बिहार के राज्य और ज़िला उपभोक्ता आयोगों में **30%** से अधिक केस लंबित**:** कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट **2026**

18 मार्च**,** पटना**:** इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) द्वारा आज जारी अपनी तरह के पहले अध्ययन **"**कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट **2026:** भारत के उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन**"** के राज्यों की रैंकिंग में बिहार 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में 13वें स्थान पर रहा। एक करोड़ से अधिक आबादी वाले इन 19 राज्यों में आंध्र प्रदेश पहले, मध्य प्रदेश दूसरे और राजस्थान तीसरे स्थान पर रहा। झारखंड और तेलंगाना क्रमशः 18वें और 19वें स्थान पर रहे।

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।

कुछ उत्साहजनक रुझान***:***[1]

- 2025 में, बिहार राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) में अध्यक्ष और सदस्यों, दोनों के पद भरे हुए थे।
- 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के प्रावधानों के मुताबिक बिहार के सभी 38 ज़िलों में ज़िला आयोग मौजूद थे।

सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्र***:***

- ज़िला आयोगों में अध्यक्षों और सदस्यों, दोनों के 50% से अधिक पद ख़ाली थे।
- SCDRC और DCDRCs की केस निपटान दर (2020-2024) केवल 69% रही।
- बिहार ने SCDRC के अध्यक्ष, सदस्य या कर्मचारियों में महिलाओं की हिस्सेदारी से जुड़ा कोई आंकड़ा साझा नहीं किया।

एक करोड़ से कम आबादी वाले नौ छोटे राज्यों में मेघालय पहले पायदान पर रहा, उसके बाद सिक्किम और हिमाचल प्रदेश का स्थान रहा।

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।

<u>उपभोक्ता आयोगों का अधिकार क्षेत्र</u>

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

2021 के नियमावली[2] के आधार पर, तीनों स्तर के आयोगों के पास एक निर्धारित मूल्य तक की शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है।

- ज़िला आयोग**:** को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जिसमें सामान या सेवाओं की कीमत 50 लाख रुपए से अधिक न हो।
- राज्य आयोग**:** 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**:** 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।

3 साल से अधिक समय से लंबित मामले

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019' की धारा 38(7) के मुताबिक, "प्रत्येक शिकायत का जितनी जल्दी हो सके निपटारा किया जाए। शिकायत का निपटारा विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस मिलने की तारीख से तीन महीने में होना चाहिए। जिन शिकायतों में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता हो, वहां पांच महीने में निपटारा किया जाए।" हालांकि बिहार SCDRC ने लंबित मामलों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए, लेकिन पटना DCDRC द्वारा साझा जानकारी के अनुसार 2025 में वहां 50% से अधिक मामलों का निपटारा 3 साल से भी ज्यादा समय से नहीं हुआ था।

उपभोक्ता मामलों का क्षेत्रवार विश्लेषण

IJR द्वारा आधिकारिक पोर्टल Confonet[3] (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. बिहार के SCDRC में 4,3,00 से अधिक मामले दर्ज हुए। इनमें से केवल 40% केस निपटाए जा सके।
2. SCDRC में दर्ज 44% केस बीमा क्षेत्र से जुड़ी शिकायतें थी, जिसके बाद बैंकिंग (20%) और बिजली (8%) क्षेत्र से संबंधित शिकायतों का स्थान रहा।
3. इस दौरान दर्ज 68% मामलों के निपटारे में 365 दिनों से अधिक का समय लगा। औसतन, बिहार के SCDRC ने मामलों का निपटारा 965 दिनों में किया।
4. 15 वर्षों की अवधि के दौरान 1 केस को औसतन 13 सुनवाइयों में निपटाया जा सका।

IJR ने उक्त विश्लेषण यहां से किया: https://ccdash.indiajusticereport.org/

SCDRC में स्टाफ़

---

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

[3] 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 प्लेटफार्म के रूप में लॉन्च किया गया था। यह प्लेटफार्म 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 रूम्स तक सुरक्षित पहुंच प्रदान करता है ताकि बुनियादी ढांचे पर कम निर्भर रहते हुए तेजी से न्याय सुनिश्चित किया जा सके।

2025 तक, आयोग में अध्यक्ष और सभी चार स्वीकृत सदस्य कार्यरत थे। हालांकि, बिहार ने यह जानकारी उपलब्ध नहीं कराई कि 2021 से 2024 के बीच आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के पद पर नियुक्ति की क्या स्थिति थी।

किसी भी SCDRC के सुचारू कामकाज के लिए पर्याप्त कर्मचारियों की संख्या ज़रूरी 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। 2025 तक, बिहार SCDRC में कर्मचारियों के 29% पद ख़ाली थे।

लैंगिक विविधता पर आंकड़े नहीं

CPA, 2019 के प्रावधानों के मुताबिक आयोग के सदस्यों (और/या अध्यक्ष) में कम-से-कम एक महिला का होना ज़रूरी है। हालांकि, बिहार SCDRC ने 2021 से 2025 के बीच अध्यक्ष, सदस्यों या कर्मचारियों में महिलाओं की हिस्सेदारी से जुड़ा कोई भी आंकड़ा उपलब्ध नहीं कराया।

राज्यों की रैंकिंग इस प्रकार रही**:**

19 बड़े और मध्यम आकार के राज्य**:**

राज्य	कंज़्यूमर 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
पंजाब	15
ओडिशा	16
छत्तीसगढ़	17
झारखंड	18

9 छोटे राज्य**:**

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

तेलंगाना	19

सुप्रीम कोर्ट के पूर्व न्यायाधीश न्यायमूर्ति संजय किशन कौल ने रिपोर्ट जारी करते हुए कहा, "अगर क़ानून लागू ही न किया जाए तो संसद जिस मकसद से क़ानून 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 ख़ाली हैं और सभी ज़िलों में आयोगों का गठन नहीं हुआ है। कई अदालती 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. लोकुर 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 क़ानून लागू होने के चालीस साल बाद भी स्थिति बेहद चिंताजनक है। ऐसे में यह सवाल उठाता है कि क्या ये आयोग वास्तव में शिकायत निवारण निकाय हैं?"

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट की संपादक माया दारूवाला ने कहा, "2019 का उपभोक्ता संरक्षण क़ानून भारत और वैश्विक स्तर पर बदलते बाज़ार की जटिलताओं को दूर करने के लिए बनाया गया है। हालांकि, पिछले क़ानून की तुलना में यह ज्यादा प्रभावी है और इसमें नए प्रावधान भी शामिल किए गए हैं, लेकिन सबसे प्रगतिशील क़ानून 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 क़ानून 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 कमज़ोर होता है।"

ज्यादा विवरण के लिए, कृपया संपर्क करें:

वलय सिंह
इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (indiajusticereport.org)
ई-मेल: 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, कॉमनवेल्थ ह्यूमन राइट्स इनीशिएटिव *(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, क़ानूनी सहायता और मानवाधिकार आयोगों के बजट, मानव संसाधन, बुनियादी ढांचा, कार्यभार और विविधता जैसे मात्रात्मक मापदंडों पर किया जाता है।

अनुलग्नक **I:** कंज़्यूमर 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