लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्याः 2660

जिसका उत्तर बुधवार, 07 अगस्त, 2024 को दिया जाएगा

घर खरीदारों के समक्ष आने वाले विवाद

2660. श्री सी. एम. रमेश:

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

(क) क्या सरकार को पता है कि विभिन्न राज्यों में अलग-अलग बिल्डर-खरीदार-समझौते के कारण घर खरीदारों को समस्याओं/विवादों का सामना करना पड़ रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या यह सच है कि सरकार ने बिल्डरों और रियल एस्टेट डेवलपर्स के लिए मॉडल बिल्डर-क्रेता समझौते पर काम करने के लिए एक समिति का गठन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या यह सच है कि उपभोक्ता अदालतों में रियल एस्टेट लेनदेन से संबंधित 50,000 से अधिक मामले लंबित हैं; और

(घ) यदि हां, तो राज्य-वार ब्यौरा क्या है और उन्हें समयबद्ध तरीके से हल करने के लिए क्या प्रयास किए जा रहे हैं?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (घ): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए जिला, राज्य और केंद्रीय स्तर पर तीन स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आमतौर पर "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है।

अधिनियम में अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ता आयोगों में अधिनिर्णयन प्रक्रिया को सरल बनाने, शिकायतकर्ता के निवास/कार्य स्थान या जहां पर वह समस्या उत्पन्न हुई है या विरोधी पक्षकारों के व्यवसाय या निवास स्थान पर अधिकार क्षेत्र वाले उपभोक्ता आयोग में उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने, वर्चुअल सुनवाई, यदि शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं की जाती है, तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता आदि का प्रावधान है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38(7) में प्रावधान है कि प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटान किया जाएगा और अगर शिकायत के अनुसार वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, तो विपरीत पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर और यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है, तो पांच महीने के भीतर शिकायत का निपटान करने का प्रयास किया जाएगा।

ई-दाखिल पोर्टल 35 राज्यों/संघ शासित प्रदेशों में लॉन्च किया गया है, ताकि पीड़ित उपभोक्ताओं को भारत में कहीं से भी विभिन्न उपभोक्ता आयोगों में ऑनलाइन उपभोक्ता शिकायत दर्ज करने की सुविधा प्रदान की जा सके।

इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता आयोगों के भौगोलिक विस्तार और दूरी, समय और लागत के कारण सुनवाई में शामिल होने में उपभोक्ताओं को होने वाली कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा प्रदान की गई है। यह पहल भारतीय न्याय प्रणाली के डिजिटल परिवर्तन के अनुरूप है, जो न्याय को उपभोक्ता के घर तक पहुंचा रही है।

उपभोक्ता आयोग राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण द्वारा आयोजित राष्ट्रीय लोक अदालतों का भी लाभ उठाते हैं, ताकि विवादित पक्षों को अधिक अनौपचारिक और सुलहपूर्ण माहौल में एक साथ लाकर उपभोक्ता विवादों का त्वरित निपटान किया जा सके। ग्राहक मध्यस्थता समाधान जैसे कार्यक्रम मध्यस्थता के लिए संरचित मंच प्रदान करके इन प्रयासों को और बढ़ाते हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि उपभोक्ता शिकायतों का तुरंत और कुशलतापूर्वक समाधान किया जाता है।

उपभोक्ता आयोग में रियल एस्टेट से संबंधित लंबित मामलों का राज्यवार ब्यौरा अनुलग्नक में दिया गया है।

****

अनुलग्नक

'घर खरीदारों के समक्ष आने वाले विवाद' के संबंध में दिनांक 07.08.2024 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2660 के उत्तर के भाग (क) से (घ) में उल्लिखित अनुलग्नक

*****

उपभोक्ता आयोग में रियल एस्टेट से संबंधित लंबित मामलों का राज्यवार ब्यौरा

30-07-2024 तक

क्रम सं	राज्य का नाम	दर्ज किए गए	निपटाए गए	लंबित
1.	एनसीडीआरसी	32500	24975	7525
2.	अंडमान निकोबार	5	3	2
3.	आंध्र प्रदेश	5453	4961	492
4.	अरुणाचल प्रदेश	3	3	0
5.	असम	76	41	35
6.	बिहार	220	121	99
7.	चंडीगढ़	6038	5285	753
8.	छत्तीसगढ़	3042	2654	388
9.	डी एंड एन हवेली और दमन और दीव	2	2	0
10.	दिल्ली	12382	8607	3775
11.	गोवा	1424	1279	145
12.	गुजरात	7571	7094	477
13.	हरियाणा	8182	6104	2078
14.	हिमाचल प्रदेश	339	325	14
15.	जम्मू और कश्मीर	26	10	16
16.	झारखंड	219	124	95
17.	कर्नाटक	18544	17156	1388
18.	केरल	1939	1580	359
19.	लक्षद्वीप	1	1	0
20.	मध्य प्रदेश	6715	5725	990
21.	महाराष्ट्र	72861	54581	18280
22.	मणिपुर	6	5	1
23.	मेघालय	6	6	0
24.	मिजोरम	2	2	0
25.	ओडिशा	706	494	212
26.	पुड्डुचेरी	46	38	8
27.	पंजाब	10216	9123	1093
28.	राजस्थान	7130	5304	1826
29.	सिक्किम	1	1	0
30.	तमिलनाडु	2883	2590	293
31.	तेलंगाना	6399	5548	851
32.	त्रिपुरा	17	17	0
33.	उत्तर प्रदेश	15257	12277	2980
34.	उत्तराखंड	495	420	75
35.	पश्चिम बंगाल	24107	18099	6008
	कुल	244813	194555	50258

****