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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2596
जिसका उत्तर मंगलवार, 11 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

आंध्र प्रदेश में उपभोक्ता मामले

2596. श्री गोला बाबूराव:

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

(क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम लाए जाने/संशोधित किए जाने के बावजूद आंध्र प्रदेश में उपभोक्ता मामलों की संख्या वर्ष 2022 में 2,678 से बढ़कर वर्तमान में 3,434 हो जाने के क्या कारण हैं;
(ख) आंध्र प्रदेश में राज्य आयोग तथा जिला आयोगों में रिक्त पड़े पदों का ब्यौरा क्या है; और
(ग) केंद्र सरकार उक्त आयोगों में इन पदों को भरने तथा मामलों की संख्या को स्वीकार्य स्तर तक कम करने को किस प्रकार सुनिश्चित करेगी?

उत्तर

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

(क) से (ग): 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।

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।

आंध्र प्रदेश राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में, 1 अध्यक्ष और 4 सदस्यों की स्वीकृत संख्या के मुकाबले, वर्तमान में केवल 1 अध्यक्ष और 1 सदस्य का पद रिक्त है। ज़िला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (डीसीडीआरसी) में, 17 अध्यक्ष और 34 सदस्यों की स्वीकृत संख्या के मुकाबले, अध्यक्ष के सभी 17 पद भरे जा चुके हैं और सदस्य का केवल 1 पद रिक्त है।

पिछले 5 वर्षों (2021 से 2025) में, आंध्र प्रदेश के उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में कुल 14,721 उपभोक्ता मामले दर्ज किए गए, जिनमें से 13,075 मामलों (लगभग 89%) का निपटान कर दिया गया।

आंध्र प्रदेश में उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के समक्ष दर्ज उपभोक्ता मामलों की बढ़ती संख्या, उपभोक्ताओं के बीच उनके अधिकारों के प्रति अधिक जागरूकता और उपभोक्ता विवाद निवारण प्रणाली में उनके मजबूत विश्वास को दर्शाती है। सरकार उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति शिक्षित करने और उन्हें धोखाधड़ी, भ्रामक विपणन प्रथाओं और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए प्रमुख "जागो ग्राहक जागो" अभियान के तहत व्यापक उपभोक्ता जागरूकता पहल कर रहा है। उपभोक्ता जागरूकता संदेशों को आकाशवाणी, एनएफडीसी, सीबीसी, आईआरसीटीसी, माईगॉव और आधिकारिक सोशल मीडिया हैंडल जैसे मल्टीमीडिया प्लेटफॉर्म के ज़रिए प्रसारित किया जाता है। विभाग अंग्रेज़ी, हिंदी और नौ क्षेत्रीय भाषाओं में आईवीआरएस और एसएमएस अभियान भी चलाता है, जिसमें पूर्वोत्तर राज्यों और एससी/एसटी बहुल क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दिया जाता है, साथ ही स्थानीय जागरूकता कार्यक्रमों के लिए राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को सहायता अनुदान भी प्रदान किया जाता है। इसके अलावा, विभाग डिजिटल क्रिएटिव्स, ऑडियो-विज़ुअल कंटेंट और जन जागरूकता अभियानों के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों, सुरक्षित उपभोक्ता प्रथाओं, हॉलमार्किंग, आईएसआई प्रमाणन, पैकबंद वस्तुओं, भ्रामक विज्ञापनों और शिकायत निवारण तंत्र पर नियमित रूप से जानकारी प्रसारित करता है। सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में पंचायती राज संस्थाओं के साथ साप्ताहिक क्षमता निर्माण सत्रों के माध्यम से जमीनी स्तर पर जागरूकता को सुदृढ़ किया जा रहा है। इसके अलावा, सार्वजनिक कार्यक्रमों, सिनेमा अभियानों, आकाशवाणी प्रसारणों और माईगॉव के साथ सहयोग ने पहुंच को और बढ़ाया है, जिससे उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्प चुनने और शिकायतों का समय पर निवारण प्राप्त करने में मदद मिल रही है।

*****