

## दिल्ली ज़िला उपभोक्ता आयोगों में **25%** केस तीन साल से अधिक समय से लंबित: कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट **2026**

**18 मार्च, दिल्ली:** इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) द्वारा आज जारी अपनी तरह के पहले अध्ययन "कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट **2026:** भारत के उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन" में दिल्ली सहित भारत भर में राज्य उपभोक्ता आयोगों के कामकाज का आकलन किया गया है।

यह निम्न मायनों में अपनी तरह का पहला अध्ययन है, जिसमें:

- राज्य उपभोक्ता आयोगों की रैंकिंग की गई है।
- राज्य और ज़िला उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का आकलन किया गया है।
- पिछले 15 वर्षों में सभी उपभोक्ता आयोगों में दर्ज केसों और उनके निपटारे के तुलनात्मक अध्ययन के लिए डैशबोर्ड जारी किया गया है।

यह रिपोर्ट मुख्य रूप से RTI आवेदनों के ज़रिए प्राप्त जानकारी और संसदीय उत्तरों के रूप में उपलब्ध सार्वजनिक आंकड़ों व तथ्यों पर आधारित है। इस अध्ययन में बजट, बुनियादी ढांचे, मानव संसाधन, कार्यभार और विविधता के पैमानों पर राज्यों के प्रदर्शन के मूल्यांकन के आधार पर उनकी रैंकिंग तैयार की गई है। इस अध्ययन का मकसद यह आकलन करना है कि राज्य अपने यहां 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत वैधानिक दायित्वों को पूरा करने में कितने सक्षम हैं। हालांकि, केंद्र शासित प्रदेश इस रैंकिंग का हिस्सा नहीं हैं, लेकिन रिपोर्ट में प्रमुख मापदंडों पर उनके प्रदर्शन का आकलन किया गया है।

एक करोड़ से अधिक आबादी वाले 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में आंध्र प्रदेश पहले स्थान पर रहा और शीर्ष उसके बाद मध्य प्रदेश, राजस्थान, कर्नाटक और पश्चिम बंगाल रहे हैं। एक करोड़ से कम आबादी वाले 9 छोटे राज्यों में मेघालय पहले स्थान पर रहा, उसके बाद सिक्किम और हिमाचल प्रदेश का स्थान रहा।

कुछ उत्साहजनक रुझानः<sup>1</sup>

- साल 2021 से 2025 के बीच, दिल्ली के राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) में अध्यक्ष का पद कभी खाली नहीं रहा।
- साल 2020 से 2024 के बीच, राज्य और ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCDRC) की केस निपटान दर 100% से अधिक रही।
- साल 2022 से 2025 के बीच, प्रत्येक वर्ष SCDRC में न्यूनतम मानक के अनुसार एक महिला सदस्य कार्यरत रहीं।

सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रः

- SCDRC में सदस्यों के 25% और DCDRC में 20% पद खाली हैं।
- साल 2021 में SCDRC में कर्मचारियों के सभी पद भरे थे, लेकिन 2025 में रिक्त पदों की संख्या 40% हो गई।
- साल 2025 में, दिल्ली के 4 ज़िला आयोगों- मध्य (VIII), उत्तर (I), दक्षिण (II) और दक्षिण-पश्चिम दिल्ली (VII) में 25% से अधिक केस तीन साल से अधिक समय से लंबित थे।

उपभोक्ता आयोगों का अधिकार क्षेत्र

<sup>1</sup> विस्तृत आंकड़ों के लिए कृपया पूरी रिपोर्ट देखें। इस लिंक पर उपलब्ध: <https://indiajusticereport.org/>

2021 के नियमावली<sup>2</sup> के आधार पर, तीनों स्तर के आयोगों के पास एक निर्धारित मूल्य तक की शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है।

- ज़िला आयोग (**DCDRC**): को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जिसमें सामान या सेवाओं की कीमत 50 लाख रुपए से अधिक न हो।
- राज्य आयोग (**SCDRC**): को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जहां भुगतान किए गए सामान या सेवाओं का मूल्य 50 लाख रुपए से 2 करोड़ रुपए के बीच का हो।
- राष्ट्रीय आयोग (**NCDRC**): को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जहां भुगतान किए गए सामान या सेवाओं की कीमत 2 करोड़ रुपए से अधिक न हो।

### दिल्ली के DCDRCs का विश्लेषण

इस अध्ययन में दिल्ली के 8 ज़िला आयोगों (DCDRCs) सहित पांच मेट्रो शहरों के DCDRCs की रिक्तियों, कार्यभार, लैंगिक विविधता और बजट पर RTI से प्राप्त जवाबों का विश्लेषण किया गया:

- सभी वर्षों (2021-2025) के दौरान, पांच DCDRCs में अध्यक्ष और तीन में सदस्यों के पद पूरी तरह भरे हुए थे।
- कर्मचारी पदों से संबंधित आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 8 DCDRCs में से 7 ने सभी पांच वर्षों (2021 और 2025) के दौरान रिक्तियों की सूचना दी।
- नई दिल्ली (VI) के DCDRC में सभी पांच वर्षों के दौरान महिला अध्यक्ष और 2021 एवं 2022 में एक महिला सदस्य कार्यरत थीं।
- केवल दो DCDRCs नई दिल्ली (VI) और दक्षिण (II) ऐसे थे जहां 2022 से 2025 के बीच हर साल दर्ज मामलों की तुलना में निपटाए गए मामलों की संख्या अधिक थी।<sup>3</sup>

### उपभोक्ता मामलों का क्षेत्रवार विश्लेषण

IJR द्वारा आधिकारिक पोर्टल Confonet<sup>4</sup> (अब ई-जागृति) पर 2010 से 2024 तक के 15 वर्ष के बीच दर्ज और निपटाए गए मामलों के विश्लेषण से पता चलता है कि:

1. दिल्ली SCDRC में 32,700 मामले दर्ज किए गए, जिनमें से लगभग 11,000 लंबित रहे। इनमें से लगभग 35% उपभोक्ता मामले ऐसे थे जो मूल रूप से SCDRC के क्षेत्राधिकार से संबंधित थे।
2. 50% से अधिक मामले आवास (36%) और बीमा (16%) क्षेत्रों से संबंधित थे।
3. लगभग 44% मामलों के निपटारे में एक साल से अधिक का समय लगा। औसतन, एक मामले का निपटारा 701 दिनों और पांच सुनवाईयों में हुआ।

IJR ने उक्त विश्लेषण यहां से किया: <https://ccdask.indiajusticereport.org/>

<sup>2</sup> उपभोक्ता संरक्षण (ज़िला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार) नियमावली, 2021. इस लिंक पर उपलब्ध: [https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278\\_1732705181.pdf](https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278_1732705181.pdf)

<sup>3</sup> जनवरी-मार्च 2025

<sup>4</sup> 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-Jagriti 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 तेज़ और पारदर्शी उपभोक्ता न्याय सुनिश्चित किया जा सके। यह वकीलों को मामलों और सुनवाई के प्रबंधन की सुविधा प्रदान करता है, जबकि जजों को एंड-टू-एंड डिजिटल केस फाइल्स, 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।

## SCDRC में स्टाफ़

2025 तक, SCDRC में अध्यक्ष कार्यरत थे हालांकि सदस्यों के चार स्वीकृत पदों में एक पद खाली था।

किसी भी SCDRC के सुचारू कामकाज के लिए पर्याप्त कर्मचारियों की संख्या जरूरी है। 2000 में 'बागला समिति' की रिपोर्ट में यह सिफ़ारिश की गई थी कि एक SCDRC में 10 चतुर्थ श्रेणी कर्मचारियों सहित कुल 38 कर्मचारी पद होने चाहिए। इसने यह भी कहा था कि प्रत्येक 250 लंबित मामलों के लिए 1 सहायक और 1 LDC भी होना चाहिए, जिससे न्यूनतम संख्या 40 हो जाती है। वहीं, 500 से कम लंबित मामलों वाले SCDRCs के लिए कुल 15 कर्मचारियों की नियुक्ति की सिफ़ारिश की गई थी। जहां 2021 और 2022 में दिल्ली SCDRC में कर्मचारियों का कोई भी पद खाली नहीं था, वहीं 2025 में रिक्तियां काफी बढ़कर 40% हो गईं। हालांकि, रिक्तियों में यह वृद्धि कर्मचारियों की स्वीकृत संख्या में हुई बढ़ोतरी के कारण हो सकती है, जो 2021 में 16 थी और 2025 में बढ़कर 53 हो गई।

2024 में, दिल्ली SCDRC की अध्यक्ष और एक सदस्य महिला थीं।

## बजट

उत्तर-पूर्वी दिल्ली (IV), दक्षिण (II), दक्षिण-पूर्वी (X), दक्षिण-पश्चिमी दिल्ली (VII) और उत्तरी दिल्ली (I) - दिल्ली के इन पांच ज़िला आयोगों को प्राप्त बजट आवंटन और इसके उपयोग के पूरे आंकड़े उपलब्ध थे। 2021-22 से 2024-25 के बीच इन आयोगों को कुल 22.6 करोड़ रुपए आवंटित किए गए थे, जिनमें से 92% खर्च किए गए। SCDRC को 2024-25 में 7.6 करोड़ रुपए का आवंटन मिला और इसने 90% हिस्सा खर्च किया था।

राज्यों की रैंकिंग इस प्रकार रही:

### 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्य:

| राज्य        | कंज्यूमर जस्टिस रैंकिंग |
|--------------|-------------------------|
| आंध्र प्रदेश | 1                       |
| मध्य प्रदेश  | 2                       |
| राजस्थान     | 3                       |
| कर्नाटक      | 4                       |
| पश्चिम बंगाल | 5                       |
| हरियाणा      | 6                       |
| तमिलनाडु     | 7                       |
| असम          | 8                       |
| उत्तराखंड    | 9                       |
| उत्तर प्रदेश | 10                      |
| महाराष्ट्र   | 11                      |
| केरल         | 12                      |
| बिहार        | 13                      |
| गुजरात       | 14                      |

### 9 छोटे राज्य:

| राज्य          | कंज्यूमर जस्टिस रैंकिंग |
|----------------|-------------------------|
| मेघालय         | 1                       |
| सिक्किम        | 2                       |
| हिमाचल प्रदेश  | 3                       |
| गोवा           | 4                       |
| नगालैंड        | 5                       |
| मिज़ोरम        | 6                       |
| त्रिपुरा       | 7                       |
| अरुणाचल प्रदेश | 8                       |
| मणिपुर         | 9                       |

|           |    |
|-----------|----|
| पंजाब     | 15 |
| ओडिशा     | 16 |
| छत्तीसगढ़ | 17 |
| झारखंड    | 18 |
| तेलंगाना  | 19 |

सुप्रीम कोर्ट के पूर्व न्यायाधीश न्यायमूर्ति संजय किशन कौल ने रिपोर्ट जारी करते हुए कहा, "अगर कानून लागू ही न किया जाए तो संसद जिस मकसद से कानून बनाती है, वह अधूरा रह जाता है। यह उम्मीद थी कि 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' से देश के उपभोक्ताओं को और ज्यादा संरक्षण मिलेगा। लेकिन यह चिंताजनक है कि राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के आधे से अधिक पद खाली हैं और सभी जिलों में आयोगों का गठन नहीं हुआ है। कई अदालतों के आदेशों के बावजूद यह स्थिति बनी हुई है और मेरे कार्यकाल के दौरान भी उपभोक्ता आयोगों की कम क्षमता का स्वतः संज्ञान लिया गया था। ये गंभीर कमियां उपभोक्ता संरक्षण के संस्थागत ढांचे को नुकसान पहुंचाती हैं और शिकायतों के त्वरित एवं प्रभावी निपटारे की राह में बाधाएं खड़ी करती हैं। साथ ही, इससे उपभोक्ताओं का यह भरोसा भी टूटता है कि उपभोक्ता आयोगों में उनकी शिकायतों का निपटारा होगा।"

जस्टिस (रिटायर्ड) मदन बी. लोकर ने कहा, "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक लोक परोपकारी कानून है जिसके केंद्र में आम उपभोक्ता है। रिपोर्ट स्पष्ट रूप से दिखाती है कि यह प्रणाली न्यूनतम मानव संसाधनों के सहारे काम कर रही है। राज्य आयोगों में 40% तक रिक्तियां हैं। तीन में से एक केस तीन साल से अधिक समय से लंबित है। अब समय आ गया है कि सरकारी तंत्र यह महसूस करें कि उपभोक्ता निवारण तंत्र में विश्वास की कमी से उपभोग और आर्थिक विकास गंभीर रूप से प्रभावित होता है। उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू होने के चालीस साल बाद भी स्थिति बेहद चिंताजनक है। ऐसे में यह सवाल उठता है कि क्या ये आयोग वास्तव में शिकायत निवारण निकाय हैं?"

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट की संपादक माया दारूवाला ने कहा, "2019 का उपभोक्ता संरक्षण कानून भारत और वैश्विक स्तर पर बदलते बाजार की जटिलताओं को दूर करने के लिए बनाया गया है। हालांकि, पिछले कानून की तुलना में यह ज्यादा प्रभावी है और इसमें नए प्रावधान भी शामिल किए गए हैं, लेकिन सबसे प्रगतिशील कानून भी मजबूत संस्थागत तंत्र पर निर्भर करते हैं। RTI से प्राप्त आंकड़े आयोगों के नेतृत्वकारी पदों पर नियुक्ति में उपेक्षा को सामने लाते हैं, जिससे उपभोक्ता संरक्षण कानून का मकसद अधूरा रह जाता है और शिकायतों का प्रभावी निपटारा नहीं होता है। हमने यह भी पाया है कि उपभोक्ता आयोगों में लैंगिक विविधता संबंधी प्रावधानों का केवल अनुपालन होता है, मामले लंबित हैं और बहुत कम मामलों को मध्यस्थता के लिए भेजा जाता है। आखिरकार, इन सबसे उपभोक्ताओं को संस्थागत समाधान उपलब्ध कराने का वादा कमजोर होता है।"

ज्यादा विवरण के लिए, कृपया संपर्क करें:

वल्लय सिंह  
 इंडिया जस्टिस रिपोर्ट ([indiajusticereport.org](http://indiajusticereport.org))  
 ई-मेल: [valaysingh@gmail.com](mailto:valaysingh@gmail.com)  
 मोबाइल: 9717676026

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट के बारे में

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, कॉमनवेलथ ह्यूमन राइट्स इनीशिएटिव (CHRI), कॉमन कॉज़, सेंटर फॉर सोशल जस्टिस, विधि सेंटर फॉर 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।

**अनुलग्नक I: कंज्युमर जस्टिस रैंकिंग के मापदंड**

| क्रम संख्या | रैंकिंग मापदंड                              | मूल्यांकित आयोग     | स्रोत  | समयावधि              |
|-------------|---|---------------------|--|----------------------|
| 1           | अध्यक्ष वैकेंसी                             | राज्य आयोग          | लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 02.04.2025 को उत्तर दिया गया | 2025                 |
| 2           | सदस्य वैकेंसी                               | राज्य आयोग          | लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 02.04.2025 को उत्तर दिया गया | 2025                 |
| 3           | अध्यक्ष वैकेंसी                             | ज़िला आयोग          | लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 02.04.2025 को उत्तर दिया गया | 2025                 |
| 4           | सदस्य वैकेंसी                               | ज़िला आयोग          | लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 02.04.2025 को उत्तर दिया गया | 2025                 |
| 5           | स्टाफ़ वैकेंसी                              | राज्य आयोग          | RTI  | 2025                 |
| 6           | अध्यक्ष और सदस्यों में महिलाएं              | राज्य आयोग          | RTI  | 2024                 |
| 7           | स्टाफ़ में महिलाएं                          | राज्य आयोग          | RTI  | 2024                 |
| 8           | केस निपटान दर                               | राज्य और ज़िला आयोग | लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26.03.2025 को उत्तर दिया गया | 2020 to 2024         |
| 9           | तीन वर्ष से अधिक समय से लंबित केस (%)       | राज्य आयोग          | RTI  | 2025                 |
| 10          | ज़िलों की तुलना में ज़िला आयोगों का प्रतिशत | ज़िला आयोग          | लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26.03.2025 को उत्तर दिया गया | 2025                 |
| 11          | बजट उपयोग                                   | राज्य आयोग          | RTI  | वित्तीय वर्ष 2024-25 |