

कंज्यूमर जस्टिस रिपोर्ट 2026

भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन

कंज़ूमर जस्टिस रिपोर्ट: भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट द्वारा मार्च 2026 में प्रकाशित

कंज़ूमर जस्टिस रिपोर्ट भारत में राज्य और ज़िला स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण प्रणालियों की संस्थागत क्षमता का अपनी तरह का पहला व्यापक अध्ययन है। यह अध्ययन राज्यों के प्रदर्शन का मूल्यांकन उनके उपभोक्ता आयोगों के बजट, आधारभूत ढांचे, मानव संसाधन, कार्यभार और विविधता जैसे मानकों के आधार पर करता है। इस अध्ययन में 'सूचना का अधिकार' (RTI) के माध्यम से प्राप्त सरकारी आंकड़ों और संसद में दिए गए जवाबों को आधार बनाया गया है। इसके माध्यम से यह देखा गया है कि राज्यों ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत निर्धारित कानूनी दायित्वों को पूरा करने के लिए किस हद तक तैयारी की है।

'इंडिया जस्टिस रिपोर्ट' का यह अध्ययन अलग-अलग स्थानों पर बिखरे हुए आंकड़ों को एक साथ पेश करता है। इसके माध्यम से नीति-निर्माताओं, सक्रिय नागरिकों और अन्य हितधारकों को एक महत्वपूर्ण संसाधन प्रदान किया गया है। ताकि वे इस दिशा में गंभीर चुनौतियों का समाधान खोज सकें और पूरी प्रणाली के समग्र कामकाज में सुधार कर सकें।

मुख्य शोधकर्ता और लेखक

1. सिद्धार्थ लांबा
2. श्रीहरि पलियथ
3. वलय सिंह
4. माया दारूवाला
5. सरब लांबा
6. नयनिका सिंघल

शोध सहायक

1. सौम्या श्रीवास्तव
- प्रसार**
1. भारत सिंह
 2. दिपुल यादव
 3. मधुसूदन श्रीनिवास
 4. सिद्धी शिंदे

हिंदी अनुवाद

मनीष झा, भारत सिंह

डिज़ाइन: हाउ इंडिया लिक्स (www.howindialives.com)

अधिक जानकारी के लिए IJR की वेबसाइट देखें
<https://indiajusticereport.org>

प्रिंट वर्ल्ड द्वारा मुद्रित

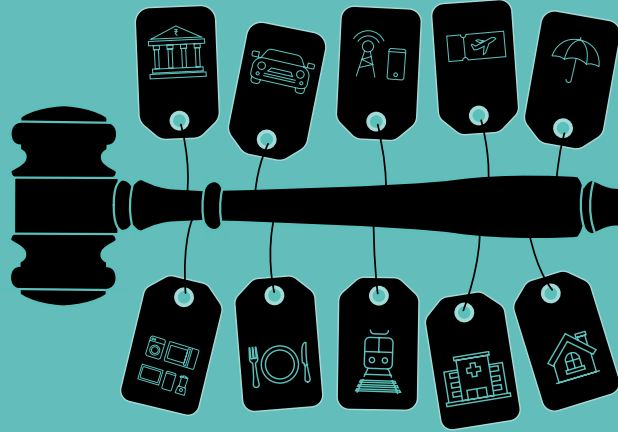
पता: 1743 उदयचंद मार्ग, फ़र्स्ट और अपर ग्राउंड फ़्लोर, कोटला मुबारकपुर, साउथ एक्सटेंशन के पास, भाग-1, नई दिल्ली- 110003

© इंडिया जस्टिस रिपोर्ट, 2026

यह रिपोर्ट सूचना के अधिकार के आवेदन के जवाबों से मिले आंकड़ों और सार्वजनिक रूप से उपलब्ध स्रोतों पर आधारित है। यहां प्रस्तुत सूचनाओं को हमारी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार सत्यापित करने के लिए सभी प्रयास किए गए हैं।

सर्वाधिकार सुरक्षित। इस रिपोर्ट के डिज़ाइन समेत किसी भी हिस्से को, किसी भी रूप में- इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, किसी भी माध्यम से- फ़ोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या कोई अन्य सूचना भंडारण या पुनः प्राप्ति प्रणाली द्वारा नीचे दिए गए संदर्भ के साथ फिर से प्रस्तुत किया जा सकता है।

संदर्भ सुझाव: 'कंज़ूमर जस्टिस रिपोर्ट: भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन (इंडिया जस्टिस रिपोर्ट, मार्च 2026)'



कंज्यूमर जस्टिस रिपोर्ट, 2026

भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) विभिन्न राज्यों की औपचारिक न्याय व्यवस्था की क्षमता को रैंक करने वाला गणनात्मक सूचकांक है। इसके लिए यह सरकार के आधिकारिक आंकड़ों का उपयोग करता है। यह दक्ष, कॉमनवेल्थ ह्यूमन राइट्स इनिशिएटिव (CHRI), कॉमन कॉज़, सेंटर फ़ॉर सोशल जस्टिस, विधि सेंटर फ़ॉर लीगल पॉलिसी और TISS-प्रयास के सहयोग से किया गया एक साझा प्रयास है।

पहली बार 2019 में प्रकाशित हुई और दो साल में आने वाली IJR हर राज्य की संरचनात्मक और वित्तीय क्षमता में सुधार और स्थायी कमी का पता लगाती है। सभी 36 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों की न्याय प्रदान करने की क्षमता का आकलन उनकी पुलिस, न्यायपालिका, जेल, कानूनी सहायता और मानवाधिकार आयोगों के बजट, मानव संसाधन, बुनियादी ढांचा, कार्यभार और विविधता जैसे मात्रात्मक मापदंडों पर किया जाता है।

संचालन समिति

- डॉ. अर्घ्य सेनगुप्ता, संस्थापक, विधि सेंटर फ़ॉर लीगल पॉलिसी
- गगन सेठी, सह-संस्थापक, सेंटर फ़ॉर सोशल जस्टिस
- लिया वर्गीज़, रिसर्च मैनेजर, दक्ष
- माया दारूवाला, मुख्य संपादक, इंडिया जस्टिस रिपोर्ट
- वलय सिंह, लीड, इंडिया जस्टिस रिपोर्ट
- वेंकटेश नायक, निदेशक, कॉमनवेल्थ ह्यूमन राइट्स इनिशिएटिव, इंडिया
- प्रोफ़ेसर विजय राघवन, TISS-प्रयास
- डॉ. विपुल मुद्गल, निदेशक, कॉमन कॉज़

साझेदारों के बारे में

- **सेंटर फॉर सोशल जस्टिस (सामाजिक न्याय केंद्र/CSJ)** संगठन हाशिए पर पड़े और कमजोर वर्गों के न्याय तक पहुंचने के अधिकारों के लिए संघर्ष कर रहा है। फ्रेरे की विचारधारा से प्रेरित CSJ, भारत के आठ से अधिक राज्यों में सक्रिय है, जहां उसने मानवाधिकारों को संरक्षित करने के लिए प्रयास किए हैं और ज़मीनी स्तर पर क़ानून का रणनीति के रूप में उपयोग करते हुए काम किया है। CSJ की मुख्य कोशिशें क़ानूनी सुधार और अनुसंधान में संस्थागत बदलाव लाना है। ये हस्तक्षेप महिला, दलित, आदिवासी, अल्पसंख्यक और अन्य सामाजिक रूप से कमजोर समूहों के अधिकारों से संबंधित मुद्दों पर क़ानून और नीति निर्माण को ज़मीनी कार्यकर्ताओं के आंदोलन के साथ व्यापक रूप से जोड़ते हैं।
- **कॉमन कॉज़** सार्वजनिक मुद्दों की वकालत, सार्वजनिक जीवन में ईमानदारी और संस्थाओं की अखंडता के लिए अभियानरत है। यह लोकतांत्रिक तरीकों और प्रचार के ज़रिए लोकतंत्र, सुशासन और सार्वजनिक नीतियों में सुधारों को बढ़ावा देने का कार्य करता है। कॉमन कॉज़ खासतौर पर उन बदलावों के लिए जाना जाता है जो वह जनहित याचिकाओं (PILs) के माध्यम से लाने में सफल रहा है, जैसे कि पूरे टेलीकॉम स्पेक्ट्रम का रद्द होना; मनमाने तरीके से आवंटित कोयला खदानों का रद्द होना और सर्वोच्च न्यायालय द्वारा 'गरिमा के साथ मृत्यु का अधिकार' को मान्यता देना। कॉमन कॉज़ और CSDS-लोकनीति 2018 से पुलिस की जवाबदेही और नागरिक-केंद्रित पुलिसिंग पर 'स्टेटस ऑफ़ पुलिसिंग इन इंडिया रिपोर्ट्स' (SPIRs) प्रकाशित करते हैं।
- **कॉमनवेलथ ह्यूमन राइट्स इनिशिएटिव (CHRI)** एक स्वतंत्र, गैर-सरकारी, गैर-लाभकारी संगठन है जो राष्ट्रमंडल देशों में शोध, रणनीतिक प्रचार और क्षमता निर्माण के माध्यम से मानवाधिकारों की व्यावहारिक प्राप्ति के लिए कार्य करता है। CHRI विशेष रूप से न्याय तक पहुंच (पुलिस और जेल सुधार) और सूचना तक पहुंच के क्षेत्र में काम करता है। यह अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता, मीडिया अधिकारों और दासता के समकालीन रूपों को समाप्त करने के लिए भी कार्य करता है। CHRI कॉमनवेलथ द्वारा मान्यता प्राप्त संगठन है और इसे UN ECOSOC (संयुक्त राष्ट्र इकोनॉमिक और सोशल काउंसिल) से विशेष परामर्शदाता का दर्जा प्राप्त है।
- **DAKSH** बेंगलुरु स्थित एक थिंक-टैंक है जो मज़बूत, उत्तरदायी और नागरिक-केंद्रित सार्वजनिक संस्थाओं की दिशा में कार्य करके कानून के शासन को बढ़ावा देने का कार्य करता है।
- **TISS-प्रयास** की 1990 में स्थापना की गई। यह 'टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ़ सोशल साइंसेज' के 'सेंटर फॉर क्रिमिनोलॉजी' की एक सामाजिक कार्य प्रदर्शन परियोजना है। 'प्रयास' का मुख्य ध्यान सेवा प्रदान करने, नेटवर्किंग, प्रशिक्षण, अनुसंधान और दस्तावेज़ीकरण और सामाजिक और आर्थिक रूप से कमजोर व्यक्तियों और समूहों के लिए सुधार और पुनर्वास से संबंधित नीतिगत बदलाव लाने पर है। इसका मिशन सामाजिक और आर्थिक रूप से कमजोर लोगों, समुदायों और समूहों को मौजूदा आपराधिक न्याय प्रणाली की नीति और प्रक्रिया के विभिन्न पहलुओं के बारे में जानकारी और समझ देना है, क्योंकि इन लोगों/समूहों के आपराधिक वारदातों, यौन शोषण या मानव तस्करी का शिकार होने का ज़्यादा खतरा होता है।
- **विधि सेंटर फॉर लीगल पॉलिसी** एक स्वतंत्र थिंक-टैंक है जो क़ानूनों को बेहतर बनाने और सार्वजनिक हित के लिए शासन सुधारने के उद्देश्य से क़ानूनी शोध करता है। यह उच्च गुणवत्तापूर्ण और मौलिक क़ानूनी शोध के ज़रिए यह कार्य करता है। साथ ही, भारत सरकार, राज्य सरकारों और अन्य सार्वजनिक संस्थानों के साथ मिलकर नीति-निर्माण के बारे में सूचित करने और नीतियों के प्रभावी ढंग से क़ानून बनने में सहायता करता है; महत्वपूर्ण क़ानून और नीति संबंधी मुद्दों पर न्यायालयों में अपील और रणनीतिक मुकदमेबाजी करता है। इसके स्थायी मूल्य प्रभाव, उत्कृष्टता और स्वतंत्रता हैं।

संक्षिप्ताक्षर

संक्षिप्ताक्षर	पूरा नाम
कें.शा.प्र.	केंद्र शासित प्रदेश
ADR	वैकल्पिक विवाद समाधान
CCPA	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण
CCR	केस निपटान दर
CONFONET/कॉन्फोनेट	उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग
COVID-19	कोरोनावायरस रोग 2019
CPA	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम
DCA	उपभोक्ता मामले विभाग
DCDRC	ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
DNH & DD	दादरा और नगर हवेली और दमन एवं दीव
FLPFR	महिला श्रम शक्ति भागीदारी दर
FY	वित्तीय वर्ष
GDP	सकल घरेलू उत्पाद
GST	वस्तु एवं सेवा कर
IT	सूचना प्रौद्योगिकी
J&K	जम्मू और कश्मीर
LDC	अवर श्रेणी लिपिक
MP	मध्य प्रदेश
NCDRC	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
NITI Aayog	राष्ट्रीय भारत परिवर्तन संस्थान (नीति आयोग)
RTI	सूचना का अधिकार
SAS Nagar	साहिबज़ादा अजीत सिंह नगर
SCDRC	राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
SLP	विशेष अनुमति याचिका
UP	उत्तर प्रदेश
WB	पश्चिम बंगाल
WP	रिट याचिका

विषय सूची

रिपोर्ट और लेखकों के बारे में, कॉपीराइट और उद्धरण	2
शीर्षक पृष्ठ	3
इंडिया जस्टिस रिपोर्ट के बारे में	4
साझेदारों के बारे में	5
संक्षिप्ताक्षर	6
परिचय	8
कंज़ूमर जस्टिस रैंकिंग	14
राज्य आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां	15
ज़िला आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां	18
राष्ट्रीय निष्कर्ष	19
2025: राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के आधे से अधिक पद रिक्त	20
केवल 10 राज्य आयोगों में पांच वर्षों तक अध्यक्ष थे	21
राज्य आयोगों की सदस्य संख्या में गिरावट (2021–2025)	23
2024: केवल दो महिला अध्यक्ष: SCDRC सदस्यों में महिलाएं एक तिहाई से कम	24
राज्य आयोगों में पांच साल (2021–2025) में महिलाओं की भागीदारी घटी	25
राज्य आयोग और उनकी संरचना (2021–2025)	26
राज्य आयोगों में कर्मचारी	28
पांच वर्षों में स्टाफ़ वैकेंसी दोगुनी हुई (2021–2025)	30
SCDRC स्टाफ़ और लैंगिक विविधता	31
SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी में बढ़ोतरी नहीं (2021–2025)	33
SCDRC और DCDRC ने (2020–2024) में लगभग 90% केस निपटाए	33
वार्षिक CCRs में गिरावट, लंबित मामलों में 21% की वृद्धि (2020–2024)	36
2025: SCDRC में हर तीसरा केस तीन साल से अधिक समय से लंबित	37
लोक अदालत भेजे जाने वाले केसों में भारी गिरावट (2022–2025)	38
क्रान्ती प्रावधान के बावजूद उपभोक्ता विवाद समाधान में मध्यस्थता का कम उपयोग	40
फंड का उपयोग करने में असफल SCDRCs (वित्तीय वर्ष 2024–25)	41
SCDRCs: बजट में 52% की वृद्धि (2021–22 से 2024–25)	42
सात राज्यों में 23 क्षेत्रीय/सर्किट बेंच कार्यरत (2025)	44
775 जिलों के लिए केवल 685 जिला आयोग (2025)	45

परिचय

भारत में उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के 40 वर्ष: वादे और हकीकत
क्षमता, विश्वसनीयता और शिकायत निवारण का भविष्य

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) ने लगातार न्यायिक संस्थानों के सक्षम होने पर ध्यान केंद्रित किया है। इस रिपोर्ट में न्याय तक वास्तविक पहुंच बनाने में संस्थानों की मजबूती या कमजोरी का आकलन किया गया है।

उपरोक्त दृष्टिकोण के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण के कानूनी प्रावधान की दशकों लंबी यात्रा और इसकी कार्यान्वयन क्षमता का अध्ययन किया गया है। इस अध्ययन का मकसद यह आकलन करना है कि विवादों के निष्पक्ष और समय पर निवारण के लिए गठित संस्थान अपनी जिम्मेदारी पूरा करने के लिए कितने तैयार हैं।

इसके विकास को समझने के लिए अतीत पर नज़र डालना मददगार होगा। 1980 के दशक से पहले, भारतीय उपभोक्ता न्याय प्रणाली 'खरीदार सावधान रहें' के सिद्धांत से संचालित होती थी यानी सतर्क रहना ग्राहक जिम्मेदारी मानी जाती थी। तब ग्राहकों बहुत कम कानूनी सुरक्षा उपलब्ध थी और शिकायत निवारण के विकल्प चुनिंदा क्षेत्रों तक सीमित और बिखरे हुए थे।

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' ने इस स्थिति को पूरी तरह बदल दिया। इसने व्यवस्था को 'खरीदार सावधान रहें' से बदलकर 'विक्रेता सावधान रहें' की दिशा में मोड़ दिया।¹ इस कानून ने शिकायत निवारण के लिए व्यापक ढांचा पेश किया। 'उपभोक्ता' की परिभाषा को विस्तार दिया। साथ ही, वस्तुओं एवं सेवाओं में कमियों के कारण होने वाले वित्तीय और गैर-वित्तीय दोनों तरह के नुकसान को मान्यता दी।

2019 का कानूनी सुधारात्मक ढांचा

2019 में एक नया कानून लागू कर 1986 के अधिनियम को निरस्त कर दिया गया। नए 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम' (2019 का अधिनियम) में स्पष्ट रूप से पुराने कानून की कमियों को दूर किया गया। नया कानून इस अवधारणा पर आधारित है कि बेहतर संरचना से बेहतर परिणाम प्राप्त होंगे।

2019 के अधिनियम की भूमिका इसके महत्वाकांक्षी उद्देश्यों को स्पष्ट करती है: इसमें "समयबद्ध और प्रभावी प्रशासन" शब्द जोड़े गए हैं जो इसे उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता विवादों के निपटारे के मूल उद्देश्यों को पूरा करने योग्य बनाती है। यह दर्शाता है कि नया कानून गुणवत्ता और समय पर विवाद निपटाने पर ध्यान केंद्रित करता है।

संशोधित कानून का उद्देश्य तेजी से बदलते वैश्विक और राष्ट्रीय बाजार की जटिलताओं के अनुसार कार्रवाई करना था। इसका लक्ष्य डिजिटल होती अर्थव्यवस्था, परस्पर जुड़ी आपूर्ति श्रृंखलाओं के दौर में और अलग-अलग भौगोलिक क्षेत्रों में उपभोक्ता संरक्षण की नए सिरे से परिकल्पना करना था।

इसके प्रमुख नए संरचनात्मक उपायों में 'केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण' (CCPA) की स्थापना शामिल है। इस स्वायत्त निकाय को अनुचित व्यापारिक कार्यों की जांच करने, असुरक्षित उत्पादों को वापस मंगवाने और भ्रामक विज्ञापनों एवं उनके प्रचारकों पर दंड लगाने का अधिकार है। इसके पास कार्यवाही में हस्तक्षेप करने के साथ-साथ आयोगों के समक्ष शिकायतें दर्ज करने की भी शक्तियां हैं।² इन नियामक शक्तियों ने 1986 के मूल अधिनियम में मौजूद महत्वपूर्ण कमियों को पूरा किया है।

2019 के अधिनियम में आयोग की त्रि-स्तरीय व्यवस्था को बरकरार रखा गया है। इसने राज्य आयोगों की न्यूनतम संख्या का विस्तार करके

2020 में अपनी स्थापना के बाद से, CCPA ने विभिन्न संस्थाओं पर जुर्माना लगाने के कम-से-कम 174 आदेश दिए हैं।³ ऐसी अधिकांश कार्रवाई ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर भ्रामक विज्ञापनों और कोचिंग संस्थानों पर अनुचित व्यापारिक कार्यों के लिए की गई है। 2022 से 2025 के बीच, इसने किसी भी कार्यवाही में कोई हस्तक्षेप नहीं किया और न ही खुद से कोई शिकायत दर्ज की।

1 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य बातें', जॉली अंजलि (2019), भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) जर्नल, अंक: दिसंबर - 2019, खंड XVII, संख्या 1, पृष्ठ 10. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://irdai.gov.in/irdai-journal>, पिछली बार 23.02.2026 को देखा गया।

2 धारा 18, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.indiacode.nic.in/bitstream/123456789/15256/1/eng201935.pdf>

3 CCPA वेबसाइट, इस लिंक पर उपलब्ध: https://dca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1

4 CCPA द्वारा अप्रैल, 2025 में RTI से प्राप्त जानकारी।

और उपभोक्ताओं के हित में क्षेत्रीय और आर्थिक क्षेत्राधिकार को फिर से संतुलित करके इसकी बनावट में सुधार किया है। इसमें समर्पित मध्यस्थता सेल के ज़रिए विवाद समाधान प्रक्रिया में मध्यस्थता को भी औपचारिक रूप से शामिल किया गया है।

उल्लेखनीय रूप से, नए क़ानून के दायरे में नए क्षेत्रों और व्यवसायों को शामिल किया गया है। ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म और डिजिटल विक्रेताओं को इसके दायरे में लाया गया है। उत्पादों के दायित्व की वैधानिकता को इसमें शामिल किया गया है। साथ ही अनुचित अनुबंधों के मुद्दे को भी इसमें जगह दी गई है। इसमें आर्थिक अधिकार क्षेत्र की सीमाएं बढ़ाना, इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइलिंग जैसी सरल प्रक्रियाएं और वीडियो सुनवाई के प्रावधान जैसे सुधार किए गए हैं। इनका उद्देश्य न्याय तक पहुंच को तेज़ और उपभोक्ता के अनुकूल बनाना है।

मध्यस्थता और वैकल्पिक विवाद समाधान

वर्ष 2019 के अधिनियम में महत्वपूर्ण रूप से मध्यस्थता को नए प्रावधान के तौर पर औपचारिक रूप से शामिल किया गया। यह संभवतः भविष्य के लिए दूरदर्शी सोच थी। नए क़ानून में मध्यस्थता पर पूरा अध्याय है और इससे संबंधित नियम मामलों के निपटारे में तेज़ी लाने तथा उपभोक्ता आयोगों पर बढ़ते बोझ को कम करने के स्पष्ट उद्देश्य के साथ बनाए गए हैं। मध्यस्थता अनिवार्य न होकर, आपसी सहमति पर आधारित होती है। इस विकल्प का इस्तेमाल तभी होता है जब दोनों पक्ष सहमत हों और आयोग को भी समझौता संभव लगे। इस क़ानून में मध्यस्थता संबंधी आंकड़ों के उचित दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग की भी परिकल्पना है। यह बताता है कि मध्यस्थता को नई व्यवस्था के कामकाज में प्रमुख बिंदु माना गया था।⁵

मध्यस्थता का स्वरूप बहुत प्रभावशाली दिखाई देता है। यह विवादों को सुलझाने का एक तेज़, सस्ता और कम प्रतिद्वंद्वितापूर्ण तरीका है, जो उपभोक्ता आयोगों के बोझ को कम कर सकता है। लेकिन हकीकत में, इस सुधार का अभी तक सही ढंग से उपयोग नहीं किया गया है।

मध्यस्थता संबंधी आंकड़े किसी खास सार्वजनिक डैशबोर्ड पर उपलब्ध नहीं हैं। RTI से मिली जानकारी बताती है कि इससे संबंधी बुनियादी सुविधाएं बहुत कम हैं और इनका इस्तेमाल न के बराबर हो रहा है। 21 राज्यों में केवल 163 मध्यस्थों को पैनल में शामिल किया गया है और अब तक सिर्फ़ 134 मामले ही उनके पास भेजे गए हैं। कई जगह

प्रशिक्षित मध्यस्थ होने के बावजूद एक भी मामला नहीं भेजा गया। साथ ही, जवाब देने वाले किसी भी राज्य आयोग ने विशेष रूप से मध्यस्थता के लिए आवंटित बजट संबंधी जानकारी उपलब्ध नहीं कराई।

आकांक्षा और कार्यान्वयन के बीच एक बड़ा अंतर है। हालांकि भारत सरकार ने 2023 में यह माना था कि मध्यस्थों को मिलने वाली कम फ़ीस के कारण इसका उपयोग नहीं बढ़ पा रहा है। इसके साथ सरकार ने फ़ीस की अधिकतम सीमा 5,000⁶ रुपए तय की थी। इसका भुगतान 'उपभोक्ता कल्याण कोष' से किया जाता है। फिर भी इसका उपयोग बहुत कम है। उपयुक्त मामलों को भेजने की व्यवस्थित प्रणाली, पर्याप्त बुनियादी ढांचे, प्रशिक्षित मध्यस्थों और पारदर्शी रिपोर्टिंग के बिना, मध्यस्थता स्थाई उपाय की जगह केवल प्रतीकात्मक बनकर रह गई है। ऐसे समय में जब उपभोक्ता विवाद बढ़ रहे हैं और संस्थानों पर पर भारी दबाव है, मध्यस्थता का कम उपयोग यह दर्शाता है कि हम त्वरित और कम खर्चीला न्याय का अवसर उपलब्ध कराने से चूक रहे हैं।

पूरे भारत में हर साल राष्ट्रीय और राज्य स्तरीय लोक अदालतें हजारों मामलों का निपटारा करती हैं। इनमें उपभोक्ता विवादों पर भी प्रमुखता से सुनवाई होती है। हालांकि, उपभोक्ता विषयों से जुड़े केसों के आंकड़े अलग से जमा नहीं किए जाते। इसलिए दूसरे फ़ोरम की तुलना में उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए लोक अदालतों की क्षमता या अहमियत का आकलन मुमकिन नहीं है। फिर भी, प्राप्त आंकड़े बताते

'उपभोक्ता कल्याण कोष' की स्थापना 1992 में हुई थी। इसका बजट मुख्य रूप से उत्पाद शुल्क और GST रिफंड जैसे अप्रत्यक्ष कर संग्रह से रिफंड न होने वाली राशि से उपलब्ध कराया जाता है। समय-समय पर सरकारी सहायता भी दी जाती है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता कल्याण को बढ़ावा देना और उसकी रक्षा करना है। यह कोष आयोगों, राज्य सरकारों और अन्य संस्थानों को उपभोक्ता जागरूकता अभियानों, शैक्षणिक और जागरूकता की पहलकदमियों, डिजिटल शिकायत निवारण टूल, उपभोक्ता हेल्पलाइन्स, स्कूल उपभोक्ता क्लब्स और उपभोक्ता आयोगों के बुनियादी ढांचे में खासतौर पर ग्रामीण क्षेत्रों के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करता है। इसके तहत राष्ट्रव्यापी मुहिम 'जागो ग्राहक जागो' और 'राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन' (1800-11-4000) जैसे प्रमुख अभियान चलाए जाते हैं। साथ ही 'ई-दाखिल' पोर्टल जैसे डिजिटल टूल को भी इससे आर्थिक सहायता मिलती है।

5 अब इसे 'मध्यस्थता अधिनियम, 2023' की दसवीं अनुसूची के अनुसार संशोधित किया जाना है। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://egazette.gov.in/WriteReadData/2023/248775.pdf>

6 'उपभोक्ता कल्याण कोष' से किया जाएगा उपभोक्ता शिकायतों में मध्यस्थ के शुल्क का भुगतान, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की प्रेस विज्ञप्ति, दिनांक 11 अगस्त 2023, प्रेस सूचना ब्यूरो। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1947681®=3&lang=2>, पिछली बार 23.02.2026 को देखा गया।

हैं कि उपभोक्ता विवादों में मध्यस्थता की तरह लोक अदालतों में संभावनाएं हैं, लेकिन इनका उपयोग कम हुआ है। वर्ष 2024 में, बाईस राज्य आयोगों द्वारा केवल 446 मामले लोक अदालतों को भेजे गए थे जो 2022 के 1,463 मामलों के मुकाबले बहुत कम थे। यह दर्शाता है कि लोक अदालतें उपभोक्ता शिकायत निवारण के स्थायी समाधान के बजाय तात्कालिक उपाय बनी हुई हैं।

संक्षेप में, 2019 के व्यापक बदलाव भी पुराने क़ानून के आधार पर ही किए गए हैं। इनका लक्ष्य न केवल उपभोक्ता अधिकारों को मजबूत करना है, बल्कि व्यवस्था में बदलावों के साथ बेहतर तालमेल बिठाना भी है। ताकि, इसे बाजार की वास्तविकताओं के अनुरूप सुलभ और समकालीन बनाया जा सके। हालांकि, सबसे प्रगतिशील क़ानूनी प्रावधानों का कार्यान्वयन भी मजबूत संस्थागत ढांचे पर निर्भर करता है।

सुप्रीम कोर्ट की न्यायिक समीक्षा में बार-बार क़ानून के उद्देश्य और इसके ज़मीनी कार्यान्वयन के बीच के अंतर को रेखांकित किया गया है। 1991 के शुरुआती दौर से ही, कोर्ट ने उपभोक्ता संरक्षण तंत्र बनने की राह में लगातार बाधा खड़ी कर रहे बुनियादी प्रशासनिक ढांचे और मानव संसाधनों में कमी की ओर ध्यान दिलाया है।

एस. पी. बागला की अध्यक्षता वाली तीन सदस्यीय समिति की 2000 की रिपोर्ट⁷ के बाद, सुप्रीम कोर्ट ने 2001 में एक बार फिर संरचनात्मक कमियों के मुद्दे को रेखांकित किया। समिति ने राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला स्तरों पर उपभोक्ता निवारण निकायों की प्रशासनिक, ढांचागत और कर्मचारी संबंधी ज़रूरतों की भी जांच की। समिति ने पाया कि कर्मचारियों की भारी कमी है और बढ़ते कार्यभार के अनुरूप विस्तृत ढांचे का प्रस्ताव दिया। इसकी सिफ़ारिशों पर कार्रवाई करते हुए, कोर्ट ने सरकार को उपभोक्ता आयोगों के पुनर्गठन के लिए एक व्यापक योजना तैयार करने का निर्देश दिया था।⁸

लेकिन संरचनात्मक कमज़ोरियां बनी रहीं। 2002 में, 'राष्ट्रीय उपभोक्ता

विवाद निवारण आयोग' के बार एसोसिएशन द्वारा दायर एक हलफ़नामे पर कार्रवाई करते हुए, सुप्रीम कोर्ट ने इस मामले का स्वतः संज्ञान⁹ लिया ताकि 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' के कामकाज की निरंतर समीक्षा की जा सके। 2016 तक, कोर्ट ने रिक्तियों, बुनियादी ढांचे और प्रशासनिक विफलताओं को संबोधित करते हुए लगभग अस्सी (80) आदेश पारित किए थे।¹⁰

1986 के अधिनियम में सरकारी नियुक्तियों, सेवा शर्तों और मध्यस्थता पर राज्यों के लिए एकसमान और स्पष्ट नियमावली नहीं थी। इससे यह क़ानून प्रभावी नहीं हो सका। इसकी पहचान करते हुए, सुप्रीम कोर्ट ने 2016 में केंद्र सरकार को ज़िला और राज्य आयोगों में सदस्यों की नियुक्ति के लिए आदर्श नियमावली¹¹ बनाने का निर्देश दिया। इसके अधूरे अनुपालन के कारण अंततः 2019 अधिनियम लागू हुआ, जिसने नियमावली बनाने का अधिकार केंद्र¹² को हस्तांतरित कर दिया। 2020 के केंद्रीय नियमावली¹³ का उद्देश्य योग्यताओं और नियुक्ति प्रक्रियाओं में एकरूपता लाना था। फिर भी, हालिया आंकड़ों के मुताबिक पिछले पांच वर्षों में अध्यक्षों और सदस्यों की रिक्तियां बढ़ी हैं। इससे यह तंत्र अपने वादे को पूरा करने में विफल साबित हो रहा है।

रिपोर्ट के मुख्य उद्देश्य

यह रिपोर्ट भारत की उपभोक्ता संरक्षण और निवारण प्रणाली की क्षमता-केंद्रित जांच करती है। इसमें 2019 के अधिनियम के प्रावधानों के पालन की क्षमता के आधार पर राज्यों को रैंक किया गया है। सभी आंकड़े सार्वजनिक रूप से उपलब्ध सरकारी स्रोतों से लिए गए हैं।

व्यापक और नियमित आंकड़ों के अभाव में, यह रैंकिंग उन पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करती है जो क़ानूनी प्रावधानों को पूरा करने की क्षमता को सबसे अधिक प्रभावित करते हैं। संबंधित मानक न केवल यह बताते हैं कि संस्थाओं का औपचारिक रूप से गठन हुआ है या नहीं, बल्कि इसकी भी जांच-परख करते हैं कि वे क़ानूनी प्रावधानों को ज़मीन पर उतारने के लिए कितने तैयार हैं। जैसे- क्या आयोगों का गठन हो चुका

7 <https://ncdrc.nic.in/baglacommittee.html>

8 1999 का एसएलपी (सिविल) 6928, उत्तर प्रदेश राज्य और अन्य बनाम जीत एस. बिट्ट, आदेश दिनांक 26.11.2001. इस लिंक पर उपलब्ध:

<https://api.sci.gov.in/jonew/bosir/orderpdfold/32611.pdf>

9 WP(C) संख्या 164/2002, विषय: 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' का कार्यान्वयन और कार्यप्रणाली। 1999 के SLP (सिविल) 6928 में पारित दिनांक 25.02.2002 के आदेश द्वारा स्थापित। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://api.sci.gov.in/jonew/bosir/orderpdfold/51496.pdf>

10 WP(C) संख्या 164/2002 को SLP (सिविल) 1999 की संख्या 6928 के साथ संलग्न किया गया है और यह उक्त SLP के तहत पारित आदेशों का हिस्सा है, जैसा कि सुप्रीम कोर्ट की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

11 WP(C) संख्या 164/2002, 2007 के सिविल अपील संख्या 2740 के साथ संलग्न। निर्णय दिनांक 21.11.2016. इस लिंक पर उपलब्ध:

<https://api.sci.gov.in/jonew/judis/44320.pdf>

12 WP(C) संख्या 164/2002 में दिनांक 18.05.2018 को पारित निर्णय का पैरा संख्या 7, 2007 के सिविल अपील संख्या 2740 के साथ संलग्न। इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/supremecourt/1999/1033/1033_1999_Judgement_18-May-2018.pdf; धारा 101, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'.

13 उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्खास्तगी) नियमावली, 2020." जिसे 2022 और 2023 में संशोधित किया गया है। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://consumeraffairs.gov.in/pages/consumer-protection-acts>

है, उन्हें पर्याप्त बजट और कर्मचारी मिले हैं और क्या वे लैंगिक विविधता एवं कार्यभार प्रबंधन के न्यूनतम तय मानकों के साथ काम कर रहे हैं।

चूंकि राज्य और ज़िला आयोग एक ही निवारण न्याय प्रणाली का हिस्सा हैं, इसलिए रैंकिंग में इन दोनों स्तरों को शामिल किया गया है। यह बजटीय सहायता (आवंटन और उपयोग), बुनियादी ढांचे (प्रत्येक ज़िले में उपस्थिति), मानव संसाधन (दोनों स्तरों पर रिक्तियां), कार्यभार (निपटान दर और लंबित मामले), और विविधता (लैंगिक प्रतिनिधित्व) का मूल्यांकन करती है। केंद्र शासित प्रदेशों को भी विश्लेषण में शामिल किया गया है लेकिन उनकी रैंकिंग तैयार नहीं की गई है।

IJR ने संसदीय प्रश्नों और आरटीआई (RTI) जवाबों के आधार पर, 11 मानकों से प्राप्त कुल अंकों पर 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों और 9 छोटे राज्यों की रैंक तैयार की है। बड़े और मध्यम राज्यों में, आंध्र प्रदेश (6.28), मध्य प्रदेश (5.92) और राजस्थान (5.82) शीर्ष पर रहे। छोटे राज्यों में, मेघालय (5.58), सिक्किम (4.72) और हिमाचल प्रदेश (4.20) तालिका में आगे रहे।

सभी मानकों पर मिले कुल अंकों के आधार पर अंतिम रैंकिंग तैयार हुई है। अलग-अलग मानकों पर राज्यों के प्रदर्शन में काफी भिन्नता रही। जैसे, आंध्र प्रदेश ने बजट उपयोग पर उच्च अंक प्राप्त किए, लेकिन राज्य आयोग में अध्यक्ष का पद खाली रहने से उसकी रैंकिंग प्रभावित हुई। इसके विपरीत, राजस्थान जैसे राज्यों ने राज्य आयोग के अध्यक्ष की नियुक्ति के लिए अच्छे अंक मिले, लेकिन कई अन्य क्षेत्रों में कमजोर प्रदर्शन के कारण वे पिछड़ गए। पंजाब ने मानव संसाधन पर उच्च अंक प्राप्त करने के बावजूद, दर्ज केसों का निपटारा नहीं किया; प्रमुख मानक संबंधी आंकड़े प्रदान नहीं किए और इस कारण वह फिसट्टी राज्यों में बना रहा। ये उदाहरण साफ़ करते हैं कि कोई भी एक संकेतक बेहतर समग्र प्रदर्शन की गारंटी नहीं देता। अंतिम रैंकिंग अलग-अलग विषयों में मजबूती और कमियों के आधार पर समग्र रूप से तैयार होती है।

जिन राज्यों की रैंकिंग सबसे नीचे है, उनका प्रदर्शन विशेष तौर पर यह बताता है कि वहां लंबे समय से व्यवस्था को नज़रअंदाज़ किया गया है। अध्यक्ष और सदस्यों जैसे प्रमुख पदों पर लगातार रिक्तियों के कारण केसों का ढेर लग गया है। नेतृत्वकारी पदों को नहीं भरे जाने से प्रशासनिक निगरानी सीधे प्रभावित होती है और खर्च करने की क्षमता

में बाधा खड़ी होती है। नतीजा यह होता है कि वित्तीय आवंटन या विधायी सुधारों के बावजूद संस्थाएं उपभोक्ता विवादों के सार्थक निपटारे में विफल रहती हैं।

ये विविधताएं इस बात पर ज़ोर देती हैं कि रैंकिंग एक तय क्रम नहीं है बल्कि यह जांच-परख करने का उपकरण मात्र है। इससे यह पता चलता है कि क्या सही काम कर रहा है, उपभोक्ता निवारण तंत्र कहां लड़खड़ा रहा है और किन चीजों को तुरंत सुधारने की ज़रूरत है।

यह रिपोर्ट उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने से संबंधित राज्यों की क्षमता की रैंकिंग करती है। इसके अलावा, पांच महानगरों के ज़िला आयोगों और राज्यों की राजधानियों में स्थित 28 अन्य ज़िला आयोगों के प्रदर्शन का भी मूल्यांकन करती है। इसका उद्देश्य यह आकलन करना है कि बड़ी और तेज़ी से बढ़ती उपभोक्ता आबादी वाले इलाकों में निवारण तंत्र कैसे कार्य कर रहा है। भारत के शहर इसके कुल भूभाग के मात्र 3% हिस्से पर बसे, लेकिन सकल घरेलू उत्पाद (GDP)¹⁴ में इनका योगदान लगभग 60% है। सबसे बड़े महानगर- मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और बेंगलुरु—इस आर्थिक उत्पादन में बड़ा योगदान देते हैं और संयुक्त रूप से भारत की लगभग 6% आबादी इन महानगरों में रहती है। ये पांचों शहर दुनिया के 30 सबसे अधिक आबादी वाले शहरों में भी शामिल हैं और 2050¹⁵ तक यह स्थिति कायम रहने का अनुमान है। इस बड़ी आबादी और बहुत ज़्यादा आर्थिक केंद्रीकरण के कारण स्वाभाविक रूप से खरीदारी और लेनदेन भी बहुत ज़्यादा होते हैं। इससे विवाद भी उतने ही अधिक सामने आते हैं। इसलिए इन शहरों के निवारण तंत्र के 'संस्थागत स्वास्थ्य' की जांच-परख से यह अंदाज़ा लगाया जा सकता है कि आने वाले समय में बढ़ती शिकायतों को निपटाने के लिए यह प्रणाली कितनी तैयार है।

इन महानगरों के 23 ज़िला आयोगों के आंकड़ों से पता चलता है कि 2022 से मार्च 2025 के बीच, इन्हें 29,000 से अधिक केस प्राप्त हुए। इनमें से लगभग 76% का निपटारा किया गया। लगभग एक-चौथाई मामले लंबित रहे। सभी महानगरों का प्रदर्शन अलग-अलग रहा। दिल्ली के ज़िला आयोगों द्वारा नए दर्ज होने वाले मामलों के मुकाबले ज़्यादा मामलों का निपटारा किया गया। वहीं, बेंगलुरु के आयोग बढ़ते दबाव का सामना कर रहे हैं, जहां एक आयोग में निपटान दर गिरकर 38% तक पहुंच गई। जानकारी उपलब्ध कराने वाले दिल्ली और मुंबई के सभी

14 सिटीज एज इंजन ऑफ़ ग्रोथ (नीति आयोग/एशियाई विकास बैंक), इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2022-05/Mod_CEOG_Executive_Summary_18052022.pdf#page=19 (मई, 2022).

15 वर्ल्ड अर्बनाइजेशन प्रॉस्पेक्ट्स 2025: समरी ऑफ़ रिजल्ट्स (यूनाइटेड नेशन्स), इस लिंक पर उपलब्ध: https://population.un.org/wup/assets/Publications/undesa_pd_2025_wup2025_summary_of_results_final.pdf#page=107 (2025).

IJR ने कॉन्सोनेट डैशबोर्ड से भी केसों के आंकड़े जमा किए हैं। अब इसे ई-जागृति कहा जाता है। ई-जागृति¹⁶ पर देश के प्रत्येक आयोग के केसों के प्रकार और उनके निपटारे जैसे मानकों के आधार पर आकलन की सुविधा है। डैशबोर्ड से लिए गए पंद्रह वर्षों के आंकड़ों (2010 से 2024) से पता चलता है कि कुल मिलाकर उपभोक्ता आयोगों ने 20 लाख से अधिक मामलों का निपटारा किया है। 'अन्य' श्रेणी में रखे गए मामलों को छोड़कर, कुल मिलाकर तीन क्षेत्र, बीमा, आवास और बैंकिंग, से संबंधित मामले सबसे ज्यादा दर्ज होते हैं। इन तीनों श्रेणियों में कुल केसों के लगभग आधे केस दर्ज हैं।

इनके अलावा, चिकित्सा, वित्त और बिजली क्षेत्र से जुड़ी शिकायतें भी बड़ी संख्या सामने आई हैं। इससे पता चलता है कि इन क्षेत्रों में ग्राहक सबसे ज्यादा परेशान और असंतुष्ट हैं। किसी श्रेणी में दर्ज केस अधिक हों या कम, बार-बार मुकदमेबाजी का सहारा लेना व्यवस्था की कमियों की ओर इशारा करता है। इसका आशय है कि सेवाओं में देरी, खराब उत्पाद, दावों को खारिज करना और अक्सर ज़िम्मेदारी स्वीकार करने से इनकार करने जैसी समस्याएं प्रचलन में हैं। ये आंकड़े बताते हैं कि ग्राहक किन क्षेत्रों में सबसे ज्यादा परेशान हो रहे हैं। इससे हमें यह समझने में भी मदद मिलती है कि क्यों और कहां बार-बार मामले दर्ज किए जाते हैं और सुधार की शुरुआत कहां से करनी है।

आयोगों में 2021 से अध्यक्ष नियुक्त था। हालांकि उनके यहां सदस्यों के सभी पद भरे हुए नहीं थे। उसी वर्ष, कोलकाता के चारों आयोग अपनी पूर्ण क्षमता के साथ काम कर रहे थे और इस तरह उन्होंने दिल्ली और मुंबई दोनों को पीछे छोड़ दिया। यहां 2021 से अध्यक्ष और सदस्यों, दोनों के स्वीकृत पद भरे हुए हैं।

अन्य राजधानियों के ज़िला आयोगों का प्रदर्शन भी राज्य आयोगों की तुलना में बेहतर रहा। जिन 15 आयोगों ने साल 2021 से 2025 तक के आंकड़े उपलब्ध कराए थे, उनमें से 10 में इन सभी 5 वर्षों के लिए अध्यक्ष मौजूद रहे। इसी तरह, जानकारी साझा करने वाले 14 आयोगों में से सात में कोई भी पद रिक्त नहीं था। यहां 2021 में कर्मचारियों की 15% रिक्तियों को 2025 तक भर लिया गया। कुछ आयोगों में तो स्वीकृत संख्या से अधिक कर्मचारी कार्यरत थे।

'सूचना का अधिकार' क़ानून की धारा 4 के तहत स्वतः जानकारी देने का प्रावधान है, लेकिन आयोगों द्वारा या तो इसकी पूरी तरह अनदेखी की गई या ऐसा आधे-अधूरे तरीके से किया गया। इस कारण यह रिपोर्ट RTI आवेदनों पर बहुत ज़्यादा निर्भर है जिसने विश्लेषण को सक्षम तो बनाया लेकिन साथ ही प्रणालीगत अपारदर्शिता को भी उजागर किया। जून 2025 तक केवल 20 राज्य आयोगों के पास अपनी वेबसाइट या राज्य सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट का एक वेबपेज था। इनमें से केवल 3 ने अपनी वार्षिक रिपोर्ट अपलोड की। RTI आवेदनों के जवाब में केवल हिमाचल प्रदेश और मध्य प्रदेश के राज्य आयोगों ने पिछले तीन वर्षों की वार्षिक रिपोर्ट उपलब्ध कराई। यह दर्शाता है कि

आयोग विश्वसनीय तरीके से आंकड़े संग्रह और रिपोर्टिंग नहीं कर रहे हैं।

रिपोर्ट के मुख्य निष्कर्ष

संस्थागत कमियां और मानव संसाधन का अभाव

क़ानूनी रूप से, प्रत्येक राज्य में कम-से-कम एक 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' होना चाहिए, और प्रत्येक ज़िले में एक ज़िला आयोग की सुविधा उपलब्ध होनी चाहिए।

50 लाख या उससे कम के दावों से संबंधित मामले अब सीधे राज्य आयोग के समक्ष दायर नहीं किए जा सकते। इसके बावजूद, हर दस में से एक ज़िले में उपभोक्ता आयोग नहीं है।

ज़िला आयोगों का गठन न होने के कारण, कम और मध्यम राशि का दावा करने वाले लोग या तो सिविल कोर्ट्स के चक्कर काटने को मजबूर हैं या अपने दावों को छोड़ देते हैं। इससे 'कम लागत और वकीलों पर कम निर्भरता' वाला क़ानून का लक्ष्य अधूरा रह जाता है।

जहां आयोग मौजूद भी हैं, वहां पदों के लगातार ख़ाली रहने से काम बाधित होता है। 2025 तक, आधे राज्य आयोगों और एक-तिहाई ज़िला आयोगों में अध्यक्ष का पद ख़ाली था। अध्यक्ष ही धनराशि जारी करने और मूल्यांकन के लिए ज़िम्मेदार होते हैं। ऐसे में लंबे समय तक उनकी नियुक्ति न होने से साबित होता है कि वित्तीय जांच और कामकाज का मूल्यांकन राज्य के लिए कम प्राथमिकता वाले मुद्दे हैं। इसके अलावा, लगभग 40% सदस्यों के पद भी ख़ाली थे।¹⁷

16 ई-जागृति, उपभोक्ता मामले विभाग का आधिकारिक पोर्टल, भारत सरकार, <https://e-jagrati.gov.in/>; और 1 जनवरी 2010 से 31 अगस्त 2024 के बीच तीनों स्तरों पर दायर किए गए 28.57 लाख मामलों से संबंधित आंकड़ा, जिसे 'कॉन्सोनेट' - ई-जागृति के पिछले संस्करण से लिया गया है।

17 लोकसभा अतारंकित प्रश्न संख्या 5127, अप्रैल, 2025 में उत्तर दिया गया।

प्रशासनिक कर्मचारियों की कमी आयोगों के लिए एक और चुनौती है। कुल मिलाकर कर्मचारियों के औसतन 20% पद खाली हैं।¹⁸ 2025 में, 35% लंबित मामलों¹⁹ का तीन साल से अधिक समय से निपटारा नहीं हुआ था। जबकि कानूनी प्रावधान 3 से 5 महीनों के भीतर निपटारे का है। पिछले पांच वर्षों में कुल लंबित मामलों की संख्या में 20% की वृद्धि हुई है।

लैंगिक प्रतिनिधित्व

2020 की नियमावली के अनुसार, प्रत्येक आयोग में कम-से-कम एक महिला का होना अनिवार्य है। चाहे वह अध्यक्ष के रूप में हो या सदस्य के रूप में।²⁰ यह न्यूनतम मानक है।

हालांकि जानकारी साझा करने वाले अधिकांश आयोगों ने बताया कि वे इस प्रावधान का पालन करते हैं, लेकिन लैंगिक प्रतिनिधित्व शायद ही कभी इस न्यूनतम सीमा से ऊपर पहुंच पाया हो। 2024 में भी बहुत कम संस्थानों में महिला अध्यक्ष होने की बात सामने आई। लंबी अवधि के आंकड़ों के विश्लेषण बताते हैं कि विविधता और समावेश को ठोस हकीकत बनाने की दिशा में धीमी और असमान प्रगति हुई है। केवल कानूनी संख्या के प्रावधान का पालन करना इस धारणा को पुख्ता करता है कि लैंगिक समावेश प्राथमिकता न होकर एक मजबूरी बनी हुई है।

बजट और उसका उपयोग

बजट केवल वित्तीय आवंटन भर नहीं है। यह संस्थान की प्राथमिकताओं को भी दर्शाता है। आवंटन से हमें सिर्फ आधी तस्वीर समझने को मिलती है; जबकि इसका इस्तेमाल संस्थान की गंभीर कोशिशों को सामने लाता है। बजट का लगातार कम उपयोग ढांचागत बाधाओं की ओर इशारा करता है। जबकि इसका पूरा खर्च होना बताता है कि कानून लागू करने की उचित तैयारी है। वर्ष 2021-22 और 2024-25 के बीच 21 राज्य आयोगों ने RTI के ज़रिए जानकारी साझा की। इन राज्यों के बजट आवंटन में 52% की वृद्धि हुई। फिर भी, 2024-25 में औसत उपयोग 85% रहा। कुछ राज्यों ने तो बढ़ते केसों और खाली पदों के बावजूद बजट में कटौती की।

कर्मियों के बावजूद, सुधार के संकेत भी मिले हैं। सात राज्य आयोगों ने

अतिरिक्त बेंच स्थापित की हैं। राष्ट्रीय स्तर पर, महामारी के बाद केसों के निपटारे में सुधार हुआ है। हालांकि, 2020 और 2024 के बीच नए दर्ज होने वाले मामलों में 37% की वृद्धि हुई है। कुल मिलाकर, आयोगों के प्रदर्शन और क्षमता से अधिक तेज़ी से केसों की संख्या बढ़ी है।

परिणाम और आगे की राह

भारत खुद को दुनिया की सबसे बड़ी और सबसे तेज़ी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक के रूप में स्थापित कर रहा है। इस विस्तार के केंद्र में उपभोक्ता है।

यदि ज़िला आयोग का गठन न हुआ हो, पद खाली पड़े हों, मामले वर्षों तक लंबित रहें और मध्यस्थता केवल दिखावा बन कर रह जाए, तो इसके परिणाम व्यक्तिगत शिकायतों से कहीं आगे तक प्रभावित करते हैं। इससे पूंजी फंस जाती है। कानूनी अनिश्चितता से निवेश बाधित होता है और बाजार का अनुशासन कमजोर होता है। समय के साथ, ये कमियां GDP वृद्धि को धीमा कर देती हैं।

मजबूत उपभोक्ता संरक्षण एक आर्थिक बुनियादी ढांचा है। यह भरोसेमंद होना चाहिए, इसके लिए पर्याप्त कर्मचारी होने चाहिए, यह तकनीक से लैस, मध्यस्थता के अनुकूल और स्थानीय स्तर पर सुलभ होना चाहिए।

कानून का कमजोर क्रियान्वयन निवेश के लिए प्रतिस्पर्धा करने वाले राज्यों के हित में नहीं है।

सुधारों को लागू करने के लिए व्यावहारिक प्रयासों की ज़रूरत है। इनमें शामिल हैं: समय-बद्ध नियुक्तियां, ज़िला आयोगों का पूर्ण गठन, केसों की संख्या के अनुसार बजट, बजट उपयोग की जवाबदेही, मामलों को व्यवस्थित तरीके से मध्यस्थता के लिए भेजना, आंकड़ों का पारदर्शी प्रकाशन और भविष्य के मुताबिक योजना निर्माण करना। इसके फ़ायदे लागत से कहीं अधिक होंगे।

व्यवस्था में बदलाव नहीं हुआ, तो ग्राहक गौण बनकर रह जाएगा। स्थायी आर्थिक विकास के लिए ज़रूरी है कि उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण का वादे और समृद्धि के वादे को एकसाथ पूरा किया जाए।

18 कुल 35 SCDCs में से 20 से RTI के ज़रिए अप्रैल से जून, 2025 के बीच जवाब मिले।

19 35 SCDCs में से 19 से RTI के ज़रिए अप्रैल से जून, 2025 के बीच जवाब मिले।

20 नियम 3 और 4, 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्खास्तगी) नियमावली, 2020.' इस लिंक पर उपलब्ध: <https://consumeraffairs.gov.in/pages/consumer-protection-acts>

कंज्यूमर जस्टिस रैंकिंग

उपभोक्ता विवाद निवारण क्षमता और कार्यभार के आधार पर राज्यों का आकलन।

कलर गाइड

- श्रेष्ठ
- मध्य
- खराब

संकेतक

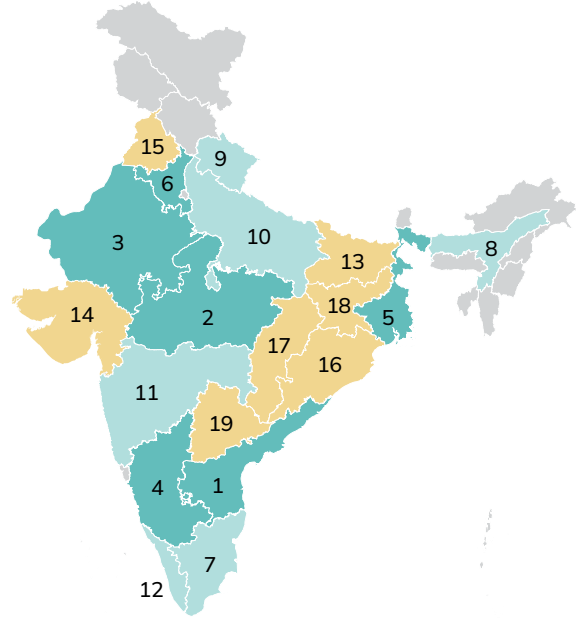
11

कलस्टर

- 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्य (1 करोड़ से ज्यादा जनसंख्या)
- 9 छोटे आकार के राज्य (1 करोड़ तक जनसंख्या)

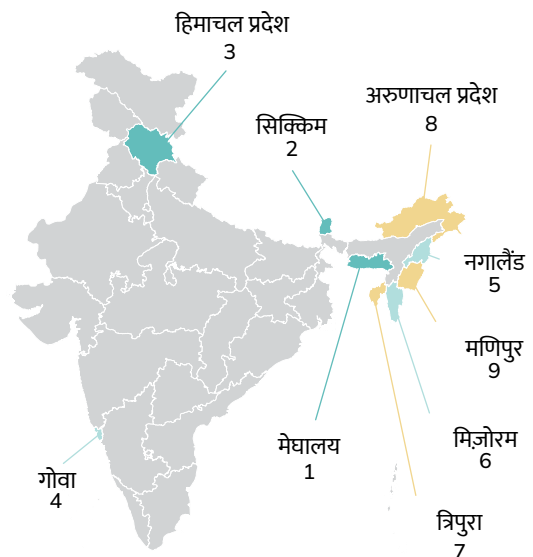
मानचित्र 1: बड़े और मध्यम आकार के राज्य

राज्य	रैंक (19 में से)	स्कोर (10 में से)
आंध्र प्रदेश	1	6.28
मध्य प्रदेश	2	5.92
राजस्थान	3	5.82
कर्नाटक	4	5.77
पश्चिम बंगाल	5	5.07
हरियाणा	6	4.99
तमिलनाडु	7	4.43
असम	8	4.40
उत्तराखंड	9	4.39
उत्तर प्रदेश	10	4.36
महाराष्ट्र	11	4.09
केरल	12	3.96
बिहार	13	3.47
गुजरात	14	3.09
पंजाब	15	3.07
ओडिशा	16	2.76
छत्तीसगढ़	17	2.69
झारखंड	18	2.45
तेलंगाना	19	2.20



मानचित्र 2: छोटे राज्य

राज्य	रैंक (9 में से)	स्कोर (10 में से)
मेघालय	1	5.58
सिक्किम	2	4.72
हिमाचल प्रदेश	3	4.20
गोवा	4	3.98
नगालैंड	5	3.79
मिजोरम	6	2.61
त्रिपुरा	7	2.58
अरुणाचल प्रदेश	8	1.82
मणिपुर	9	1.70



राज्य आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां

रिक्तियां



4 SCDRC- बिहार, हरियाणा, त्रिपुरा और लक्षद्वीप में ही 2025 में अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पद भरे हुए थे।

10/20: दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, केरल, मेघालय, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल तथा तीन अन्य SCDRC में 2021 से 2025 तक सभी वर्षों में अध्यक्ष मौजूद थे।

2021 से 2025: राज्य आयोगों में औसत सदस्यों की वैकेंसी 2022 में सबसे कम, 17% थी।

12/35: चंडीगढ़, अरुणाचल प्रदेश, गोवा, हिमाचल प्रदेश और आठ अन्य राज्य एवं केंद्र शासित प्रदेश में 2025 में सभी ज़िला आयोग के अध्यक्ष पद भरे हुए थे।

70%: 2025 में उत्तराखंड के DCDRC में अध्यक्ष पद रिक्त रहे।

केरल में, 2025 में 28 में से केवल दो ज़िला आयोग सदस्य नियुक्त किए गए।

दिल्ली राज्य आयोग में 2025 में 40% स्टाफ़ की वैकेंसी थी। स्टाफ़ की स्वीकृत संख्या 2021 में 16 से बढ़कर 2025 में 53 हो गई।

सिक्किम और दिल्ली: केवल दो SCDRC ने 2024 में महिला अध्यक्ष की सूचना दी।

केसलोड



2020 से 2024 के बीच महाराष्ट्र में 90,000 से अधिक उपभोक्ता मामले दर्ज किए गए, जो देश में सबसे अधिक हैं। इसमें से केवल 65% मामलों का ही निपटारा हो सका।

3 वर्षों से अधिक समय से लंबित मामलों की संख्या 10% से कम केवल आंध्र प्रदेश, सिक्किम और हिमाचल प्रदेश में थी।

19 उत्तर देने वाले राज्य आयोगों में औसतन 35% मामले तीन वर्षों से अधिक समय से लंबित थे।

मध्यस्थता



मध्यस्थता: 14 SCDRC ने 2022 से किसी भी मामले को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा। इनमें पश्चिम बंगाल, कर्नाटक और राजस्थान शामिल हैं।

बजट

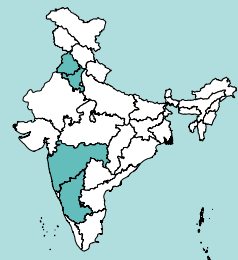


225 करोड़ रुपए: 2024-25 में उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, राजस्थान और मध्य प्रदेश समेत 20 SCDRC का कुल बजट रहा।

DCDRC प्रसार



18/35: महाराष्ट्र, कर्नाटक, हरियाणा, पंजाब और बिहार सहित राज्यों में DCDRC की संख्या जिलों की संख्या के बराबर थी। 2025 में उत्तर प्रदेश के 75 जिलों में 79 आयोग थे।



तालिका 1: संकेतकवार आंकड़े और राज्यों का प्रदर्शन

श्रेष्ठ
मध्य
खराब

विषय >

मानव संसाधन

समूह में रैंकिंग

संकेतक > SCDC अध्यक्ष वैकेंसी (% 2025) SCDC सदस्य वैकेंसी (% 2025) DCDRC अध्यक्ष वैकेंसी (% 2025) DCDRC सदस्य वैकेंसी (% 2025) SCDC स्टाफ वैकेंसी (% 2025)

स्कोरिंग गाइड > जितना कम, उतना बेहतर जितना कम, उतना बेहतर जितना कम, उतना बेहतर जितना कम, उतना बेहतर जितना कम, उतना बेहतर

बड़े और मध्यम आकार के राज्य

स्कोर (10 में से)

राज्य	रैंक	स्कोर (10 में से)	SCDC अध्यक्ष वैकेंसी (% 2025)	SCDC सदस्य वैकेंसी (% 2025)	DCDRC अध्यक्ष वैकेंसी (% 2025)	DCDRC सदस्य वैकेंसी (% 2025)	SCDC स्टाफ वैकेंसी (% 2025)
आंध्र प्रदेश	1	6.28	100	25.0	5.9	2.9	-3.2
असम	8	4.40	100	25.0	13.0	4.3	-133.3
बिहार	13	3.47	0	0.0	55.3	52.6	28.6
छत्तीसगढ़	17	2.69	0	75.0	41.2	31.5	NP
गुजरात	14	3.09	0	37.5	63.2	60.5	NP
हरियाणा	6	4.99	0	0.0	9.1	13.6	15.6
झारखंड	18	2.45	100	75.0	25.0	27.1	64.3
कर्नाटक	4	5.77	100	87.5	42.4	18.2	13.1
केरल	12	3.96	0	75.0	35.7	92.9	0.0
मध्य प्रदेश	2	5.92	100	60.0	20.0	31.4	13.9
महाराष्ट्र	11	4.09	0	36.4	25.0	30.0	15.7
ओडिशा	16	2.76	100	0.0	54.8	71.0	NP
पंजाब	15	3.07	0	25.0	21.7	30.4	NP
राजस्थान	3	5.82	0	30.0	29.7	56.8	36.2
तमिलनाडु	7	4.43	0	100.0	10.0	25.0	0.0
तेलंगाना	19	2.20	100	0.0	25.0	12.5	NP
उत्तर प्रदेश	10	4.36	0	25.0	44.3	48.7	27.2
उत्तराखंड	9	4.39	100	25.0	69.2	3.8	33.3
पश्चिम बंगाल	5	5.07	0	50.0	65.4	30.8	2.9

छोटे राज्य

अरुणाचल प्रदेश	8	1.82	100	100.0	0.0	82.0	NP
गोवा	4	3.98	100	50.0	0.0	0.0	NP
हिमाचल प्रदेश	3	4.20	0	100.0	0.0	70.8	12.2
मणिपुर	9	1.70	100	25.0	0.0	100.0	NP
मेघालय	1	5.58	0	50.0	0.0	7.1	0.0
मिज़ोरम	6	2.61	100	50.0	0.0	18.2	NP
नगालैंड	5	3.79	0	50.0	0.0	31.3	NP
सिक्किम	2	4.72	100	50.0	0.0	50.0	25.0
त्रिपुरा	7	2.58	0	0.0	25.0	0.0	NP

केंद्र शासित प्रदेश

अंडमान, निकोबार द्वीप समूह	Not ranked		100	0.0	0.0	100.0	NP
चंडीगढ़	Not ranked		0	25.0	0.0	25.0	NP
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	Not ranked		100	66.7	100.0	50.0	NP
दिल्ली	Not ranked		0	25.0	10.0	20.0	39.6
जम्मू और कश्मीर	Not ranked		100	25.0	60.0	50.0	NP
लक्षद्वीप	Not ranked		0	0.0	0.0	0.0	0.0
पुडुचेरी	Not ranked		100	50.0	0.0	0.0	45.5

आंकड़ों का स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26 मार्च 2025 को उत्तर दिया गया; इंडिया जस्टिस रिपोर्ट द्वारा दाखिल RTI आवेदन। सामान्य टिप्पणियां: i. अलग-अलग समूहों में राज्यों के नाम अंग्रेजी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं। ii. Not ranked: रैंक नहीं किए गए। iii. NP: उत्तर नहीं मिला। iv. CY: कैलेंडर वर्ष

तालिका 1: संकेतकवार आंकड़े और राज्यों का प्रदर्शन

विषय >	विविधता	कार्यभार	इंफ्रास्ट्रक्चर	बजट		
संकेतक >	SCDRC अध्यक्ष और सदस्यों में महिलाएं (%), 2024)	SCDRC स्टाफ में महिलाएं (%), 2024)	केस निपटान दर (%), CY 20-24)	SCDRC में 3 वर्ष से पुराने लंबित केस (%), 2025)	ज़िलों के अनुपात में ज़िला आयोग (%), 2025)	SCDRC बजट का उपयोग (%), 2024-25)
स्कोरिंग गाइड >	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
आंध्र प्रदेश	25.0	21.9	93	4.8	65	115
असम	25.0	7.1	94	47.2	66	43
बिहार	NP	NP	69	NP	100	84
छत्तीसगढ़	NP	NP	101	NP	82	NP
गुजरात	NP	NP	84	NP	130	90
हरियाणा	NP	13.2	67	35.6	100	59
झारखंड	0.0	0.0	96	70.8	100	NP
कर्नाटक	50.0	42.9	109	27.9	106	83
केरल	0.0	33.3	76	79.2	100	105
मध्य प्रदेश	33.3	33.3	102	41.0	87	99
महाराष्ट्र	NP	8.3	65	NP	111	100
ओडिशा	20.0	8.3	97	NP	100	NP
पंजाब	NP	NP	94	NP	100	NP
राजस्थान	11.1	16.9	79	11.3	90	88
तमिलनाडु	NP	22.6	115	NP	84	77
तेलंगाना	NP	NP	101	NP	36	NP
उत्तर प्रदेश	NP	NP	106	61.8	105	66
उत्तराखंड	33.3	7.1	88	56.8	100	512
पश्चिम बंगाल	14.3	25.7	87	NP	100	109
छोटे राज्य						
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	70	NP	93	NP
गोवा	100.0	57.1	101	31.3	100	65
हिमाचल प्रदेश	0.0	25.0	90	9.0	100	88
मणिपुर	NP	NP	74	NP	19	NP
मेघालय	25.0	NP	136	12.5	58	74
मिज़ोरम	NP	NP	129	NP	100	NP
नगालैंड	33.3	62.5	57	25.0	65	NP
सिक्किम	66.7	40.0	78	7.1	100	90
त्रिपुरा	NP	NP	94	NP	50	NP
केंद्र शासित प्रदेश						
अंडमान, निकोबार द्वीप समूह	25.0	100.0	88	26.7	33	100
चंडीगढ़	NP	NP	91	NP	200	NP
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	NP	NP	3	NP	33	NP
दिल्ली	40.0	NP	103	NP	91	90
जम्मू और कश्मीर	66.7	23.1	298	70.8	50	NP
लक्षद्वीप	NP	66.7	33	33.3	100	NP
पुडुचेरी	50.0	NP	107	21.4	50	NP

आंकड़ों का स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26 मार्च 2025 को उत्तर दिया गया; इंडिया जस्टिस रिपोर्ट द्वारा दाखिल RTI आवेदन। सामान्य टिप्पणियाँ: i. अलग-अलग समूहों में राज्यों के नाम अंग्रेजी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं। ii. Not ranked: रैंक नहीं किए गए। iii. NP: उत्तर नहीं मिला। iv. CY: कैलेंडर वर्ष

ज़िला आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां

समूह 1: मेट्रो शहर



मुंबई

2021 से 2025: सभी चार DCDRC में **पांच वर्षों तक अध्यक्ष रहे**, लेकिन किसी भी वर्ष में सभी सदस्यों के पद नहीं भरे गए।



दिल्ली

लंबित केस: वर्ष 2025 में, सेंट्रल (VIII), नॉर्थ (I), साउथ (II) और साउथ-वेस्ट दिल्ली (VII) के DCDRC में एक चौथाई से अधिक मामले तीन वर्षों से ज़्यादा समय से लंबित थे।



कोलकाता

सभी चार ज़िला आयोगों ने **महिलाओं के प्रतिनिधित्व** के लिए निर्धारित प्रावधान पूरा किया।



चेन्नई

दोनों DCDRC में पांच वर्षों में से चार वर्ष तक **अध्यक्ष और सभी सदस्य** नियुक्त थे।



बेंगलुरु

पूर्ण महिला आयोग: वर्ष 2024 और 2025 में, 'बेंगलुरु अर्बन II अतिरिक्त DCDRC' में अध्यक्ष और सभी सदस्य महिलाएं थीं।

96.4% से 50%: वर्ष 2022 से 2024 के बीच, तीन बेंगलुरु DCDRC में **केसों की निपटान दर में गिरावट दर्ज की गई।**

समूह 2: द्वितीय स्तर के राजधानी वाले शहर

गांधीनगर और श्रीनगर DCDRC में कभी **अध्यक्ष नियुक्त नहीं किया गया।**

नौ DCDRC- पटना, उत्तरी गोवा, शिमला, श्रीनगर, भोपाल-II, पुडुचेरी, SAS नगर मोहाली, जयपुर-I, लखनऊ-II में **केस निपटान दर 100% से अधिक रही।**

गुरुग्राम DCDRC ने 2022 से 2024 के बीच **सबसे अधिक केस दर्ज किए।**

तीन DCDRC- अंडमान और निकोबार, शिलॉन्ग और उत्तरी गोवा में 2021 से 2025 के बीच **कम से कम एक महिला अध्यक्ष नियुक्त रही।**

केवल त्रिवेंद्रम DCDRC में 2021 से 2025 तक **अध्यक्ष, सदस्य और कर्मचारी सभी पद भरे रहे।**

केवल तीन DCDRC- विजयवाड़ा, गुरुग्राम, शिमला- ने **आवंटित बजट का 100 फ़ीसदी** उपयोग किया।

राष्ट्रीय निष्कर्ष

1 2025: राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के आधे से अधिक पद रिक्त

चित्र 1: राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के खाली पद

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में केवल बिहार और हरियाणा में सदस्य या अध्यक्ष पद पर रिक्ति नहीं थी।

वर्ष 2025 में 7 SCDRCs में 50% सदस्य नियुक्त थे।

वर्ष 2025 में 17 SCDRCs में अध्यक्ष का पद रिक्त था।

राज्य/कें.शा.प्र.	SCDRC अध्यक्ष, 2025			SCDRC सदस्य, 2025		
	स्वीकृत	नियुक्त	वैकेंसी (%), रैंक किया गया)	स्वीकृत	नियुक्त	वैकेंसी (%), रैंक किया गया)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
आंध्र प्रदेश	1	0	100	4	3	25
असम	1	0	100	4	3	25
बिहार	1	1	0	4	4	0
छत्तीसगढ़	1	1	0	4	1	75
गुजरात	1	1	0	8	5	38
हरियाणा	1	1	0	4	4	0
झारखंड	1	0	100	4	1	75
कर्नाटक	1	0	100	8	1	88
केरल	1	1	0	4	1	75
मध्य प्रदेश	1	0	100	5	2	60
महाराष्ट्र	1	1	0	11	7	36
ओडिशा	1	0	100	4	4	0
पंजाब	1	1	0	4	3	25
राजस्थान	1	1	0	10	7	30
तमिलनाडु	1	1	0	4	0	100
तेलंगाना	1	0	100	4	4	0
उत्तर प्रदेश	1	1	0	4	3	25
उत्तराखंड	1	0	100	4	3	25
पश्चिम बंगाल	1	1	0	10	5	50
छोटे राज्य						
अरुणाचल प्रदेश	1	0	100	2	0	100
गोवा	1	0	100	4	2	50
हिमाचल प्रदेश	1	1	0	2	0	100
मणिपुर	1	0	100	4	3	25
मेघालय	1	1	0	4	2	50
मिज़ोरम	1	0	100	4	2	50
नगालैंड	1	1	0	2	1	50
सिक्किम	1	0	100	4	2	50
त्रिपुरा	1	1	0	2	2	0
केंद्र शासित प्रदेश						
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1	0	100	4	4	0
चंडीगढ़	1	1	0	4	3	25
दादरा-नगर हवेली एवं दमन और दीव	1	0	100	3	1	67
दिल्ली	1	1	0	4	3	25
जम्मू और कश्मीर	1	0	100	4	3	25
लक्षद्वीप	1	1	0	4	4	0
पुडुचेरी	1	0	100	4	2	50
कुल	35	18	49	159	95	40

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अंग्रेजी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: लोकसभा अतारंकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

‘उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019’ के अनुसार, SCDRC के अध्यक्ष केवल हाई कोर्ट के सेवारत या सेवानिवृत्त जज ही हो सकते हैं। अध्यक्ष की ज़िम्मेदारी है कि वह विवादों की सुनवाई के लिए बेंच गठित करे। इसके अलावा उसे, राज्य आयोग के प्रशासन¹ और राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों² के जिला आयोगों के कामकाज और प्रदर्शन का निरीक्षण भी करना होता है। CPA, 2019 के तहत राज्य आयोग के सदस्यों की स्वीकृत संख्या को दो से बढ़ाकर न्यूनतम चार कर दिया गया है।³ इसके बावजूद अप्रैल 2025 तक, पांच छोटे राज्यों और एक केंद्र शासित प्रदेश⁴ ने अपने आयोगों में चार सदस्यों के प्रावधान वाला संशोधन नहीं किया था।

छह SCDRCs (मध्य प्रदेश, गुजरात, कर्नाटक, राजस्थान, पश्चिम बंगाल और महाराष्ट्र)⁵ में सदस्यों की स्वीकृत संख्या चार से अधिक है। कर्नाटक और पश्चिम बंगाल के आयोगों में वर्ष 2018 तक दो-दो सदस्यों के पद थे। 2019 के अधिनियम के बाद कर्नाटक में आठ और पश्चिम बंगाल में दस पद हैं। नौ⁶ राज्यों और केंद्र शासित प्रदेश दिल्ली ने 2018 में ही स्वीकृत सदस्य संख्या को बढ़ाकर चार या उससे अधिक कर दिया था।⁷

लगभग 50% SCDRCs में अध्यक्ष का पद खाली था। सदस्यों के कुल स्वीकृत 159 पदों में से 40% पद रिक्त थे।

पश्चिम बंगाल, गोवा और सिक्किम सहित सात SCDRCs में सदस्यों के 50% पद खाली थे। अन्य सात SCDRCs में यह आंकड़ा 50% से भी अधिक था। मध्य प्रदेश, केरल, झारखंड और छत्तीसगढ़ में 60% से 75% के बीच पद रिक्त पाए गए। अरुणाचल प्रदेश, तमिलनाडु और हिमाचल प्रदेश के SCDRCs में कोई भी सदस्य नियुक्त नहीं था।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में सर्वाधिक रिक्तियां कर्नाटक में ही मिलीं। राज्य के आठ स्वीकृत पदों में से 88% पद खाली थे और कोई अध्यक्ष भी नहीं था। केवल बिहार और हरियाणा ने ही सदस्य और अध्यक्ष दोनों पदों पर नियुक्तियों की थीं।

छोटे राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में, लक्षद्वीप और त्रिपुरा ने सभी पदों पर नियुक्तियां कीं। कर्नाटक की तरह, अरुणाचल प्रदेश SCDRC में भी 2025 में अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पद खाली थे।

2

केवल 10 राज्य आयोगों में सभी पांच वर्षों तक अध्यक्ष थे

35 SCDRCs में से 20 SCDRCs⁸ द्वारा आंकड़े उपलब्ध कराए गए। इन आंकड़ों के मुताबिक वर्ष 2025 में 10 SCDRCs में अध्यक्ष नहीं थे। जबकि वर्ष 2021 की बात करें तो RTI से मिली जानकारी के अनुसार केवल दो SCDRCs- गोवा और झारखंड ही बिना अध्यक्ष के कार्यरत थे।⁹

नियुक्ति प्रक्रिया: राज्य सरकारें तीन सदस्यीय चयन समिति की सिफ़ारिश पर SCDRCs के अध्यक्षों और सदस्यों की नियुक्ति करती

हैं। इस समिति में राज्य के उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश या उनके द्वारा मनोनीत व्यक्ति, उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव और संबंधित राज्य के प्रधान सचिव के मनोनीत व्यक्ति शामिल होते हैं। 2020 की नियमावली¹⁰ के अनुसार, आयोगों में "रिक्ति बनने से कम-से-कम छह महीने पहले" राज्य सरकार को नियुक्ति प्रक्रिया शुरू करनी होगी। मृत्यु, इस्तीफ़ा या नए पदों का सृजन होने पर नियुक्ति प्रक्रिया "तत्काल" शुरू करनी होगी। SCDRCs में बड़ी संख्या में खाली पड़े पद दर्शाते हैं कि राज्य सरकारें छह महीने की निर्धारित समय-सीमा का पालन नहीं कर रही

1 धारा 70, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'. इस लिंक पर उपलब्ध: https://ncdr.nic.in/bare_acts/CPA2019.pdf

2 'उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग) नियमावली, 2020' के साथ संलग्न किए गए नियम 18 और अनुसूची 1 में राज्य आयोगों द्वारा जिला आयोगों के त्रैमासिक प्रदर्शन की निगरानी का प्रावधान है। इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/Consumer%20Commission%20Rules%20&%20General%20Rules_1732703661.pdf

3 धारा 16(1)(बी), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986'; धारा 42, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'.

4 अरुणाचल प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, नगालैंड, त्रिपुरा और दादरा और नगर हवेली/दमन और दीव।

5 महाराष्ट्र में स्वीकृत पदों की संख्या सबसे अधिक (11) थी, इसके बाद राजस्थान और पश्चिम बंगाल (प्रत्येक 10), कर्नाटक और गुजरात (प्रत्येक 8), और मध्य प्रदेश (5) का स्थान था।

6 महाराष्ट्र, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, पंजाब, गुजरात, मध्य प्रदेश, हरियाणा, केरल और तमिलनाडु।

7 राज्यसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4573. 6 अप्रैल, 2018. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://sansad.in/getFile/annex/245/Au4573.pdf?source=pqars>

8 सभी 35 SCDRCs में अध्यक्ष और सदस्यों की रिक्तियों के बारे में नवीनतम वर्ष (2025) की जानकारी एक संसदीय प्रश्न के उत्तर से मिली। वर्ष 2021 से 2024 की अवधि के आंकड़े RTI आवेदनों के ज़रिए प्राप्त किए गए। कुल 35 SCDRCs में से केवल 20 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों ने मांगे गए सभी वर्षों की पूर्ण जानकारी प्रदान की। इस आधार पर रुझान विश्लेषण इन्होंने 20 SCDRCs तक सीमित है।

9 गोवा और झारखंड से RTI आवेदनों के ज़रिए प्राप्त जानकारी के लिए अनुलग्नक देखें।

10 उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति की योग्यता, भर्ती पद्धति, नियुक्ति प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्खास्तगी) नियमावली, 2020." इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/SCDR-DCDR%20Rules_1732703388.pdf

हैं। वर्ष 2016 में पसायत समिति को ऐसे उदाहरण मिले थे, "जहां राज्य सरकारों ने चयन समिति की सिफ़ारिशों को मंजूरी देने में 7 से 10 महीने तक का समय लिया था।"¹¹

केवल 10 SCDRCs (हरियाणा, केरल, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, मेघालय, नगालैंड और दिल्ली) में ही

इस पूरी अवधि के दौरान अध्यक्ष नियुक्त रहे।

वर्ष 2018 में संसद में पेश किए गए आंकड़ों के मुताबिक देश भर के सभी 35 SCDRCs में अध्यक्ष पद पर कोई रिक्ति नहीं थी। तब 1986 का अधिनियम लागू था।¹²

चित्र 2: राज्य आयोगों में अध्यक्षों के रिक्त पद (2021-2025)

पिछले पांच वर्षों में अध्यक्ष के बिना कार्यरत SCDRCs की संख्या 2 से बढ़कर 10 हो गई।

	पदों पर अध्यक्ष					अध्यक्ष की मौजूदगी (5 वर्ष में से)
	2021	2022	2023	2024	2025	
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
गुजरात	✓	✓	✓	✓	✓	5
हरियाणा	✓	✓	✓	✓	✓	5
केरल	✓	✓	✓	✓	✓	5
राजस्थान	✓	✓	✓	✓	✓	5
उत्तर प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✓	5
पश्चिम बंगाल	✓	✓	✓	✓	✓	5
आंध्र प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✗	4
असम	✓	✓	✓	✓	✗	4
मध्य प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✗	4
ओडिशा	✓	✓	✓	✓	✗	4
उत्तराखंड	✓	✓	✓	✗	✗	3
झारखंड	✗	✗	✗	✗	✗	0
छोटे राज्य						
हिमाचल प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✓	5
मेघालय	✓	✓	✓	✓	✓	5
नगालैंड	✓	✓	✓	✓	✓	5
सिक्किम	✓	✓	✓	✓	✗	4
गोवा	✗	✗	✗	✗	✗	0
केंद्र शासित प्रदेश						
दिल्ली	✓	✓	✓	✓	✓	5
पुडुचेरी	✓	✓	✓	✗	✗	3
अंडमान एंव निकोबार द्वीप समूह	✓	✓	✗	✗	✗	2

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अनुपालन के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से वर्ष 2021 से 2024 तक के लिए RTI से प्राप्त जानकारी; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

11 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016 के अनुसार, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnc/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

12 राज्यसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4573, दिनांक 6 अप्रैल, 2018. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://sansad.in/getFile/annex/245/Au4573.pdf?source=pqars>

3 राज्य आयोगों की सदस्य संख्या में गिरावट (2021-2025)

वर्ष 2021 में आठ¹³ SCDRCs में सदस्यों के सभी पद भरे हुए थे, लेकिन वर्ष 2025 में यह संख्या घटकर केवल दो (हरियाणा और अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह) रह गई। वर्ष 2021 और 2025 के बीच नौ राज्यों (हिमाचल प्रदेश, केरल, पश्चिम बंगाल, मेघालय, गोवा, झारखंड, दिल्ली, उत्तराखंड और राजस्थान) में सदस्यों के खाली पद बढ़ गए।

केवल 17 SCDRCs ने अपने सदस्यों के पांचों वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराए। इनमें मात्र दो राज्यों- पश्चिम बंगाल और राजस्थान में 2025 तक

स्वीकृत पदों की संख्या 10 थी।¹⁴ पश्चिम बंगाल में 5 सदस्य कार्यरत थे और 50% रिक्ति थी। जबकि 2021 में यहां 6 पदों पर 5 सदस्य नियुक्त थे और केवल 16% रिक्ति थी।

कई राज्यों में 2021 और 2025, दोनों वर्षों में स्वीकृत पदों की संख्या समान रही। इनमें केरल, झारखंड और गोवा में सबसे ज़्यादा वैकेंसी देखी गई। केवल तीन राज्य- उत्तर प्रदेश, आंध्र प्रदेश और हरियाणा में सदस्यों की वैकेंसी कम हुई। इसमें भी, उत्तर प्रदेश में वैकेंसी इसलिए कम हुई, क्योंकि यहां 2012 के मुकाबले 2025¹⁵ में पदों की संख्या ही 10 से

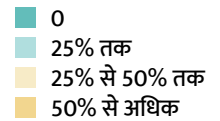
चित्र 3: राज्य आयोगों में सदस्यों के रिक्त पद (2021-2025)

17 SCDRCs में वर्ष 2021 में सदस्यों के औसतन 25% पद रिक्त थे। 2025 में यह रिक्ति बढ़कर लगभग 41% हो गई।

केवल उत्तर प्रदेश में स्वीकृत सदस्य पदों की संख्या में कटौती की गई।

वर्ष 2025 में केवल दो राज्य आयोगों में सदस्यों के सभी पद भरे थे।

वैकेंसी (%)



बड़े और मध्यम आकार के राज्य	सदस्य, स्वीकृत					सदस्य, वैकेंसी (%)					पंचवर्षीय औसत	बिना वैकेंसी वाले राज्य (5 वर्षों में)	
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025			
हरियाणा	4	4	4	4	4	50	25	0	0	0	15	3	■ ■ ■ ■ ■
केरल	4	4	4	4	4	0	0	0	50	75	25	3	■ ■ ■ ■ ■
पश्चिम बंगाल	6	6	6	6	10	0	33	0	0	50	17	3	■ ■ ■ ■ ■
असम	4	4	4	4	4	25	0	0	25	25	15	2	■ ■ ■ ■ ■
आंध्र प्रदेश	4	4	4	4	4	75	0	25	25	25	30	1	■ ■ ■ ■ ■
मध्य प्रदेश	5	5	5	5	5	60	0	20	60	60	40	1	■ ■ ■ ■ ■
उत्तराखंड	4	4	4	4	4	0	25	25	25	25	20	1	■ ■ ■ ■ ■
झारखंड	4	4	4	4	4	25	25	25	75	75	45	0	■ ■ ■ ■ ■
राजस्थान	10	10	10	10	10	10	10	10	20	30	16	0	■ ■ ■ ■ ■
उत्तर प्रदेश	10	10	10	10	4	60	60	60	60	25	53	0	■ ■ ■ ■ ■
छोटे राज्य													
सिक्किम	2	2	2	2	4	50	0	0	0	50	20	3	■ ■ ■ ■ ■
हिमाचल प्रदेश	2	2	2	2	2	0	0	50	100	100	50	2	■ ■ ■ ■ ■
मेघालय	4	4	4	4	4	0	0	25	25	50	20	2	■ ■ ■ ■ ■
गोवा	4	4	4	4	4	0	25	50	50	50	35	1	■ ■ ■ ■ ■
केंद्र शासित प्रदेश													
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	5	■ ■ ■ ■ ■
दिल्ली	3	4	4	4	4	0	0	0	0	25	5	4	■ ■ ■ ■ ■
पुडुचेरी	2	2	2	2	4	50	0	0	0	50	20	3	■ ■ ■ ■ ■

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बिना रिक्तियों वाले वर्षों के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से 2021 से 2024 तक के लिए RTI से प्राप्त जानकारी; लोकसभा अतारंकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

13 अंडमान और निकोबार द्वीप समूह (कें.शा.प्र.), उत्तराखंड, दिल्ली (कें.शा.प्र.), गोवा, मेघालय, पश्चिम बंगाल, केरल और हिमाचल प्रदेश।

14 महाराष्ट्र में 11 स्वीकृत सदस्य हैं, लेकिन इस विश्लेषण में इसे शामिल नहीं किया जा सका क्योंकि राज्य आयोग ने सदस्यों के सभी पांच वर्षों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

15 जून 2025 में उत्तर प्रदेश SCDRC ने एक RTI जवाब में यह बताया था कि 2021, 2022 और 2024 के लिए राज्य आयोग में सदस्यों की स्वीकृत संख्या 10 थी। 2023 और 2025 के लिए स्वीकृत संख्या संबंधी जानकारी उपलब्ध नहीं कराई गई। हालांकि, 2 अप्रैल 2025 को लोकसभा के अतारंकित प्रश्न संख्या 5127 के उत्तर में उत्तर प्रदेश SCDRC के लिए स्वीकृत सदस्य संख्या 4 बताई गई थी।

घटाकर चार कर दी गई। इस दौरान यहां कार्यरत सदस्यों की संख्या भी चार से घटकर तीन रह गई।

चार SCDRCs- पश्चिम बंगाल (6 से 10), सिक्किम (2 से 4), दिल्ली (3 से 4) और पुडुचेरी (2 से 4)- में स्वीकृत सदस्यों के पद बढ़े। लेकिन इनमें

से प्रत्येक SCDRCs में चार में से एक पद खाली रहा। इन 17 SCDRCs में से, केवल दिल्ली में पांच वर्षों में से चार वर्ष सभी स्वीकृत पदों पर सदस्य कार्यरत थे। इसके बाद, हरियाणा, पश्चिम बंगाल और केरल सहित पांच SCDRCs में 3 साल तक सभी सदस्य कार्यरत थे।¹⁶

4

2024: केवल दो महिला अध्यक्ष: SCDRC सदस्यों में महिलाएं एक तिहाई से कम

35 SCDRCs से RTI के ज़रिए अध्यक्षों और सदस्यों की लैंगिक आधार पर अलग-अलग जानकारी मांगी गई थी। इनमें से 19 SCDRCs ने वर्ष 2024 के लिए अध्यक्ष और सदस्यों की लैंगिक

जानकारी प्रदान की।¹⁷ वर्ष 2024 में, इन 19 राज्य आयोगों में से बारह में अध्यक्ष नियुक्त थे। इनमें से केवल दिल्ली और सिक्किम में महिला अध्यक्ष थीं। वहीं, इन राज्यों के कुल 56 सदस्यों में 18 महिलाएं थीं। कुल

चित्र 4: राज्य आयोगों के अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाएं

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019 के मुताबिक सदस्यों (और/या अध्यक्ष) में कम-से-कम एक महिला का होना अनिवार्य है।^a

16 SCDRCs ने लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

राजस्थान SCDRCs में महिलाओं की सबसे कम भागीदारी थी।

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	अध्यक्ष, 2024		सदस्य, 2024		SCDRC अध्यक्षों और सदस्यों के बीच महिलाओं की भागीदारी (% , 2024; रैंक किए गए)
	कुल	महिला	कुल	महिला	
कर्नाटक	0	0	2	1	50.0
मध्य प्रदेश	1	0	2	1	33.3
उत्तराखंड	0	0	3	1	33.3
आंध्र प्रदेश	1	0	3	1	25.0
असम	1	0	3	1	25.0
ओडिशा	1	0	4	1	20.0
पश्चिम बंगाल	1	0	6	1	14.3
राजस्थान	1	0	8	1	11.1
झारखंड	0	0	1	0	0.0
झारखंड	1	0	2	0	0.0
छोटे राज्य					
गोवा	0	0	2	2	100.0
सिक्किम	1	1	2	1	66.7
नगालैंड	1	0	2	1	33.3
मेघालय	1	0	3	1	25.0
हिमाचल प्रदेश	1	0	0	0	0.0
केंद्र शासित प्रदेश					
जम्मू और कश्मीर	0	0	3	2	66.7
पुडुचेरी	0	0	2	1	50.0
दिल्ली	1	1	4	1	40.0
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	0	0	4	1	25.0

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

16 सिर्फ अंडमान और निकोबार SCDRC ने बताया कि 2021 से 2025 तक उसके यहां सदस्य का कोई पद रिक्त नहीं था, हालांकि इस अवधि के दौरान केंद्र शासित प्रदेश के राज्य और जिला आयोगों ने कुल मिलाकर 100 से कम मामलों की सुनवाई की।

17 राज्य आयोग के अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाओं की भागीदारी की रैंक तैयार करने के लिए, वर्ष 2025 के बजाय 2024 के आंकड़ों को आधार बनाया गया है। ऐसा इसलिए किया गया क्योंकि 2025 की तुलना में 2024 में सूचना की उपलब्धता बेहतर थी। वर्ष 2025 में RTI के ज़रिए सूचनाएं मांगी गई थी और जानकारी दर्ज की गई थी।

a नियम 3(3), 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्खास्तगी) नियमावली, 2020'. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://cdnbbsr.s3waas.gov.in/s3194cf6c2de8e00c05f16c498adc7bf/uploads/2022/05/2022050489.pdf>

मिलाकर, 19 SCDRCs के अध्यक्षों और सदस्यों में मिलाकर लगभग एक-तिहाई महिलाएं थीं। यह संख्या कानूनन 20% के प्रावधान से अधिक है। झारखंड, केरल और हिमाचल प्रदेश ने अध्यक्ष या सदस्यों में से कम-से-कम एक महिला रखने वाले प्रावधान का पालन नहीं किया। राजस्थान और पश्चिम बंगाल में स्वीकृत सदस्य संख्या चार से अधिक है,

लेकिन इन्होंने अपने आठ और छह सदस्यीय राज्य आयोगों में केवल एक महिला सदस्य नियुक्त की।

19 SCDRCs में से, केवल गोवा, सिक्किम, जम्मू और कश्मीर एवं दिल्ली में अध्यक्ष और सदस्यों में एक से अधिक महिलाएं थीं।

5

राज्य आयोगों में पांच साल (2021-2025) में महिलाओं की भागीदारी घटी

14 SCDRCs ने वर्ष 2021 से 2025 तक पांच वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराए। IJR ने इनमें अध्यक्ष और/या सदस्यों का लैंगिक आधार पर विश्लेषण¹⁸ किया। इन SCDRCs में महिलाओं की

भागीदारी वर्ष 2021 में औसतन 35% थी, जो 2025 में घटकर 29% रह गई। सबसे कम 23.2% भागीदारी 2024 में दर्ज की गई।

चित्र 5: राज्य आयोगों में महिलाओं की भागीदारी घटी (2021-2025)

नौ^b SCDRCs में महिलाओं की न्यूनतम संख्या का पालन किया गया।

केरल, गुजरात और आंध्र प्रदेश के SCDRCs में 20% या इससे कम महिलाएं थीं।

पिछले 5 वर्षों के दौरान केवल 3 SCDRCs की अध्यक्ष महिला रही।

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	SCDRC अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाओं की भागीदारी (%)					
	2021	2022	2023	2024	2025	
पश्चिम बंगाल	28.57	40.00	42.86	14.29	50.00	
मध्य प्रदेश	33.33	16.67	20.00	33.33	50.00	
उत्तराखंड	40.00	25.00	25.00	33.33	33.33	
आंध्र प्रदेश	0.00	0.00	25.00	25.00	33.33	
ओडिशा	66.67	40.00	25.00	25.00	25.00	
असम	50.00	20.00	20.00	25.00	0.00	
झारखंड	33.33	33.33	33.33	0.00	0.00	
केरल	20.00	20.00	20.00	0.00	0.00	
गुजरात	0.00	40.00	0.00	0.00	0.00	
छोटे राज्य						
नगालैंड	33.33	33.33	33.33	33.33	50.00	
मेघालय	20.00	20.00	25.00	25.00	33.33	
केंद्र शासित प्रदेश						
पुडुचेरी	100.00	50.00	50.00	50.00	50.00	
दिल्ली	33.33	25.00	25.00	40.00	33.33	
अं और न द्वीप समूह	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं। स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

18 RTI के ज़रिए अध्यक्षों और सदस्यों से संबंधित जानकारी लैंगिक आधार पर अलग-अलग मांगी गई थी। पांच साल के रुझानों के विश्लेषण में केवल वे 14 SCDRCs शामिल हैं जिन्होंने सभी पांच वर्षों के लिए अध्यक्षों या सदस्यों (या दोनों) के लिए लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध कराए। जहां किसी श्रेणी के लिए लैंगिक आधार पर जानकारी उपलब्ध नहीं थी, वहां महिलाओं की भागीदारी की गणना केवल उन पदों के आधार पर की गई जिनके लिए लैंगिक आंकड़े उपलब्ध थे। उदाहरण के लिए, यदि सदस्यों के संबंध में लैंगिक आंकड़े उपलब्ध थे, लेकिन अध्यक्ष के लिए नहीं, तो महिलाओं की भागीदारी केवल सदस्यों के बीच ही आंकी गई। इसी प्रकार, यदि केवल अध्यक्ष पद के लिए आंकड़े उपलब्ध थे, तो गणना उसी के आधार पर की गई। जिन मामलों में अध्यक्ष और सदस्यों-दोनों श्रेणियों के लिए लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध थे, वहां महिलाओं की भागीदारी का आकलन दोनों को मिलाकर किया गया।

b मेघालय, अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.), मध्य प्रदेश, उत्तराखंड, दिल्ली (कें.शा.प्र.), पश्चिम बंगाल, ओडिशा, नगालैंड और पुडुचेरी (कें.शा.प्र.)।

महिला अध्यक्ष: पिछले पांच वर्षों में बहुत कम SCDRCs में महिला अध्यक्ष रहीं। 11 SCDRCs¹⁹ ने अपने अध्यक्षों का विवरण साझा किया। इनमें से दिल्ली (कें.शा.प्र.) को छोड़ 2024 और 2025 में कोई महिला अध्यक्ष नहीं रही। उपलब्ध जानकारी के मुताबिक, इस दौरान केवल दिल्ली और ओडिशा में कम-से-कम दो वर्षों के दौरान एक महिला अध्यक्ष कार्यरत थीं। केरल में पिछले पांच वर्षों में कोई महिला अध्यक्ष नहीं रही।

उपभोक्ता आयोगों के मामले में यह स्पष्ट दिखाई देता है कि महिलाओं को उच्च पदों पर नियुक्ति में भेदभाव का सामना करना पड़ रहा है। अधिकांश SCDRCs कम-से-कम एक महिला सदस्य होने की न्यूनतम कानूनी आवश्यकता का तो पालन करते हैं।²² हालांकि, लिंग-वार विवरण साझा करने वाले 14 राज्यों में महिला अध्यक्षों की हिस्सेदारी बहुत कम है। इनमें से, मध्य प्रदेश, पश्चिम बंगाल, ओडिशा और दिल्ली सहित नौ राज्यों के आयोगों में पिछले पांच वर्षों में लगातार कम-से-कम एक महिला सदस्य या अध्यक्ष कार्यरत रही हैं। गुजरात, केरल और आंध्र प्रदेश के SCDRCs

महिला उपभोक्ता: एक बढ़ता वर्ग

ट्रांसयूनियन सिबिल, विमेन एंटरप्रेन्योरशिप प्लेटफॉर्म (नीति आयोग) और माइक्रोसैव कंसल्टिंग की मार्च 2025 की एक रिपोर्ट²⁰ के अनुसार कर्ज लेने वाली महिलाओं की संख्या बढ़ी है। वर्ष 2019 से 2024 के बीच इसमें तीन गुना बढ़ोतरी हुई है। यह महिलाओं की व्यक्तिगत और व्यावसायिक जरूरतों को पूरा करने के लिए कर्ज की मांग को दर्शाता है। इसके अलावा, सरकार के पीरियोडिक लेबर फ़ोर्स सर्वे (PLFS) के आंकड़ों के मुताबिक कार्यबल में महिलाओं की भागीदारी भी बढ़ रही है।²¹ ग्रामीण महिला श्रम बल भागीदारी दर (FLPFR) जून 2025 के 35.2% से बढ़कर नवंबर 2025 में 39.7% हो गई, जबकि शहरी FLPFR लगभग 25.5% पर स्थिर है।

में महिलाओं का प्रतिनिधित्व सबसे कम रहा।

6

राज्य आयोग और उनकी संरचना (2021-2025)

3 न्नीस SCDRCs ने 2021 से 2025 तक के सभी वर्षों के लिए अध्यक्षों और सदस्यों से जुड़ी जानकारी प्रदान की। चूंकि राजस्थान और पश्चिम बंगाल में 10 सदस्यों के पद स्वीकृत थे, इसलिए इन पांच वर्षों के दौरान सिर्फ इन्हीं के SCDRCs में न्यूनतम संख्या (चार सदस्य और एक अध्यक्ष) के अनुरूप नियुक्तियां रहीं। इन 19 SCDRCs में से, 2021 में केवल सात²³ और 2022 में ग्यारह²⁴ SCDRCs ने चार सदस्य और एक अध्यक्ष के मानक को पूरा किया। हालांकि अगले तीन वर्षों में ऐसे SCDRCs की संख्या तेजी से घटी और 2025 तक केवल तीन रह गईं।

वर्ष 2025 तक, इन 19 में से केवल चार SCDRCs ने न्यूनतम चार सदस्यों से अधिक सदस्यों के पद स्वीकृत किए। ये राज्य हैं: राजस्थान, पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र और मध्य प्रदेश। उत्तर प्रदेश में वर्ष 2021 में सदस्यों की स्वीकृत संख्या 10 थी, जिसे राज्य ने 2025 में घटाकर चार कर दिया।

सभी 35 SCDRCs के वर्ष 2025 के आंकड़े एक संसदीय उत्तर²⁵ के माध्यम से उपलब्ध हुए हैं। इनमें से केवल छह राज्य और एक केंद्र शासित प्रदेश (हरियाणा, राजस्थान, पश्चिम बंगाल, बिहार, गुजरात, महाराष्ट्र और लक्षद्वीप) ने एक अध्यक्ष और कम-से-कम चार सदस्यों के न्यूनतम मानक अनुसार नियुक्ति की।

बैंच गठन: धारा 47(2) का अनुपालन

CPA की धारा 47 (2) में यह प्रावधान है कि "अध्यक्ष द्वारा बैंच का गठन एक या अधिक सदस्यों के साथ किया जा सकता है।" इसका आशय है कि एक-सदस्यीय बैंच के गठन की अनुमति नहीं है। दो सदस्यों के साथ बैंच का गठन किया जा सकता है, बशर्ते वरिष्ठतम सदस्य इसकी

19 आंध्र प्रदेश, असम, गुजरात, झारखंड, केरल, मध्य प्रदेश, मेघालय, नगालैंड, ओडिशा, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल।

20 ट्रांसयूनियन सिबिल, डब्ल्यूईपी (नीति आयोग) और माइक्रोसैव कंसल्टिंग 2025. फ्रॉमबोरोवर्स टू बिल्डर्स: वीमेंस रोल इन इंडियाज फ़ाइनेंशियल ग्रोथ स्टोरी। इस लिंक पर उपलब्ध: [HTTPS://WWW.NITI.GOV.IN/SITES/DEFAULT/FILES/2025-03/FROM-BORROWERS-TO-BUILDERS-WOMEN%E2%80%99S-ROLE-IN-INDIA%27S-FINANCIAL-GROWTH-STORY.PDF](https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2025-03/from-borrowers-to-builders-women%E2%80%99s-role-in-india%27s-financial-growth-story.pdf)

21 पीरियोडिक लेबर फ़ोर्स सर्वे (PLFS) मंथली बुलेटिन से संबंधित प्रेस विज्ञापन, नवंबर 2025, राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, भारत सरकार। इस लिंक पर उपलब्ध: [HTTPS://WWW.MOSPI.GOV.IN/UPLOADS/LATESTRELEASESFILES/1765794988378-MONTHLY_PRESS_NOTE_NOVEMBER_2025-FINAL_15.12.2025.PDF#PAGE=2](https://www.mospi.gov.in/uploads/latestreleasesfiles/1765794988378-MONTHLY_PRESS_NOTE_NOVEMBER_2025-FINAL_15.12.2025.PDF#PAGE=2)

22 नियम 3(3), 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्खास्तगी) नियमावली, 2020.'

23 केरल, मेघालय, उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, पश्चिम बंगाल और राजस्थान।

24 मध्य प्रदेश, असम, आंध्र प्रदेश, दिल्ली, ओडिशा, केरल, मेघालय, उत्तर प्रदेश, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, पश्चिम बंगाल और राजस्थान।

25 लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, दिनांक 2 अप्रैल, 2025. इस लिंक पर उपलब्ध:

<https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU5127wWSjij.pdf?source=pqals>

चित्र 6: राज्य आयोगों का गठन (2021-2025)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों' (SCDRCs) में एक अध्यक्ष और कम-से-कम चार सदस्य नियुक्त किए जाने का अनिवार्य प्रावधान है।^c

केवल राजस्थान और पश्चिम बंगाल में सभी पांच वर्षों तक पूर्ण आयोग गठित था।

आंध्र प्रदेश, झारखंड, हिमाचल प्रदेश, गोवा, नगालैंड, पुडुचेरी और सिक्किम पांच वर्षों में आयोग गठित करने की न्यूनतम संख्या हासिल नहीं कर सके।



	न्यूनतम विधिक प्रावधान					कितने वर्षों तक पूर्ण आयोग गठित रहा (5 वर्षों में से)
	2021	2022	2023	2024	2025	
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
राजस्थान	✓	✓	✓	✓	✓	5
पश्चिम बंगाल	✓	✓	✓	✓	✓	5
उत्तर प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✗	4
केरल	✓	✓	✓	✗	✗	3
ओडिशा	✗	✓	✓	✓	✗	3
हरियाणा	✗	✗	✓	✓	✓	3
असम	✗	✓	✓	✗	✗	2
मध्य प्रदेश	✗	✓	✓	✗	✗	2
उत्तराखंड	✓	✗	✗	✗	✗	1
आंध्र प्रदेश	✗	✓	✗	✗	✗	1
झारखंड	✗	✗	✗	✗	✗	0
छोटे राज्य						
मेघालय	✓	✓	✗	✗	✗	2
हिमाचल प्रदेश	✗	✗	✗	✗	✗	0
गोवा	✗	✗	✗	✗	✗	0
नगालैंड	✗	✗	✗	✗	✗	0
सिक्किम	✗	✗	✗	✗	✗	0
केंद्र शासित प्रदेश						
दिल्ली	✗	✓	✓	✓	✗	3
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह						
पुडुचेरी	✗	✗	✗	✗	✗	0

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अनुपालन के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से वर्ष 2021 से 2024 तक के लिए अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

अध्यक्षता करे। 'बागला समिति, 2000' और 'पसायत समिति, 2017', दोनों ने सिफारिश की है कि बढ़ते मामलों को देखते हुए SCDRCs को सदस्यों की स्वीकृत संख्या बढ़ानी चाहिए। वास्तव में, 'पसायत समिति' ने 2016 में उपभोक्ता आयोगों के अप्रभावी कामकाज के पीछे "कोरम की कमी यानी कि बेंच में न्यूनतम सदस्यों की कमी" को महत्वपूर्ण कारण बताया था।²⁶

जैसा कि पहले बताया गया है, केवल चार SCDRCs में 4 से अधिक सदस्यों की नियुक्ति को स्वीकृत किया गया है। हालांकि, सभी पांच वर्षों के लिए आंकड़े प्रदान करने वाले 19 SCDRCs के विश्लेषण से यह स्पष्ट है कि अधिकांश आयोगों की बेंच न्यूनतम सदस्यों के सहारे कार्य कर रही हैं।

²⁶ उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़ूरमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016 के अनुसार, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/court/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

^c धारा 42(3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

न्यूनतम कानूनी प्रावधान के मुताबिक राज्य आयोग स्तरीय बेंच में अध्यक्ष और कम-से-कम एक सदस्य का होना अनिवार्य है।²⁷ इस अनिवार्यता को वर्ष 2021 और 2022 में 19 में से 17 SCDCs ने पूरा किया। हालांकि, SCDCs में बढ़ती रिक्तियों के कारण 2025 में इन राज्य आयोगों की संख्या घटकर केवल आठ²⁸ रह गई। वर्ष 2025 के लिए सभी 35 SCDCs के लिए संसद में उपलब्ध कराए गए आंकड़ों का इस्तेमाल किया गया है। इस आधार पर विश्लेषण करने पर यह सामने आया कि केवल 16²⁹ SCDCs ही ऊपर बताए गए न्यूनतम कानूनी प्रावधान (अध्यक्ष और कम-से-कम एक सदस्य) के मुताबिक बेंच का गठन करने में सफल रहे।

बेंच गठन पर संवैधानिक न्यायालयों का दृष्टिकोण

राज्य आयोग में बेंच बनाने के लिए न्यूनतम सदस्यों का विषय 1986 का अधिनियम आने के बाद से बार-बार न्यायिक समीक्षा के दायरे में आया है। 1996 में, सुप्रीम कोर्ट ने कहा³⁰ कि आयोग के दो सदस्य अध्यक्ष के बिना भी वैध आदेश पारित कर सकते हैं। 2019 के अधिनियम द्वारा 1986 के कानून को बदला गया था। इससे ठीक पहले, साल 2018 में राजस्थान हाई कोर्ट ने स्पष्ट किया कि 1986 के अधिनियम की धारा 16(1)(b)(ii) के आधार पर बेंच गठन में "कम-से-कम अध्यक्ष और एक सदस्य का शामिल होना आवश्यक" है।³¹ यही प्रावधान CPA 2019 में

एक उपबंध के साथ फिर से शामिल किया गया है। उपबंध है, "बशर्ते कि सबसे वरिष्ठ सदस्य पीठ की अध्यक्षता करेगा।" हाई कोर्ट की खंडपीठ ने इस निर्णय की पुष्टि की। इसके विरुद्ध अपील³² को 2021 में सुप्रीम कोर्ट ने खारिज करने के बाद इसी प्रावधान को अंतिम रूप दिया गया।

1986³³ और 2019³⁴ दोनों कानून "सदस्य" शब्द को इस तरह परिभाषित करते हैं कि इसमें आयोग का अध्यक्ष भी शामिल है। इसके अलावा, CPA 2019 की धारा 64 यह स्पष्ट करती है कि अध्यक्ष या सदस्य की रिक्ति राज्य आयोग की किसी भी कार्यवाही को अमान्य नहीं करेगी। ये प्रावधान, मूल रूप से, दो सदस्यों को मामलों पर फैसला सुनाने की अनुमति देते हैं, बशर्ते कि सबसे वरिष्ठ सदस्य पीठ की अध्यक्षता करे।

केवल सदस्यों की बेंच: इस दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए IJR ने एक आकलन किया। इसमें देखा गया कि कितने SCDCs बिना अध्यक्ष के, दो सदस्यों के साथ बेंच का गठन कर सकते हैं। सभी 35 राज्य आयोगों की जानकारी का विश्लेषण बताता है कि 2025 में 13 SCDC में बिना अध्यक्ष के 2 सदस्यीय बेंच का गठन संभव था। अरुणाचल प्रदेश, कर्नाटक, झारखंड, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव- राज्यों और कें.शा.प्र. में एक भी बेंच का गठन संभव नहीं था, क्योंकि उनके यहां दो से कम सदस्य थे और कोई अध्यक्ष भी नहीं था।

7

2025: राज्य आयोगों में कर्मचारी^d

SCDC के सुचारू कामकाज के लिए पर्याप्त संख्या में कर्मचारियों का होना अनिवार्य है। आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 20 राज्य आयोगों में औसतन पांच में से एक पद खाली पाया गया। रिक्तियों का स्तर हिमाचल प्रदेश में 12.2% से लेकर पांच³⁸ राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों

में 33% से अधिक तक रहा। झारखंड में कर्मचारियों के सबसे अधिक (14 स्वीकृत पदों में से 64%) पद खाली थे। केवल छह SCDC³⁹ में कर्मचारियों का कोई पद खाली नहीं पाया गया। असम में वर्ष 2024 में 532 मामलों का कार्यभार था और स्वीकृत संख्या से 33% अधिक

d धारा 42(3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

26 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़ूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016 के अनुसार, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnc/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

27 गोवा और झारखंड के SCDCs में 2021 में कोई अध्यक्ष नहीं था और इसलिए ये राज्य मामलों की सुनवाई के लिए जज और सदस्यों के न्यूनतम आवश्यक संख्या को पूरा नहीं कर सके।

28 दिल्ली, हरियाणा, केरल, मेघालय, नगालैंड, राजस्थान, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल।

29 बिहार, चंडीगढ़ (कें.शा.प्र.), छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, केरल, लक्षद्वीप (कें.शा.प्र.), महाराष्ट्र, मेघालय, नगालैंड, पंजाब, राजस्थान, त्रिपुरा, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल।

30 गुलजारी लाल अग्रवाल बनाम लेखा अधिकारी, (1996) 10SCC59, इस लिंक पर उपलब्ध: [https://indiankanon.org/doc/335089/#:~:text=%22The%20impugned%20order%20passed%20by,Section%2014\(2A\)%20read%20with](https://indiankanon.org/doc/335089/#:~:text=%22The%20impugned%20order%20passed%20by,Section%2014(2A)%20read%20with)

31 कमल ट्रैवल्स कॉक्स इंटरनेशनल बनाम राजस्थान राज्य, एस.बी. सिविल रिट याचिका संख्या 18/2012, निर्णय दिनांक 14.03.2018, इस लिंक पर उपलब्ध: <https://indiankanon.org/doc/76792953/>

32 राजस्थान राज्य एवं अन्य बनाम कमल ट्रैवल्स कॉक्स इंटरनेशनल एवं अन्य, SLP 4969/2020, इस लिंक पर उपलब्ध:

https://api.sci.gov.in/supremecourt/2019/43708/43708_2019_44_11_30486_Order_30-Sep-2021.pdf

33 धारा 2(jj), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986.'

34 धारा 2(27), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

35 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019' की धारा 47 (2) के उपबंध के अनुसार, "बशर्ते कि सबसे वरिष्ठ सदस्य पीठ की अध्यक्षता करेगा।"

36 मध्य प्रदेश, गोवा, मिजोरम, सिक्किम, पुडुचेरी, आंध्र प्रदेश, असम, उत्तराखंड, मणिपुर, जम्मू और कश्मीर, ओडिशा, तेलंगाना एवं अंडमान और निकोबार द्वीप समूह।

37 राज्यों की रैकिंग तैयार करने के लिए राजस्थान, सिक्किम और हिमाचल प्रदेश में कर्मचारियों के रिक्त पदों के वर्ष 2024 के आंकड़े उपयोग में लिए गए हैं, क्योंकि वर्ष 2025 के आंकड़े उपलब्ध नहीं थे।

38 दिल्ली (कें.शा.प्र.), झारखंड, पुडुचेरी (कें.शा.प्र.), राजस्थान और उत्तराखंड।

39 असम, आंध्र प्रदेश, केरल, तमिलनाडु, लक्षद्वीप और मेघालय।

d धारा 42(3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

सिक्किम में वर्ष 2024 के दौरान केवल 47 मामले दर्ज किए गए। यहां राज्य आयोग में 20 स्वीकृत पदों के मुकाबले 15 कर्मचारी कार्यरत थे। झारखंड राज्य आयोग की बात करें तो 2024 में सिक्किम SCDRC के मुकाबले वहां कर्मचारियों की स्वीकृत संख्या कम (14) थी और 1,306 से अधिक मामलों का कार्यभार था।

कर्मचारी कार्यरत थे। राज्यों के कर्मचारियों के स्वीकृत पदों की संख्या भी काफी अलग-अलग है। राजस्थान में स्वीकृत (130 पद) और नियुक्त,

दोनों ही श्रेणियों में कर्मचारियों की संख्या सबसे अधिक थी। महाराष्ट्र (51), आंध्र प्रदेश (31), मध्य प्रदेश (36) और तमिलनाडु (31) जैसे राज्यों में कार्यभार बहुत अधिक होने के बावजूद, राजस्थान SCDRC की तुलना में स्वीकृत पदों की संख्या काफी कम है।

कर्मचारी क्षमता का आकलन: वर्ष 2000 में, NCDRC के तत्कालीन सदस्य एस.पी. बागला⁴⁰ की अध्यक्षता में गठित 'बागला समिति' ने उपभोक्ता आयोगों के कुशल संचालन के लिए आवश्यक कर्मचारियों की संख्या और उनकी भूमिका संबंधी सिफारिशों की थीं। ये सिफारिशें

चित्र 7: राज्य आयोगों में स्टाफ़ वैकेंसी

झारखंड, पुडुचेरी और दिल्ली में 40% या उससे अधिक पद खाली थे।

2025 में कर्मचारियों के पांच में से एक पद रिक्त रहे।

केवल राजस्थान और सिक्किम ही 'बागला समिति, 2000' की सिफारिशों का पालन करते हैं।

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	SCDRDC स्टाफ़, 2025		
	स्वीकृत	नियुक्त	वैकेंसी (%; रैंक किए गए)
असम	6	14	-133.3
आंध्र प्रदेश	31	32	-3.2
केरल	27	27	0.0
तमिलनाडु	31	31	0.0
पश्चिम बंगाल	35	34	2.9
कर्नाटक	61	53	13.1
मध्य प्रदेश	36	31	13.9
हरियाणा	45	38	15.6
महाराष्ट्र	51	43	15.7
उत्तर प्रदेश	81	59	27.2
बिहार	28	20	28.6
उत्तराखंड	21	14	33.3
राजस्थान	130	83	36.2
झारखंड	14	5	64.3
छोटे राज्य			
मेघालय	9	9	0.0
हिमाचल प्रदेश	41	36	12.2
सिक्किम	20	15	25.0
केंद्र शासित प्रदेश			
लक्षद्वीप	3	3	0.0
दिल्ली	53	32	39.6
पुडुचेरी	11	6	45.5
कुल	734	585	20.3

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम वैकेंसी (%) के बढ़ते क्रम में दिए गए हैं। स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

40 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग'। 'बागला समिति रिपोर्ट (2000)।' इस लिंक पर उपलब्ध: <https://ncdrc.nic.in/baglacommittee.html>; 'भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक', 31 मार्च 2005 को समाप्त हुए वर्ष की ऑडिट रिपोर्ट (सिविल)> इस लिंक पर उपलब्ध: https://cag.gov.in/uploads/old_reports/state/Karnataka/2005/Civil/civil_chap_3.pdf#:~:text=3,Judgment%20Writer%2C%20Court%20Officer%20and

तत्कालीन 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' के तहत प्रत्येक आयोग को सौंपे गए कार्यों पर आधारित थीं। इसने अनिवार्य किया कि SCDRCs के लिए चतुर्थ श्रेणी के 10 कर्मचारी मिलाकर कुल 38 कर्मचारियों के पद होने चाहिए। साथ ही, प्रत्येक 250 लंबित मामलों पर 1 सहायक और 1 LDC भी होने चाहिए। इससे लंबित केसों वाले आयोग में न्यूनतम कर्मचारियों की संख्या 40 हो जाती है। 500 से कम लंबित केसों वाले SCDRCs में कुल 15 कर्मचारियों की नियुक्ति की सिफारिश की गई थी।

'बागला समिति' की सिफारिशों का कार्यान्वयन कुछ ही राज्यों तक सीमित रहा, जबकि अधिकांश ने इस पर ध्यान नहीं दिया। वर्ष 2025 में 20 SCDRCs ने अपने यहां स्वीकृत कर्मचारियों की क्षमता के आंकड़े उपलब्ध कराए। इनमें से सिक्किम में केवल 37 मामले लंबित होने के बावजूद 20 कर्मचारियों के पद सृजित थे। यह 'बागला समिति' द्वारा सुझाए गए 15 पदों से पांच अधिक थे। दूसरी ओर, राजस्थान में 3,402 केस लंबित होने पर 130 कर्मचारियों के पद स्वीकृत किए थे। यह 64 पदों की अनुशंसित संख्या से दोगुने थे। इन दोनों राज्यों से उलट, शेष 18 SCDRCs 'बागला समिति' के मानदंडों से काफी पीछे रह गए। तमिलनाडु, हरियाणा, मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश और महाराष्ट्र जैसे बड़े राज्यों में लंबित केसों की संख्या 5,000 से अधिक है। इन राज्यों में स्वीकृत कर्मचारियों

की संख्या 31 (तमिलनाडु) से लेकर 81 (उत्तर प्रदेश) के बीच रही। यह अनुशंसित संख्या की आधी या कई राज्यों में आधे से भी कम है।

वर्ष 2017 में, सुप्रीम कोर्ट ने जस्टिस अरिजीत पसायत की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया। इस समिति को रिपोर्ट के आगे के हिस्सों में 'पसायत समिति' कहा गया है। इस समिति का उद्देश्य उपभोक्ता फोरम के प्रदर्शन से संबंधित विभिन्न चिंताओं की जांच करना था। इनमें बुनियादी ढांचा, अतिरिक्त बेंच की जरूरत, अध्यक्ष और सदस्यों के रिक्त पद और राष्ट्रीय, राज्य व जिला आयोगों में कर्मचारियों की न्यूनतम संख्या शामिल था। समिति को बुनियादी ढांचे के अभाव से लेकर मानव संसाधनों की कमी जैसी गंभीर खामियां मिलीं। ये कमियां उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए विशेष निकाय बनाने के उद्देश्य को ही विफल कर रही थीं।

समिति की पूरी रिपोर्ट सार्वजनिक नहीं की गई है। सुप्रीम कोर्ट के आदेश इस समिति के प्रमुख निष्कर्षों पर प्रकाश डालते हैं। इनमें "जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता फोरम की दुर्भाग्यपूर्ण तस्वीर" सामने आती है। न्यायालय ने आगे कहा है, "यदि 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' को सिर्फ प्रभावहीन कागजी कानून बनने से बचाना है, तो पूरे बुनियादी ढांचे का प्रणालीगत कायाकल्प जरूरी है।"

8

पांच वर्षों में स्टाफ़ वैकेंसी दोगुनी हुई (2021-2025)

वर्ष 2021 से 2025 के बीच केवल 10 SCDRCs ने पांच वर्षों के स्वीकृत और नियुक्त कर्मचारियों संबंधी आंकड़े प्रदान किए। हालांकि, पद के आधार पर कर्मचारियों की जानकारी उपलब्ध नहीं कराई गई। संविदा पर बहाल कर्मचारियों और स्थायी कर्मचारियों के अलग-अलग आंकड़े भी नहीं दिए गए। इससे यह विश्लेषण करना संभव नहीं हो सका कि 'बागला समिति' की सिफारिशों के मुकाबले मौजूद कर्मचारियों की संख्या कितनी है।

वर्ष 2021 और 2025 के बीच 10 SCDRCs में कर्मचारियों की कुल स्वीकृत क्षमता 26% बढ़ी, जबकि वैकेंसी 9% से बढ़कर 16.6% पर पहुंच गई।

उत्तराखंड, आंध्र प्रदेश और पश्चिम बंगाल SCDRCs में वर्ष 2021 से 2025 के बीच नियुक्त कर्मचारियों की संख्या में मामूली कमी देखी गई। इस अवधि में इनकी औसत केस निपटान दर 100% से कम दर्ज की गई।

दिल्ली SCDRC में स्वीकृत कर्मचारी पद सबसे ज़्यादा बढ़े। यह वर्ष 2021 में 16 थे और 2025 में 53 हो गए। हालांकि, 2025 में इनमें से 40% पद खाली पाए गए। इस दौरान, दिल्ली में मामलों का कार्यभार लगभग दोगुना होकर 5,894 हो गया। इसकी केस निपटान दर 59% से बढ़कर 117% पर पहुंच गई।

41 जनवरी 2026 तक राज्य आयोगों में लंबित कुल मामले। इस लिंक पर उपलब्ध: <http://e-jagriti.gov.in/>

42 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़ूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 14 जनवरी, 2016, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/supremecourt/1999/1033/1033_1999_Order_15-Dec-2017.pdf

43 'जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' या जिला आयोगों को अब निरस्त हो चुके 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' की धारा 2(1)(h) के तहत जिला फोरम कहा जाता था।

44 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़ूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016, पैरा स. 9. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnc/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

झारखंड के राज्य आयोग में कर्मचारियों के 65% पद खाली थे। इस कारण वहां 71% मामले 3 साल से भी ज्यादा समय से लंबित हैं। दूसरी ओर, आंध्र प्रदेश में 3 साल से पुराने लंबित मामले सबसे कम (सिर्फ 5%) थे। वर्ष 2021 से 2025 के बीच के सभी वर्षों में आंध्र प्रदेश में

स्वीकृत संख्या से एक से दो कर्मचारी अधिक ही थे। चिंताजनक बात यह है कि 10 में से आठे SCDRCs में कर्मचारियों के स्वीकृत पदों की संख्या नहीं बढ़ी।

चित्र 8: राज्य आयोगों में कर्मचारियों की रिक्तियां (2021-2025)

वर्ष 2021 और 2025 के बीच 10 SCDRCs में कर्मचारियों की कुल स्वीकृत क्षमता 26% बढ़ गई। दूसरी ओर, कर्मचारियों की औसत रिक्तियां 9% से बढ़कर 16.6% हो गईं।

झारखंड SCDRC में 5 वर्षों में सबसे अधिक 66% पद खली रहे।

स्वीकृत कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि के बावजूद रिक्तियां बनी हुई हैं।

वैकेंसी (%)
 0
 25% तक
 25% से 50% तक
 50% से अधिक

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	SCDRC स्टाफ़ वैकेंसी (%)					5-year average	बिना वैकेंसी वाले राज्य (5 वर्षों में)
	2021	2022	2023	2024	2025		
असम	-33.3	-50.0	-116.7	-133.3	-133.3	-93.3	5
केरल	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
आंध्र प्रदेश	-6.5	-6.5	-9.7	-3.2	-3.2	-5.8	5
पश्चिम बंगाल	0.0	2.9	-2.9	0.0	2.9	0.6	2
हरियाणा	17.5	13.3	11.1	15.6	15.6	14.6	0
झारखंड	71.4	71.4	57.1	64.3	64.3	65.7	0
उत्तराखंड	19.1	19.1	23.8	33.3	33.3	25.7	0
छोटे राज्य							
मेघालय	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	2.2	4
केंद्र शासित प्रदेश							
दिल्ली	0.0	0.0	6.3	2.0	39.6	9.6	2
पुडुचेरी	25.0	0.0	25.0	45.5	45.5	28.2	1

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बिना रिक्तियों वाले वर्षों के घटते क्रम में दिए गए हैं।
 स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

9 SCDRC स्टाफ़ और लैंगिक विविधता

20 SCDRCs ने वर्ष 2024⁴⁵ में लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध कराए। इससे पता चलता है कि कुल कर्मचारियों में महिलाओं की संख्या 26% थी। हर राज्य में महिला कर्मचारियों की संख्या अलग-अलग रही। हिमाचल प्रदेश, सिक्किम, गोवा और नगालैंड के SCDRCs में कुल मिलाकर 73 कर्मचारी थे, जिनमें 28 महिला कर्मचारी थीं। इन राज्यों में मिलाकर महिलाओं की 38.5% भागीदारी

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 13 बड़े और मध्यम आकार के राज्य आयोगों में कहीं भी 50% महिला कर्मचारी नहीं थीं। कर्नाटक में सर्वाधिक 42% महिलाएं थीं। इसके बाद केरल और मध्य प्रदेश का स्थान रहा, जहां लगभग 33% कर्मचारी महिला थीं। वहीं, पश्चिम बंगाल SCDRCs में 25% महिला कर्मचारी थीं।

45 वर्ष 2025 की तुलना में 2024 के लिए अधिक संख्या में SCDRCs ने लिंग-आधारित आंकड़े उपलब्ध कराए हैं। इसलिए, महिला भागीदारी के आंकड़ों आधार पर रैंक तैयार करने में अधिक-से-अधिक राज्यों को शामिल करने के लिए 2025 के बजाय 2024 के आंकड़ों का उपयोग किया गया है।

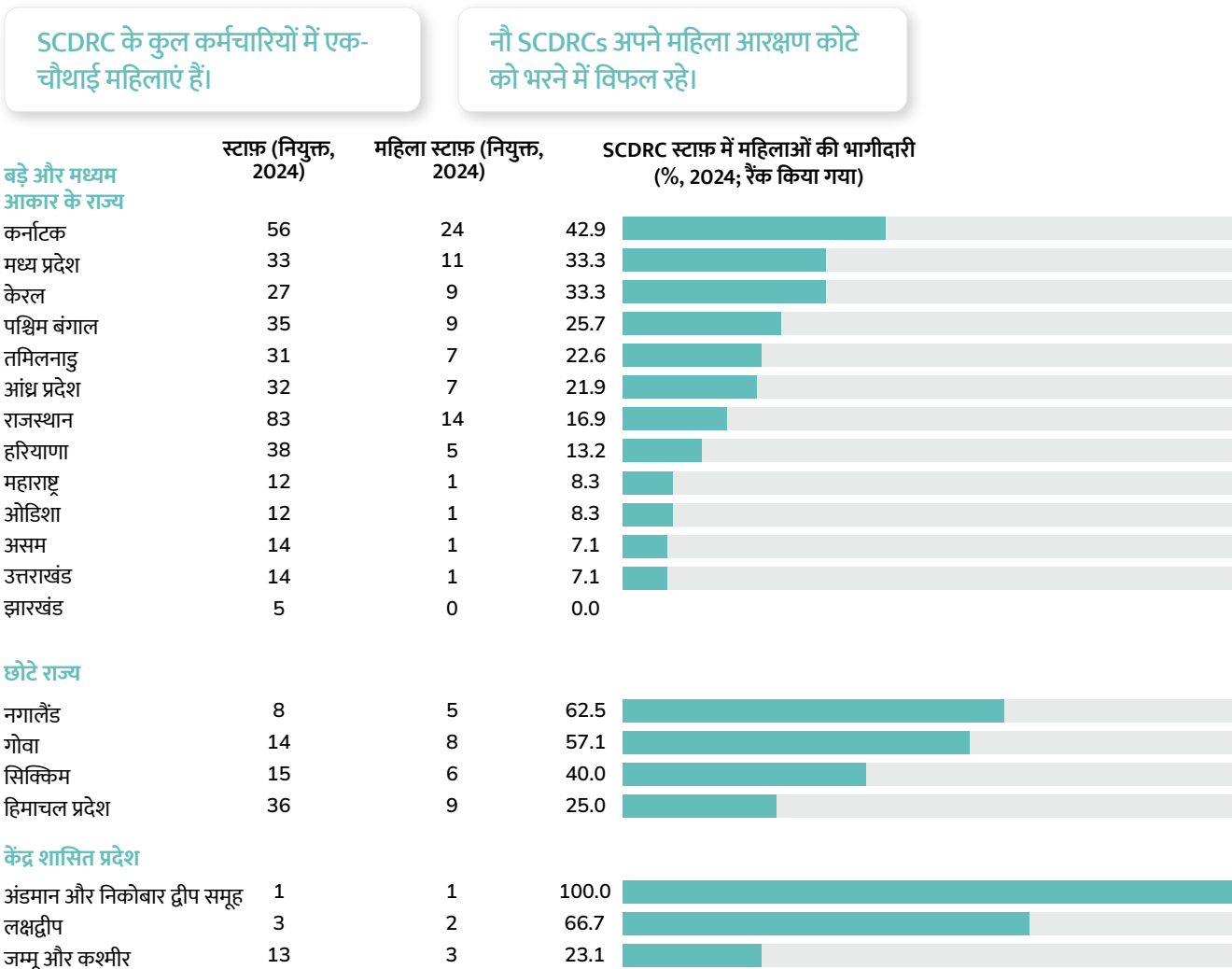
थी। विशेष रूप से, गोवा में कुल 14 कर्मचारियों में से 8 महिलाएं थीं। इसके मुकाबले कुछ बड़े राज्यों में महिलाओं की संख्या काफी कम थी, जैसे- आंध्र प्रदेश (32 में से 7), तमिलनाडु (31 में से 7) और हरियाणा (38 में से 5)।

झारखंड राज्य आयोग में सभी पांच कर्मचारी पुरुष थे। महाराष्ट्र, ओडिशा, असम और उत्तराखंड के SCDRCs में केवल एक-एक महिला कर्मचारी थी। वहीं, अंडमान और निकोबार के आयोग में एकमात्र कर्मचारी महिला ही थी।

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 20 SCDRCs में से नौ⁴⁶ राज्य आयोग अपने निर्धारित महिला आरक्षण कोटे को भरने में विफल रहे। असम और उत्तराखंड में महिलाओं की हिस्सेदारी मात्र 7%, राजस्थान में 17% और तमिलनाडु में 22.5% थी, जबकि इन राज्यों में महिला आरक्षण 30% से 33% के बीच है। बड़े और मध्यम आकार के केवल दो राज्यों, कर्नाटक और मध्य प्रदेश, ने अपना महिला कोटा पूरा भरा। जम्मू और कश्मीर SCDRC में महिलाओं का कोटा 15% था और वहां 23% महिला कर्मचारी थीं।

चित्र 9: राज्य आयोगों के स्टाफ में महिलाएं

छोटे राज्यों में लैंगिक अनुपात बेहतर है।



नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं।
 स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

46 आंध्र प्रदेश, असम, हरियाणा, झारखंड, महाराष्ट्र, ओडिशा, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड।

10

SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी में बढ़ोतरी नहीं (2021-2025)

चित्र 10: राज्य आयोगों के स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी (2021-2025)

वर्ष 2021 और 2025 के बीच इन SCDRCs में कार्यरत कुल कर्मचारियों की संख्या 208 से बढ़कर 215 हुई। लेकिन महिला कर्मचारियों की संख्या में कोई बदलाव नहीं आया और वह 48 ही रही।

25 SCDRCs ने पिछले 5 वर्षों के लिए महिला कर्मचारियों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

केवल 10 SCDRCs ने वर्ष 2021 से 2025 के लिए कर्मचारियों के लिंगवार आंकड़े दिए।

झारखंड SCDRCs ने बताया कि इस पूरी अवधि के दौरान उसके यहां एक भी महिला कर्मचारी कार्यरत नहीं थी। असम, ओडिशा और उत्तराखंड के SCDRCs में केवल एक-एक महिला कर्मचारी थीं।

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी					महिलाओं की भागीदारी
	2021	2022	2023	2024	2025	
मध्य प्रदेश	24.2	33.3	33.3	33.3	35.5	10 से 25% तक
केरल	44.0	40.7	40.7	33.3	33.3	25 से 40% तक
पश्चिम बंगाल	28.6	26.5	22.2	25.7	23.5	10 से 25% तक
आंध्र प्रदेश	21.2	21.2	20.6	21.9	21.9	10 से 25% तक
हरियाणा	15.2	12.8	12.5	13.2	13.2	10 से 25% तक
ओडिशा	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3	10 से 25% तक
असम	12.5	11.1	7.7	7.1	7.1	10 से 25% तक
उत्तराखंड	5.9	5.9	6.3	7.1	7.1	10 से 25% तक
झारखंड	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10 से 25% तक
छोटे राज्य						
नगालैंड	50.0	50.0	50.0	62.5	62.5	40% से अधिक

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम 2025 में महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

11

SCDRC और DCDRC ने (2020-2024) में लगभग 90% केस निपटाए

संसद में साझा किए गए आंकड़ों के आधार पर प्रत्येक राज्य की समग्र केस निपटान दर (CCR) की गणना की गई है।⁴⁷

वर्ष 2020 और 2024 के बीच, सभी 35 राज्य और 685⁴⁸ जिला आयोगों में दर्ज कुल 7.64 लाख केसों में से 88.5% का निपटारा किया गया। 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में, तमिलनाडु, कर्नाटक, उत्तर प्रदेश, मध्य प्रदेश, तेलंगाना और छत्तीसगढ़ ने इस पांच साल की

अवधि में दर्ज किए गए केसों की तुलना में अधिक केस निपटारे।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में 11वें स्थान पर मौजूद महाराष्ट्र की निपटान दर सबसे कम (64.5%) रही। इसके राज्य आयोग (जिसमें चार सर्किट और दो क्षेत्रीय बेंच शामिल हैं)⁴⁹ और 40 जिला आयोगों में पांच वर्षों के दौरान 91,449 केस दर्ज किए गए। यह देश के किसी भी राज्य में दर्ज सबसे अधिक मामले थे, लेकिन इनमें से 32,382 या

47 लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, दिनांक 26 मार्च, 2025. इस लिंक पर उपलब्ध https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU4320_PYysyQ.pdf?source=pqals

48 उपरोक्त।

49 सर्किट बेंच: पुणे, कोल्हापुर, नासिक और अमरावती; रीजनल बेंच: औरंगाबाद और नागपुर।

लगभग 35% मामले लंबित बने रहे।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में, तमिलनाडु ने सबसे अधिक 114% की दर से मामलों का निपटारा किया। इसने पांच साल की अवधि के दौरान 29,585 मामलों पर फ़ैसला सुनाया। महाराष्ट्र, राजस्थान,

हरियाणा, नगालैंड, मणिपुर और अरुणाचल प्रदेश सहित ग्यारह ⁵⁰ राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में निपटान दर 80% से कम दर्ज की गई। इस अवधि के दौरान, इन राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में कुल 7.64 लाख मामलों में से लगभग आधे मामले दर्ज हुए थे।

चित्र 11: केस निपटान दर (2020-2024)

पिछले पांच वर्षों में राज्य और ज़िला आयोगों द्वारा निपटाए गए केसों की कुल संख्या 6.5 लाख से अधिक रही।

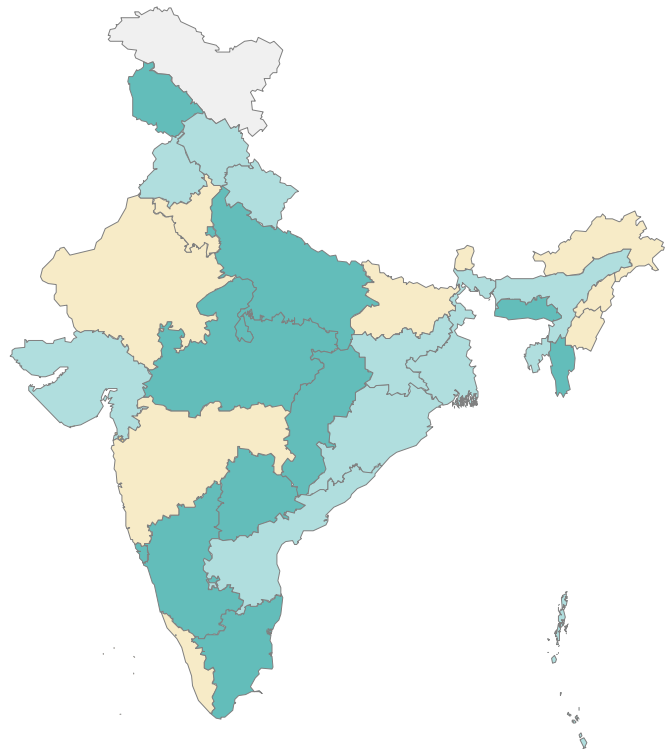
बड़े और मध्यम आकार के राज्य	2020-2024		
	कुल दर्ज केस (SCDRC+ DCDRC)	कुल निपटाए गए केस (SCDRC+ DCDRC)	केस निपटान दर (%)
तमिलनाडु	25,825	29,585	114.6
कर्नाटक	44,917	48,908	108.9
उत्तर प्रदेश	85,707	90,454	105.5
मध्य प्रदेश	68,549	69,652	101.6
तेलंगाना	18,470	18,658	101.0
छत्तीसगढ़	16,432	16,530	100.6
ओडिशा	22,102	21,366	96.7
झारखंड	5,969	5,722	95.9
पंजाब	40,300	37,928	94.1
असम	2,241	2,100	93.7
आंध्र प्रदेश	12,197	11,309	92.7
उत्तराखंड	7,355	6,453	87.7
पश्चिम बंगाल	25,710	22,271	86.6
गुजरात	74,221	62,242	83.9
राजस्थान	65,776	51,824	78.8
केरल	35,418	27,058	76.4
बिहार	18,251	12,566	68.9
हरियाणा	57,794	38,454	66.5
महाराष्ट्र	91,449	59,067	64.6
छोटे राज्य			
मेघालय	242	328	135.5
मिज़ोरम	322	415	128.9
गोवा	1,088	1,103	101.4
त्रिपुरा	1,377	1,292	93.8
हिमाचल प्रदेश	8,681	7,826	90.2
सिक्किम	122	95	77.9
मणिपुर	257	190	73.9
अरुणाचल प्रदेश	129	90	69.8
नगालैंड	58	33	56.9
केंद्र शासित प्रदेश			
जम्मू और कश्मीर	59	176	298.3
पुडुचेरी	352	376	106.8
दिल्ली	23,669	24,298	102.7
चंडीगढ़	9,306	8,509	91.4
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	93	82	88.2
लक्षद्वीप	6	2	33.3
दादरा-नगर हवेली एवं दमन और दीव	65	2	3.1
कुल	7,64,509	6,76,964	88.6

महाराष्ट्र में सबसे अधिक केस दर्ज हुए, लेकिन केस निपटान दर (CCR) सबसे कम रही।

तमिलनाडु में सबसे अधिक CCR दर्ज की गई।

केस निपटान दर (% 2020-2024)

- 100% और उससे अधिक
- 80 से 100% तक
- 50 से 80% तक
- 50% से कम



नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम घटते क्रम में दिए गए हैं।
 स्रोत: लोकसभा अतारंकित प्रश्न संख्या 4320, मार्च 2025 को उत्तर दिया गया।

50 दादरा और नगर हवेली/दमन और दीव (क.शा.प्र.), लक्षद्वीप (क.शा.प्र.), नगालैंड, महाराष्ट्र, हरियाणा, बिहार, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, केरल, सिक्किम और राजस्थान।

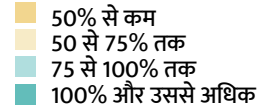
चित्र 12: उपभोक्ता आयोगों (SCDRC+DCDRC; 2020-2024) में केस निपटान दर

विभिन्न राज्यों की केस निपटान दर असमान होने के कारण लंबित मामलों में वृद्धि हुई है।

कोविड के बाद 'चिकित्सा' और 'बीमा' क्षेत्रों से संबंधित उपभोक्ता मामलों में वृद्धि देखी गई।

SCDRCs पर केसों का कार्यभार 2022 में 1.71 लाख के उच्चतम स्तर पर पहुंच गया।

केस निपटान दर



राज्य/कें.शा.प्र.	केस निपटान दर (%)					2020 से 2024 तक औसत	कितने वर्ष केस निपटान दर 100% से अधिक रही (5 वर्ष में से)
	2020	2021	2022	2023	2024		
बड़े और मध्यम आकार के राज्य							
तमिलनाडु	65	50	143	129	109	115	3
कर्नाटक	83	113	133	122	92	109	3
उत्तर प्रदेश	32	91	128	136	118	106	3
मध्य प्रदेश	42	52	130	156	153	102	3
तेलंगाना	77	73	124	116	103	101	3
छत्तीसगढ़	67	62	84	137	161	101	2
ओडिशा	56	75	126	121	85	97	2
झारखंड	13	12	114	125	108	96	3
पंजाब	63	105	101	122	85	94	3
असम	59	65	112	93	111	94	2
आंध्र प्रदेश	57	29	127	116	87	93	2
उत्तराखंड	77	81	102	85	91	88	1
पश्चिम बंगाल	46	48	112	120	85	87	2
गुजरात	50	65	110	103	77	84	2
राजस्थान	49	77	78	91	94	79	0
केरल	54	75	118	79	61	76	1
बिहार	25	30	58	115	87	69	1
हरियाणा	29	44	75	89	80	67	0
महाराष्ट्र	43	62	74	42	101	65	1
छोटे राज्य							
मेघालय	43	65	285	109	71	136	2
मिज़ोरम	236	202	160	83	58	129	3
गोवा	65	68	102	177	98	101	2
त्रिपुरा	59	68	116	118	71	94	2
हिमाचल प्रदेश	70	79	81	90	113	90	1
सिक्किम	200	136	46	81	55	78	2
मणिपुर	77	60	82	124	42	74	1
अरुणाचल प्रदेश	69	69	86	77	55	70	0
नगालैंड	29	14	115	100	20	57	2
केंद्र शासित प्रदेश							
जम्मू और कश्मीर	NA	NA	NA	21	573	298	1
पुडुचेरी	6	4	122	156	130	107	3
दिल्ली	59	45	104	149	117	103	3
चंडीगढ़	57	55	78	149	129	91	2
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	58	119	157	25	10	88	2
लक्षद्वीप	NA	NA	NA	NA	100	33	1
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	0	0	11	0	0	3	0
कुल	49	68	105	108	98	89	

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम 2020 से 2024 तक की केस निपटान दर के औसत के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: लोकसभा अंतरांकित प्रश्न संख्या 4320, मार्च 2025 को उत्तर दिया गया।

12

वार्षिक CCR में गिरावट, लंबित मामलों में 21% की वृद्धि (2020-2024)

कोविड-19 महामारी से पहले के तीन वर्षों (2016-2018⁵¹) की तुलना में हाल के तीन वर्षों (2022-2024) में अधिक केस दर्ज हुए और ज़्यादा केसों का निपटारा भी हुआ। ऐसा रिक्त पदों की संख्या बढ़ने के बावजूद हुआ। कोविड से पहले की तीन साल की अवधि में राज्य और ज़िला आयोगों में 4.7 लाख केस दर्ज हुए और 3.8 लाख का निपटारा हुआ। वहीं, कोविड के बाद (2022-2024) की अवधि में 5 लाख मामले (6% अधिक) दर्ज हुए और 5.18 लाख (34% अधिक) का निपटारा हुआ। वर्ष 2016 से 2024 के बीच, सबसे अधिक 1.7 लाख केस वर्ष 2022 में दर्ज हुए। वर्ष 2016 और 2024 दोनों में लगभग बराबर 1.6 लाख आए। वर्ष 2020 में कोविड-19 महामारी के कारण सबसे कम 1.2 लाख केस आए।⁵²

देश के कुल उपभोक्ता केसों में 'चिकित्सा' और 'बीमा' क्षेत्र से जुड़े केसों की हिस्सेदारी कोविड के बाद के वर्षों में बढ़ी। वर्ष 2016-2019 के बीच इन केसों की हिस्सेदारी औसतन 24% थी, जो 2021-2024 के बीच बढ़कर 30% हो गई।

कोविड-19 महामारी के दौरान 2020 और 2021 में मामलों की सुनवाई नहीं हुई। इसके बाद वार्षिक CCR (एक वर्ष में दर्ज कुल मामलों के मुकाबले निपटाए गए मामले) 2020 के 49% से बढ़कर 2023 में 108% हो गई और फिर 2024 में घटकर 98% रह गई।

दिल्ली, झारखंड, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, पुडुचेरी, पंजाब, तमिलनाडु, तेलंगाना और उत्तर प्रदेश में CCR दर में सबसे अधिक वृद्धि हुई। इन राज्यों ने 2020 से 2024 के बीच कम-से-कम तीन वर्षों तक 100% या उससे अधिक की CCR दर बनाए रखी। इसके विपरीत, अरुणाचल प्रदेश, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव, हरियाणा और राजस्थान किसी भी साल 100% केसों का निपटारा नहीं कर सके। इस पांच साल की अवधि में, बिहार, महाराष्ट्र, उत्तराखंड और केरल सिर्फ एक वर्ष के लिए 100% से अधिक CCR हासिल कर पाए।

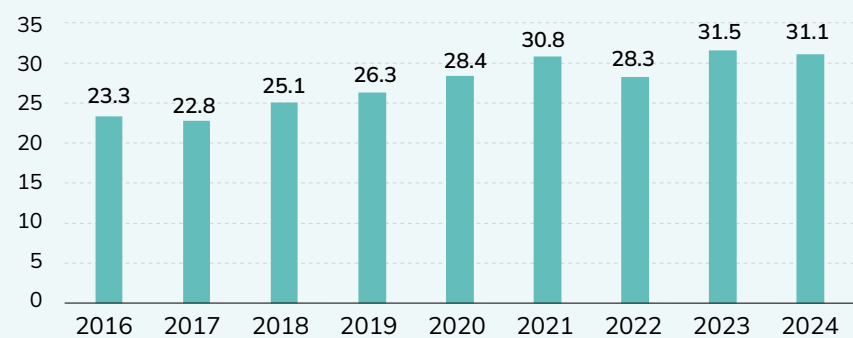
इन पांच वर्षों की अवधि के अंत तक, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, उत्तराखंड, नगालैंड, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़ और चंडीगढ़ को छोड़कर सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में नए मामलों की संख्या 2020 के स्तर को पार कर गई। इसी तरह, छोटे राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों, जैसे दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव, नगालैंड, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, अंडमान और निकोबार, सिक्किम और मिजोरम, को छोड़कर सभी राज्यों के CCR में वृद्धि हुई।

कई राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में कुछ खास वर्षों में CCR की दर बहुत उंची रही; जैसे मेघालय (2022 में 285%), गोवा (2023 में 177%), मध्य प्रदेश (2023-24 में 156%) और जम्मू-कश्मीर (2024 में 573%)। इस असामान्य रूप से उच्च CCR का कारण यह हो सकता

कॉन्फ़ोनेट* के आंकड़ों के अनुसार, वर्ष 2021 से 2024 के बीच कि 35 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में 'चिकित्सा' और 'बीमा' के रूप में चिह्नित 2.3 लाख केस दर्ज किए गए। इनमें से 84% केस ज़िला आयोगों में दर्ज हुए। इनमें से 83% केसों का निपटारा इसी दौरान कर दिया गया। इससे पहले चार वर्षों में (2016 से 2019 तक) 16% कम केस आए थे। दर्ज हुए 1.9 लाख केसों में से केवल 76% का निपटारा हो सका था।

चित्र 12.1: कोविड महामारी से पहले और बाद में 'मेडिकल' और 'इंश्योरेंस' केसों का हिस्सा

SCDRC और DCDRC में दर्ज कुल केसों में से मेडिकल और इंश्योरेंस के केस (%)



51 प्रेस विज्ञापित, 'उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय', उपभोक्ता विवाद निवारण (5 फरवरी, 2019). इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1562707®=3&lang=1>

52 '2020 में ज़िला स्तर पर उपभोक्ता मामलों में 26% की गिरावट', बिजनेस लाइन, 8 दिसंबर 2021. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.thehindubusinessline.com/news/consumer-cases-in-district-levels-drop-26-in-2020/article37902841.ece>

है कि लंबे समय से लंबित मामलों का व्यवस्थित तरीके से निपटारा किया गया हो। मिज़ोरम (236%) और सिक्किम (200%)- मात्र इन दो राज्यों में साल 2020 के दौरान 100% से अधिक CCR दर्ज की गई। इसके बाद साल-दर-साल इसमें गिरावट आई और 2024 में यह क्रमशः 58% और 55% रह गई।

एक अन्य संसदीय उत्तर के अनुसार, 31 दिसंबर 2019 तक सभी 35 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में लंबित मामलों की कुल संख्या 4.27 लाख थी।⁵³ वर्ष 2020 से 2024 के बीच इनमें 21% की वृद्धि हुई। इस दौरान लंबित मामलों की संख्या 87,545⁵⁴ बढ़कर 5.15 लाख हो गई।

13

2025: SCDRC में हर तीसरा केस तीन साल से अधिक समय से लंबित

‘उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019’ की धारा 38(7) में कहा गया है कि "प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्र और समय-सीमा के भीतर निपटारा किया जाएगा। जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं होगी, वहां विरोधी पक्ष को नोटिस मिलने की तारीख से तीन महीने के भीतर मामला निपटाने

का प्रयास किया जाएगा। यदि वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता होगी, तो ऐसे मामलों में पांच महीने के भीतर निपटारा करने का प्रयास किया जाएगा।"⁵⁵ मामलों का त्वरित निपटारा सुनिश्चित करने के लिए, अधिनियम यह भी प्रावधान करता है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक

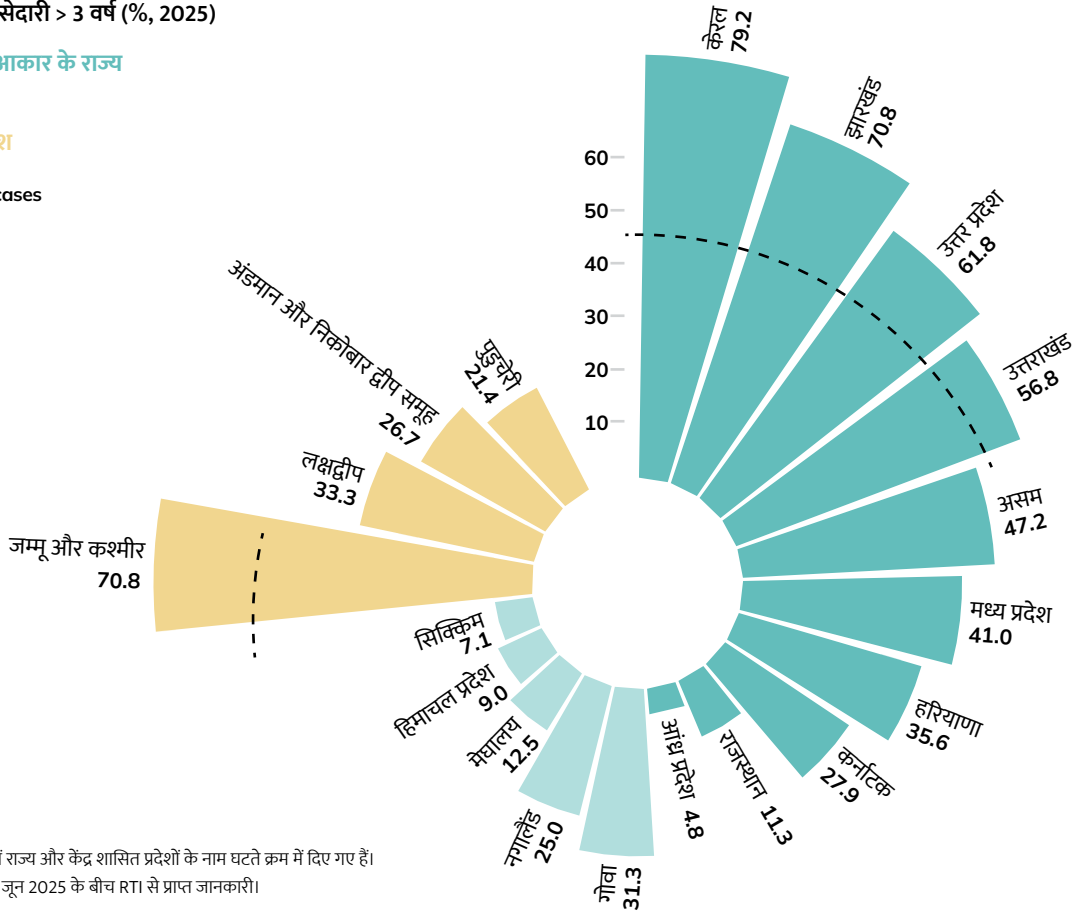
चित्र 13: 2025: SCDRC में हर तीन में से एक केस तीन साल से अधिक पुराना

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 19 SCDRCs में औसतन 35% मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे।

लंबित केसों की हिस्सेदारी > 3 वर्ष (%), 2025)

- बड़े और मध्यम आकार के राज्य
- छोटे राज्य
- केंद्र शासित प्रदेश

-- Above 50% cases



नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

53 2020 से 2024 तक निपटारा किए गए कुल यानी 6,76,509 केसों को इस अवधि के दौरान दर्ज कुल 7,64,509 मामलों में से घटाने पर पिछले 5 वर्षों में दर्ज मामलों में से 87,545 मामले लंबित रह जाते हैं।

54 निपटान की समय सीमा पहली बार 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' में संशोधन अधिनियम, 2002 की धारा 9 (3A) को शामिल कर प्रस्तावित की गई थी। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.indiacode.nic.in/repealedfileopen?rfilename=A2002-62.pdf>

55 निपटान की समय सीमा पहली बार 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' में संशोधन अधिनियम, 2002 की धारा 9 (3A) को शामिल कर प्रस्तावित की गई थी। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.indiacode.nic.in/repealedfileopen?rfilename=A2002-62.pdf>

कि पर्याप्त कारण प्रस्तुत न किया जाए। सूचना के अधिकार (RTI) के तहत केस लंबित रहने की अवधि संबंधी आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 19 SCDRCS में औसतन 35% मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे। आयोगों द्वारा दिए गए आंकड़ों में वर्गीकृत जानकारी न होने से यह पता करना संभव नहीं हो सका कि कितने मामलों का निपटारा तीन या पांच महीने के भीतर किया गया।

केरल, जम्मू और कश्मीर, और झारखंड के राज्य आयोगों में, हर तीन में से दो से अधिक मामले (70% से 80%) 3 साल से अधिक समय से लंबित थे। उत्तर प्रदेश SCDC में भी 60% मामले तीन साल या उससे अधिक समय से लंबित थे।

पिछले पांच वर्षों के दौरान सभी राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में दर्ज कुल केसों में से लगभग आधे मामले (46%) नौ बड़े और मध्यम आकार के राज्यों⁵⁶ में दर्ज हुए हैं। इन्होंने अपने राज्य आयोगों में लंबे समय से लंबित केसों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए। इससे इन प्रमुख राज्यों में दीर्घकालिक लंबित मामलों की वास्तविक स्थिति की तस्वीर साफ नहीं हो पाई है।

मूल मुकदमा और अपील

राज्य आयोगों के पास मूल और अपीलीय, दोनों तरह के अधिकार क्षेत्र होते हैं। वर्ष 2021 की नियमावली के अनुसार, राज्य आयोग के पास "उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जहां वस्तु या सेवाओं के बदले में भुगतान की गई राशि पचास लाख रुपए से अधिक है, लेकिन दो करोड़ रुपए से अधिक नहीं है।"⁵⁷ CPA 2019 की धारा 41 के अनुसार, जिला आयोग के आदेशों के खिलाफ अपील राज्य आयोग में दायर की जाती है।

IJR द्वारा आधिकारिक पोर्टल कॉन्फ़ोनेट⁵⁸ (अब ई-जागृति) पर उपलब्ध वर्ष 2010 और 2024 के बीच दायर और निपटाए गए केसों का विश्लेषण किया गया। इससे पता चलता है कि देश भर के सभी राज्य आयोगों के 61% मामले 'पहली अपील' हैं। यानी ये ऐसे मामले हैं जो जिला आयोग के आदेशों से खिलाफ दायर किए गए हैं। राज्य आयोगों में लंबे समय से लंबित मामले उपभोक्ता विवादों के निर्णायक समाधान में अहम बाधा साबित हो रहे हैं।

14

लोक अदालत भेजे जाने वाले केसों में भारी गिरावट (2022-2025)

‘लोक अदालतें कानूनी सेवा प्राधिकरण अधिनियम, 1987’ द्वारा प्रशासित एक त्वरित वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र है। यहां किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या उपभोक्ता आयोग जैसे आयोग के समक्ष लंबित केसों या मुकदमेबाजी से पहले ही उनका निपटारा किया जा सकता है। लोक अदालत एक अनौपचारिक मगर कानूनी अदालत के रूप में काम करती है। इसमें पक्षों को कानूनी स्थिति पर प्रारंभिक निष्कर्ष निकालने के बाद मामला सुलझाने का विकल्प मिलता है। लोक अदालतें न्याय प्रणाली के लंबित मामलों और कार्यभार को प्रभावी ढंग से कम करने में सक्षम हैं। सितंबर 2025 में आयोजित राष्ट्रीय लोक अदालत में 81 लाख लंबित मामलों की सुनवाई की गई। इनमें से लगभग 75% केसों का निपटारा कर दिया गया।⁵⁹ लोक अदालतें कई प्रकार की होती हैं; राष्ट्रीय लोक अदालतों का आयोजन

देश भर में समय-समय पर किया जाता है। सार्वजनिक उपयोगिता सेवाओं के विवादों जैसे खास उद्देश्यों स्थायी लोक अदालतें होती हैं। केसों के बड़े पैमाने पर निपटारे के लिए मेगा लोक अदालतें होती हैं। दूरदराज के क्षेत्रों के लिए मोबाइल लोक अदालतें, मामलों का नियमित निपटारा करने वाली दैनिक लोक अदालतें और विस्तारित अवधि तक कार्य करने वाली सतत लोक अदालतें भी होती हैं। लोक अदालतें किसी खास तरह के मामलों की सुनवाई तक सीमित न रहकर कई तरह के मामलों का निपटारा कर सकती हैं। इनमें पूर्व मुकदमेबाजी के स्तर पर लंबित विवाद और लंबित अदालती मामले (सिविल, आपराधिक, वैवाहिक और उपभोक्ता आदि के मामले) शामिल हैं। अक्सर राष्ट्रीय लोक अदालतों में खास मामलों (जैसे उपभोक्ता विवाद या बैंक वसूली के मामले) पर ध्यान केंद्रित किया जाता है।

56 बिहार, छत्तीसगढ़, गुजरात, महाराष्ट्र, ओडिशा, पंजाब, तमिलनाडु, तेलंगाना और पश्चिम बंगाल। इनके अतिरिक्त, चार छोटे राज्यों और दिल्ली सहित तीन केंद्र शासित प्रदेशों ने तीन साल से अधिक समय से लंबित मामलों का आंकड़ा उपलब्ध नहीं कराया।

57 नियम 4, 'उपभोक्ता संरक्षण (जिला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार) नियमावली, 2021.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/uploads/files/232278_1732705029.pdf

58 CONFONET उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा प्रबंधित एक ऑनलाइन केस मैनेजमेंट सिस्टम था, जिसे पूरे भारत के उपभोक्ता आयोगों के कामकाज को डिजिटल बनाने के लिए तैयार किया गया था। यह जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर मामला दर्ज करने से लेकर निर्णय तक के लिए 'एंड-टू-एंड डिजिटल ट्रैकिंग' की सुविधा उपलब्ध कराता था। इस सिस्टम को और आधुनिक बनाने के उद्देश्य से दिसंबर 2023 में CONFONET 2.0 पेश किया गया। इसके बाद, CONFONET को e-Jagruti में शामिल कर लिया गया, जिसे 1 जनवरी 2025 को एक एकीकृत प्लेटफॉर्म के रूप में लॉन्च किया गया था। यह प्लेटफॉर्म CONFONET को अन्य पुराने सिस्टम के साथ जोड़कर सहज, नागरिक-केंद्रित इकोसिस्टम उपलब्ध कराता है ताकि तेज और पारदर्शी उपभोक्ता न्याय सुनिश्चित किया जा सके। यह अधिवक्ताओं को मामलों और सुनवाई के प्रबंधन की सुविधा प्रदान करता है, जबकि न्यायाधीशों को एंड-टू-एंड डिजिटल केस फ़ाइल्स, एनालिटिक्स और वर्चुअल कोर्ट रूम तक सुरक्षित पहुंच प्रदान करता है ताकि बुनियादी ढांचे पर कम निर्भर रहते हुए तेजी से न्याय सुनिश्चित किया जा सके।

59 दिनांक 13.09.2025 को आयोजित राष्ट्रीय लोक अदालत में मामलों का निपटारा, राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://cdnbbsr.s3waas.gov.in/s32e45f93088c7db59767efef516b306aa/uploads/2026/02/20260211279602618.pdf>

वर्ष 2022 में, उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय ने कहा था कि लोक अदालतों का उपयोग उपभोक्ता मामलों⁶⁰ के निपटारे के लिए किया जाएगा। हालांकि RTI से प्राप्त जानकारी से एक अलग तस्वीर सामने आती है। 22 SCDRCs द्वारा भेजे गए आंकड़ों के विश्लेषण से पता चलता है कि वर्ष 2022 से 2025 के बीच लोक अदालतों में भेजे गए मामलों की कुल संख्या में गिरावट आई है।⁶¹ वर्ष 2022 में, 1,463 मामले यहां भेजे गए तो 2024 तक ये केस 70% गिरकर 446 रह गए और 2025 की पहली तिमाही में केवल आठ SCDRCs⁶² द्वारा लोक अदालतों को मात्र 78 मामले भेजे गए। वैसे यह भारी गिरावट लोक

अदालतों को भेजे गए केसों की पूरी जानकारी न मिलने के कारण हो सकती है। आंध्र प्रदेश और तमिलनाडु सहित नौ SCDRCs ने 2022 और 2025 के बीच लोक अदालत के पास कोई मामला नहीं भेजा। ओडिशा ने सबसे अधिक मामले (761) भेजे, लेकिन उनमें से एक-तिहाई से भी कम का निपटारा हुआ। उत्तर प्रदेश SCDRC ने इस अवधि में 334 मामले भेजे और इनमें 80% की उच्चतम निपटान दर रही।

जिन 13 SCDRCs ने 100 से 400 मामले भेजे, उनमें से केवल तीन⁶³ ने 50% से अधिक की निपटान दर दर्ज की।

चित्र 14: लोक अदालतों द्वारा 2020 से मार्च 2025 के बीच निपटाए गए राज्य उपभोक्ता आयोगों के केस

22 SCDRCs के आंकड़े बताते हैं कि 2022 से 2025 (जनवरी से मार्च) तक लोक अदालतों को भेजे गए और वहां सुलझाए गए मामलों की संख्या में हर साल कमी आई है।

आंध्र प्रदेश और तमिलनाडु सहित नौ SCDRCs ने 2022 से एक भी मामला लोक अदालत में नहीं भेजा है।

रेफ़र किए केसों में कमी

रेफ़र किए केसों में बढ़ोत्तरी

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	SCDRC द्वारा लोक अदालतों को भेजे गए केस (2022 से मार्च 2025)	लोक अदालतों द्वारा सुलझाए गए केस (2022 से मार्च 2025)	लोक अदालतों की केस निपटान दर (%), 2022 से मार्च 2025)	2022 की तुलना में 2024 में लोक अदालतों को भेजे गए केसों में बदलाव
उत्तर प्रदेश	334	268	80.2	-146
उत्तराखंड	137	101	73.7	-21
मध्य प्रदेश	379	204	53.8	-87
झारखंड	115	50	43.5	-11
राजस्थान	191	56	29.3	-46
ओडिशा	761	223	29.3	-424
महाराष्ट्र	193	53	27.5	-77
पश्चिम बंगाल	477	96	20.1	-10
हरियाणा	429	75	17.5	-274
केरल	146	13	8.9	51
असम	25	2	8.0	25
आंध्र प्रदेश	0	0		0
तमिलनाडु	0	0		0
छोटे राज्य				
गोवा	25	1	4.0	-1
हिमाचल प्रदेश	0	0		0
मेघालय	0	0		0
नगालैंड	0	0		0
सिक्किम	0	0		0
केंद्र शासित प्रदेश				
जम्मू और कश्मीर	4	3	75.0	4
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	0	0		0
लक्षद्वीप	0	0		0
पुडुचेरी	0	0		0

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम केस निपटान दर के घटते क्रम में दिए गए हैं। स्रोत: SCDRC से जनवरी-मार्च 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

60 'सेंटर प्लान्स लोक अदालतस टू डिस्पोज ऑफ पेंडिंग केसेस इन कंज़्यूमर कमिशनस', द इकोनॉमिक टाइम्स, 8 सितंबर 2022. इस लिंक पर उपलब्ध: <https://economictimes.indiatimes.com/news/politics-and-nation/centre-plans-lok-adalats-to-dispose-of-pending-cases-in-consumer-commissions/articleshow/94056038.cms?from=mdr>

61 आंकड़ा उपलब्धता की अवधि: जनवरी से मार्च 2025.

62 पश्चिम बंगाल, ओडिशा, मध्य प्रदेश, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, झारखंड, महाराष्ट्र और उत्तराखंड।

63 उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और मध्य प्रदेश; जम्मू और कश्मीर में भी 75% CCR दर्ज की गई है, हालांकि, इसने वर्ष 2022 से 2025 (जनवरी से मार्च) के बीच के केवल चार मामलों को ही 2024 में लोक अदालत को भेजा।

15

क़ानूनी प्रावधान के बावजूद उपभोक्ता विवाद समाधान में मध्यस्थता का कम उपयोग

मध्यस्थता द्वारा विवाद निपटारे के लिए एक स्वतंत्र बाहरी व्यक्ति को मध्यस्थ चुना जाता है। वह विवाद को ऐसे समाधान तक पहुंचाने में मदद करता है जिसे दोनों पक्ष स्वीकार करें। सभी तरह के वाणिज्यिक और सिविल विवादों का मध्यस्थता के ज़रिए निपटारा किया जा सकता है। ऐसे केस दर्ज होने से पहले या केस लंबित होने

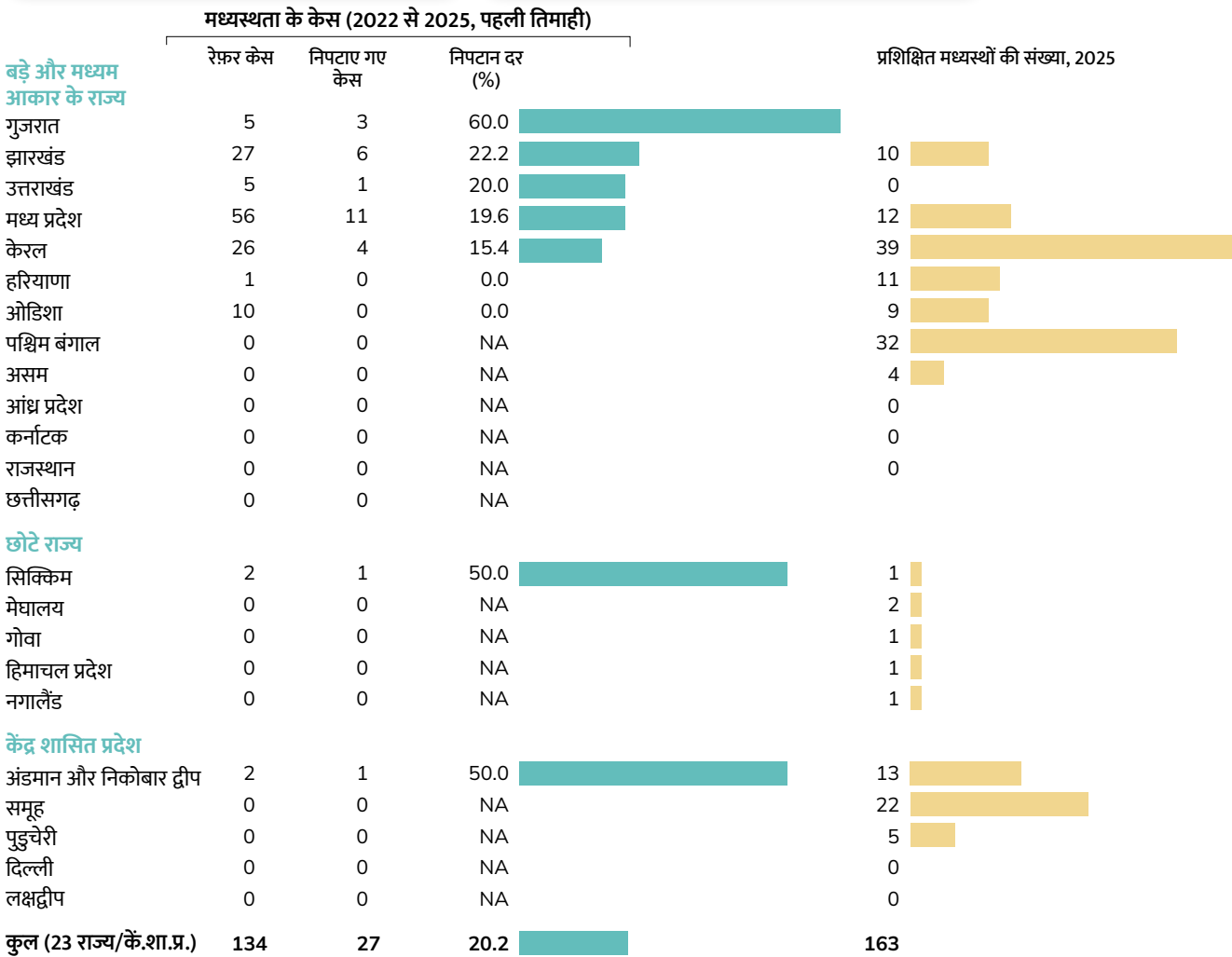
पर इनका निपटारा मध्यस्थता द्वारा किया जा सकता है। इसमें बस कुछ केस अपवाद होते हैं। 2020 की नियमावली⁶⁴ के मुताबिक, गंभीर चोट या मृत्यु वाले चिकित्सा लापरवाही के मामलों के साथ-साथ आपराधिक प्रकृति के अन्य मामलों को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा जाएगा।

चित्र 15: मध्यस्थता द्वारा सुलझाए गए राज्य उपभोक्ता आयोग के केस (2021-2025)

CPA, 2019 के तहत उपभोक्ता आयोग द्वारा मध्यस्थों का एक पैनल तैयार करना और उन मामलों को मध्यस्थता के लिए भेजना अनिवार्य है जिनमें आपसी समझौते की गुंजाइश हो।^e

मध्यस्थता के लिए भेजे गए मामले: 134, औसत समझौता दर 20% रही।

पिछले चार वर्षों में 14 राज्यों ने एक भी मामले को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा।



नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम केस निपटार दर के घटते क्रम में दिए गए हैं।
 स्रोत: SCDRC से जनवरी-मार्च 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

64 नियम 4, 'उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) नियमावली, 2020'. इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/Mediation%20Rules_1732703912.pdf
 e धारा 37, 74 और 75, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

21 SCDRCs से प्राप्त जानकारी के अनुसार, वर्ष 2025 तक केवल 15 राज्य आयोगों में 163 प्रशिक्षित मध्यस्थ उपलब्ध थे। उत्तराखंड, राजस्थान, दिल्ली, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश आदि ने बताया कि उनके यहां कोई प्रशिक्षित मध्यस्थ नहीं है। योग्य मध्यस्थ न होने से CPA, 2019 की प्रक्रियाओं को सरल बनाने और विवादों के त्वरित समाधान की राह में बाधा आती है।⁶⁵

RTI से मिले आंकड़ों से पता चलता है कि मध्यस्थता के लिए भेजे गए केसों की जानकारी साझा करने वाले 23 राज्यों में से केवल 9 राज्य आयोगों द्वारा मिलाकर केवल 134 मामले मध्यस्थता के लिए भेजे गए। इनकी कुल समझौता दर 20.2% रही। इनमें से पश्चिम बंगाल, कर्नाटक, राजस्थान और आंध्र प्रदेश सहित छह बड़े और मध्यम आकार के राज्यों ने पिछले चार वर्षों में एक भी मामले को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा।

उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय के अनुसार, "मध्यस्थता के ज़रिए मामलों का संतोषजनक संख्या में निपटारा न होने का मुख्य कारण मध्यस्थ शुल्क है।" अगस्त 2023 में, भारत सरकार ने एक प्रेस विज्ञप्ति में मध्यस्थ शुल्क के मुद्दे को स्वीकार करते हुए उल्लेख किया कि "विवादित पक्ष मध्यस्थ शुल्क का भुगतान करने के अनिच्छुक रहते हैं" और सफल मध्यस्थता के लिए एक शुल्क सीमा निर्धारित कर दी। जिला आयोग द्वारा भेजे गए मामलों के लिए यह शुल्क 3,000 रुपए और राज्य आयोग के लिए 5,000 रुपए तय किया गया है, जिसका भुगतान उपभोक्ता कल्याण कोष से किए जाने का प्रावधान है।⁶⁶

16

फंड का उपयोग करने में असफल SCDRCs (वित्तीय वर्ष 2024-25)

आमतौर पर, वेतन, भौतिक और आईटी बुनियादी ढांचे के निर्माण और रखरखाव, तथा राज्य और ज़िला आयोगों के परिचालन खर्च किसी SCDRC के बजट का हिस्सा होते हैं। 20 SCDRCs के बजट आवंटन और व्यय का आंकड़ा उपलब्ध था।

इन 20 राज्य आयोगों द्वारा कुल 225.58 करोड़ रुपए का आवंटन किया गया। इनमें सबसे अधिक 53.71 करोड़ कर्नाटक द्वारा आवंटित किए गए। इसके बाद राजस्थान (38.29 करोड़) और असम (24.2 करोड़) का स्थान रहा। सबसे कम 1.09 करोड़ रुपए अंडमान और निकोबार द्वीप समूह और सिक्किम (प्रत्येक) ने दिए। बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में बिहार का बजट सबसे कम (3.18) करोड़ था। केवल आंध्र प्रदेश, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल, केरल और महाराष्ट्र⁶⁷ के SCDRCs ने ही अपने-अपने आवंटन को पूरी तरह से इस्तेमाल किया।

तमिलनाडु, मेघालय, उत्तर प्रदेश, गोवा, हरियाणा और असम ने बजट की 80% से कम राशि का उपयोग किया। वहीं, 24.15 करोड़ बजट वाले

असम SCDRC ने सबसे कम 43% बजट आवंटन का उपयोग किया।

उपभोक्ता आयोगों से सूचना के अधिकार (RTI) के ज़रिए मध्यस्थता के लिए आवंटित और उपयोग किए गए बजट की जानकारी भी मांगी गई थी। हालांकि, किसी भी राज्य आयोग ने मध्यस्थता संबंधी बजट के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

वर्ष 2024-25 में, उत्तर प्रदेश ने 17.27 करोड़ का आवंटन किया था। इस राज्य पर 2023 में सबसे अधिक, 19,002 केसों का कार्यभार था। यहां जिला आयोगों की संख्या (79) भी सबसे अधिक थी। इसके विपरीत, कर्नाटक ने 2023 में उत्तर प्रदेश के मुकाबले लगभग आधे मामले (10,391) होने के बावजूद, 2024-25 में 53.71 करोड़ आवंटित किए। बिहार और मध्य प्रदेश में क्रमशः 38 और 48 जिला आयोग होने के बावजूद, इन दोनों राज्यों ने क्रमशः 3.19 करोड़ और 3.98 करोड़ का लगभग समान आवंटन किया जो कि बहुत कम है। झारखंड की स्थिति सबसे खराब रही, जहां कुल आवंटन मात्र 72 लाख का रहा।

65 प्रेस विज्ञप्ति, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' आज से लागू (20 जुलाई 2020). इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1639925®=3&lang=2#:~:text=The%20Minister%20said%20an%20Alternate,appeal%20against%20settlement%20through%20mediation.>

66 प्रेस विज्ञप्ति, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता शिकायत के मामलों में उपभोक्ता कल्याण कोष से होगा मध्यस्थ शुल्क का भुगतान (11 अगस्त 2023). इस लिंक पर उपलब्ध: <https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1947681®=3&lang=2#:~:text=Among%20the%20several%20issues%2C%20the,of%20the%20Consumer%20Welfare%20Fund.>

67 महाराष्ट्र की नागपुर सर्किट बेंच का ही आंकड़ा उपलब्ध कराया गया था और मुंबई स्थित महाराष्ट्र राज्य आयोग ने बजट उपयोग की जानकारी नहीं दी।

चित्र 16: राज्य आयोगों द्वारा बजट का उपयोग

20 SCDRCs के लिए कुल आवंटन 225 करोड़ रुपए था। कुल उपयोग 85% ही रहा।

कर्नाटक SCDRC को सबसे ज़्यादा 53 करोड़ रुपए आवंटन मिला।

बिहार SCDRC का बजट सबसे कम 3.18 करोड़ रुपए था।⁵

बजट उपयोग

- 60% से कम
- 60 से 80% तक
- 80 से 100% तक
- 100% और उससे अधिक

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	आवंटन (₹ करोड़, 2024-25)	खर्च (₹ करोड़, 2024-25)	SCDRC बजट उपयोग (% , 2024-25; रैंक किया गया)
उत्तराखंड	0.4	2.3	512.2
आंध्र प्रदेश	23	26.3	114.6
पश्चिम बंगाल	4.7	5.1	109.1
केरल	19.3	20.2	104.6
महाराष्ट्र*	2.2	2.2	100.0
मध्य प्रदेश	4	3.9	98.8
गुजरात	4.4	4	90.0
राजस्थान	38.3	33.7	88.1
बिहार	3.2	2.7	84.5
कर्नाटक	53.7	44.7	83.3
तमिलनाडु	3.9	3	77.5
उत्तर प्रदेश	17.3	11.4	65.9
हरियाणा	6.8	4	59.2
असम	24.2	10.5	43.3
छोटे राज्य			
सिक्किम	1.1	1	89.8
हिमाचल प्रदेश	3.3	2.9	88.5
मेघालय	2.1	1.5	73.6
गोवा	5.4	3.5	64.6
केंद्र शासित प्रदेश			
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1.1	1.1	99.7
दिल्ली	7.6	6.8	90.0

निम्नलिखित राज्यों ने आवंटन या उपयोग या दोनों तरह के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए: बड़े और मध्यम आकार के राज्य (5): छत्तीसगढ़, झारखंड, ओडिशा, पंजाब और तेलंगाना। छोटे राज्य (5): अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मिज़ोरम, नगालैंड और त्रिपुरा। केंद्र शासित प्रदेश (5): चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव, जम्मू और कश्मीर, लक्षद्वीप और पुडुचेरी।

* महाराष्ट्र में मुंबई स्थित राज्य आयोग के अतिरिक्त राज्य आयोग की 6 सर्किट/रीजनल बेंच हैं। इनमें से केवल नागपुर सर्किट बेंच ने RTI के जवाब में बजट उपयोग के आंकड़े उपलब्ध कराए।

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बजट उपयोग के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से अप्रैल-जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

17

SCDRCs: बजट में 52% की वृद्धि (2021-22 से 2024-25)

21 SCDRCs के लिए आंकड़ों से पता चलता है कि 2021-22 और 2024-25 के बीच कुल बजट आवंटन 52% बढ़कर 201.93 करोड़ रुपए हो गया।

इस अवधि के दौरान, कर्नाटक और राजस्थान के SCDRCs ने सबसे अधिक क्रमशः 172.72 करोड़ रुपए और 149.19 करोड़ रुपए आवंटित किए। करीब 15 लाख आबादी वाले गोवा का कुल आवंटन 17.4 करोड़

रुपए है। यह मध्य प्रदेश, गुजरात, तमिलनाडु सहित कई बड़े और मध्यम आकार के राज्यों के आवंटन से अधिक है। पश्चिम बंगाल की राजधानी कोलकाता की आबादी गोवा से कई गुना ज़्यादा है। फिर भी उसने इस अवधि में केवल 8.9 करोड़ रुपए आवंटित किए।⁶⁸

केवल दो SCDRCs— मध्य प्रदेश और झारखंड— ने बताया कि उनका बजट आवंटन कम हुआ है। मध्य प्रदेश SCDRC के बजट में 8% की

68 कृपया गोवा और पश्चिम बंगाल SCDRC से RTI से प्राप्त जवाब का विवरण अनुलग्नकों में देखें।

मामूली कटौती हुई, लेकिन झारखंड ने 2024-25 के बजट में 47% की बड़ी कटौती की। गौरतलब है कि झारखंड में ही वर्ष 2021 से 2025 के बीच 66% की अधिकतम औसत कर्मचारी रिक्ति भी थी। इस अवधि के दौरान, झारखंड में दायर कुल मामले दोगुने होकर 1306 हो गए।⁶⁹

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में, अपने बजट में सबसे अधिक बढ़ोतरी पश्चिम बंगाल ने की, जो 2021-22 के 1.23 करोड़ रुपए से बढ़कर 2024-25 में 4.67 करोड़ रुपए हो गया। इस अवधि के दौरान, पश्चिम बंगाल के बाद हरियाणा ने 116% की वृद्धि के साथ 6.78 करोड़ रुपए और आंध्र प्रदेश ने 106% की वृद्धि के साथ 22.97 करोड़ रुपए

आवंटित किए।

दिल्ली का आवंटन 2024-25 में 132% बढ़कर 7.55 करोड़ रुपए हो गया। साथ ही, दायर केसों की संख्या 2024 में बढ़कर 5,894 हो गई जो कि 2020 के मुकाबले 97% की वृद्धि है। इसके विपरीत, तमिलनाडु में केसों के कार्यभार में तेज़ बढ़ोतरी देखी गई, जो 2020 के 2,000 मामलों से बढ़कर 2024 में 7,141 मामले हो गए। दूसरी ओर, इस राज्य का बजट आवंटन 2021-22 के 2.45 करोड़ रुपए की मामूली वृद्धि के साथ 2024-25 में 3.9 करोड़ रुपए हो गया।

चित्र 17: राज्य उपभोक्ता आयोगों के लिए बजट (2021-22 से 2024-25)

21 SCDRCs के लिए कुल आवंटित बजट 686.38 करोड़ रुपए था

केवल मध्य प्रदेश और झारखंड SCDRCs ने बजट आवंटन में कटौती की।

पश्चिम बंगाल ने केवल 9 करोड़ रुपए आवंटित किए, जो गोवा के आवंटन का आधा है।

	आवंटन (₹ करोड़)				कुल 4 वर्ष
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	
बड़े और मध्यम आकार के राज्य					
कर्नाटक	32.4	40.0	46.6	53.7	172.7
राजस्थान	30.7	38.0	42.2	38.3	149.2
केरल	19.3	20.3	19.2	19.3	78.1
आंध्र प्रदेश	11.2	13.1	21.7	23.0	68.9
उत्तर प्रदेश	10.3	12.0	14.0	17.3	53.6
हरियाणा	3.1	4.0	5.6	6.8	19.5
मध्य प्रदेश	4.3	4.5	4.4	4.0	17.2
गुजरात	3.4	4.6	4.8	4.4	17.1
तमिलनाडु	2.5	4.2	3.4	3.9	13.9
पश्चिम बंगाल	1.2	1.7	1.4	4.7	9.0
महाराष्ट्र*	1.5	1.8	2.9	2.2	8.4
झारखंड	1.4	1.2	1.4	0.7	4.7
उत्तराखंड	0.4	0.6	0.9	0.5	2.4
छोटे राज्य					
गोवा	3.4	3.3	5.3	5.4	17.4
हिमाचल प्रदेश	2.1	2.8	2.9	3.3	11.1
मेघालय	0.8	2.7	2.7	2.1	8.4
सिक्किम	0.7	1.0	1.0	1.1	3.8
नगालैंड	0.5	0.9	1.3	1.0	3.7
केंद्र शासित प्रदेश					
दिल्ली	3.3	3.5	4.8	7.6	19.1
पुडुचेरी	0.4	1.0	1.9	1.7	5.0
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	0.3	0.8	1.1	1.1	3.3
कुल (21 राज्य/कें.शा.प्र.)	133.2	161.9	189.3	201.9	686.4

* महाराष्ट्र में मुंबई स्थित राज्य आयोग के अतिरिक्त राज्य आयोग की 6 सर्किट/रीजनल बेंच हैं। इनमें से केवल नागपुर सर्किट बेंच ने RTI के जवाब में बजट आवंटन के आंकड़े उपलब्ध कराए।

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बजट आवंटन के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से अप्रैल-जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

69 झारखंड के राज्य और जिला आयोगों में 2021 में कुल 659 मामले दर्ज किए गए थे, जो 2024 में बढ़कर 1306 हो गए।

18

सात राज्यों में 23 क्षेत्रीय/सर्किट बेंच कार्यरत (2025)

ग्राहकों की उपभोक्ता आयोग तक पहुंच बढ़ाने के लिए CPA, 2019 में राज्य की राजधानी में स्थित मुख्य बेंच के अलावा राज्य आयोग की अतिरिक्त बेंच⁷⁰ के गठन का प्रावधान है। अब तक, केवल सात⁷¹ राज्यों ने 23 अतिरिक्त बेंच का गठन किया है, जिन्हें 'सर्किट बेंच' या 'क्षेत्रीय बेंच' के रूप में जाना जाता है। क्षेत्रीय बेंच होने से उपभोक्ताओं को दो सुविधाएं मिलती हैं। वे ज़िला आयोग के फैसले के खिलाफ यहाँ अपील कर सकते हैं। अगर मामले की राशि तय सीमा में हो, तो सीधे क्षेत्रीय पीठ में भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

महाराष्ट्र और राजस्थान राज्य आयोगों में सबसे अधिक (हरेक में छह) अतिरिक्त बेंच थीं। राजस्थान के राज्य आयोग ने बताया कि 2025 में उसके यहाँ केवल 11% मामले 3 साल से पुराने थे। बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में आंध्र प्रदेश के बाद यह सबसे कम दर है। महाराष्ट्र ने

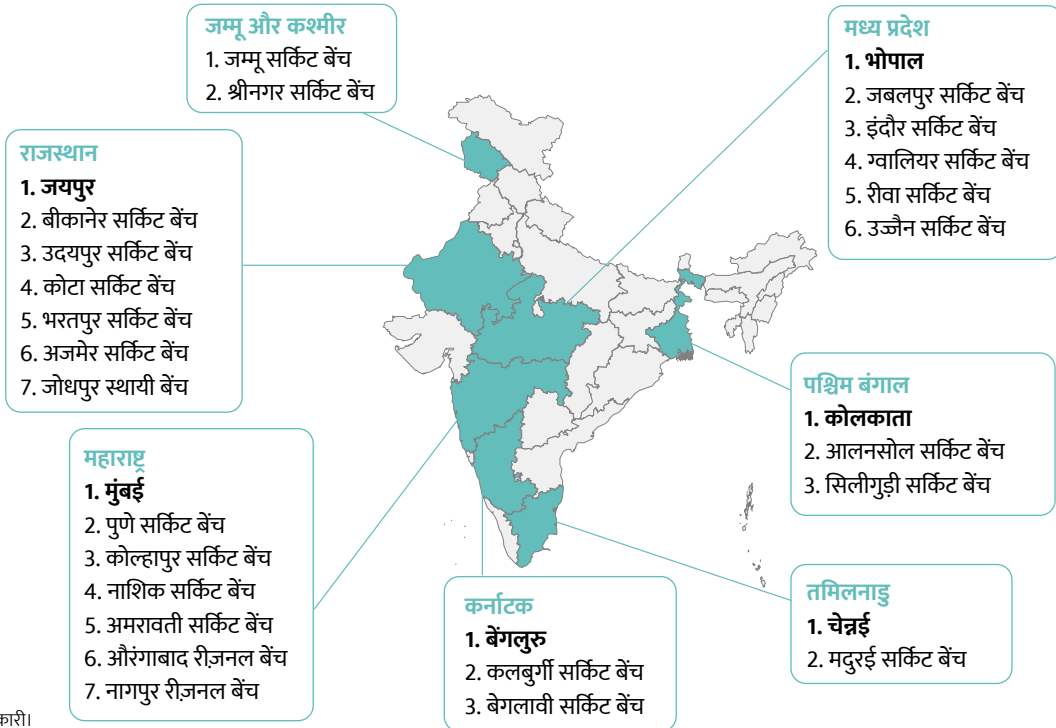
यह जानकारी साझा नहीं की।

राजस्थान राज्य आयोग में दर्ज 33% केस उसकी छह अतिरिक्त बेंच⁷² से आए। यह आंकड़ा सरकारी डैशबोर्ड बनने के बाद दर्ज केसों का है। वहीं, महाराष्ट्र में राज्य आयोग स्तर पर दर्ज कुल केसों⁷³ में से लगभग आधे इसकी छह अतिरिक्त बेंच में दायर हुए थे।

दूसरी ओर, मध्य प्रदेश और उत्तर प्रदेश जैसे बड़े राज्यों के आयोगों में वर्ष 2025 तक 40% से 62% मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित थे। RTI आवेदनों के जवाब से पता चला कि दोनों राज्यों में लंबे समय से केस लंबित हैं और इनके यहाँ राज्य आयोग की सर्किट/क्षेत्रीय बेंच भी नहीं थी। यह सीधे तौर पर बताता है कि बड़े क्षेत्र और जनसंख्या वाले राज्यों के लिए राज्य आयोग की अतिरिक्त बेंच कितनी ज़रूरी हैं।

चित्र 18: राज्य आयोगों की क्षेत्रीय/सर्किट बेंच (2025)

महाराष्ट्र और राजस्थान राज्य आयोगों में से छह-छह क्षेत्रीय या सर्किट बेंच थीं।



स्रोत: RTI से प्राप्त जानकारी।

70 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' की धारा 42 इस प्रकार है: "42. राज्य आयोग साधारणतः राज्य की राजधानी में कार्य करेगा और ऐसे अन्य स्थानों पर अपने कार्यों का पालन करेगा जो राज्य सरकार शासकीय राजपत्र में राज्य आयोग के परामर्श से अधिसूचित करे: परंतु राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा ऐसे स्थानों पर राज्य आयोग की प्रादेशिक शाखाएं स्थापित कर सकेगी जो वह ठीक समझे...."

71 जम्मू और कश्मीर (1), कर्नाटक (2), मध्य प्रदेश (5), महाराष्ट्र (6), राजस्थान (6), तमिलनाडु (1) और पश्चिम बंगाल (2).

72 ई-जागृति डैशबोर्ड से पता चलता है कि इसकी शुरुआत के बाद से छह सर्किट/क्षेत्रीय बेंच में कुल 13,644 मामले दर्ज किए गए थे, जबकि जयपुर स्थित राज्य आयोग में 28,113 मामले दर्ज किए गए थे। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://e-jagriti.gov.in/> (14 फरवरी, 2026 को देखा गया।)

73 ई-जागृति डैशबोर्ड से पता चलता है कि शुरुआत के बाद से छह सर्किट/क्षेत्रीय बेंचों में कुल 41,421 मामले दर्ज किए गए, जबकि मुंबई स्थित राज्य आयोग में 43,432 मामले दर्ज किए गए। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://e-jagriti.gov.in/> (14 फरवरी, 2026 को देखा गया।)

19 775 ज़िलों के लिए केवल 685 ज़िला आयोग (2025)

चित्र 19: ज़िला आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के रिक्त पद (2025)

‘उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019’ के मुताबिक प्रत्येक ज़िले में कम-से-कम एक ज़िला आयोग होना अनिवार्य है।¹

32% DCDRCs में अध्यक्ष का पद खाली है।

सदस्यों के 39% पद खाली हैं।

	DCDRC अध्यक्ष, 2025		DCDRC सदस्य, 2025		वैकेंसी (%), 2025		ज़िला आयोगों की संख्या (2025)	कुल ज़िले* (2025)	DCDRC वाले ज़िलों का प्रतिशत (2025)
	Sanctioned	Actual	Sanctioned	Actual	President	Member			
बड़े और मध्यम आकार के राज्य									
आंध्र प्रदेश	17	16	34	33	5.9	2.9	17	26	65.4
असम	23	20	46	44	13.0	4.4	23	35	65.7
बिहार	38	17	76	36	55.3	52.6	38	38	100.0
छत्तीसगढ़	17	10	54	37	41.2	31.5	27	33	81.8
गुजरात	38	14	76	30	63.2	60.5	43	33	130.3
हरियाणा	22	20	44	38	9.1	13.6	22	22	100.0
झारखंड	24	18	48	35	25.0	27.1	24	24	100.0
कर्नाटक	33	19	66	54	42.4	18.2	33	31	106.5
केरल	14	9	28	2	35.7	92.9	14	14	100.0
मध्य प्रदेश	25	20	102	70	20.0	31.4	48	55	87.3
महाराष्ट्र	40	30	80	56	25.0	30.0	40	36	111.1
ओडिशा	31	14	62	18	54.8	71.0	30	30	100.0
पंजाब	23	18	46	32	21.7	30.4	23	23	100.0
राजस्थान	37	26	74	32	29.7	56.8	37	41	90.2
तमिलनाडु	30	27	64	48	10.0	25.0	32	38	84.2
तेलंगाना	12	9	24	21	25.0	12.5	12	33	36.4
उत्तर प्रदेश	79	44	158	81	44.3	48.7	79	75	105.3
उत्तराखंड	13	4	26	25	69.2	3.9	13	13	100.0
पश्चिम बंगाल	26	9	52	36	65.4	30.8	23	23	100.0
छोटे राज्य									
अरुणाचल प्रदेश	25	25	50	9	0.0	82.0	25	27	92.6
गोवा	2	2	4	4	0.0	0.0	2	2	100.0
हिमाचल प्रदेश	4	4	24	7	0.0	70.8	12	12	100.0
मणिपुर	3	3	6	0	0.0	100.0	3	16	18.8
मेघालय	7	7	14	13	0.0	7.1	7	12	58.3
मिज़ोरम	11	11	22	18	0.0	18.2	11	11	100.0
नगालैंड	16	16	32	22	0.0	31.3	11	17	64.7
सिक्किम	6	6	12	6	0.0	50.0	6	6	100.0
त्रिपुरा	4	3	8	8	25.0	0.0	4	8	50.0
केंद्र शासित प्रदेश									
अंडमान-निकोबार द्वीप समूह	1	1	2	0	0.0	100.0	1	3	33.3
चंडीगढ़	2	2	4	3	0.0	25.0	2	1	200.0
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	1	0	2	1	100.0	50.0	1	3	33.3
दिल्ली	10	9	20	16	10.0	20.0	10	11	90.9
जम्मू और कश्मीर	10	4	20	10	60.0	50.0	10	20	50.0
लक्षद्वीप	1	1	2	2	0.0	0.0	1	1	100.0
पुडुचेरी	1	1	2	2	0.0	0.0	1	2	50.0
कुल	646	439	1384	849	32.0	38.7	685	775	88.4

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अंग्रेजी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: ज़िला आयोगों की संख्या के लिए लोकसभा का अतारंकित प्रश्न संख्या 4320, दिनांक 26 मार्च 2025; रिक्तियों के लिए लोकसभा का अतारंकित प्रश्न संख्या 5127, दिनांक 2 अप्रैल 2025।

¹ धारा 28, ‘उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019’ और धारा 9, ‘उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986.’

JR ने उपभोक्ता आयोगों पर राज्यों की रैंकिंग तैयार करने में ज़िला आयोगों से संबंधित तीन मानकों को शामिल किया है। ये मानक हैं: हर ज़िले में मौजूद DCDRC, अध्यक्षों के खाली पद और सदस्यों की रिक्तियां।

कुल मिलाकर, ज़िला आयोगों का प्रदर्शन राज्य आयोगों की तुलना में बेहतर रहा, लेकिन वे कर्मचारियों की क्षमता संबंधी प्रावधानों से काफी पीछे रहे। कुल 685 ज़िला आयोगों के लिए स्वीकृत 646⁷⁴ अध्यक्ष पदों में से 207 (32%) पद रिक्त थे।⁷⁵ सदस्यों के और भी अधिक (38.6%) पद खाली रहे। देश भर के ज़िला आयोगों में स्वीकृत 1,384 सदस्य पदों में से 535 पद रिक्त थे।

ज़िला आयोगों में रिक्तियों संबंधी RTI के जवाबों में जानकारीयों से अधिक आंकड़ों की कमियां सामने आईं। इसी वजह से राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में स्वीकृत और नियुक्त अध्यक्षों और सदस्यों की जानकारी एक संसदीय प्रश्न के उत्तर से ली गई है। इसी तरह ज़िला आयोगों के आंकड़े अन्य संसदीय उत्तर पर आधारित हैं।

मध्य प्रदेश ने बताया कि उसके 55 ज़िलों में कार्यरत 48 DCDRCs में अध्यक्ष के केवल 25 पद हैं। इनमें से भी पांच पद खाली थे और सदस्यों के भी एक-तिहाई पद खाली थे।

जम्मू और कश्मीर के 20 ज़िलों के लिए केवल 10 आयोग थे और उनमें भी केवल 4 में अध्यक्ष थे और सदस्यों के 20 में से 10 पद रिक्त थे। यह दिखाता है कि राज्य में लगभग आधे आयोगों के पास CPA 2019 के अनुसार बेंच गठित करने के लिए पर्याप्त सदस्य संख्या नहीं थी।

उत्तर प्रदेश ने बताया कि उसके कुल ज़िलों 75 के लिए 79 ज़िला आयोगों का गठन किया गया है। यहां 79 आयोगों के अध्यक्षों में से सबसे अधिक 35 पद खाली थे। यहां सदस्यों के 158 स्वीकृत पदों में से लगभग आधे (49%) पद खाली थे।

केवल 8 छोटे राज्यों⁷⁶ और 4 केंद्र शासित प्रदेशों⁷⁷ के सभी ज़िला आयोगों में अध्यक्ष नियुक्त थे। बड़े और मध्यम आकार के किसी भी राज्य में अध्यक्षों के सभी पद नहीं भरे जा सके। छोटे राज्यों में, एकमात्र त्रिपुरा में अध्यक्ष के 4 पदों में से एक पद खाली मिला।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में अध्यक्ष के सबसे ज़्यादा पद खाली थे। कुल 19 राज्यों में से नौ⁷⁸ में अध्यक्ष के 25% तक पद रिक्त थे। इनमें से राजस्थान, केरल, छत्तीसगढ़, कर्नाटक और उत्तर प्रदेश में 25% से 50% और ओडिशा, बिहार, गुजरात, पश्चिम बंगाल और उत्तराखंड में 50% से 70% के बीच पद खाली रहे।

कुल मिलाकर, 35 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में से बारह⁷⁹ में सदस्यों के आधे या उससे अधिक पद खाली थे। मणिपुर एवं अंडमान और निकोबार द्वीप समूह में अध्यक्षों के सभी पदों पर नियुक्ति थी, जबकि सदस्यों के सभी पद खाली थे। केरल में चिंताजनक रूप से वर्ष 2025 में 28 ज़िला आयोगों में से केवल 2 में सदस्यों के पद भरे गए थे।

ओडिशा, गुजरात और बिहार में अध्यक्षों और सदस्यों दोनों के आधे से अधिक पद खाली थे।

पांच राज्यों ने बताया कि उन्होंने गठित ज़िला आयोगों के मुकाबले कम संख्या में अध्यक्ष पद स्वीकृत किए हैं। इन राज्यों में छत्तीसगढ़ भी शामिल है, जहां 27 ज़िला आयोगों के लिए 17 अध्यक्ष पद स्वीकृत थे और केवल 10 की नियुक्ति हुई थी।⁸⁰

चार राज्यों और एक केंद्र शासित प्रदेश⁸¹ में ज़िलों की संख्या से अधिक ज़िला आयोगों का गठन किया गया था। हालांकि, इनमें अध्यक्षों और सदस्यों के 60% तक पद रिक्त थे। इनमें, गुजरात के 43 ज़िला आयोगों में दोनों पदों से संबंधित 60% से अधिक पद खाली थे।

74 लोकसभा अतारंकित प्रश्न संख्या 4320, दिनांक 26 मार्च 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU4320_PYysyQ.pdf?source=pqals

75 लोकसभा अतारंकित प्रश्न संख्या 5127, दिनांक 2 अप्रैल 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU5127_wWSjJ.pdf?source=pqals

76 हिमाचल प्रदेश, मिज़ोरम, सिक्किम, गोवा, अरुणाचल प्रदेश, नगालैंड, मेघालय और मणिपुर।

77 चंडीगढ़, लक्षद्वीप, पुदुचेरी और अंडमान और निकोबार द्वीप।

78 आंध्र प्रदेश, हरियाणा, तमिलनाडु, असम, मध्य प्रदेश, पंजाब, महाराष्ट्र, झारखंड और तेलंगाना।

79 जम्मू और कश्मीर (कें.शा.प्र.), दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव (कें.शा.प्र.), सिक्किम, बिहार, राजस्थान, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, ओडिशा, अरुणाचल प्रदेश, केरल, अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.) और मणिपुर।

80 अन्य चार राज्य हैं: मध्य प्रदेश (48 आयोगों के लिए 25), तमिलनाडु (32 आयोगों के लिए 30), गुजरात (43 आयोगों के लिए 38) और हिमाचल प्रदेश (12 आयोगों के लिए 4)।

81 चंडीगढ़ (कें.शा.प्र.), गुजरात, महाराष्ट्र, कर्नाटक और उत्तर प्रदेश।

82 अरुणाचल प्रदेश, दिल्ली (कें.शा.प्र.), राजस्थान, मध्य प्रदेश, तमिलनाडु, छत्तीसगढ़, असम, आंध्र प्रदेश, नगालैंड, मेघालय, पुदुचेरी (कें.शा.प्र.), त्रिपुरा, जम्मू और कश्मीर (कें.शा.प्र.), तेलंगाना, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव (कें.शा.प्र.), अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.) और मणिपुर।

सत्रह राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों⁸² द्वारा दिए आंकड़ों के मुताबिक उनके यहां ज़िलों की तुलना में कम आयोग थे। इन राज्यों में, अध्यक्ष पदों में 18% और सदस्य पदों में 34% खाली थे। हालांकि, यहां वैकेंसी उन राज्यों की तुलना में कम रही जहां ज़िलों की संख्या से अधिक आयोग थे।

ज़िला आयोगों की कम संख्या वाले राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में, तेलंगाना के 33 ज़िलों के लिए केवल 12 आयोग और मणिपुर के 16 ज़िलों के लिए केवल 3 आयोग हैं। यह स्थिति चिंताजनक तस्वीर पेश करती है।



82 अरुणाचल प्रदेश, दिल्ली (कें.शा.प्र.), राजस्थान, मध्य प्रदेश, तमिलनाडु, छत्तीसगढ़, असम, आंध्र प्रदेश, नगालैंड, मेघालय, पुदुचेरी (कें.शा.प्र.), त्रिपुरा, जम्मू और कश्मीर (कें.शा.प्र.), तेलंगाना, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव (कें.शा.प्र.), अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.) और मणिपुर।

कंज़ूमर जस्टिस रिपोर्ट के बारे में

कंज़ूमर जस्टिस रिपोर्ट भारत में राज्य और ज़िला स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण प्रणालियों की संस्थागत क्षमता का अपनी तरह का पहला व्यापक अध्ययन है। यह अध्ययन राज्यों के प्रदर्शन का मूल्यांकन उनके उपभोक्ता आयोगों के बजट, आधारभूत ढांचे, मानव संसाधन, कार्यभार और विविधता जैसे मानकों के आधार पर करता है। इस अध्ययन में 'सूचना का अधिकार' (RTI) के माध्यम से प्राप्त सरकारी आंकड़ों और संसद में दिए गए जवाबों को आधार बनाया गया है। इसके माध्यम से यह देखा गया है कि राज्यों ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत निर्धारित कानूनी दायित्वों को पूरा करने के लिए किस हद तक तैयारी की है।

'इंडिया जस्टिस रिपोर्ट' का यह अध्ययन अलग-अलग स्थानों पर बिखरे हुए आंकड़ों को एक साथ पेश करता है। इसके माध्यम से नीति-निर्माताओं, सक्रिय नागरिकों और अन्य हितधारकों को एक महत्वपूर्ण संसाधन प्रदान किया गया है। ताकि वे इस दिशा में गंभीर चुनौतियों का समाधान खोज सकें और पूरी प्रणाली के समग्र कामकाज में सुधार कर सकें।

मुख्य रिपोर्ट पढ़ने, आंकड़े जानने और अन्य उपयोग के लिए <https://indiajusticereport.org> पर जाएं।

ईमेल आईडी: indiajusticereport@gmail.com फोन नंबर: 9717676026 / 7837144403

IJR का कंज़ूमर डैशबोर्ड

भारत भर में 29 लाख मामलों (2010-2024) का सेक्टरवार विश्लेषण और भी बहुत कुछ:

<https://ccdash.indiajusticereport.org>

पार्टनर्स



डोनर्स



TATA TRUSTS

Cyrus
Guzder

J.T. Pathak
Trust



Ravi
Venkatesan

Tree of Life
Foundation

