

**लोक सभा**  
**अतारांकित प्रश्न संख्या: 1105**  
**जिसका उत्तर बुधवार, 08 फरवरी, 2023 को दिया जाएगा**  
**उपभोक्ता निवारण फोरम द्वारा प्राप्त शिकायतें**

**1105. श्री चन्देश्वर प्रसाद:**

**क्या उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:**

- (क) विगत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष और चालू वर्ष के दौरान उपभोक्ता निवारण फोरम को उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित औसतन कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ख) उक्त अवधि के दौरान उपभोक्ता निवारण फोरम द्वारा निपटाई गई ऐसी शिकायतों की औसत संख्या कितनी है;
- (ग) उक्त अवधि के दौरान उपभोक्ता निवारण फोरम द्वारा ऐसी प्रत्येक शिकायत के निपटान में औसतन कितन समय लगा;
- (घ) क्या उक्त अवधि के दौरान सरकार को उपभोक्ता निवारण फोरम के कार्यकरण में सुधार लाने के लिए विभिन्न वर्गों से कोई सुझाव/विचार-विमर्श प्राप्त हुआ है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ.) देशभर में उपभोक्ता निवारण फोरम के कार्यकरण में सुधार लाने के लिए सरकार द्वारा क्या अन्य सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

**उत्तर**

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री**  
**(साध्वी निरंजन ज्योति)**

(क) से (ग): दिनांक 03.02.2023 की स्थिति के अनुसार, विगत तीन वर्षों एवं वर्तमान वर्ष के दौरान दर्ज मामलों का विवरण निम्नानुसार है;

वर्ष	वर्ष के दौरान दर्ज किए गए मामले	वर्ष के दौरान निपटाए गए मामले
2020	116802	57090
2021	145856	96936
2022	169979	177979
2023	13704	14404

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38(7) में निर्धारित है कि प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्र निपटान किया जाएगा और ऐसे मामलों में, जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं

होती है, विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस की प्राप्ति की तिथि से तीन माह की अवधि के भीतर; और वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता होने पर पांच माह की अवधि के भीतर निपटान किए जाने का प्रयास किया जाएगा।

(घ) एवं (ङ): उपभोक्ता मामले विभाग बैठक, कांग्रेस आदि के माध्यम से राज्य सरकारों, उद्योग संघों, उपभोक्ता संगठनों, उपभोक्ता कानून विशेषज्ञों सहित हितधारकों के साथ नियमित वार्ता करता है। उपभोक्ता मामले विभाग, राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस और विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के दौरान उपभोक्ता संबंधी मुद्दों पर विचार-विमर्श करने के लिए पैनल चर्चा भी आयोजित करता है। इन बातचीत के माध्यम से प्राप्त सुझावों को, यथासंभव, केंद्र सरकार द्वारा कार्यान्वित किया जाता है।

ई-दाखिल पोर्टल का भारत में कहीं से भी विभिन्न उपभोक्ता आयोगों में ऑनलाइन उपभोक्ता शिकायत दर्ज करने हेतु असंतुष्ट उपभोक्ता को सुविधा प्रदान करने के लिए 34 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में शुभारम्भ किया गया है। यह उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत शुल्क भुगतान करने; मामले के दस्तावेज अपलोड करने और प्रक्रिया को ट्रैक करने की अनुमति देता है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता विवाद का समय पर और प्रभावी प्रशासन एवं निपटान प्रदान करना है।

राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण, नियमित आधार पर राष्ट्रीय लोक अदालत आयोजित करता है, जहां उपभोक्ता मामलों को भी उठाया जाता है। उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण के साथ 12.11.2022 को आयोजित राष्ट्रीय लोक अदालत में भाग लिया, जिसमें निपटान के लिए सूचीबद्ध 19,497 मामलों में से 5930 मामलों को एक ही दिन में निपटाया गया।

राष्ट्र में सभी उपभोक्ता आयोगों में 16.12.2022 को “ग्राहक मध्यस्थता समाधान” नामक एक विशेष अभियान आयोजित किया गया था, जहां उपभोक्ता आयोगों ने स्वतंत्र रूप से प्री-काउंसलिंग आयोजित करके आपसी समझौते के माध्यम से मामलों का निपटारा किया।

\*\*\*\*\*