सत्यमेव जयते

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

वार्षिक रिपोर्ट

2022-2023

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए)
उपभोक्ता मामले विभाग,
कृषि भवन, नई दिल्ली 110001
https://doca.gov.in/ccpa

विषय-सूची

क्र.सं.	शीर्षक	पृष्ठ सं.
1.	मुख्य आयुक्त का कथन	1-2
2.	परिचय	3-4
3.	केंद्रीय प्राधिकरण या महानिदेशक या जिला कलेक्टर द्वारा आदेशित या की गई जांच और पूछताछ	5
4.	केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेश	6-14
5.	धारा 18 के तहत केंद्रीय प्राधिकरण की शक्ति और कर्तव्य i. दिशानिर्देश ii. एडवाइजरी iii. हितधारक की समावेशिता	15-16
6.	केंद्रीय प्राधिकरण के आदेशों का निष्पादन और जुर्माना लगाना	17
7.	अपील	18
8.	संचार अथवा संदर्भ	19
9.	प्रशासन और स्थापना मामले	20
10.	उपभोक्ता जागरूकता	21
11.	बजट एवं लेखे	22
12.	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई)	23
13.	कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम	24

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण
वर्ष 2022-2023 के लिए वार्षिक रिपोर्ट

मुख्य आयुक्त का कथन:

वर्ष 2022-2023 के लिए केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना मेरे लिए सौभाग्य की बात है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को आधुनिक बनाने तथा बढ़ते अंतर्राष्ट्रीय व्यापार, भारत में वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं के विस्तार और ई-कॉमर्स के तीव्र विकास के युग में अधिनियम को और अधिक सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 को संसद में पारित किया गया तथा माननीय राष्ट्रपति की स्वीकृति मिलने के पश्चात इसे दिनांक 09.08.2019 को राजपत्र में प्रकाशित किया गया।

इससे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (पूर्वोक्त अधिनियम) के अधिनियम का मार्ग प्रशस्त हुआ जो 20.07.2020 से लागू हुआ। इसमें उपभोक्ता अधिकारों को और मजबूत करने के लिए प्रावधान शामिल किए गए हैं, जैसे कि उक्त अधिनियम की धारा 10 के तहत केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) नामक एक नियामक प्राधिकरण, जिसे केंद्रीय प्राधिकरण के रूप में भी जाना जाता है की स्थापना करना, जो उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथा और झूठे या भ्रामक विज्ञापन से संबंधित मामलों, जो उपभोक्ताओं के हितों के लिए हानिकारक हैं, को विनियमित करता है, एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देता है, उनकी रक्षा करता है और उन्हें लागू करता है।

उक्त अधिनियम के तहत निर्धारित सीसीपीए की शक्ति में खतरनाक, हानिकारक या असुरक्षित वस्तुओं को वापस बुलाने, क्रेता को वस्तुओं की कीमत वापस करने तथा उपभोक्ता हितों के प्रतिकूल कार्यकलापों को बंद करने के निर्देश शामिल हैं। झूठे या भ्रामक विज्ञापन के संबंध में, सीसीपीए को ऐसे विज्ञापन को बंद करने या संशोधित करने के निर्देश जारी करने और यदि आवश्यक हो, तो संबंधित संस्था पर जुर्माना लगाने का अधिकार है।

अन्य बातों के साथ-साथ, सीसीपीए ने उपभोक्ता हितों की रक्षा और उक्त अधिनियम के तहत उनके अधिकारों की रक्षा के लिए कदम उठाए हैं। इसमें ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म और उनके विक्रेताओं को उनके द्वारा बेचे गए कुल 5507 गैर-आईएसआई चिह्न वाले घरेलू प्रेशर कुकरों को वापस लेने का निर्देश जारी करना शामिल है। इसके अलावा, समय-समय पर दिशा-निर्देश भी जारी किए गए हैं।

इसके अतिरिक्त, भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 को अधिसूचित किया गया, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उपभोक्ता झूठी या अतिरंजित जानकारी के बजाय तथ्यात्मक जानकारी के आधार पर संसूचित निर्णय ले सकें।

इसके अलावा, उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए वायरलेस जैमर की बिक्री तथा औषधि एवं प्रसाधन सामग्री नियम 1945 की अनुसूची-ङ के अंतर्गत आने वाले अवयवों वाली आयुर्वेदिक, सिद्ध एवं यूनानी श्रेणी की औषधियों की बिक्री एवं खरीद के संबंध में भी परामर्शी जारी की गई।

निधि खरे

परिचय:

(i.) उद्देश्य:

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (जिसे आगे पूर्वोक्त कहा जाएगा) में उल्लिखित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए 24 जुलाई, 2020 को केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना की गई।

सीसीपीए को उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार प्रथा से संबंधित मामलों में उपभोक्ता वर्ग के अधिकारों की रक्षा, संवर्धन और प्रवर्तन के लिए अपने व्यवसाय के आवंटन को विनियमित करने का कार्य सौंपा गया है।

केंद्रीय प्राधिकरण में यह सुनिश्चित करने की शक्ति निहित है कि कोई भी व्यक्ति ऐसी वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री के लिए किसी भी कार्य में संलग्न नहीं होगा जो उक्त अधिनियम या इसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन करता हो।

अन्य बातों के साथ-साथ, सीसीपीए में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न कदम उठाए गए हैं और तदनुसार समय-समय पर सुरक्षा नोटिस, परामर्शी और दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं।

(ii.) प्रमुख उपलब्धियां:

वर्ष 2022-2023 के दौरान सीसीपीए द्वारा कई कदम उठाए गए हैं, कार्रवाई में भ्रामक विज्ञापन, अनुचित व्यापार प्रथा और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के खिलाफ कार्रवाई शामिल है।

क. सीसीपीए ने ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों से कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप को हटाने के निर्देश जारी किए और राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के मुख्य सचिवों और जिला कलेक्टरों को पत्र लिखकर अपने अधिकार क्षेत्र में उपरोक्त उत्पादों के निर्माण या बिक्री को रोकने के लिए उचित कदम उठाने के लिए कहा, जो उपभोक्ताओं के जीवन और सुरक्षा को खतरे में डालते हैं।

ख. इसके अलावा, पिछले वित्तीय वर्ष में सीसीपीए द्वारा पारित आदेशों के अनुसार टूथपेस्ट और दृष्टि सुधार चश्मे के भ्रामक विज्ञापन को बंद करने का अनुपालन किया गया।

(iii.) वर्ष की समीक्षा:

वर्ष 2022-2023 के दौरान सीसीपीए में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा उनके अधिकारों को बढ़ावा देने के लिए सक्रिय कदम उठाए गए हैं। इन प्रयासों के परिणामस्वरूप नोटिस, आदेश, दिशा-निर्देश, परामर्शी और सुरक्षा नोटिस जारी किए गए हैं।

(iv.) विधायी कार्य:

उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा और संवर्धन के लिए, सीसीपीए ने भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं।

(v.) क्षेत्रवार स्थापित किए गए मामले:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी व्यक्ति उक्त अधिनियम के प्रावधानों का उल्लंघन न करे, सीसीपीए ने एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों के संरक्षण के लिए 85 नोटिस जारी किए हैं। नीचे व्यापक क्षेत्रवार वर्गीकरण प्रस्तुत किया गया है:

क्र. सं.	प्रकार	क्षेत्र	वर्ग	जारी किए गए नोटिस की संख्या
1.	भ्रामक विज्ञापन	इलेक्ट्रॉनिक्स	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स/ घरेलू उत्पाद	5
		ई-कॉमर्स और उनके विक्रेता या खाद्य/स्वास्थ्य और कल्याण	खाद्य एवं पेय पदार्थ	5
			चिकित्सा उत्पाद परामर्श और आयुर्वेदिक उत्पाद	10
			कॉस्मेटिक उत्पाद	14
		कोचिंग/शैक्षणिक संस्थान	यूपीएससी सिविल सेवा	9
			आईआईटी जेईई/नीट या अन्य	13
		सरोगेट	तम्बाकू और शराब	5
2.	अनुचित व्यापार प्रथा	टूर एंड ट्रैवल्स	कैब एग्रीगेटर या ट्रैवल एजेंसी	3
		ई-कॉमर्स	खतरनाक पदार्थों या घटिया उत्पादों की बिक्री	3
		डिपार्टमेंटल स्टोर	खुदरा या ऐप या वेबसाइट	3
3.	उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन	ई-कॉमर्स	घटिया उत्पाद	3
			ऑटोमोबाइल उत्पाद	5
		कंपनी	परिवहन	3
4.	विविध	अन्य		4
	समीक्षाधीन वर्ष के दौरान जारी कुल नोटिस			85

ख. केंद्रीय प्राधिकरण या महानिदेशक या जिला कलेक्टर द्वारा आदेशित या की गई जांच और पूछताछ:

उक्त अधिनियम की धारा 19(1) के तहत सशक्त केंद्रीय प्राधिकरण को महानिदेशक (जांच) (डीजी) या जिला कलेक्टर (डीसी) द्वारा जांच कराने का दायित्व सौंपा गया है, यदि उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार व्यवहार का प्रथम दृष्टया मामला विद्यमान हो। इसलिए, समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, सीसीपीए ने 18 मामलों में महानिदेशक द्वारा, 2 मामलों में जिला कलेक्टर द्वारा तथा 3 मामलों में अन्य क्षेत्र के नियामकों द्वारा जांच कराई है।

ग. केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेश:

केन्द्रीय प्राधिकरण ने उक्त अधिनियम की धारा 20 और 21 के अंतर्गत ऐसे मामलों में कुल 19 आदेश पारित किए हैं जहां उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के प्रावधानों का उल्लंघन करके उपभोक्ता अधिकारों और हित का उल्लंघन किया जाना स्थापित हो चुका था। इन आदेशों में भ्रामक विज्ञापनों को बंद करने या संशोधित करने, भुगतान की गई कीमत की प्रतिपूर्ति करने तथा अनुचित व्यापार प्रथाओं के मामलों में माल को वापस मंगाने का निर्देश दिया गया। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन से जुड़े मामलों में उत्पादों को सूची से हटाने के आदेश जारी किए गए। इन आदेशों का विस्तृत वर्गीकरण और सारांश नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	कंपनी / निर्माता / उत्पाद का नाम	मामले का सारांश – मुद्दा और निर्णय
1.	क्लाउडटेल इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 के तहत निर्धारित अनिवार्य मानकों का पालन नहीं करने वाले और बिना आईएसआई प्रमाण वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री कर रहे ई-कॉमर्स इकाई के विक्रेता के खिलाफ कार्यवाही शुरू की गई।
		निर्णय: 1033 घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगाने और प्रभावित उपभोक्ताओं को उनकी खरीद कीमत वापस करने का निर्देश जारी किया गया। साथ ही, ₹ 1,00,000/- का जुर्माना भी लगाया गया। आदेश को एनसीडीआरसी सीसीपीए अपील संख्या 2022 का 4 में चुनौती दी गई, जिसे एनसीडीआरसी ने दिनांक 23.08.2023 के अपने के निर्णय द्वारा खारिज कर दिया। कंपनी ने एनसीडीआरसी के फैसले को दिल्ली उच्च न्यायालय में डब्ल्यू.पी. (सी) 12521/2023 में चुनौती दी है, जहां यह मामला लंबित है। उच्च न्यायालय के 22.09.2023 के अंतरिम आदेश के अनुसार, कंपनी ने सीसीपीए को ₹1,00,000 की जुर्माना राशि जमा कर दी है।
2.	फ्लिपकार्ट इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 में उल्लिखित अनिवार्य मानकों का पालन न करने वाले और बिना आईएसआई प्रमाणीकरण वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की अपने प्लेटफॉर्म पर बिक्री में शामिल ई-कॉमर्स इकाई के खिलाफ कार्रवाई शुरू की गई।

		निर्णय: 598 घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगाने और प्रभावित उपभोक्ताओं को उनकी खरीद कीमत वापस करने का निर्देश जारी किया गया। साथ ही, ₹ 1,00,000/- का जुर्माना भी लगाया गया। इसके अलावा, इस आदेश को माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय में डब्ल्यू.पी. (सी) 13809/2022 के तहत चुनौती दी गई। न्यायालय ने अपने अंतरिम आदेश में कंपनी को उपभोक्ताओं को सूचित करने और न्यायालय के रजिस्ट्रार जनरल के समक्ष जुर्माना जमा करने का निर्देश दिया। वापस बुलाने और प्रतिपूर्ति के निर्देशों को स्थगित रखा गया है।
3.	अमेज़न (अमेज़न सेलर्स सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड)	**मुद्दा:** घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 में उल्लिखित अनिवार्य मानकों का पालन न करने वाले और बिना आईएसआई प्रमाणीकरण वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की अपने प्लेटफॉर्म पर बिक्री कर रही ई-कॉमर्स इकाई के खिलाफ संज्ञान लिया गया।
		निर्णय: 2265 घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगाने और उपभोक्ताओं को खरीद मूल्य वापस करने का निर्देश जारी किया गया। इसके अतिरिक्त ₹1,00,000/- का जुर्माना भी लगाया गया। इसके अलावा, इस आदेश को माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय में डब्ल्यू.पी. (सी) 13269/2022 के तहत चुनौती दी गई। न्यायालय ने अपने अंतरिम आदेश में कंपनी को उपभोक्ताओं को सूचित करने और न्यायालय के रजिस्ट्रार जनरल के समक्ष जुर्माना जमा करने का निर्देश दिया। वापस बुलाने और प्रतिपूर्ति के निर्देशों को स्थगित रखा गया है।
4.	शॉपक्लूज़ (क्लूज़ नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड)	**मुद्दा:** घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 में उल्लिखित अनिवार्य मानकों का पालन न करने वाले और बिना आईएसआई प्रमाणीकरण वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की अपने प्लेटफॉर्म पर बिक्री कर रही ई-कॉमर्स इकाई के खिलाफ संज्ञान लिया गया।
		निर्णय: 15 घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगाने और उपभोक्ताओं को खरीद मूल्य वापस करने का निर्देश जारी

		किया गया। इसके अतिरिक्त ₹1,00,000/- का जुर्माना भी लगाया गया। अन्य बातों के साथ-साथ, इस आदेश को माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय में डब्ल्यू.पी. (सी) 11679/2022 के तहत चुनौती दी गई। न्यायालय ने अपने अंतरिम आदेश में कंपनी को उपभोक्ताओं को सूचित करने और न्यायालय के रजिस्ट्रार जनरल के समक्ष जुर्माना जमा करने का निर्देश दिया। वापस बुलाने और प्रतिपूर्ति के निर्देशों को स्थगित रखा गया है।
5.	सोहिल इम्पेक्स	**मुद्दा:** घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 में उल्लिखित अनिवार्य मानकों का पालन न करने वाले और बिना आईएसआई प्रमाणीकरण वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री के खिलाफ संज्ञान लिया गया। **निर्णय:** 638 घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगाने और उपभोक्ताओं को खरीद मूल्य वापस करने का निर्देश जारी किया गया। इसके अतिरिक्त ₹1,00,000/- का जुर्माना भी लगाया गया।
6.	हार्डट्रैक कंप्यूटर सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 में उल्लिखित अनिवार्य मानकों का पालन न करने वाले और बिना आईएसआई चिह्न वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री के खिलाफ संज्ञान लिया गया। **निर्णय:** 846 घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगाने और उपभोक्ताओं को खरीद मूल्य वापस करने का निर्देश जारी किया गया। इसके अतिरिक्त ₹1,00,000/- का जुर्माना भी लगाया गया।
7.	प्रीति किचन एप्लाइंसेस प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** *फर्स्ट एंड द फास्टर मिक्सर ग्राइंडर टू डाइस द्वारा* अपने उत्पाद प्रीति जोडिएक कॉस्मो के लिए किए गए दावे और विज्ञापन में महत्वपूर्ण जानकारी छिपाने के लिए संज्ञान लिया गया।

		निर्णय: भारत सरकार द्वारा दिए गए पेटेंट नंबर का उल्लेख करने वाले विज्ञापन को संशोधित करने के निर्देश जारी किए गए और इसमें यह स्पष्ट रूप से दिखाई देना चाहिए।
8.	भवर राठौर डिजाइन स्टूडियो	**मुद्दा:** भ्रामक विज्ञापन के खिलाफ कार्रवाई शुरू की गई, जिसमें 2020 में बीआरडीएस परिणाम का झूठा दावा किया गया था और आगे दावा किया गया था कि भारत में किसी भी कोचिंग संस्थान की तुलना में बीआरडीएस से उनका चयन रिकॉर्ड सबसे अधिक है।
		निर्णय: उपरोक्त विज्ञापन को बंद करने का निर्देश दिया गया।
9.	सेंट विल्फ्रेड कॉलेज ऑफ लॉ	**मुद्दा:** संस्थान ने झूठा दावा किया कि वह मुंबई विश्वविद्यालय से संबद्ध है और बार काउंसिल ऑफ इंडिया द्वारा अनुमोदित है।
		निर्णय: सीसीपीए के हस्तक्षेप के आधार पर संस्थान ने अपने विज्ञापन में सुधार किया और इस प्रकार मामला बंद कर दिया गया।
10.	ओला (एएनआई टेक्नोलॉजीज़ प्राइवेट लिमिटेड)	**मुद्दा** : सीसीपीए ने देश भर के उपभोक्ताओं द्वारा ओला के माध्यम से बुक की गई उनकी राइड को प्रभावित करने वाले कई मुद्दों पर बड़ी संख्या में शिकायतें दर्ज किए जाने का संज्ञान लिया। 01.04.2021 से 01.05.2022 तक, ओला के खिलाफ एनसीएच पर 2,482 शिकायतें दर्ज की गईं।
		निर्णय: सीसीपीए के निर्देशों के बाद उपभोक्ता संरक्षण बढ़ाने के लिए ओला द्वारा लागू किए गए उपाय - • शिकायत अधिकारी और नोडल अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से दिया गया है। • राइड बुकिंग के समय प्रदर्शित कैंसलेशन नीति के अनुसार, वह समय सीमा जिसके भीतर राइड रद्द करने की अनुमति है। • ड्राइवरों के लिए नई एसेप्टेंस स्क्रीन जोड़ी गई है, जहां ड्राइवरों को पिकअप और ड्रॉप दोनों स्थानों का विस्तृत पता दिखाया जाता है। • असुविधा और भ्रम से बचने के लिए, और अधिक कारण जोड़े गए जिनके कारण उपभोक्ता अपनी यात्रा

		कैंसल करना चाहते हैं। • कुल किराये में शामिल घटकों की सूची अब सार्वजनिक रूप से उपलब्ध है, जैसे आधार किराया, प्रति किमी किराया, प्रतीक्षा-पूर्व शुल्क आदि। • ड्राइवरों को डिजिटल भुगतान करने और एसी चालू रखने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए संदेश जारी किए गए। • ड्राइवरों के लिए संशोधित पेमेंट साइकल ताकि उन्हें शीघ्र भुगतान मिल सके और यात्रा के दौरान अतिरिक्त नकदी न मांगनी पड़े। • राइड बुकिंग पेज पर कैंसलेशन शुल्क की राशि स्पष्ट रूप से उल्लिखित होती है, ताकि उपभोक्ता को राइड कैंसल करने से पहले स्पष्ट रूप से पता चल जाए कि राइड कैंसल करने पर कितनी राशि वसूल की जा सकती है।
11.	उबर (उबर इंडिया सिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड)	**मुद्दाः** सीसीपीए ने देशभर में उपभोक्ताओं द्वारा बड़ी संख्या पर दर्ज की गई शिकायतों का संज्ञान लिया है, जो उबर के माध्यम से बुक की गई उनकी राइड को प्रभावित करने वाले कई मुद्दों पर हैं। 01.04.2021 से 01.05.2022 तक, उबर के खिलाफ एनसीएच पर 770 शिकायतें दर्ज की गई हैं।
		निर्णयः सीसीपीए के निर्देशों के बाद उपभोक्ता संरक्षण बढ़ाने के लिए उबर द्वारा लागू किए गए उपाय - • शिकायत अधिकारी और नोडल अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से दिया गया है। • 'अपफ्रंट डेस्टिनेशन फीचर' जोड़ा गया है जो ट्रिप स्वीकार करने से पहले ड्राइवरों को ट्रिप डेस्टिनेशन दिखाता है। भुगतान का तरीका (नकद या ऑनलाइन) ड्राइवरों को दिखाया जाता है, ताकि हर बार जब उपभोक्ता राइड बुक करे, तो ड्राइवर उसे गंतव्य और भुगतान के तरीके के बारे में पूछने के लिए कॉल न करे। • प्रत्येक यात्रा के लिए भुगतान विधियों के संबंध में यात्रियों को महत्वपूर्ण जानकारी सक्रिय रूप से दी जाती

		है, तथा उन्हें स्पष्ट रूप से बताया जाता है कि डिजिटल मोड से भुगतान की गई यात्रा के लिए नकद भुगतान करने की कोई आवश्यकता नहीं है। ● भुगतान मोड की प्रासंगिकता को और कम करने के लिए पात्र ड्राइवरों के लिए दैनिक भुगतान प्रक्रिया की शुरूआत। सोमवार से गुरुवार तक की यात्रा की आय अगले दिन ड्राइवरों को दी जाती है, जबकि शुक्रवार से रविवार तक की आय सोमवार को दी जाती है। ● नकद यात्राओं पर रिपोर्ट की गई समस्याओं के आधार पर रिफंड के लिए पात्र यात्रियों के लिए डिजिटल भुगतान विधियों में रिफंड सक्षम किया गया।
12.	अमेज़न सेलर्स सर्विस प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** *कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप की बिक्री* के लिए एक नोटिस जारी किया गया है, जो सीट बेल्ट न पहने होने पर भी अलार्म बीप को अक्षम करके यात्री सुरक्षा को कमजोर करता है। इस तरह की प्रथाएँ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स नियम), 2020 और सार्वजनिक सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सीट बेल्ट के उपयोग को अनिवार्य करने वाले अन्य लागू कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन करती हैं।
		निर्णय: ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को सभी प्रकार के सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप को बिक्री से हटाने, सड़कों पर यात्रियों की सुरक्षा से समझौता करने वाले उपरोक्त उत्पादों और संबंधित वस्तुओं को सूची से हटाने और दोषी विक्रेताओं के खिलाफ की गई कार्रवाई के बारे में केंद्रीय प्राधिकरण को सूचित करने का निर्देश दिया है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
13.	फ्लिपकार्ट इंटरनेट सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** *कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप* की बिक्री के संबंध में एक नोटिस जारी किया गया है , जो सीट बेल्ट न लगे होने पर अलार्म बीप को अक्षम करके यात्रियों की सुरक्षा से समझौता करता है। इस तरह की प्रथाएँ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स नियम), 2020 और सार्वजनिक सुरक्षा की रक्षा के लिए सीट बेल्ट के उपयोग को अनिवार्य करने वाले अन्य लागू कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन करती हैं।

		निर्णय: ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को सभी प्रकार के सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप को बिक्री से हटाने, यात्रियों की सुरक्षा से समझौता करने वाले उक्त उत्पादों और संबंधित वस्तुओं को सूची से हटाने और दोषी विक्रेताओं के खिलाफ की गई कार्रवाई के बारे में केंद्रीय प्राधिकरण को सूचित करने का निर्देश दिया। अनुपालन करने पर, मामले को तदनुसार बंद कर दिया गया।
14.	स्नैपडील लिमिटेड	**मुद्दा:** *कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप* की बिक्री के संबंध में एक नोटिस जारी किया गया है जो सीट बेल्ट न बांधे जाने पर अलार्म ध्वनि को निष्क्रिय करके यात्री सुरक्षा को खतरे में डालता है। ये कार्य उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स नियम), 2020 और सार्वजनिक सुरक्षा की रक्षा के लिए सीट बेल्ट के उपयोग को अनिवार्य करने वाले अन्य लागू कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन करती हैं।
		निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप को बिक्री से हटाने, यात्रियों की सुरक्षा को खतरे में डालने वाले इन उत्पादों और इसी तरह की वस्तुओं को सूची से हटाने और दोषी विक्रेताओं के खिलाफ की गई कार्रवाई का विवरण प्रस्तुत करने का निर्देश दिया। अनुपालन के बाद, मामले को बाद में बंद कर दिया गया।
15.	मीशो (फैशनियर टेक्नोलॉजीज़ प्राइवेट लिमिटेड)	**मुद्दा:** *कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप* की बिक्री को संबोधित करते हुए एक नोटिस जारी किया गया है, जो सीट बेल्ट न पहने जाने पर अलार्म सिग्नल को अक्षम करके यात्री सुरक्षा को खतरे में डालता है। इस तरह की प्रथाएँ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स नियम), 2020 और सार्वजनिक सुरक्षा के लिए सीट बेल्ट के उपयोग को अनिवार्य करने वाले अन्य लागू कानूनों का उल्लंघन करती हैं।
		निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप की बिक्री बंद करने, यात्रियों की सुरक्षा से समझौता करने वाले इन उत्पादों और इसी तरह की वस्तुओं को हटाने और दोषी विक्रेताओं के खिलाफ उठाए गए कदमों की जानकारी देने का निर्देश दिया। इन निर्देशों का अनुपालन करने पर मामला बंद कर दिया गया।

16.	शॉपक्लूज़ (क्लूज़ नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड)	**मुद्दा:** *कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप* की बिक्री के संबंध में एक नोटिस जारी किया गया है जो सीट बेल्ट न बांधे जाने पर अलार्म ध्वनि को अक्षम करके यात्रियों की सुरक्षा से समझौता करता है। ये कार्य उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स नियम), 2020 और सार्वजनिक सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सीट बेल्ट के उपयोग को अनिवार्य करने वाले अन्य कानूनी प्रावधानों का उल्लंघन करते हैं।
		निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप की बिक्री से सभी उत्पाद वापस लेने, यात्रियों की सुरक्षा के लिए जोखिम पैदा करने वाले इन उत्पादों और संबंधित वस्तुओं को सूची से हटाने और दोषी विक्रेताओं के खिलाफ की गई कार्रवाई का विवरण प्रदान करने का निर्देश दिया। अनुपालन करने पर, मामले को बंद कर दिया गया।
17.	यूनाइटेड बिस्कुट प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा** : कंपनी अपने उत्पाद मैकविटी बिस्किट को पैक पर "साबुत गेहूं" बिस्किट के रूप में विज्ञापित कर रही थी। हालाँकि, उत्पाद में केवल 5.4% गेहूं का आटा और 55.6% मैदा था।
		निर्णय : केंद्रीय प्राधिकरण ने कंपनी को नोटिस जारी किया। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद कंपनी ने उक्त विज्ञापन वापस ले लिया और इसके समर्थन में हलफनामा दिया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
18.	सफल हॉस्पिटैलिटी एंड मेंटेनेंस सर्विसेस	**मुद्दा :** सफल की वेबसाइट पर कहा गया है कि "कोविड कोट उपचार से 90 दिनों तक वायरस मुक्त रहें; एक स्प्रे 90 दिनों तक सुरक्षा प्रदान करता है"।
		निर्णय : केंद्रीय प्राधिकरण ने कंपनी को नोटिस जारी किया। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद कंपनी ने उक्त विज्ञापन वापस ले लिया और इसके समर्थन में हलफनामा दिया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
19.	मैंगो हॉलिडेज़ (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड	**मुद्दा:** कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के कारण लंबित रिफंड के संबंध में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन द्वारा प्राप्त शिकायत के आधार पर संज्ञान लिया गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत सीसीपीए ने कंपनी को नोटिस जारी किया।
		निर्णय: वर्ष 2021 से 2023 के बीच, इस ट्रैवल एजेंसी के खिलाफ 117 बुकिंग की कुल 48 शिकायतों के संबंध में कई सुनवाई हुई, जिनकी राशि ₹10,680,843/- थी।

		जारी किए गए निर्देशों के अनुसार, उपभोक्ताओं को पूरी राशि वापस की जानी है, और कैंसलेशन और पोस्टपोनमेंट शुल्क लगाना बंद कर दिया जाएगा। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) के निर्देशों के अनुसार, अब तक वापस की गई कुल राशि ₹4,13,640/- है। हालांकि, मैंगो हॉलिडेज़ ने केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) के अंतिम आदेश दिनांक 25.11.2022 को माननीय बॉम्बे उच्च न्यायालय के समक्ष चुनौती दी है, और वर्तमान में मामला माननीय न्यायालय के समक्ष लंबित है।

घ. धारा 18 के तहत केंद्रीय प्राधिकरण के शक्ति और कर्तव्य :

व्यापार और वाणिज्य की तीव्र प्रगति के साथ, उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार आचरण और भ्रामक विज्ञापनों सहित भ्रामक आचरण के प्रति अत्यधिक संवेदनशीलता का सामना करना पड़ता है। इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए, सीसीपीए ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 के तहत अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए, ऐसे कुप्रथाओं को कम करने के लिए दिशा-निर्देश, सलाह और सुरक्षा नोटिस जारी किए हैं। इन पहलों में शामिल हैं:

(i.) दिशानिर्देश:

भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 को 9 जून 2022 को अधिसूचित किया गया, ताकि उपभोक्ता झूठे आख्यानों और अतिशयोक्ति के बजाय तथ्यों के आधार पर संसूचित निर्णय लेने में सक्षम हों।

इन दिशानिर्देशों में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है:

क. गैर-भ्रामक और वैध विज्ञापन के लिए शर्तें,

ख. सरोगेट विज्ञापन पर प्रतिबंध,

ग. निःशुल्क दावा विज्ञापन,

घ. बच्चों को लक्षित विज्ञापन

ङ. कानून द्वारा निषिद्ध विज्ञापन,

च. विज्ञापन में अस्वीकरण,

छ. विनिर्माताओं, सेवा प्रदाता, विज्ञापनदाता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य

ज. विज्ञापनों के पृष्ठाकंन के लिए समुचित सावधानी की आवश्यकता,

झ. मटेरियल कनेक्शन का प्रकटीकरण

(ii.) एडवाइजरी:

क. जुलाई 2022 की 14 तारीख को जारी की गई एडवाइजरी में, ड्रग एंड कॉस्मेटिक नियम, 1945 की अनुसूची-ङ के अंतर्गत आने वाले आयुर्वेदिक, सिद्ध और यूनानी श्रेणी के अंतर्गत आने वाली उन दवाओं तक पहुंच से उपभोक्ताओं को बचाने का प्रयास किया गया है ये दवाएं ऑनलाइन ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर बिना किसी तंत्र के बेची जा रही हैं, जिससे यह सत्यापित किया जा सके कि उपयोगकर्ता द्वारा खरीद चिकित्सा पर्यवेक्षण में की गई है या नहीं। एडवाइजरी में कहा गया है कि उपरोक्त श्रेणी की दवाओं की बिक्री और खरीद केवल तभी की जाएगी, जब रोगी या उपयोगकर्ता द्वारा पंजीकृत चिकित्सक द्वारा लिखा गया प्रिस्क्रिप्शन अपलोड किया जाएगा।

ख. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर वायरलेस जैमर की अवैध बिक्री और सुविधा के खिलाफ 29 अप्रैल 2023 को एडवाइजरी जारी की गई थी। वायरलेस जैमर अधिकृत दूरसंचार/वायरलेस नेटवर्क को बाधित करने में सक्षम हैं। इसलिए, जब तक जैमर की बिक्री को कानून द्वारा छूट नहीं दी जाती अथवा लाइसेंस आवश्यक नहीं कर दिया जाता, तब तक वायरलेस जैमर की बिक्री और उपयोग अवैध है। इसलिए, ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों को ऐसे उपकरणों की बिक्री को नियंत्रित करने वाले कानूनी ढांचे का उल्लंघन करने वाले वायरलेस जैमर की बिक्री या बिक्री की सुविधा देने से परहेज करने की सलाह दी गई।

(iii.) **हितधारक की समग्रता:**

उपभोक्ता कल्याण को बढ़ावा देने के लिए, राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के मुख्य सचिवों और जिला कलेक्टरों से विभिन्न आधिकारिक पत्राचारों के माध्यम से संपर्क किया गया, जिसमें उनसे अपने-अपने अधिकार क्षेत्र में उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा और संवर्धन करने का आग्रह किया गया। राज्यों को सीसीपीए द्वारा उनके ध्यान में लाए गए मुद्दों पर उचित कानूनी कार्यवाही करने की सलाह दी गई।

इसके अतिरिक्त, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को समय-समय पर उन्हें उपलब्ध कराए गए प्रासंगिक दस्तावेजों का व्यापक प्रचार करके जानकारी का प्रसार करने और उपभोक्ता जागरूकता फैलाने के लिए प्रोत्साहित किया गया है।

ङ केंद्रीय प्राधिकरण के आदेशों का निष्पादन और जुर्माना लगाना:

(i.) समीक्षाधीन वर्ष के दौरान कुल 19 आदेश पारित किए गए, जिसमें वह मामला भी शामिल है जहां पिछले वित्तीय वर्षों में नोटिस जारी किए गए थे, इसमें से 8 मामलों में अनुपालन किया गया है, इसके अलावा, पारित 19 आदेशों में से, 8 कंपनियों पर अनुचित व्यापार व्यवहार के लिए मौद्रिक जुर्माना लगाया गया, जिसकी राशि ₹8,00,000/- है, जबकि 2 कंपनियों से जुर्माना राशि ₹2,00,000/- वसूल की गई। इसके अलावा, 2 कंपनियों से पिछले वर्षों के दौरान उन पर लगाए गए ₹ 20,00,000/- की जुर्माना राशि भी वसूल की गई।

च. अपील:

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 24 के तहत यह प्रावधान है कि केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा धारा 20 और 21 के तहत पारित किसी भी आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति इसकी प्राप्ति की तारीख से तीस दिनों की अवधि के भीतर राष्ट्रीय आयोग में अपील दायर कर सकता है।

(i.) प्रासंगिक रूप से समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, निम्नलिखित मामलों में अपील की गई::

एनसीडीआरसी में अपील				माननीय न्यायालय / उच्च न्यायालय में अपील	
सीसीपीए के आदेश के खिलाफ अपीलों की संख्या	वर्ष के शुरुवात मे लंबित अपीलों की संख्या	वर्ष के दौरान दायर की गई अपील	वर्ष के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग द्वारा स्वीकृत अपीलों की संख्या	प्रारंभिक पूछताछ के दौरान सीसीपीए के आदेश के खिलाफ अपीलों की संख्या	सीसीपीए के आदेश के खिलाफ अपीलों की संख्या
1		1	1	3	7

छ. संचार अथवा संदर्भ

सीसीपीए के कार्य के लिए मुद्दों की विस्तृत जांच की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, उपभोक्ता अधिकार प्रत्येक क्षेत्र तक फैले हुए हैं जैसे कंज्यूमर ड्यूरेबल्स, ई-कॉमर्स, शिक्षा, खाद्य और पेय पदार्थ, यात्रा और पर्यटन, स्वास्थ्य और स्वच्छता, रियल एस्टेट आदि और इसलिए, सीसीपीए का काम उपभोक्ताओं के अधिकारों के हित की रक्षा के लिए विविध क्षेत्रों तक फैला हुआ है। तदनुसार, किसी भी संचार या संदर्भ की प्राप्ति पर पूर्वोक्त अधिनियम और उसके तहत बनाए गए विनियमों के प्रावधानों के अनुसार प्रारंभिक जांच की जाती है।

ज. प्रशासन और स्थापना मामले:

i. केंद्र सरकार ने उपरोक्त अधिनियम, 2019 की धारा 10(2) और धारा 15(2) के तहत अपनी शक्ति का प्रयोग करते हुए सीसीपीए में निम्नलिखित अधिकारियों को अधिनियम में बताए गए कार्यों का निर्वहन करने के लिए केंद्रीय प्राधिकरण में अतिरिक्त प्रभार के रूप में नियुक्त करने के लिए 29 जुलाई, 2020 को अधिसूचना जारी की:- मुख्य आयुक्त, आयुक्त, महानिदेशक (जांच) और अपर महानिदेशक (जांच)। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान वर्तमान संरचना निम्नलिखित अनुसार है:

क्रम सं.	अधिकारी का नाम और पदनाम	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण में पद का प्रभार
1.	श्रीमती निधि खरे, अपर सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार।	मुख्य आयुक्त
2.	श्री अनुपम मिश्र ा, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार।	आयुक्त
3.	श्री प्रमोद कुमार तिवारी, महानिदेशक बीआईएस	महानिदेशक (जांच)
4.	श्री विनीत माथुर, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार	अपर महानिदेशक (जांच)

ii. उपरोक्त अधिनियम की धारा 13(3) के तहत प्रदत्त शक्तियों के अनुसार, केंद्रीय प्राधिकरण अपने कार्यों को पूरा करने में सहायता करने के लिए, अपने नियमों द्वारा स्थापित प्रक्रिया का पालन करते हुए, उपभोक्ता अधिकारों, कानून, अर्थशास्त्र और प्रशासन जैसे क्षेत्रों में विशेष ज्ञान और अनुभव रखने वाले ईमानदार और सक्षम विशेषज्ञों और पेशेवरों को शामिल कर सकता है। इस रिपोर्ट में शामिल समीक्षा अवधि के दौरान, सीसीपीए ने तीन ऐसे विशेषज्ञों और पेशेवरों को शामिल किया है।

झ. उपभोक्ता जागरूकता:

(i) सीसीपीए ने उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा के लिए सीसीपीए द्वारा की गई कार्रवाइयों के प्रसार हेतु उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार व्यवहार के मुद्दों पर प्रेस कॉन्फ्रेंस आयोजित की हैं। सीसीपीए ने उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों में भी सक्रिय रूप से भाग लिया है।

(ii) दूसरी ओर, उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने के उद्देश्य से समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के लिए इनपुट मंगाकर लॉ चेयर्स, उद्योग संघों, कानून फर्मों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संघों के हितधारकों की क्षमता निर्माण के लिए उनको नियामक प्रक्रिया में भाग लेने के लिए शामिल किया गया था।

ञ. सी सी पी ए 2022-2023 के संबंध में बजट एवं लेखा (रुपए हजार मे)

वृहत श्रेणियों (वस्तु शीर्ष) मे केन्द्रीय उपभोक्ता सुरक्षा प्राधिकरण	बजट व्यय	संशोधित व्यय	व्यय
16.01.01 (वेतन)	1000	1000	000
16.01.02 (पारिश्रमिक)	100	000	000
16.01.11 (घरेलू यात्रा व्यय)	100	000	000
16.01.12 (विदेश यात्रा)	100	000	000
16.01.13 (कार्यालय व्यय)	1000	100	28
16.01.149 (किराया, भूमि तथा भवन की दर और कर)	6500	6000	4817
16.01.19 (डिजिटल उपकरण)	000	000	000
16.01.28 (पेशेवर सेवाएं)	700	800	797.72
16.01.49 (अन्य राजस्व व्यय)	000	000	000
16.01.50 (अन्य राजस्व व्यय)	400	00	
	10100.00	7900.0	5643.57

ट. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई):

श्री अनुपम मिश्रा, आयुक्त, सीसीपीए प्रथम अपीलीय प्राधिकारी थे और श्री आलोक कुमार वर्मा, और सीसीपीए की ओर से श्री संजय कुमार प्रसाद निदेशक, सीसीपीए के केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी थे। नीचे दी गई तालिका आरटीआई की प्राप्ति और निपटान को प्रस्तुत करती है:

1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 तक:

आरटीआई अधिनियम के तहत सूचना प्राप्त करने हेतु सीपीआईओ या सहायक सीपीआईओ द्वारा प्राप्त आवेदनों की संख्या;	उन आवेदनों की संख्या जिनके लिए सीपीआईओ द्वारा सूचना प्रदान की गई	अन्य लोक प्राधिकारी को हस्तांतरित आर टी आई आवेदन	सी पी आई ओ के पास लंबित आवेदनों की संख्या
53	49	04	शून्य

ii 1 अप्रैल 2022 से 31 मार्च 2023 तक

सी पी आई ओ के आदेश के विरुद्ध प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष फाइल किए गए अपीलों की संख्या	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निपटान किए गए अपीलों की संख्या	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के पास लंबित अपीलों की संख्या	निर्धारित समय सीमा के भीतर निपटान न किये गये आवेदनों अथवा अपीलों की संख्या
12	12	शून्य	शून्य

ठ कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम:

उपभोक्ता मामले विभाग में कार्यस्थल पर महिलाओं सहित प्रत्येक कर्मचारी को सुरक्षित, संरक्षित और स्वस्थ वातावरण प्रदान करने हेतु कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए एक समिति है। इसके अलावा, यह कहा जा सकता है कि कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के संबंध में कोई शिकायत सीसीपीए को रिपोर्ट नहीं की गई थी।