

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

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3170  
जिसका उत्तर बुधवार, 11 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

लद्दाख में कार्यशील राज्य और जिला उपभोक्ता मंचों की कमी

3170. श्री मोहम्मद हनीफ़ा:

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

- (क) क्या संघ राज्यक्षेत्र लद्दाख में राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग और जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग स्थापित किए गए हैं और कार्यशील हैं, जैसा कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत अनिवार्य किया गया है;
- (ख) यदि नहीं, तो इन मंचों की स्थापना न होने या इनके कार्यशील न होने के क्या कारण हैं;
- (ग) क्या सरकार ने लद्दाख में इन आयोगों की स्थापना और इन्हें पूर्णतः कार्यशील करने के लिए कोई समय-सीमा निर्धारित की है,
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है और सरकार द्वारा इनकी स्थापना में तेजी लाने के लिए भर्ती और अवसंरचना विकास सहित क्या कदम उठाए गए हैं; और
- (ङ) इन मंचों के कार्यशील होने तक प्रभावी उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा किए जा रहे उपायों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) 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 का दायित्व है। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती विधि, नियुक्ति प्रक्रिया, कार्यकाल, त्यागपत्र और निष्कासन) नियम, 2020 के नियम 6(4) के अनुसार, रिक्त पद उत्पन्न होने से कम से कम 6 महीने पहले राज्य सरकार द्वारा नियुक्ति प्रक्रिया शुरू की जाती है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 32 के अनुसार, यदि किसी भी समय जिला आयोग के अध्यक्ष या सदस्य के पद में कोई रिक्ति हो, तो राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा निर्देश दे सकती है -

क) उस अधिसूचना में निर्दिष्ट कोई अन्य जिला आयोग उस जिले के संबंध में भी क्षेत्राधिकार का प्रयोग करेगा; 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 उनके कार्यों का निर्वहन करने का अधिकार होगा।

केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख में राज्य और जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग स्थापित किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, लेह जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में एक सदस्य की नियुक्ति की गई है।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देशभर से हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बांग्ला, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ये शिकायतें एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी सुविधानुसार दर्ज की जा सकती हैं। 1398 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल 2025 से 31 जनवरी 2026 के बीच उपभोक्ताओं को सफलतापूर्वक ₹52 करोड़ का रिफंड दिलाने में सहायता की है। यह महत्वपूर्ण प्रतितोष 31 क्षेत्रों में प्राप्त किया गया, जिसके अंतर्गत रिफंड दावों से संबंधित 79,521 उपभोक्ता शिकायतों का प्रभावी रूप से समाधान किया गया।

विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल शुरू किया जिसका 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 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 सुविधाएँ भौतिक बाधाएँ, समय निर्धारण संबंधी टकराव और मैनुअल हस्तक्षेप जैसी अड़चनों को दूर करती हैं, भौतिक कार्यवाहियों पर निर्भरता कम करती हैं और न्याय निर्णयन में तेजी लाती हैं।

\*\*\*\*\*