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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2867
जिसका उत्तर बुधवार, 05 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

2867. श्री एंटो एन्टोनी:

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

(क) विगत पांच वर्षों के दौरान उन कंपनियों की वर्ष-बार कुल संख्या कितनी है, जिनके विरुद्ध केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) द्वारा कार्रवाई आरंभ की गई है;
(ख) गत पांच वर्षों के दौरान सीसीपीए द्वारा निपटाए गए उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार व्यवहार और भ्रामक विज्ञापनों के मामलों की श्रेणी-वार संख्या कितनी है और तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) गत पांच वर्षों के दौरान सीसीपीए द्वारा उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के लिए कंपनियों पर लगाए गई शास्ति की कुल राशि वर्ष-वार कितनी है और गत पांच वर्षों के दौरान सरकार द्वारा वास्तव में सीसीपीए द्वारा लगाई गई कुल शास्ति में से कितनी राशि वसूल की गई है;
(घ) आज की तिथि के अनुसार बकाया या मुकदमेबाजी के कारण लंबित शास्ति का ब्यौरा क्या है; और
(ङ) गत पांच वर्षों के दौरान सीसीपीए के आदेशों के विरुद्ध दाखिल की गई अपीलों की संख्या कितनी है और कितने मामलों में जुर्माने को बरकरार रखा गया, संशोधित किया गया या खारिज किया गया है?

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

(क) से (ङ): 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 की धारा 10 (1) के तहत केंद्रीय प्राधिकरण अर्थात केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना की गई है, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और जनता तथा उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिकूल झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित करना और एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देना, उनकी रक्षा करना और उन्हें लागू करना है।

उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में 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 और उपभोक्ता शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

"अनुचित व्यापार व्यवहार" [उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2(47)] में भ्रामक तरीके शामिल हैं जैसे उत्पाद मानकों को गलत तरीके से प्रस्तुत करना, पुराने सामान को नए के रूप में गलत तरीके से विज्ञापित करना, असत्यापित प्रायोजन या लाभ का दावा करना, भ्रामक वारंटी प्रदान करना, कीमतों को गलत तरीके से प्रस्तुत करना या प्रतिस्पर्धियों के सामान या सेवाओं का अपमान करना। ये प्रावधान गतिशील बाज़ार में उपभोक्ता हितों की रक्षा करते हुए जवाबदेही, पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित करते हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) द्वारा पिछले पांच वर्षों में जिन कंपनियों के खिलाफ कार्रवाई शुरू की गई है, उनकी वर्ष-वार कुल संख्या नीचे दी गई है:

वित्तीय वर्ष	**कंपनियों की संख्या**
2022-23	85
2023-24	99
2024-25	79
2025-26	145
2026 (30 जुलाई तक)	37

उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और भ्रामक विज्ञापनों के मामलों का ब्यौरा और संख्या, जिनपर कार्रवाई सीसीपीए ने पिछले पांच वर्षों में किया है, श्रेणी-वार नीचे दी गई है:

वित्तीय वर्ष	**मामलों की संख्या**		
	उपभोक्ता अधिकारों का उल्लघंन	**अनुचित व्यापार प्रथाएं**	**भ्रामक विज्ञापन**
2022-23	11	9	61
2023-24	10	37	52
2024-25	2	49	28
2025-26	3	98	36
2026 (30 जुलाई तक)	1	20	14

पिछले पांच वर्षों के दौरान उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के लिए सीसीपीए द्वारा कंपनियों पर वसूल किये गये कुल जुर्माने की राशि 1,75,60,500 रुपये है, और इसका वर्ष-वार ब्यौरा निम्नानुसार है:

वर्ष	**कंपनी पर लगाया गया जुर्माना**
2023	760000
2024	5500000
2025	8100500
2026 (जुलाई,2026 तक)	3200000

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 88 के अंतर्गत, प्राधिकरण को दंड के संबंध में शक्ति प्रदान की गई है, जो कोई भी धारा 20 और 21 के तहत केंद्रीय प्राधिकरण के किसी भी निर्देश का अनुपालन करने में विफल रहता है, उसे छह महीने तक की कारावास या बीस लाख रुपये तक के जुर्माने, या दोनों से दंडित किया जाएगा।

अपनी स्थापना के बाद से, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने विभिन्न कंपनियों के विरुद्ध 169 आदेश जारी किए हैं। इन 169 आदेशों में से, सीसीपीए द्वारा पारित आदेशों के विरुद्ध 42 अपीलें दायर की गई हैं, जिनमें जुर्माना लगाने वाले आदेशों के विरुद्ध 31 अपीलें शामिल हैं।

***