

## వినియోగదారుల న్యాయ ర్యాంకింగ్‌లో పెద్ద రాష్ట్రాలలో ఆంధ్రప్రదేశ్ మొదటి

### స్థానంలో ఉందని వెల్లడించిన ఐజెఆర్ యొక్క వినియోగదారుల న్యాయ

### నివేదిక 2026

18మార్చి,విజయవాడ: భారతదేశంలో మొట్టమొదటిసారిగా వివాదాల పరిష్కార కమిషన్ సామర్థ్యాలను పరిశీలించిన ఇండియా జస్టిస్ రిపోర్ట్ (ఐజెఆర్) నేడు కన్ఫ్యూమర్ జస్టిస్ రిపోర్ట్ (వినియోగదారుల న్యాయ నివేదిక 2026) ను విడుదల చేసింది. భారతదేశ వ్యాప్తంగా 19 పెద్ద మరియు మధ్య తరహా (ఒక్కొక్కటి కోటి కంటే ఎక్కువ జనాభాతో) రాష్ట్రాల జాబితాలో ఆంధ్రప్రదేశ్ మొదటి స్థానంలో నిలిచింది. ఆ తర్వాత మధ్యప్రదేశ్, రాజస్థాన్, కర్ణాటక మరియు పశ్చిమ బెంగాల్ రాష్ట్రాలు ఆ తరువాత స్థానాలలో నిలిచాయి.

కొన్ని ప్రోత్సాహకరమైన ధోరణులు:

- ఆంధ్రప్రదేశ్ యొక్క జిల్లా వినియోగదారుల వివాద పరిష్కార కమిషన్లలో (డి సి డి ఆర్ సి) అధ్యక్షుల కొరత కేవలం 6% కాగా సభ్యులలో 3% మాత్రమే కొరత ఉంది, ఈ క్లస్టర్‌లో (2025) అతి తక్కువ ఇది.
- ఈ క్లస్టర్‌లో 3 సంవత్సరాలకు పైగా [2022-2024] పెండింగ్‌లో ఉన్న కేసులలో అతి తక్కువ వాటా (4.75%) రాష్ట్ర వినియోగదారుల వివాద పరిష్కార కమిషన్ (ఎస్ సి డి ఆర్ సి) నివేదించింది.
- 2020 మరియు 2024 మధ్య రాష్ట్రం తమ అన్ని కేసుల్లో దాదాపు 93% కేసులను పరిష్కరించింది.

మెరుగుదలలు చేయగలిగేవి:

- 2025 నాటికి, కమిషన్‌లో అధ్యక్షుడు లేరు.
- ఎస్ సి డి ఆర్ సి సభ్యులలో 25% కొరత ఉంది (2025).
- రాష్ట్రంలోని 26 జిల్లాల్లో, కేవలం 17 లేదా 65% మాత్రమే ప్రత్యేక జిల్లా వివాద పరిష్కార కమిషన్‌ను కలిగి ఉన్నాయి.

తొమ్మిది చిన్న రాష్ట్రాలలో (ఒక కోటి కంటే తక్కువ జనాభా ఉన్న) మేఘాలయ మొదటి స్థానంలో నిలిచింది, తరువాత సిక్కిం మరియు హిమాచల్ ప్రదేశ్ ఉన్నాయి.

సమాచార హక్కు చట్టం కింద చేసిన విచారణలు మరియు పార్లమెంటరీ ప్రతిస్పందనల ద్వారా పొందిన పబ్లిక్ డేటాను ప్రధానంగా ఉపయోగించి చేసిన ఈ అధ్యయనం బడ్జెట్లు, మౌలిక సదుపాయాలు, మానవ వనరులు, పనిభారం మరియు వైవిధ్యం అనే ఫిల్టర్ల ద్వారా రాష్ట్ర పనితీరును అంచనా వేసింది, వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, 2019 ప్రకారం చట్టబద్ధమైన బాధ్యతలను నెరవేర్చడానికి రాష్ట్రాలు ఎంత బాగా సన్నద్ధమయ్యాయో ఈ ర్యాంక్ సూచిస్తుంది.

వినియోగదారుల కమిషన్ అధికార పరిధి

వినియోగదారుల కమిషన్ అధికార పరిధి

2021 నియమాల ఆధారంగా, ప్రతి స్థాయికి, ఒక నిర్దిష్ట ద్రవ్య విలువ కలిగిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి ఒక ఆర్థిక అధికార పరిధి ఉంటుంది.

- జిల్లా కమిషన్లు - పరిగణనలోకి తీసుకున్న వస్తువులు లేదా సేవల విలువ 50 లక్షల రూపాయలకు మించని చోట ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి అధికార పరిధి వుంది.
- రాష్ట్ర కమిషన్లు - ప్రతిఫలంగా చెల్లించిన వస్తువులు లేదా సేవల విలువ రూ. 50 లక్షల కంటే ఎక్కువగా ఉండి, రూ. 2 కోట్ల మించని ఫిర్యాదులను స్వీకరించే అధికార పరిధిని కలిగి ఉంటాయి.
- జాతీయ కమిషన్ - ప్రతిఫలంగా చెల్లించిన వస్తువులు లేదా సేవల విలువ రూ. 2 కోట్ల కంటే ఎక్కువగా ఉన్న ఫిర్యాదులను స్వీకరించే అధికార పరిధిని కలిగి ఉంటుంది.

3 సంవత్సరాలకు పైగా పెండింగ్లో ఉన్న కేసుల వాటాలో అత్యల్ప స్థాయి

వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, 2019లోని సెక్షన్ 38(7) ప్రకారం, "వస్తువుల విశ్లేషణ లేదా పరీక్ష అవసరం లేని ఫిర్యాదులను, అవతలి పక్షానికి నోటీసు అందిన తేదీ నుండి మూడు నెలల వ్యవధిలోపు; వస్తువుల విశ్లేషణ లేదా పరీక్ష అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులను ఐదు నెలల వ్యవధిలోపు- సాధ్యమైనంత త్వరగా పరిష్కరించాలి." 19 పెద్ద మరియు మధ్యస్థాయి రాష్ట్రాల సమూహంలో, ఆంధ్రప్రదేశ్ మాత్రమే 3 ఏళ్లకు పైగా పెండింగ్లో ఉన్న కేసుల శాతం కేవలం 5%గా ఉందని నివేదించింది.

వనియోగదారుల కేసుల రంగాల వారీ విశ్లేషణ

అధికారిక పోర్టల్ అయిన 'Confonet' (ప్రస్తుతం 'e-jagrati')లో అందుబాటులో ఉన్న సమాచారం ఆధారంగా, 2010 మరియు 2024 మధ్య (15 ఏళ్లు) దాఖలైన మరియు పరిష్కరించబడిన కేసులపై ఐజెఆర్ చేసిన విశ్లేషణ ఈ క్రింది విషయాలను వెల్లడిస్తోంది:

1. ఆంధ్రప్రదేశ్ ఎస్ సి డి ఆర్ సి లో దాదాపు 19,000 కేసులు దాఖలయ్యాయి. వీటిలో, 9,839 లేదా 52% కేసులు 'మొదటి అప్పీళ్లు' (first appeals) - జిల్లా కమిషన్ ఇచ్చిన తీర్పుతో సంతృప్తి చెందని పక్షానికి అందుబాటులో ఉండే ఒక న్యాయపరమైన పరిష్కార మార్గం - కాగా, కేవలం 1,245 లేదా 7% కేసులు మాత్రమే 'మూల అధికార పరిధి' (original jurisdiction) కింద నేరుగా దాఖలైన వనియోగదారుల కేసులు.
2. ఎస్ సి డి ఆర్ సి లో దాఖలైన ప్రతి 3 కేసులలో ఒకటి [6,018 లేదా 34%] జీమా రంగానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు కాగా, ఆ తర్వాతి స్థానాల్లో గృహనిర్మాణ [12%] మరియు బ్యాంకింగ్ [11%] రంగాల ఫిర్యాదులు ఉన్నాయి. e-jagrati పోర్టల్లో నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడని 'ఇతరాలు' (others) విభాగం కింద దాఖలైన కేసులు 3,574 లేదా 20% గా నమోదయ్యాయి.
3. ఈ కాలంలో దాఖలైన కేసులలో 40% కంటే ఎక్కువ కేసుల పరిష్కారానికి 365 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం పట్టింది. సగటున, ఆంధ్రప్రదేశ్ ఎస్ సి డి ఆర్ సి కేసులను 416 రోజులలో పరిష్కరించింది.
4. కేవలం 25% కేసులు మాత్రమే నిర్దేశిత కాలపరిమితి అయిన మూడు నెలల లోపు పరిష్కరించబడినట్లు నివేదించబడింది.

ఐజెఆర్ యొక్క వనియోగదారుల డాష్ బోర్డ్ ను ఇక్కడ చూడవచ్చు:  
<https://ccdash.indiajusticereport.org/>

ఎస్ సి డి ఆర్ సి లో సిబ్బంది వివరాలు

2025 నాటికి, కమిషన్ లో అధ్యక్ష స్థానం ఖాళీగా ఉంది; అలాగే మంజూరైన నలుగురు సభ్యుల స్థానాలకు గాను, ఒక సభ్యుని స్థానం ఖాళీగా ఉంది. 2021 మరియు 2025 మధ్య కాలంలో, సభ్యుల ఖాళీలు గణనీయంగా తగ్గాయి. ఇవి 75% నుండి 25%కి చేరుకున్నాయి. అయితే, ఒక అధ్యక్షుడు

మరియు నలుగురు సభ్యులు ఉండాలనే కనీస చట్టపరమైన నిబంధనను ఎస్ సి డి ఆర్ సి కేవలం 2022లో మాత్రమే పూర్తిగా పాటించగలిగింది.

ఎస్ సి డి ఆర్ సి సజావుగా పనిచేయడానికి తగినంత మంది సిబ్బంది ఉండటం అత్యంత ఆవశ్యకం. 2000లో సమర్పించిన 'బాగ్లా కమిటీ నివేదిక' (Bagla Committee Report), ఒక ఎస్ సి డి ఆర్ సి లో 10 మంది ప్యూన్లతో కలిపి మొత్తం 38 మంది సిబ్బంది ఉండాలని సిఫార్సు చేసింది. ప్రతి 250 పెండింగ్ కేసులకు ఒక సహాయకుడు (Assistant) మరియు ఒక LDC ఉండాలని, తద్వారా కనీస సిబ్బంది సంఖ్య 40కి చేరాలని కూడా ఇది పేర్కొంది. 500 కంటే తక్కువ కేసులు పెండింగ్లో ఉన్న ఎస్ సి డి ఆర్ సి ల కోసం, మొత్తం 15 సిబ్బంది పోస్టులను సిఫార్సు చేశారు. 2021 మరియు 2025 మధ్య కాలంలో, ఆంధ్రప్రదేశ్ ఎస్ సి డి ఆర్ సి లో మంజూరు చేసిన దానికంటే ఎక్కువ మంది సిబ్బంది ఉన్నట్లు నివేదించబడింది.

**లింగ వైవిధ్యం**

సభ్యులలో (మరియు/లేదా అధ్యక్షులలో) కనీసం ఒక మహిళ ఉండాలని సిపిఎ , 2019 చట్టం నిర్దేశిస్తుంది. 2023 మరియు 2025 మధ్య ఒక మహిళా సభ్యురాలిని కలిగి ఉండటం ద్వారా ఆంధ్రప్రదేశ్ ఎస్ సి డి ఆర్ సి ఈ నిబంధనను అనుసరించింది; అయితే, ఈ కాలంలో ఆ కమిషన్ కు ఎప్పుడూ మహిళా అధ్యక్షురాలు లేరు.

డేటాను అందించిన 13 పెద్ద మరియు మధ్యస్థాయి రాష్ట్రాల ఎస్ సి డి ఆర్ సి లలో ఏ ఒక్కటి కూడా తమ సిబ్బందిలో మహిళల వాటాను 50 శాతానికి చేర్చలేకపోయింది (2024 నాటికి). 2021 మరియు 2025 మధ్య కాలంలో, తమ ఎస్ సి డి ఆర్ సి లో లింగ వైవిధ్యానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించిన పది రాష్ట్రాలలో ఆంధ్రప్రదేశ్ ఒకటి. ఈ కాలంలో, ఎస్ సి డి ఆర్ సి లోని మహిళా సిబ్బంది వాటా 21 శాతంతో ఎటువంటి మార్పు లేకుండా స్థిరంగా కొనసాగింది.

**రాష్ట్రాల ర్యాంకింగ్ ఈ క్రింద విధంగా ఉంది:**

19 పెద్ద మరియు మధ్య తరహా రాష్ట్రాలు:

9 చిన్న రాష్ట్రాలు:

రాష్ట్రం	వినియోగదారుల న్యాయ ర్యాంక్
ఆంధ్రప్రదేశ్	1
మధ్యప్రదేశ్	2
రాజస్థాన్	3
కర్ణాటక	4
పశ్చిమ బెంగాల్	5
హర్యానా	6
తమిళనాడు	7
అస్సాం	8
ఉత్తరాఖండ్	9
ఉత్తర ప్రదేశ్	10
మహారాష్ట్ర	11
కేరళం	12
బీహార్	13
గుజరాత్	14
పంజాబ్	15
ఒడిశా	16
ఛత్తీస్ గఢ్	17

రాష్ట్రం	వినియోగదారుల న్యాయ ర్యాంక్
మేఘాలయ	1
సిక్కిం	2
హిమాచల్ ప్రదేశ్	3
గోవా	4
నాగాలాండ్	5
మిజోరం	6
త్రిపుర	7
అరుణాచల్ ప్రదేశ్	8
మణిపూర్	9

జార్బండ్	18
తెలంగాణ	19

భారత సుప్రీంకోర్టు మాజీ న్యాయమూర్తి, జస్టిస్ (రిటైర్డ్) సంజయ్ కిషన్ కౌల్ నివేదికను విడుదల చేస్తూ, “పార్లమెంట్ సంకల్పం ఒక చట్టంలో ప్రతిబంబిస్తుంది. కానీ ఆ చట్టాన్ని నిష్క్రియం చేస్తే సంకల్పం కూడా ఓడిపోతుంది. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం, 2019 దేశంలో వినియోగదారుల రక్షణ సామర్థ్యాన్ని మెరుగుపరుస్తుందని భావించారు. అయితే, రాష్ట్ర కమిషన్లలో సగం కంటే ఎక్కువ అధ్యక్ష మరియు సభ్య పదవులు ఖాళీగా ఉండటం, అలాగే అన్ని జిల్లాల్లోనూ జిల్లా కమిషన్లు ఏర్పాటు కాకపోవడం ఆందోళన కలిగించే విషయం. సామర్థ్య లోపాలపై మేము స్వచ్ఛందంగా (suo motu) స్వీయ విచారణ చేపట్టిన నా పదవీకాలంతో సహా, అనేక కోర్టు ఆదేశాలు వెలువడినప్పటికీ- ఈ పరిస్థితి మాత్రం అలాగే కొనసాగుతూనే ఉంది. ఈ ముఖ్యమైన అంతరాలు వినియోగదారుల రక్షణకు సంబంధించి సంస్థాగత నిర్మాణం, వేగవంతమైన మరియు ప్రభావవంతమైన పరిష్కార లభ్యతను ప్రభావితం చేస్తాయి. అంతేకాకుండా, ఇది వినియోగదారుల కమిషన్లలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియపై వినియోగదారులకు ఉన్న విశ్వాసాన్ని దెబ్బతీస్తుంది..” అని అన్నారు.

“వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం అనేది సాధారణ వినియోగదారుడి రక్షణను లక్ష్యంగా చేసుకుని రూపొందించిన ఒక ప్రయోజనకరమైన చట్టం” అని జస్టిస్ (రిటైర్డ్) మదన్ జి లోకూర్ అన్నారు. ఆయనే మాట్లాడుతూ రాష్ట్ర కమిషన్లలో ఖాళీలు 40% వరకు ఉండటంతో, ఈ వ్యవస్థ కేవలం మనుగడ స్థాయిలోనే పనిచేస్తోందని ఈ నివేదిక స్పష్టంగా వెల్లడిస్తోంది. మూడు కేసుల్లో ఒకటి మూడు సంవత్సరాలుగా పెండింగ్లో ఉంది. వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగాలపై విశ్వాసం లేకపోవడం వల్ల వినియోగం, ఆర్థిక వృద్ధి తీవ్రంగా ప్రభావితమవుతున్నాయని అధికారులు గ్రహించాల్సిన సమయం ఆసన్నమైంది. వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం అమలులోకి వచ్చిన నలభై సంవత్సరాల తర్వాత పరిస్థితి చాలా దారుణంగా ఉంది. ఈ కమిషన్లు నిజంగానే ఫిర్యాదుల పరిష్కార సంస్థలా? అనే ప్రశ్నను ఈ స్థితి లేవనెత్తుతుంది” అని అన్నారు.

ఇండియా జస్టిస్ రిపోర్ట్ ఎడిటర్ మాజూ దారువాలా మాట్లాడుతూ, “2019 వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం భారతదేశంలో మరియు ప్రపంచవ్యాప్తంగా మారుతున్న మార్కెట్ సంక్లిష్టతలకు అనుగుణంగా ప్రతిస్పందించడానికి రూపొందించబడింది. మునుపటి చట్టంతో పోలిస్తే సవరణలు మరియు

ఆవిష్కరణలు ఉన్నప్పటికీ, అత్యంత ప్రగతిశీల చట్టం కూడా బలమైన సంస్థాగత యంత్రాంగాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఆర్ టి ఐ ద్వారా పొందిన డేటా వెల్లడించే దాని ప్రకారం కమిషన్లలో నాయకత్వ ఖాళీలను భర్తీ చేయడంలో అంతరాలు మరియు నిర్లక్ష్యం కనిపిస్తోంది, ఇది వినియోగదారుల రక్షణ లక్ష్యం యొక్క స్ఫూర్తిని దెబ్బతీస్తుంది మరియు అసమర్థమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి దారితీస్తుంది. వినియోగదారుల కమిషన్లలో లింగ వైవిధ్యం అనేది కేవలం సమ్మతికే పరిమితం చేయబడిందని, పెండింగ్ కొనసాగుతుందని మరియు మధ్యవర్తిత్వం అలంకార ప్రాయంగా ఉందని, చివరికి వినియోగదారులకు సంస్థాగత పరిష్కారం మరియు పరిష్కారం యొక్క వాగ్దానాన్ని బలహీనపరుస్తుందని మేము కనుగొన్నాము” అని అన్నారు.

**మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి సంప్రదించండి:**

వలయ్ సింగ్

ఇండియా జస్టిస్ రిపోర్ట్ (indiajusticereport.org)

E: valaysingh@gmail.com

M: 9717676026

**ఇండియా జస్టిస్ రిపోర్ట్ గురించి:**

ఇండియా జస్టిస్ రిపోర్ట్ (ఐజెఆర్) అనేది వివిధ రాష్ట్రాలలో పనిచేస్తున్న అధికారిక న్యాయ వ్యవస్థ సామర్థ్యాన్ని ర్యాంక్ చేయడానికి ప్రభుత్వం స్వయంగా అందించిన గణాంకాలను వినియోగించుకునే ఒక పరిమాణాత్మక సూచిక. ఐజెఆర్ అనేది దక్ష ( DAKSH) , కామన్వెల్త్ హ్యూమన్ రైట్స్ ఇనిషియేటివ్, కామన్ కాజ్, సెంటర్ ఫర్ సోషల్ జస్టిస్, విధి సెంటర్ ఫర్ లీగల్ పాలసీ మరియు టీస్ -ప్రయాన్ చేపట్టిన భాగస్వామ్య ప్రయత్నం.

2019లో మొదట ప్రచురించబడిన ప్రతి ద్వైవార్షిక నివేదిక, 36 రాష్ట్రాలు మరియు కేంద్రపాలిత ప్రాంతాలకు సంబంధించిన పోలీసు, న్యాయవ్యవస్థ, జైళ్లు, న్యాయ సహాయం మరియు మానవ హక్కుల కమిషన్లలో బడ్జెట్లు, మానవ వనరులు, మౌలిక సదుపాయాలు, పనిభారం మరియు వైవిధ్యం

యొక్క పరిమాణాత్మక కొలతల ఆధారంగా న్యాయం అందించడానికి ప్రతి రాష్ట్రం యొక్క నిర్మాణాత్మక మరియు ఆర్థిక సామర్థ్యంలో మెరుగుదలలు మరియు నిరంతర లోటులను ట్రాక్ చేస్తుంది.

అనుబంధం I: వినియోగదారుల న్యాయ ర్యాంకింగ్ సూచికలు

### Annexure I: Consumer Justice Ranking Indicators

S.No	Ranked indicator	Commission measured	Source	Time period
1	President vacancy	State Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025.	2025
2	Member vacancy	State Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025.	2025
3	President vacancy	District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025.	2025
4	Member vacancy	District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 5127, answered on 02.04.2025	2025
5	Staff vacancy	State Commissions	RTI	2025
6	Women among president and members	State Commissions	RTI	2024
7	Women share among staff	State Commissions	RTI	2024
8	Case clearance rate	State and District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 4320, answered on 26.03.2025	2020 to 2024
9	Cases pending (%) for more than three years	State Commissions	RTI	2025
10	District commissions as a percentage of districts	District Commissions	Lok Sabha Unstarred Question No. 4320, answered on 26.03.2025	2025
11	Budget utilisation	State Commissions	RTI	F.Y. 2024-25

<sup>1</sup> Kindly refer to the full report for detailed data tables. Available at: <https://indiajusticereport.org/>

<sup>1</sup> The Consumer Protection (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission) Rules, 2021. Available at: [https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278\\_1732705181.pdf](https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278_1732705181.pdf)

<sup>1</sup> CONFONET was an Online Case Management System administered by the Department of Consumer Affairs to digitise the functioning of the consumer commissions across India, enabling end-to-end digital tracking from case filing to judgment at the district, state, and national levels. To modernise this framework, CONFONET 2.0 was introduced in December 2023. Subsequently, CONFONET has been subsumed into e-Jagriti, launched on 1 January 2025 as a unified platform that integrates CONFONET with other legacy systems to deliver a seamless, citizen-centric ecosystem for faster and transparent consumer justice. It allows advocates to manage cases and hearings, while providing judges secure access to end-to-end digital case files, analytics, and virtual courtrooms to facilitate faster, infrastructure-light adjudication.