

उपभोक्ता न्यायालय

प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न

1. उपभोक्ता कौन है?

उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो, अपने व्यक्तिगत उपयोग के लिए अथवा स्वः रोजगार के माध्यम से अपनी आजीविका चलाने के लिए संदाय करके किसी वस्तु का क्रय करता है अथवा सेवाएं प्राप्त करता है। संदाय निम्नलिखित रूप में हो सकता है:

- भुगतान;
- वचनबद्धता
- भागतः संदाय और भागतः वचना।

इसमें ऐसे माल/सेवाओं का कोई प्रयोगकर्ता भी है जब ऐसा प्रयोग ऐसे व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है।

2. कौन उपभोक्ता नहीं है?

वह व्यक्ति उपभोक्ता नहीं है, जो-

- किसी प्रकार की वस्तुओं को मुफ्त में लेता है अथवा जो किसी प्रकार की सेवाएं मुफ्त में प्राप्त करता है;
- जो वस्तुओं अथवा सेवाओं को पुनः बिक्री के लिए अथवा किसी वाणिज्यिक प्रयोजनार्थ प्राप्त करता है;
- जो सेवाओं के अनुबंध के तहत सेवाएं प्राप्त करता है।

3. वस्तु क्या है ?

“वस्तु” से - वाद-योग्य दावों और धन को छोड़कर, हर प्रकार की चल संपत्ति, जिसमें स्टाक एवं शेयर, ज़मीन से जुड़ी या उसके हिस्से के रूप में ऐसी वर्द्धमान फसल, शस्य, और चीज़ें, जिन्हें बिक्री से पूर्व काटे जाने की सहमति हुई हो या जो संविदा के अधीन हों- अभिप्रेत हैं।

4. त्रुटि क्या है?

“त्रुटि” से - ऐसी क्वालिटी, मात्रा, शक्ति, शुद्धता या मानक में जिसे अभिव्यक्त या विवक्षित संविदा के अंतर्गत या किसी विधि द्वारा या उसके अधीन बनाए रखना अपेक्षित है या जिसका ऐसे किसी माल के संबंध में किसी भी प्रकार की रीति में व्यापारी द्वारा दावा किया जाता है, में कोई दोष, अपूर्णता या कमी - अभिप्रेत है।

5. सेवाएं क्या है ?

“सेवा” से किसी भी प्रकार की कोई ऐसी सेवा अभिप्रेत है जो उसके संभावित प्रयोगकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है और इसके अंतर्गत, किन्तु उस तक सीमित नहीं, बैंकिंग, वित्तपोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण, विद्युत या अन्य ऊर्जा के प्रदाय बोर्ड या निवास अथवा दोनों गृह निर्माण, मनोरंजन, आमोद-प्रमोद या समाचार या अन्य जानकारी पहुंचाने के संबंध में सुविधाओं का प्रबंध भी शामिल है, किन्तु इसके अंतर्गत निःशुल्क या व्यक्तिगत सेवा संविदा के अधीन सेवा का किया जाना शामिल नहीं है।

सेवा का अनुबंध - इसमें स्वामी और सेवक का संबंध अभिप्रेत है और इसमें किए जाने वाले कार्य और उसे करने के तरीके के आदेश का अनुपालन करना शामिल है। यह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे में नहीं आता।

सेवा के लिए अनुबंध – इससे ऐसा अनुबंध अभिप्रेत है जिसमें एक पक्ष दूसरे पक्ष को सेवाएं जैसे कि पेशेवर अथवा तकनीकी सेवाएं या किसी अन्य प्रकार की सेवाएं देता है, जिसके लिए वह विस्तृत निर्देशों और नियन्त्रण के अध्यक्षीन नहीं होता, अपितु अपने पेशेवर कौशल का उपयोग करता है और अपने ज्ञान और निष्कर्षों का प्रयोग करता है।

6. सेवा में कमी क्या है ?

“कमी” से ऐसे कार्य, की क्वालिटी, प्रकृति और रीति में, कोई दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता अभिप्रेत है, जिसे तत्समय प्रवृत्त किसी कानून द्वारा या उसके तहत बनाए रखना अपेक्षित है या जिसका किसी सेवा के संबंध में किसी संविदा के अनुसरण में या अन्यथा किसी व्यक्ति द्वारा पालन किए जाने का वचनबंध किया गया है,।

7. अनुचित व्यापार प्रथा क्या है?

“अनुचित व्यापार प्रथा” से ऐसी व्यापार प्रथा अभिप्रेत है, जिसमें माल की बिक्री, प्रयोग या आपूर्ति को बढ़ावा देने के लिए अथवा सेवाएं प्रदान करने के लिए कोई अनुचित तरीका या अनुचित धोखाधड़ी को अपनाया गया हो। ऐसी कुछ प्रथाएं नीचे दी गई हैं :

झूठा प्रतिनिधान

- जब वस्तुएं एवं सेवाएं उल्लेख किए गए विशिष्ट मानक, गुणवत्ता या श्रेणी की नहीं होती।
- जब नवीकृत की गई पुरानी वस्तुओं को नई वस्तु के रूप में बेचा जाता है।
- जब वस्तुओं और सेवाओं में उनके प्रयोग, उपयोगिता या लाभ के संबंध में किए गए दावे मौजूद न हों।
- जब उत्पादों/सेवाओं के संबंध में दावा की गई वारंटी/गारंटी न हो।
- जब उत्पाद या सेवा की कीमतें भ्रामक हों।
- कम कीमत पर बेचने की जानकारी देने वाले झूठे और भ्रामक विज्ञापन।
- ग्राहकों को लुभाने के लिए तोहफे, पुरस्कार आदि देने का दावा करना किन्तु उन्हें देने का इरादा न होना।
- ऐसी वस्तुओं की बिक्री करना जो सक्षम प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित सुरक्षा मानकों के दायरे में नहीं आती हैं।
- लागत की वृद्धि करने के आशय से वस्तु विशेष या बड़ी मात्रा में विनिर्मित होने वाली उसी प्रकार की वस्तुओं की जमाखोरी करना या उन्हें नष्ट करना, ताकि अधिक कीमत वसूली जा सके।
- नकली वस्तुओं का विनिर्माण या पेशकश करना या सेवाएं उपलब्ध कराने में धोखाधड़ी अपनाना।

क्या आप जानते हैं ?

- “बिका हुआ माल वापिस नहीं होगा”, या
- “बदला नहीं जाएगा”, या
- “किसी भी परिस्थिति में पैसे वापिस नहीं किए जाएंगे”;

भी अनुचित व्यापार प्रथाएं हैं और इनकी कोई विधिक मान्यता नहीं है।

8. प्रतिबधात्मक व्यापार प्रथा क्या है?

प्रतिबधात्मक व्यापार प्रथा से ऐसी कोई व्यापारिक प्रथा अभिप्रेत है, जिसकी प्रवृत्ति मालों या सेवाओं से संबंधित बाजार में ऐसी रीति में कीमत की हेराफेरी या इसके परिदान की शर्तों में परिवर्तन करने वाली हो या आपूर्ति के बहाव को प्रभावित करने वाली हो जिससे उपभोक्ताओं पर अनुचित कीमतें या प्रतिबंध अधिरोपित किया जा सके और उसमें निम्नलिखित शामिल होंगी –

- क) उस अवधि से परे का विलंब, जिस पर ऐसे मालों की आपूर्ति में या सेवाओं को प्रदान करने में व्यापारी द्वारा करार किया गया है जिससे कीमत में वृद्धि हो गई है या होने की संभावना है;
- ख) कोई ऐसी व्यापार प्रथा, जो किसी माल या सेवा को क्रय करने या उपयोग करने के लिए पुरोभाव्य शर्त के रूप में अन्य माल या सेवा, जैसी भी स्थिति हो, कम करने या उपयोग करने की अपेक्षा करती है।

9. वे कौन से अधिकार हैं जिनकी अधिनियम के तहत गारंटी दी गई है?

- ✓ संरक्षण का अधिकार
जीवन और संपत्ति के लिए परिसंकटमय माल एवं सेवाओं के विपणन के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार;
- ✓ सूचित किए जाने का अधिकार
माल या सेवाएं, जैसी भी स्थिति हो, की क्वालिटी, मात्रा, शक्ति, शुद्धता, मानक और मूल्य के बारे में, सूचित किए जाने का अधिकार जिससे कि उपभोक्ता को अनुचित व्यापारिक व्यवहार से संरक्षण दिया जा सके;
- ✓ चुनने का अधिकार
जहां भी संभव हो, वहां प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर विभिन्न किस्मों का माल एवं सेवाएं सुलभ कराने का आश्वासन दिए जाने का अधिकार;
- ✓ सुने जाने का अधिकार
सुने जाने का और यह आश्वासन प्राप्त किए जाने का अधिकार कि उपभोक्ताओं के हितों पर समुचित पीठों में सम्यक् रूप से विचार किया जाएगा;
- ✓ प्रतितोष पाने का अधिकार
अनुचित व्यापारिक व्यवहार या प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार या उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के विरुद्ध प्रतितोष प्राप्त करने का अधिकार; और
- ✓ उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

उपभोक्ता संरक्षण परिषदें क्या हैं?

अधिनियम में केंद्र, राज्य और जिला स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना का प्रावधान है। इन परिषदों का उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों के संरक्षण और संवर्धन के लिए सरकार की उपभोक्ता संबंधी नीतियों की समीक्षा करना और सुधारों के उपाय सुझाना है। इन परिषदों का संघटन व्यापक है। केंद्र में उपभोक्ता मामलों के प्रभारी मंत्री केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के अध्यक्ष हैं और इसमें अन्य सरकारी और गैर-सरकारी सदस्य हैं। राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद की अध्यक्षता राज्य में उपभोक्ता मामलों के प्रभारी मंत्री द्वारा और जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद की अध्यक्षता जिले के जिलाधीश द्वारा की जाती है। इन परिषदों की प्रकृति परामर्श देने वाली है और इनका उद्देश्य इस अधिनियम के तहत उल्लिखित उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा करना है।

उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेंसियां क्या है?

अधिनियम में त्रि-स्तरीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेंसियों की व्यवस्था की गई है। ये - जिले में जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच, राज्य स्तर पर राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग और राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग - हैं।

शिकायत कब की जा सकती है?

निम्नलिखित परिस्थितियों में लिखित रूप में शिकायत की जा सकती है:-

- व्यापारी अथवा सेवा प्रदाता द्वारा अपनाई गई अनुचित अथवा प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथा के कारण उपभोक्ता को हुई क्षति अथवा नुकसान के मामले में।
- उपभोक्ता द्वारा खरीदी गई वस्तुओं के दोषपूर्ण होने पर।
- उपभोक्ता द्वारा प्राप्त की गई सेवाओं में कमी होने पर।
- किसी व्यापारी अथवा सेवा प्रदाता, जो भी मामला हो, द्वारा शिकायत में उल्लिखित वस्तुओं अथवा सेवा के लिए निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य वसूला हो।
- ऐसी वस्तुओं की बिक्री की हो अथवा सेवाएं प्रदान की हों जो जीवन और सुरक्षा के लिए खतरनाक हों।

शिकायत कौन कर सकता है?

22. कोई उपभोक्ता;
23. कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ;
24. केंद्र सरकार अथवा कोई राज्य सरकार;
25. एक अथवा अधिक उपभोक्ता जब एक समान हित वाले अनेक उपभोक्ता हो;
26. उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में उसका कानूनी उत्तराधिकारी अथवा प्रतिनिधि।

शिकायत कहां दर्ज कराएं?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अनुसार शिकायत निम्नानुसार दर्ज कराई जा सकती है :

- जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (डी0सी0डी0आर0एफ0) : यदि किए गए दावे की राशि 20 लाख रु0 तक हो।
- राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एस0सी0डी0आर0सी0) : यदि किए गए दावे की राशि 20 लाख रु0 से अधिक किन्तु एक करोड़ रु0 तक हो।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन0सी0डी0आर0सी0) : यदि किए गए दावे की राशि एक करोड़ रु0 से अधिक हो।

I जिला मंच :

प्रत्येक जिले में एक जिला मंच है।

जिला मंच में तीन सदस्य होते हैं।

तीन में से एक, अध्यक्ष होता है, जो जिला न्यायाधीश बनने के योग्य हो या जिला न्यायाधीश रह चुका हो।

एक महिला सदस्य होगी।

यह उन शिकायतों का निपटान करता है जिनमें दावों का मूल्य 20 लाख रु0 तक होता है।

II राज्य आयोग :

- प्रत्येक राज्य में एक राज्य आयोग है।
- इसका एक अध्यक्ष होगा जो उच्च न्यायालय का न्यायाधीश है या रह चुका है और दो अन्य सदस्य होंगे, जिनमें से एक महिला सदस्य होगी।
- राज्य आयोगों में 20 लाख रु0 से एक करोड़ रु0 तक के दावों से संबंधित शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- राज्य आयोग में जिला मंचों के आदेशों के खिलाफ अपील भी दायर की जा सकती है।

III राष्ट्रीय आयोग :

- राष्ट्रीय आयोग दिल्ली में स्थित है।
- इसका एक अध्यक्ष होगा जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश है या रह चुका है और कम से कम चार अन्य सदस्य होंगे, जिनमें से एक महिला सदस्य होगी।
- राष्ट्रीय आयोग में एक करोड़ रु0 से अधिक के दावों से संबंधित शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- यहां राज्य आयोगों द्वारा पारित आदेशों के खिलाफ अपील भी दायर की जा सकती है।
- इस आयोग के आदेशों को केवल उच्चतम न्यायालय में ही चुनौती दी जा सकती है।

शिकायत निवारण तंत्र की संरचना

उच्चतम न्यायालय



राष्ट्रीय आयोग (नई दिल्ली)
1 करोड़ रु० से अधिक



राज्य आयोग (35)
20 लाख रु० से अधिक और 1 करोड़ रु० तक



जिला मंच	जिला मंच	जिला मंच (644)	जिला मंच	जिला मंच
20 लाख रु० तक				

उपभोक्ता मंच का क्षेत्राधिकार क्या है ?

शिकायत ऐसे उपभोक्ता मंच में की जानी चाहिए जिसके क्षेत्राधिकार की स्थानीय सीमा में प्रतिपक्ष निवास करता हो या व्यापार करता हो या लाभ कमाने के लिए शाखा कार्यालय हो या लाभ के लिए व्यक्तिगत रूप से कार्य करता हो या जहां पर पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से कार्रवाई का कारण उत्पन्न होता हो।

शिकायत दर्ज कराने के लिए क्या कोई शुल्क लिया जाता है ?

दर्ज की जाने वाली प्रत्येक शिकायत के साथ नीचे दी गई तालिका में विनिर्दिष्ट किया गया शुल्क संलग्न किया जाना चाहिए, जो किसी राष्ट्रीयकृत बैंक के रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट अथवा रेखांकित भारतीय पोस्टल आर्डर के माध्यम से राज्य आयोग के रजिस्ट्रार के पक्ष में उस स्थान पर देय हो जहां राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग अवस्थित है।

क्रम सं०	वस्तुओं एवं सेवाओं का कुल मूल्य और दावा की गई क्षतिपूर्ति (रूपये में)	भुगतान किया जाने वाला शुल्क (रूपये में)
जिला मंच		
(1)	एक लाख रूपये तक – गरीबी रेखा से नीचे के शिकायतकर्ता, जो अंत्योदय अन्न योजना के कार्डधारक हैं	कोई नहीं
(2)	एक लाख रूपये तक – वे शिकायतकर्ता, जो अंत्योदय अन्न योजना के कार्डधारक नहीं हैं	100
(3)	एक लाख रूपये से अधिक और पांच लाख रूपये तक	200
(4)	पांच लाख रूपये से अधिक और दस लाख रूपये तक	400
(5)	दस लाख रूपये से अधिक और बीस लाख रूपये तक	500
राज्य आयोग		
(6)	बीस लाख रूपये से अधिक और पचास लाख रूपये तक	2000
(7)	पचास लाख रूपये से अधिक और एक करोड़ रूपये तक	4000
राष्ट्रीय आयोग		
(8)	एक करोड़ रूपये से अधिक	5000

क्या शुल्क के भुगतान में कोई छूट है?

गरीबी रेखा से नीचे के शिकायतकर्ता, अंत्योदय अन्न योजना के कार्ड की सत्यापित प्रति प्रस्तुत करने पर, एक लाख रूपये तक की शिकायतों के लिए शुल्क से छूट प्राप्त करने के पात्र होंगे।

शिकायत दर्ज कैसे करें?

- = शिकायत सादे कागज पर लिखकर दर्ज कराई जा सकती है;
- = घोषणा करने के लिए स्टाम्प पेपर की आवश्यकता नहीं है;
- = शिकायत में शिकायतकर्ता और प्रतिपक्ष का विवरण होना चाहिए;
- = शिकायत, शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत तौर पर अथवा अपने प्राधिकृत एजेंट के माध्यम से की जा सकती है या प्रतितोष एजेन्सी को डाक द्वारा भेजी जा सकती है;
- = कोई मामला दायर करने के लिए वकील की सेवाएं लेना आवश्यक नहीं है;
- = वसूला जाने वाला शुल्क, दावे की राशि के अनुसार अत्यन्त मामूली होता है।

उपभोक्ता मंच में शिकायत दायर करने की प्रक्रिया क्या है?

जिला मंच या राज्य आयोग में दायर की जाने वाली कोई भी शिकायत तीन प्रतियों में दी जानी चाहिए और यदि यह राष्ट्रीय आयोग में दायर की जा रही हो तो प्रतिपक्ष (पक्षों) की संख्या के अनुसार अतिरिक्त प्रतियों सहित इसकी चार प्रतियां दी जानी चाहिए।

प्रत्येक शिकायत में विवाद और दावा की गई राहत का सुस्पष्ट विवरण होना चाहिए और उसके साथ ऐसे दस्तावेज भी संलग्न किए जाने चाहिए जो शिकायत में किए गए दावे को सिद्ध करने के लिए आवश्यक हों। कोई भी उपभोक्ता अपने मामले में स्वयं अथवा प्राधिकृत व्यक्ति या एजेन्सी के माध्यम से तर्क-वितर्क कर सकता है।

क्या मंच में शिकायत दायर करने के लिए किसी वकील की सेवाएं लेने की आवश्यकता है?

किसी वकील अथवा किसी अन्य अधिवक्ता की सेवाएं लेने की कोई आवश्यकता नहीं है, उपभोक्ता स्वयं अथवा अपने प्रतिनिधि के माध्यम से अपनी शिकायत दायर एवं प्रस्तुत कर सकता है।

शिकायत के साथ कौन-कौन सा विवरण प्रस्तुत करना चाहिए?

शिकायत में निम्नलिखित विवरण दिया जाना चाहिए :

- शिकायतकर्ता का नाम और पूरा पता;
- प्रतिपक्ष/ प्रतिपक्षों का नाम और पूरा पता;
- वस्तुओं के खरीदने अथवा सेवाएं प्राप्त करने की तारीख;
- उक्त प्रयोजनार्थ भुगतान की गई राशि;
- खरीदी गई वस्तुओं का नम्बर सहित विवरण अथवा प्राप्त की गई सेवाओं के ब्यौरे;
- शिकायत के ब्यौरे - क्या यह अनुचित व्यापार प्रथा/दोषपूर्ण वस्तुओं की आपूर्ति/प्रदान की गई सेवाओं में कमी/ अधिक मूल्य वसूलने- इत्यादि से सम्बन्धित है, शिकायत याचिका में स्पष्ट रूप से इसका उल्लेख किया जाना चाहिए।
- बिल/रसीदें और सम्बन्धित पत्राचार, यदि कोई हो, की प्रतियां;
- इस अधिनियम के अन्तर्गत चाही गई राहत;
- शिकायत पर शिकायतकर्ता अथवा उसके प्राधिकृत एजेन्ट के हस्ताक्षर होने चाहिए।

शिकायत दायर करने की समय-सीमा क्या है?

शिकायत, कार्रवाई का कारण/सेवाओं में कमी/वस्तुओं में दोष उत्पन्न होने की तारीख से दो वर्ष के भीतर दायर की जानी चाहिए। तथापि, यदि शिकायतकर्ता द्वारा निर्धारित अवधि के भीतर शिकायत दायर नहीं करवाने के पर्याप्त कारणों का उल्लेख करके उपभोक्ता मंच को इस बारे में सन्तुष्ट कर दिया जाता है, तो शिकायत दो वर्ष की अवधि के बाद भी दायर की जा सकती है।

अपील के लिए क्या प्रावधान है?

- जिला मंच द्वारा पारित किए गए आदेश के विरुद्ध, आदेश प्राप्त होने की तारीख से **30 दिनों के भीतर** राज्य आयोग में अपील याचिका दायर की जा सकती है।
- राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश के विरुद्ध, आदेश प्राप्त होने की तारीख से **30 दिनों के भीतर** राष्ट्रीय आयोग में अपील याचिका दायर की जा सकती है।

- राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश के विरुद्ध, आदेश प्राप्त होने की तारीख से **30 दिनों के भीतर** भारत के उच्चतम न्यायालय में अपील याचिका दायर की जा सकती है।

उपभोक्ता मंचों द्वारा उपभोक्ता को दी जाने वाली राहत क्या है?

- = वस्तुओं के दोष को दूर करना;
- = वस्तुएं बदलना;
- = चुकाई गई कीमत वापिस दिलवाना;
- = सेवाओं में दोष अथवा कमी को दूर करना;
- = हानि अथवा चोट के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करना;
- = अनुचित व्यापार प्रथा या प्रतिबंधित व्यापार प्रथा को समाप्त करना अथवा उसे न दोहराना;
- = बिक्री के लिए पेश की गई खतरनाक वस्तुओं को वापिस लेना;
- = खतरनाक वस्तुओं के विनिर्माण को बंद करना और खतरनाक प्रकृति की सेवाओं पर प्रतिबंध लगाना;
- = यदि ऐसे अनेक उपभोक्ताओं को हानि हुई है या चोट पहुंची है, जिनकी पहचान आसानी से नहीं हो सकती, तो उस राशि (जो उपलब्ध कराई गई दोषपूर्ण वस्तुओं अथवा सेवाओं के मूल्य के 5% से कम नहीं होगी) का भुगतान करने का आदेश देना, जो मंच निर्धारित करे;
- = भ्रामक विज्ञापन के प्रभाव को समाप्त करने के लिए सुधारात्मक विज्ञापन जारी करना;
- = पक्षों को पर्याप्त लागत उपलब्ध करवाना।

27. उपभोक्ता संरक्षण के लिए नोडल एजेन्सी कौन सी है?

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के दो विभागों में से एक- उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता संरक्षण के लिए नोडल एजेन्सी है। इस विभाग को उपभोक्ता हिमायत का अधिदेश दिया गया है। इस अधिदेश को निम्नलिखित कार्रवाइयों में दर्शाया जा सकता है:

- उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्पों का चयन करने में सक्षम बनाना;
- उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, एक-समान और सतत उपलब्धियां सुनिश्चित करना; और
- समय पर और प्रभावी उपभोक्ता विवाद प्रतितोष की सुविधा प्रदान करना।

विभाग द्वारा उपभोक्ताओं को जागरूकता और शिक्षा के माध्यम से सशक्त बनाने; अनुचित व्यापार प्रथाओं को निषिद्ध करके उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देने; मानकों और उनकी अनुरूपता के माध्यम से गुणता आश्वासन और सुरक्षा सुनिश्चित करने; और वहनीय एवं प्रभावी विवाद प्रतितोष तन्त्र तक पहुंच सुनिश्चित करने की परिकल्पना की गई है। विभाग द्वारा निम्नलिखित को प्रशासित किया जाता है:

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955

- चोर बाजारी निवारण एंव आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980.
- राष्ट्रीय परीक्षण शाला
- उपभोक्ता सहकारिताएं

विभाग द्वारा आवश्यक वस्तुओं की कीमतों और उपलब्धता की निगरानी भी की जाती है।

विभाग की वेबसाइट : <http://consumeraffairs.nic.in>

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की वेबसाइट: <http://ncdrc.nic.in/>

राज्य आयोग: <http://ncdrc.nic.in/statelist.html>

जिला मंच: <http://ncdrc.nic.in/district.html>
