

खाली पदों-लंबित मामलों से त्रस्त झारखंड राज्य उपभोक्ता आयोग: कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट 2026

18 मार्च, रांची: इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) द्वारा आज जारी "कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट 2026: भारत के उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन" के राज्यों की रैंकिंग में झारखंड को 18वां स्थान प्राप्त हुआ है। एक करोड़ से अधिक आबादी वाले 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में आंध्र प्रदेश पहले और मध्य प्रदेश दूसरे स्थान पर रहा और उसके बाद मध्य प्रदेश, राजस्थान, कर्नाटक और पश्चिम बंगाल का स्थान रहा।

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 कसों और उनके निपटारे के तुलनात्मक अध्ययन के लिए डैशबोर्ड जारी किया गया है।

कुछ उत्साहवर्धक रुझान¹:

- राज्य ने 2020 से 2024 के बीच 100% से अधिक की दर से मामले निपटाए।
- राज्य के सभी 24 ज़िलों में 24 ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCDRC) स्थापित किए गए।

सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्र:

- पिछले 5 सालों से राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) में कोई अध्यक्ष नहीं है और 2025 में सदस्यों के 75% पद खाली थे।
- 2025 में राज्य आयोग के अध्यक्ष, सदस्य या कर्मचारी के रूप में कोई महिला कार्यरत नहीं थी।
- SCDRC में 71% मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित हैं। यह देश में सर्वाधिक लंबित कसों में से एक है।

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।

उपभोक्ता आयोगों का अधिकार क्षेत्र

¹ कृपया पूरी रिपोर्ट और आंकड़े देखने के लिए यहां क्लिक करें: <https://indiajusticereport.org/>

2021 के नियमावली² 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 ज्यादा पुराने केसों का अंबार

'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।" झारखंड राज्य में 71% मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित हैं जो कि 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में दूसरे सर्वाधिक केस हैं।

उपभोक्ता मामलों के निपटारे में लगा समय

IJR द्वारा आधिकारिक पोर्टल Confonet³ (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. झारखंड SCDRC में 3000 से अधिक मामले दर्ज हुए। इनमें से 70% केस निपटाए गए।
2. 15 वर्षों में दर्ज कुल केसों में से 80% 'पहली अपील' थीं। यानी ऐसी अपील जिसमें ज़िला आयोग के फैसले से असंतुष्ट होकर राज्य आयोग में शिकायत की गई थी।
3. SCDRC में दर्ज 36% केस बीमा क्षेत्र से जुड़े थे। इसके बाद 15% केस बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित थे।
4. इस दौरान दर्ज 70% मामलों के निपटारे में एक साल से अधिक का समय लगा। औसतन, झारखंड के SCDRC ने मामलों का निपटारा 1,006 दिनों में किया।

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 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।

2025 तक, राज्य आयोग में कोई अध्यक्ष नहीं था और सदस्यों के 4 स्वीकृत पदों में से केवल एक पर ही नियुक्ति हुई थी। 2021 और 2025 के बीच, सदस्यों की रिक्तियां 25% से काफी बढ़कर 75% हो गईं, जबकि अध्यक्ष का पद लगातार खाली बना रहा।

किसी भी SCDRC के सुचारू कामकाज के लिए पर्याप्त कर्मचारियों की संख्या जरूरी है। 2000 में 'बागला समिति' की रिपोर्ट में यह सिफारिश 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 सिफारिश की गई थी। 2021 और 2025 के बीच, झारखंड SCDRC में कम से कम आधे से अधिक कर्मचारी पदों रिक्त रहे।

लैंगिक विविधता का अभाव

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत सदस्यों (और/या अध्यक्ष) में कम-से-कम एक महिला अवश्य होनी चाहिए। 2023 के बाद से, झारखंड SCDRC में कोई महिला अध्यक्ष या सदस्य के पद पर नहीं रही हैं। इसके अलावा, 2021 और 2025 के बीच राज्य आयोग में एक भी महिला कर्मचारी कार्यरत नहीं थी।

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
पंजाब	15

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

19 बड़े और मध्यम आकार के राज्य:

ओडिशा	16
छत्तीसगढ़	17
झारखंड	18
तेलंगाना	19

9 छोटे राज्य:

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 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. 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:

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 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: कंज्यूमर 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