

उत्तर प्रदेश उपभोक्ता आयोग में 60% से ज्यादा मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित: कंज्यूमर जस्टिस रिपोर्ट 2026

18 मार्च, लखनऊ: इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) द्वारा आज जारी "कंज्यूमर जस्टिस रिपोर्ट 2026: भारत के उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन" की रैंकिंग में उत्तर प्रदेश को 10वां 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। तीसरे स्थान पर राजस्थान, चौथे पर कर्नाटक और पांचवें पर पश्चिम बंगाल है।

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

- राज्य उपभोक्ता आयोगों की रैंकिंग की गई है।
- राज्य और जिला 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 उत्साहजनक रुझान¹:

- मूल्यांकन के सभी पांच वर्षों (2021-2025) के दौरान SCDRC में किसी भी साल अध्यक्ष पद खाली नहीं रहा।
- राज्य और जिला आयोगों ने 2020 और 2024 के बीच मिलाकर औसतन 106% की दर से मामलों का निपटारा किया।
- SCDRC ने 2022 और 2025 के बीच लोक अदालतों को सबसे अधिक मामले भेजे और इस अवधि में 80% मामलों का निपटारा भी किया गया, जो कि बड़े राज्यों में सबसे अधिक है।

सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्र:

- 2025 तक, SCDRC सदस्यों के 25% पद खाली थे।
- SCDRC में 62% मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित थे।
- राज्य के DCDRCs में अध्यक्ष और सदस्य पदों में से लगभग आधे पद रिक्त थे।
- राज्य ने SCDRC के कर्मचारियों के लैंगिक विविधता से संबंधित आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

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 जरिए 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।

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

उपभोक्ता आयोगों का अधिकार क्षेत्र

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 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 निपटारा होना चाहिए। जिन शिकायतों में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता हो, वहां पांच महीने में निपटारा किया जाए।" 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों के समूह में, उत्तर प्रदेश में 62% मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित हैं, इससे ज्यादा लंबित केस केवल केरल (79%) और झारखण्ड (71%) में हैं।

उपभोक्ता मामलों का क्षेत्रवार विश्लेषण

IJR द्वारा आधिकारिक पोर्टल Confonet³ (अब ई-जागृति) पर 2010 से 2024 तक के 15 वर्ष के बीच दर्ज और निपटारा गए मामलों के विश्लेषण से पता चलता है कि:

1. उत्तर प्रदेश के SCDRC में 43,600 मामले दर्ज हुए। औसतन 3 में से 1 से अधिक केस पेंडिंग था।
2. SCDRC में दर्ज लगभग 20% केस बीमा क्षेत्र से जुड़े थे, जिसके बाद आवास (10%) और बैंकिंग (9%) क्षेत्र से संबंधित शिकायतों का स्थान रहा। दर्ज सभी मामलों में से लगभग 20,000 या 45% 'अन्य' श्रेणी से संबंधित थे जो कि ई-जागृति पोर्टल पर मौजूद एक अस्पष्ट श्रेणी है।
3. इस दौरान दर्ज 60% मामलों के निपटारे में 365 दिनों से अधिक का समय लगा। औसतन, उत्तर प्रदेश के SCDRC ने मामलों का निपटारा 1,187 दिनों में किया।
4. लगभग आधे केसों का निपटारा पांच सुनवाईयों में हो गया। 15 वर्षों के दौरान केसों का निपटारने का औसतन दस सुनवाईयों का रहा।

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

²उपभोक्ता 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-टु-एंड डिजिटल ट्रेकिंग' 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-टु-एंड डिजिटल केस फाइल्स, एनालिटिक्स और वर्युअल कोर्ट रूम्स तक सुरक्षित पहुंच प्रदान करता है ताकि बुनियादी ढांचे पर कम निर्भर रहते हुए तेजी से न्याय सुनिश्चित किया जा सके।

उत्तर प्रदेश SCDRC में स्टाफ़

2025 तक, आयोग में स्वीकृत 4 सदस्यों में से एक भी सदस्य की नियुक्ति नहीं हुई थी। जबकि साल 2021 और 2024 के बीच, आयोग में हमेशा 1 अध्यक्ष और 4 सदस्य थे जो कानूनी रूप से आयोग की न्यूनतम सदस्य-संख्या है। हालांकि यह प्रासंगिक है कि 2021 और 2025 के बीच, SCDRC ने अपने स्वीकृत सदस्य पद संख्या को 10 से घटाकर 4 कर दिया। इस कारण इस दौरान रिक्तियों का प्रतिशत 60% से घटकर 25% रह गया।

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 2024 के बीच, उत्तर प्रदेश के SCDRC में कर्मचारियों के 27% पद रिक्त थे।

लैंगिक विविधता

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 13 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में से किसी भी SCDRC में 50% महिला हिस्सेदारी 50% नहीं है। उत्तर प्रदेश ने SCDRC और ज़िला आयोगों में लैंगिक विविधता का कोई आंकड़ा उपलब्ध नहीं कराया।

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
ओडिशा	16
छत्तीसगढ़	17

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

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 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 कमियाँ 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 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