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

लोक सभा
तारांकित प्रश्न संख्या *48
जिसका उत्तर बुधवार, 22 जुलाई, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

***48. श्री अजय कुमार मंडल:**

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

(क) बिहार में उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (राज्य आयोग और जिला आयोगों) की कुल स्वीकृत संख्या कितनी है और वर्तमान में कितने आयोग कार्यशील हैं;
(ख) उक्त आयोगों में अध्यक्षों, सदस्यों और अन्य कर्मचारियों के लिए स्वीकृत पदों की संख्या और वर्तमान में रिक्त पदों की संख्या का ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या बिहार के विभिन्न जिला उपभोक्ता आयोगों में जनशक्ति की कमी के कारण मामलों के निपटान में विलंब हो रहा है;
(घ) यदि हां, तो सरकार द्वारा रिक्त पदों को भरने के लिए अब तक क्या कदम उठाए गए हैं और उन्हें भरने की अनंतिम समय-सीमा क्या है; और
(ङ) भागलपुर लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र के अंतर्गत कार्यरत जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की वर्तमान स्थिति संबंधी रिपोर्ट क्या है और लंबित मामलों तथा विगत तीन वर्षों के दौरान निपटाए गए मामलों की संख्या कितनी है और रिक्त पदों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री
(श्री प्रल्हाद जोशी)

(क) से (ङ): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

*****

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के संबंध में दिनांक 22.07.2026 के लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या *48 के उत्तर के भाग (क) से (ङ) में उल्लिखित विवरण

उपभोक्ता मामले विभाग ने वैश्वीकरण, तकनीकी प्रगति और ई-कॉमर्स से उत्पन्न होने वाली नई चुनौतियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण ढांचे को सुदृढ़ किया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए आम तौर पर "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। बिहार राज्य में, 1 राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग और 38 ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, प्रत्येक ज़िले के लिए एक, गठित किए गए हैं। वर्तमान में, ये सभी आयोग कार्यशील हैं।

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। साथ ही, राज्य आयोगों और जिला आयोगों के लिए कर्मचारियों की व्यवस्था करना राज्य सरकारों की जिम्मेदारी 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।

इसके अलावा, बिहार राज्य सरकार ने अध्यक्ष और सदस्य के पदों पर नियुक्ति के लिए बिहार लोक सेवा आयोग के माध्यम से एक परीक्षा आयोजित की, हालांकि, दिनांक 21 मई, 2025 को सिविल अपील संख्या 9982/2024 में माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा पारित आदेश के आलोक में परिणामों की घोषणा पर रोक लगा दी गई है। इसके परिणामस्वरूप, भारत सरकार ने माननीय सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष दिनांक 02.09.2025 को एक हलफनामा, दिनांक 15.10.2025 को एक विविध आवेदन (15.01.2026 को पुनः दायर) और दिनांक 16.02.2026 को एक समीक्षा याचिका दायर की है। मामला वर्तमान में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष विचाराधीन है।

बिहार के राज्य और ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों में अध्यक्षों और सदस्यों की स्वीकृत संख्या और रिक्तियों का विवरण **अनुलग्नक** में दिया गया है। बिहार के राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एससीडीआरसी) में, सहायक कर्मचारियों के 34 स्वीकृत पदों में से 16 पद भरे हुए हैं। बिहार के सभी डीसीडीआरसी, राज्य के अन्य डीसीडीआरसी के अध्यक्षों को अतिरिक्त प्रभार देने की व्यवस्था के माध्यम से काम कर रहे हैं।

विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल लॉन्च किया, जिसका उद्देश्य 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। पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने, दस्तावेजों का डिजिटल सबमिशन, शुल्क का ऑनलाइन भुगतान करने और वर्चुअल कोर्टरूम की सुविधा के साथ निवारण प्राप्त करने के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिससे मामलों की दूरस्थ सुनवाई हो सके और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित हो सके। ये सुविधाएँ भौगोलिक बाधाओं, शेड्यूलिंग संघर्षों और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी अड़चनों को दूर करती हैं।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम की है और न्याय प्रदायगी की प्रक्रिया को तेज़ किया है। 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 संस्थापित किए गए हैं और उन्हें कार्यकारी कर दिया गया है।

ई-जागृति के लॉन्च के बाद, बिहार राज्य के उपभोक्ता आयोगों में वर्ष 2025 में 3,281 मामले दर्ज किए गए और 3,295 मामलों का निपटान किया गया, जिससे निपटान दर 100.43% रही, जबकि वर्ष 2024 में यह 95.97% थी। यह दर्शाता है कि उपभोक्ता आयोगों ने इस अवधि के दौरान दर्ज किए गए मामलों की तुलना में अधिक मामलों का निपटान किया, जिससे लंबित मामलों में काफी कमी आई।

जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (डीसीडीआरसी), भागलपुर, भागलपुर लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र के अंतर्गत आता है। डीसीडीआरसी, भागलपुर में एक अध्यक्ष और दो सदस्यों के स्वीकृत पदों की तुलना में अध्यक्ष का पद भरा हुआ है, जबकि सदस्यों के दोनों स्वीकृत पद रिक्त हैं। हालांकि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 32 के तहत, डीसीडीआरसी, मुंगेर के सदस्य को डीसीडीआरसी, भागलपुर के सदस्य का अतिरिक्त प्रभार सौंपा गया है। इसके अलावा, डीसीडीआरसी, भागलपुर में स्वीकृत छह पदों में से दो पद भरे जा चुके हैं। पिछले तीन वर्षों (2023 से 2025) के दौरान, भागलपुर डीसीडीआरसी में 269 मामले दर्ज किए गए और 362 मामलों का निपटान किया गया।

****

अनुलग्नक

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों के संबंध में दिनांक 22.07.2026 को पूछे जाने वाले लोकसभा तारांकित प्रश्न संख्या 48 **के भाग (क) से (ङ) के उत्तर में उल्लिखित अनुलग्नक।**

क्र. सं.	**आयोग**	**अध्यक्ष**		**सदस्य**	
		स्वीकृत पद	**रिक्त पद**	**स्वीकृत पद**	**रिक्त पद**
1.	बिहार राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों	1	0	4	2
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (डीसीडीआरसी)					
1.	अररिया	1	1*	2	0
2.	अरवल	1	1*	2	0
3.	औरंगाबाद	1	0	2	1
4.	बांका	1	1*	2	0
5.	बेगूसराय	1	1*	2	1
6.	भागलपुर	1	0	2	2
7.	भोजपुर	1	0	2	2
8.	बक्सर	1	0	2	2
9.	दरभंगा	1	1*	2	2
10.	पूर्वी चंपारण	1	1*	2	1
11.	गया	1	1*	2	0
12.	गोपालगंज	1	0	2	1
13.	जमुई	1	0	2	1
14.	जहानाबाद	1	0	2	2
15.	खगड़िया	1	1*	2	0
16.	किशनगंज	1	1*	2	2
17.	कैमूर	1	1*	2	1
18.	कटिहार	1	0	2	1
19.	लखीसराय	1	1*	2	1
20.	मधुबनी	1	1*	2	1
21.	मुंगेर	1	0	2	2
22.	मधेपुरा	1	0	2	2
23.	मुजफ्फरपुर	1	1*	2	1
24.	नालन्दा	1	1*	2	2
25.	नवादा	1	1*	2	1
26.	पटना	1	1*	2	1
27.	पूर्णिया	1	1*	2	2
28.	रोहतास	1	1*	2	1
29.	सहरसा	1	1*	2	1

30.	समस्तीपुर	1	0	2	2
31.	शिवहर	1	1*	2	2
32.	शेखपुरा	1	1*	2	1
33.	सारण	1	1*	2	0
34.	सीतामढ़ी	1	1*	2	1
35.	सुपौल	1	1*	2	2
36.	सिवान	1	0	2	2
37.	वैशाली	1	0	2	0
38.	पश्चिमी चंपारण	1	0	2	1
	कुल	**39**	**24***	**80**	**47**

* उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 32 के तहत, किसी अन्य डीसीडीआरसी के अध्यक्ष को अतिरिक्त प्रभार सौंपकर डीसीडीआरसी का संचालन किया जा रहा है।

****