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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2830
जिसका उत्तर बुधवार, 5 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता न्यायालय और उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

2830. श्री यूसुफ पठान:

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

(क) क्या सरकार ने देशभर में उपभोक्ता न्यायालयों और उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों के कामकाज की समीक्षा की है;
(ख) यदि हां, तो जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर लंबित मामलों का ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या उपभोक्ता मंचों में रिक्त पदों को भरने और डिजिटल अवसंरचना को सुदृढ़ करने का कोई प्रस्ताव है; और
(घ) यदि हां, तो उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित निपटान के लिए निर्धारित समय-सीमा का ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (घ): 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 उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए आम तौर पर "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।

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।

वर्तमान में, राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में लंबित मामले इस प्रकार हैं:-

क्र. सं.	आयोग	लंबित मामले
1.	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी)	16,915
2.	राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एससीडीआरसी)	1,27,507
3.	ज़िला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (डीसीडीआरसी)	4,48,687
	कुल	5,93,109

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, वर्तमान में राज्य और ज़िला उपभोक्ता आयोगों के अध्यक्षों और सदस्यों की नियुक्ति की प्रक्रिया माननीय सर्वोच्च न्यायलय में डॉ. महेंद्र भास्कर लिमाये के मामले की कार्यवाही द्वारा शासित है। उपभोक्ता मामले विभाग ने माननीय सर्वोच्च न्यायलय के समक्ष दिनांक 02.09.2025 को एक शपथपत्र, दिनांक 15.10.2025 को एक विविध आवेदन (दिनांक 15.01.2026 को फिर से दायर किया गया) और दिनांक 16.02.2026 को एक समीक्षा याचिका दायर की थी। मामला वर्तमान में माननीय सर्वोच्च न्यायालय में विचाराधीन है।

राज्य और ज़िला स्तर पर उपभोक्ता आयोगों के लिए अवसंरचना और मानव संसाधन प्रदान करना राज्य सरकारों की ज़िम्मेदारी है। राज्य सरकारों के प्रयासों को सहयोग देने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग "उपभोक्ता संरक्षण" स्कीम के "ई-जागृति" घटक के अंतर्गत डिजिटल अवसंरचना उपलब्ध कराता है। इन प्रयासों के तहत, एनसीडीआरसी की 10 पीठों और एससीडीआरसी की 35 पीठों पर वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सुविधाएं संस्थापित और चालू की गई हैं।

****