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

राज्य सभा
तारांकित प्रश्न संख्या *182
जिसका उत्तर मंगलवार, 10 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता आयोगों में रिक्तियां और बकाया मामले

***182 श्री विवेक के. तन्खा:**

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

(क) राष्ट्रीय, राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों में अध्यक्षों और सदस्यों की संस्वीकृत संख्या और वर्तमान रिक्तियां कितनी-कितनी हैं;
(ख) यह देखते हुए कि 2025 में नए दर्ज मामलों की संख्या निपटान किए गए मामलों से अधिक हो गई है, राष्ट्रीय, राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों के समक्ष लंबित पड़े उपभोक्ता मामलों की राज्यवार संख्या कितनी है; और
(ग) इन रिक्तियों को भरने और लंबित मामलों को कम करने के लिए उठाए गए ठोस कदमों और निर्धारित समय-सीमा का ब्यौरा क्या है?

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

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

*****

"उपभोक्ता आयोगों में रिक्तियां और बकाया मामले" के संबंध में दिनांक 10.03.2026 के राज्य सभा तारांकित प्रश्न संख्या *182 के उत्तर के भाग (क) से (ग) में उल्लिखित विवरण.

उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।
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।

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 निर्देश -

(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 भी निर्देश दे सकती है।

राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में अध्यक्षों एवं सदस्यों की स्वीकृत पद संख्या तथा मौजूदा रिक्तियों का ब्यौरा अनुलग्नक–I में दिया गया है।

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटान किया जाएगा और जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, वहां विपरीत पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निपटान करने का प्रयास किया जाएगा और यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है तो पांच महीने के भीतर।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कहा गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा, जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा स्थगन देने के कारणों को आयोग द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया जाए। राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के समक्ष (राज्यवार) दायर, निपटाए गए तथा लंबित उपभोक्ता मामलों की संख्या (स्थापना से अब तक) का ब्यौरा अनुलग्नक–II में दिया गया है।

1 जनवरी, 2025 को उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा शुरू किए गए "ई-जागृति" पोर्टल का 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 एक 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। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन

शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके प्रतितोष के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए डिजाइन 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 फीचर भौगोलिक बाधाओं, समय निर्धारण संबंधी समस्याएं और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी बाधाओं का समाधान करती हैं। इसके अलावा, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग प्रणाली 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 पहले ही स्थापित किया जा चुका है और कार्यात्मक बना दिया गया है।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम कर दी है और न्याय प्रदान करने में तेजी ला दी है। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) तथा 12 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों के उपभोक्ता आयोगों ने जुलाई, 2025 के बाद 100% से अधिक निपटान दर प्राप्त की है। वर्ष 2025 में कुल 1,62,474 मामले दर्ज किए गए और 1,50,197 मामलों का निपटान किया गया, जो वर्ष 2024 की निपटान दर से बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है। इसके अलावा, 679 प्रवासी भारतीयों (एनआरआई) ने 28 फरवरी, 2026 तक विदेश से ई-जागृति पोर्टल का उपयोग करके अपनी शिकायतें दर्ज कीं।

****

अनुलग्नक I

"उपभोक्ता आयोगों में रिक्तियां और बकाया मामले" के संबंध में दिनांक 10.03.2026 के राज्य सभा तारांकित प्रश्न संख्या *182 के उत्तर के भाग (क) से (ग) में उल्लिखित अनुलग्नक.

क्र. सं.	आयोग	अध्यक्ष		सदस्य	
		स्वीकृत पद	रिक्त पद	स्वीकृत पद	रिक्त पद
	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग	1	0	11	2

क्र.सं	आयोग	राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एससीडीआरसी)				जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (डीसीडीआरसी)			
		अध्यक्ष		सदस्य		अध्यक्ष		सदस्य	
		स्वीकृत पद	रिक्त पद	स्वीकृत पद	रिक्त पद	स्वीकृत पद	रिक्त पद	स्वीकृत पद	रिक्त पद
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	1	4	0	1	0	2	2
2.	आंध्र प्रदेश	1	1	4	2	17	3	34	3
3.	अरुणाचल प्रदेश	1	1	2	2	27	0	36	17
4.	असम	1	1	4	3	23	6	46	15
5.	बिहार	1	0	4	3	38	30	76	57
6.	चंडीगढ़ (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	0	4	1	2	0	4	0
7.	छत्तीसगढ़	1	0	4	4	23	13	54	22
8.	दादरा व नगर हवेली और दमन व दीव (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	1	4	3	1	1	2	1
9.	दिल्ली (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	0	4	2	10	2	20	5
10.	गोवा	1	1	4	2	2	0	4	0
11.	गुजरात	1	1	8	3	43	31	86	58
12.	हरियाणा	1	0	4	1	22	4	44	8
13.	हिमाचल प्रदेश	1	0	2	0	4	0	24	9
14.	जम्मू और कश्मीर (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	1	4	1	10	6	20	10
15.	झारखंड	1	1	4	4	24	21	48	41
16.	कर्नाटक	1	0	8	7	33	15	66	13
17.	केरल	1	0	4	3	14	12	28	26
18.	लद्दाख (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	1	2	2	2	2	4	3

19.	लक्षद्वीप (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	1	4	0	1	1	2	0
20.	मध्य प्रदेश	1	0	5	4	25	6	102	35
21.	महाराष्ट्र	1	0	11	3	41	12	82	24
22.	मणिपुर	1	1	4	2	3	0	6	6
23.	मेघालय	1	0	4	0	7	0	14	1
24.	मिजोरम	1	1	4	2	10	1	22	10
25.	नागालैंड	1	0	2	0	16	0	32	10
26.	ओडिशा	1	1	4	0	31	18	62	42
27.	पुदुचेरी (केन्द्र शासित प्रदेश)	1	1	4	2	1	0	2	0
28.	पंजाब	1	1	4	2	23	7	46	15
29.	राजस्थान	1	0	10	1	45	10	90	37
30.	सिक्किम	1	1	4	2	6	0	12	0
31.	तमिलनाडु	1	0	5	5	30	7	64	18
32.	तेलंगाना	1	0	4	0	12	2	24	1
33.	त्रिपुरा	1	1	2	0	4	0	8	3
34.	उत्तराखंड	1	1	4	1	13	9	26	3
35.	उत्तर प्रदेश	1	0	8	7	79	22	158	37
36.	पश्चिम बंगाल	1	0	10	5	26	19	52	24
कुल		**36**	**19**	**167**	**79**	**669**	**260**	**1402**	**556**

अनुलग्नक II

"उपभोक्ता आयोगों में रिक्तियां और बकाया मामले" के संबंध में दिनांक 10.03.2026 के राज्य सभा तारांकित प्रश्न संख्या *182 के उत्तर के भाग (क) से (ग) में उल्लिखित अनुलग्नक .

क्र. सं.	आयोग	दर्ज किए गए	निपटाए गए	लंबित
राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी)				
1.	एनसीडीआरसी	111857	94918	16939
राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एससीडीआरसी)				
1.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	557	484	73
2.	आंध्र प्रदेश	65729	58759	6970
3.	अरुणाचल प्रदेश	751	707	44
4.	असम	7440	5081	2359
5.	बिहार	48513	25583	22930
6.	चंडीगढ़	39605	36951	2654
7.	छत्तीसगढ़	71954	64925	7029
8.	दादरा और नगर हवेली और दमन एवं दीव	189	116	73
9.	दिल्ली	100465	76495	23970
10.	गोवा	5918	5449	469
11.	गुजरात	328644	280471	48173
12.	हरियाणा	142005	103526	38479
13.	हिमाचल प्रदेश	38322	33552	4770
14.	जम्मू और कश्मीर	6525	1070	5455
15.	झारखंड	19627	13565	6062
16.	कर्नाटक	261128	241168	19960
17.	केरल	141772	111611	30161
18.	लद्दाख	0	0	0
19.	लक्षद्वीप	45	39	6
20.	मध्य प्रदेश	210855	177752	33103
21.	महाराष्ट्र	396372	310903	85469
22.	मणिपुर	1231	1028	203
23.	मेघालय	1708	1602	106
24.	मिजोरम	960	857	103
25.	नागालैंड	232	143	89
26.	ओडिशा	61738	43660	18078
27.	पुदुचेरी	1399	1092	307
28.	पंजाब	180594	164589	16005
29.	राजस्थान	227262	175300	51962
30.	सिक्किम	359	268	91
31.	तमिलनाडु	84599	72154	12445
32.	तेलंगाना	87344	78314	9030
33.	त्रिपुरा	2908	2459	449
34.	उत्तराखंड	21192	17094	4098
35.	उत्तर प्रदेश	335581	241805	93776
36.	पश्चिम बंगाल	105007	86527	18480
	कुल	**3110387**	**2530017**	**580370**

****