भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 3146

जिसका उत्तर बुधवार, 11 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए)

3146. श्री एंटो एन्टोनी:

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

(क) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना से अब तक उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित प्राप्त मामलों की वर्ष-बार संख्या कितनी है;

(ख) पिछले पांच वर्षों के दौरान अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध शुरू की गई कार्रवाइयों की वर्ष-वार संख्या कितनी है;

(ग) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) द्वारा जांचे गए झूठे या भ्रामक विज्ञापनों की संख्या कितनी है और भ्रामक विज्ञापनों के लिए निर्माताओं, विज्ञापनदाताओं, समर्थकों (एंडोर्सर्स) या प्रकाशकों पर लगाए गए दंड के ब्यौरे सहित उन पर की गई कार्रवाई का वर्ष-वार ब्यौरा क्या है; और

(घ) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना से अब तक इसे आवंटित और इसके द्वारा उपयोग की गई निधि का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (घ) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा-10 के तहत केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना की गई है, जिसका उद्देश्य उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित करना तथा एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना और उन्हें लागू करना है।

ई-कॉमर्स में उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत 'उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020' को भी अधिसूचित किया है। ये नियम, अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं तथा मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री आधारित ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को भी स्पष्ट करते हैं, जिसमें उपभोक्ता शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधान भी शामिल हैं

आरंभ से अब तक, उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित 152 अंतिम आदेश पारित किए जा चुके हैं और सीसीपीए द्वारा अब तक कुल ₹3,00,40,500/- (लगभग) की राशि जुर्माने के रूप में लगाई गई है।.

सीसीपीए के लिए बजट का आवंटन प्रतिवर्ष व्यय विभाग द्वारा अनुदान संख्या 14, मुख्य शीर्ष 3456, लघु शीर्ष 16.01 के तहत उपभोक्ता मामले विभाग को आवंटित बजट से एक टोकन राशि के रूप में किया जाता है, जैसा कि विवरण में उल्लेखित है:"

(रुपए करोड़ में)

वित्त वर्ष	**संशोधित अनुमान**	**वास्तविक व्यय**
2020-21	1.17	0.71
2021-22	0.60	0.56
2022-23	0.79	0.56
2023-24	0.49	0.46
2024-25	0.83	0.29
2025-26	0.46	0.12 (06.03.2026 तक)

****