ताकि उपभोक्ता आयोगों के प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक न्यूनतम अवसंरचना (भवन और गैर-भवन दोनों) की कमी को पूरा किया जा सके और उपभोक्ता संरक्षण की साझा जिम्मेदारी को निभाया जा सके।

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

गैर-भवन परिसंपत्तियों के संबंध में सहायता राज्य आयोग के संबंध में 25.00 लाख रुपए और जिला आयोग के लिए 10.00 लाख की कुल लागत सीमा के भीतर जारी की जाती है, चाहे उपभोक्ता आयोग कहीं भी हो। एससीसी स्कीम के तहत, विभाग ने तमिलनाडु राज्य में स्थित उपभोक्ता आयोगों की अवसंरचना उन्नयन के लिए राज्य को 13.93 करोड़ रुपए की निधि जारी की है।

\*\*\*\*\*

“राज्य और जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग” के संबंध में दिनांक 11.03.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3110 के उत्तर के भाग (क) से (च) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्रम संख्या	आयोग	दायर किए गए मामले	निपटाए गए मामले (इनमें वे निपटाए गए मामले भी शामिल हैं जो पिछले वर्षों में दायर किए गए थे)
1	सर्किट बेंच मदुरै	1116	282
2	तमिलनाडु एससीडीआरसी	1629	789
3	कुड्डालोर	108	137
4	धर्मपुरी	229	223
5	डिंडीगुल	55	123
6	इरोड	162	194
7	कांचीपुरम	360	376
8	कन्याकुमारी	195	197
9	करूर	73	60
10	मदुरै	404	454
11	नागपट्टिनम	111	110
12	नमक्कल	170	248
13	नॉर्थ चेन्नई	387	442
14	पेरम्बलुर	53	73
15	पुदुक्कोट्टई	130	170
16	रामनाथपुरम	48	65
17	सलेम	247	225
18	अरियालुर	69	80
19	साउथ चेन्नई	490	892
20	तंजावुर	337	358
21	थेनी	140	145
22	द नीलगिरी	38	38
23	थिरुवल्लूर	217	221
24	थिरुवरुर	282	152
25	थूथुक्कुडी	274	407
26	तिरुचिरापल्ली	284	265
27	तिरुनेलवेली	360	554
28	तिरुप्पुर	138	148

29	तिरुवन्नामलाई	157	123
30	वेल्लोर	197	212
31	विलुप्पुरम	260	239
32	विरुधुनगर	146	131
33	शिवगंगा	56	58
34	कोयंबटूर	577	578
	<b>कुल</b>	<b>9499</b>	<b>8769</b>

\*\*\*\*