বড় রাজ্যগুলির মধ্যে ভোক্তা ন্যায়বিচার সূচকে পশ্চিমবঙ্গ ৫ম: কনজিউমার জাস্টিস রিপোর্ট ২০২৬

১৮ মার্চ, কলকাতা: আজ প্রকাশিত *কনজিউমার জাস্টিস রিপোর্ট ২০২৬: অ্যাসেসিং ক্যাপাসিটি অফ রেড্রেসাল কমিশনস ইন ইন্ডিয়া*, যা **ইন্ডিয়া জাস্টিস রিপোর্ট (IJR)**–এর একটি প্রথম ধরনের সমীক্ষা। এতে দেখা গেছে যে এক কোটির বেশি জনসংখ্যাবিশিষ্ট ১৯টি বড় ও মধ্যম রাজ্যের মধ্যে পশ্চিমবঙ্গ ৫ম স্থানে রয়েছে। শীর্ষ চারটি রাজ্য হল অন্ধ্রপ্রদেশ, মধ্যপ্রদেশ, রাজস্থান এবং কর্ণাটক। তালিকার শেষে রয়েছে তেলেঙ্গানা ও ঝাড়খণ্ড।

কিছু উৎসাহব্যঞ্জক প্রবণতা(1)**:**

- স্টেট কনজিউমার ডিসপিউটস রেড্রেসাল কমিশনে (SCDRC) ২০২১ থেকে ২০২৫ পর্যন্ত প্রতিটি বছরেই সভাপতির পদ পূর্ণ ছিল।
- ২০২৫ সালে SCDRC–এর ৩৫টি কর্মী পদের মধ্যে ৩৪টি পূরণ করা হয়েছে।
- ২০২৫ সালের হিসাবে রাজ্যের সব ২৩টি জেলাতেই ডিস্ট্রিক্ট কনজিউমার ডিসপিউটস রেড্রেসাল কমিশন (DCDRC) রয়েছে।

যেখানে উন্নতির সুযোগ রয়েছে:

- ২০২৫ সালের হিসাবে SCDRC–এর ১০টি সদস্য পদের মধ্যে অর্ধেক খালি ছিল।
- ২০২৪ সালে SCDRC–এর ৬টি সদস্য পদের মধ্যে মাত্র একজন মহিলা ছিলেন।
- ২০২০ থেকে ২০২৪ সালের মধ্যে রাজ্য ও জেলা কমিশনে মোট মামলার ১৩% মুলতুবি ছিল।
- ২০২১ থেকে ২০২৫ সালের মধ্যে কলকাতার কোনো DCDRC–এ সভাপতি বা সদস্যের পদ খালি ছিল না।

এক কোটির কম জনসংখ্যাবিশিষ্ট ৯টি ছোট রাজ্যের মধ্যে মেঘালয় প্রথম স্থানে রয়েছে, আর তালিকার শেষদিকে রয়েছে মণিপুর ও অরুণাচল প্রদেশ।

এই সমীক্ষায় প্রধানত তথ্যের অধিকার আইন (RTI) ও সংসদীয় উত্তরের মাধ্যমে প্রাপ্ত সরকারি তথ্য ব্যবহার করা হয়েছে। এতে **ভোক্তা সুরক্ষা আইন, ২০১৯** অনুযায়ী কমিশনগুলির দায়িত্ব পালনের সক্ষমতা বিশ্লেষণ করা হয়েছে। বাজেট, অবকাঠামো, মানবসম্পদ, কাজের চাপ ও লিঙ্গ বৈচিত্র্য—এই পাঁচটি বিষয়ের ওপর ভিত্তি করে মোট ১১টি সূচকের মাধ্যমে রাজ্যগুলিকে র‍্যাঙ্ক করা হয়েছে।

ভোক্তা কমিশনের এখতিয়ার

২০২১ সালের নিয়ম(2) অনুযায়ী প্রতিটি স্তরের কমিশনের আর্থিক মূল্যভিত্তিক এখতিয়ার নির্ধারিত হয়েছে।

- **DCDRC:** যেখানে পণ্য বা পরিষেবার মূল্য ৫০ লক্ষ টাকার বেশি নয়।
- **SCDRC:** যেখানে পণ্য বা পরিষেবার মূল্য ৫০ লক্ষ টাকার বেশি কিন্তু ২ কোটি টাকার বেশি নয়।
- **ন্যাশনাল কনজিউমার ডিসপিউট রেড্রেসাল কমিশন (NCDRC):** যেখানে পণ্য বা পরিষেবার মূল্য ২ কোটির বেশি।

Kindly refer to the full report for detailed data tables. Available at: https://indiajusticereport.org/

[2] The Consumer Protection (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission) Rules, 2021. Available at: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278_1732705181.pdf

কলকাতার DCDRC নিয়ে বিশ্লেষণ

সমীক্ষায় পাঁচটি মেট্রো শহরের DCDRC–এর তথ্য বিশ্লেষণ করা হয়েছে, যার মধ্যে কলকাতার চারটি জেলা কমিশনও রয়েছে।

1. ২০২১–২২ থেকে ২০২৪–২৫ সময়কালে চারটি DCDRC–এর জন্য বরাদ্দ ৭.৯ কোটি টাকার বাজেটের ১০৯% ব্যবহার হয়েছে।
2. ২০২১ থেকে ২০২৫ সালের মধ্যে তিনটি কমিশন—কলকাতা ইউনিট-IV, নর্থ কলকাতা ইউনিট-I ও সাউথ কলকাতা ইউনিট-III–এ সভাপতি বা সদস্যের কোনো পদ খালি ছিল না।
3. কলকাতার চারটি জেলা কমিশনেই মহিলা প্রতিনিধিত্বের শর্ত পূরণ হয়েছে—অন্তত একজন মহিলা সভাপতি বা সদস্য ছিলেন।
4. ২০২২ থেকে ২০২৪ সালের মধ্যে দায়ের হওয়া ৫,১৭৩টি মামলার প্রায় তিনটির মধ্যে দুইটি নিষ্পত্তি হয়েছে।

ভোক্তা মামলার ক্ষেত্রভিত্তিক বিশ্লেষণ

২০১০ থেকে ২০২৪ (১৫ বছর) পর্যন্ত সরকারি পোর্টাল **কনফোনেট**(3) **(বর্তমানে ই-জাগৃতি)**–এ থাকা তথ্য বিশ্লেষণ করে IJR দেখেছে—

1. পশ্চিমবঙ্গের SCDRC–এ দায়ের হওয়া ৩৫,২০০টি মামলার মধ্যে ৮৭% নিষ্পত্তি হয়েছে।
2. SCDRC–এ দায়ের হওয়া মামলার অর্ধেকের বেশি আবাসন (হাউজিং) খাতে, এরপর বীমা খাতে (১৩%)।
3. একটি মামলা নিষ্পত্তি হতে গড়ে ৪৬১ দিন সময় লাগে। ৫৪% মামলা এক থেকে পাঁচটি শুনানির মধ্যেই নিষ্পত্তি হয়েছে।

SCDRC–এ কর্মীসংখ্যা

২০২১ থেকে ২০২৫ সালের মধ্যে পশ্চিমবঙ্গের SCDRC–এ অনুমোদিত সদস্য সংখ্যা ৬ থেকে বেড়ে ১০ হয়েছে। তবে ২০২৫ সালে মাত্র ৫টি পদ পূরণ ছিল। একই সময়ে কর্মী শূন্যপদ ২০২১ সালে শূন্য থেকে ২০২৫ সালে ৩% হয়েছে। ২০২৩ সালে কমিশনে অনুমোদিত সংখ্যার চেয়েও বেশি কর্মী নিয়োগ করা হয়েছিল। সভাপতির পদ সব বছরই পূর্ণ ছিল।

লিঙ্গ বৈচিত্র্য

ভোক্তা সুরক্ষা আইন ২০১৯ অনুযায়ী সদস্যদের মধ্যে অন্তত একজন মহিলা থাকা বাধ্যতামূলক। ২০২১ থেকে ২০২৫ সালের মধ্যে পশ্চিমবঙ্গের SCDRC–এ সদস্য ও সভাপতির পদে মহিলাদের অংশ ২৯% থেকে বেড়ে ৫০% হয়েছে। তবে ২০২৪ সালে তা সাময়িকভাবে ১৪%-এ নেমে গিয়েছিল। ২০২৪ সালে ৩৫ জন কর্মীর মধ্যে মাত্র এক-চতুর্থাংশ মহিলা ছিলেন, যেখানে ২০২১ সালে এই হার ছিল ২৯%।

[3] CONFONET was an Online Case Management System administered by the Department of Consumer Affairs to digitise the functioning of the consumer commissions across India, enabling end-to-end digital tracking from case filing to judgment at the district, state, and national levels. To modernise this framework, CONFONET 2.0 was introduced in December 2023. Subsequently, CONFONET has been subsumed into e-Jagriti, launched on 1 January 2025 as a unified platform that integrates CONFONET with other legacy systems to deliver a seamless, citizen-centric ecosystem for faster and transparent consumer justice. It allows advocates to manage cases and hearings, while providing judges secure access to end-to-end digital case files, analytics, and virtual courtrooms to facilitate faster, infrastructure-light adjudication.

রাজ্যগুলির র‍্যাঙ্কিং নিচে দেওয়া হল:

১৯টি বৃহৎ এবং মাঝারি আকারের রাজ্য:

State	Consumer Justice Rank
Andhra Pradesh	1
Madhya Pradesh	2
Rajasthan	3
Karnataka	4
West Bengal	5
Haryana	6
Tamil Nadu	7
Assam	8
Uttarakhand	9
Uttar Pradesh	10
Maharashtra	11
Kerala	12
Bihar	13
Gujarat	14
Punjab	15
Odisha	16
Chhattisgarh	17
Jharkhand	18
Telangana	19

৯টি ছোট রাষ্ট্র:

State	Consumer Justice Rank
Meghalaya	1
Sikkim	2
Himachal Pradesh	3
Goa	4
Nagaland	5
Mizoram	6
Tripura	7
Arunachal Pradesh	8
Manipur	9

ভারতের সুপ্রিম কোর্টের প্রাক্তন বিচারপতি **জাস্টিস (অব.) সঞ্জয় কিশন কৌল** রিপোর্ট প্রকাশ করে বলেন, সংসদের ইচ্ছা আইন প্রণয়নে প্রতিফলিত হয়, কিন্তু সেই আইন কার্যকর না হলে সেই উদ্দেশ্য ব্যর্থ হয়। ভোক্তা সুরক্ষা আইন ২০১৯ দেশের ভোক্তা সুরক্ষা শক্তিশালী করার কথা ছিল, কিন্তু রাজ্য কমিশনগুলিতে অর্ধেকের বেশি পদ খালি থাকা এবং সব জেলায় কমিশন না থাকা উদ্বেগজনক।

প্রাক্তন বিচারপতি **জাস্টিস (অব.) মদন বি লোকুর** বলেন, ভোক্তা সুরক্ষা আইন সাধারণ ভোক্তাকে কেন্দ্র করে তৈরি। কিন্তু বর্তমানে রাজ্য কমিশনগুলিতে প্রায় ৪০% পদ খালি এবং তিনটির মধ্যে একটি মামলা তিন বছরের বেশি সময় ধরে মুলতুবি রয়েছে, যা অত্যন্ত উদ্বেগজনক।

ইন্ডিয়া জাস্টিস রিপোর্টের সম্পাদক **মাজা দারুওয়ালা** বলেন, ২০১৯ সালের আইন বাজারের পরিবর্তিত বাস্তবতার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে তৈরি হলেও শক্তিশালী প্রতিষ্ঠান ছাড়া কোনো আইন কার্যকর হতে পারে না। RTI-এর মাধ্যমে পাওয়া তথ্য দেখায় যে নেতৃত্বের পদ পূরণে অবহেলা রয়েছে, ফলে ভোক্তা অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাও দুর্বল হয়ে পড়ছে।

যোগাযোগ:
ভ্যালয় সিং | ইমেল: valaysingh@gmail.com | মোবাইল: 9717676026
India Justice Report

ইন্ডিয়া জাস্টিস রিপোর্ট সম্পর্কে:
ইন্ডিয়া জাস্টিস রিপোর্ট (IJR) হল একটি পরিসংখ্যানভিত্তিক সূচক যা সরকারের নিজস্ব তথ্য ব্যবহার করে বিভিন্ন রাজ্যের আনুষ্ঠানিক বিচারব্যবস্থার সক্ষমতা মূল্যায়ন করে। এটি DAKSH, Commonwealth Human Rights Initiative, Common Cause, Centre for Social Justice, Vidhi Centre for Legal Policy এবং TISS-Prayas–এর যৌথ উদ্যোগ।
২০১৯ সালে প্রথম প্রকাশিত এই রিপোর্ট প্রতি দুই বছরে একবার প্রকাশিত হয় এবং দেশের ৩৬টি রাজ্য ও কেন্দ্রশাসিত অঞ্চলে পুলিশ, বিচারব্যবস্থা, কারাগার, আইনি সহায়তা এবং মানবাধিকার কমিশনের বাজেট, মানবসম্পদ, অবকাঠামো, কাজের চাপ ও বৈচিত্র্যের ভিত্তিতে বিচারব্যবস্থার উন্নতি ও ঘাটতির চিত্র তুলে ধরে।

পরিশিষ্ট ১: ভোক্তা ন্যায়বিচার র‍্যাঙ্কিং সূচক

S.No	Ranked indicator	Commission measured	Source	Time period
1	President vacancy	State Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025.	2025
2	Member vacancy	State Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025.	2025
3	President vacancy	District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025.	2025
4	Member vacancy	District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025	2025
5	Staff vacancy	State Commissions	RTI	2025
6	Women among president and members	State Commissions	RTI	2024
7	Women share	State Commissions	RTI	2024

	among staff			
8	Case clearance rate	State and District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 4320, answered on 26.03.2025	2020 to 2024
9	Cases pending (%) for more than three years	State Commissions	RTI	2025
10	District commissions as a percentage of districts	District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 4320, answered on 26.03.2025	2025
11	Budget utilisation	State Commissions	RTI	F.Y. 2024-25