

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3815
जिसका उत्तर बुधवार, 18 दिसंबर, 2024 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स कंपनियों के खिलाफ शिकायत

3815. श्री सु. वेंकटेशन:

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

- (क) वित्तीय वर्ष 2020-21 से 2023-24 के दौरान कुल शिकायतों में से ई-कॉमर्स कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों की संख्या कितनी है;
- (ख) ई-कॉमर्स कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों की संख्या, कंपनी-वार कितनी है; और
- (ग) क्या मंत्रालय द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए कोई कार्रवाई की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके परिणाम क्या रहे?

उत्तर

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)**

(क) और (ख): ई-कॉमर्स क्षेत्र में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर दर्ज शिकायतों का वर्षवार ब्यौरा अनुलग्नक में दिया गया है।

(ग): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए तीन स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर “उपभोक्ता आयोग” के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटारा किया जाएगा और यदि शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है तो विरोधी 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 निपटारा करने का

प्रयास किया जाएगा।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कहा गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा स्थगन देने के कारणों को आयोग द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया जाए।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर में उपभोक्ताओं के लिए मुकदमा-पूर्व स्तर पर शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देश भर से 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों - व्हाट्सएप, एसएमएस, मेल, एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल, उमंग ऐप के माध्यम से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है। 1004 कंपनियां, जिन्होंने 'अभिसरण' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे इन शिकायतों का जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देकर जवाब देती हैं। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ भागीदारी नहीं की है, उनके खिलाफ शिकायतों को निवारण के लिए कंपनी की ईमेल आईडी पर भेज दिया जाता है।

‘ई-कॉमर्स कंपनियों के खिलाफ शिकायत’ के संबंध में दिनांक 18.12.2024 को उत्तर दिए जाने वाले लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3815 के भाग (क) और (ख) के उत्तर में उल्लिखित अनुलग्नक

वित्तीय वर्ष	पंजीकृत उपभोक्ता शिकायतों की कुल संख्या	ई-कॉमर्स क्षेत्र में दर्ज शिकायतों की संख्या
2020 ~ 21	6,74,820	2,05,393
2021 ~ 22	7,44,625	2,40,866
2022 ~ 23	10,05,985	4,00,509
2023 ~ 24	12,35,710	4,45,960
कुल	36,61,140	12,92,728

वित्त वर्ष 2020-21

क्र. सं.	कंपनी	दर्ज शिकायतों की संख्या
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	54,337
2	अमेज़न.इन	20,712
3	मिन्त्रा	8,620
4	मेकमाईट्रिप.कॉम	5,313
5	गोआईबिबो.कॉम	4,591
6	पेटीएममॉल	2,472
7	ज़ूमकार	2,136
8	टाटाक्लिक	1,766
9	पेटीएम.कॉम	1,751
10	यात्रा.कॉम	1,732
11	स्विगी	1,709
12	मेडलाइफ	1,467
13	ज़ोमैटो	1,389
14	नेस्टअवे	1,366
15	शॉपक्लूज.कॉम	1,307
16	हैप्पी ईजी गो	1,199
17	स्नैपडील.कॉम	1,059
18	ईजमाईट्रिप.कॉम	1,052
19	ओला कैब्स	1,026
20	क्लियरट्रिप.कॉम	1,009
21	अन्य	89,380
कुल		2,05,393

वित्त वर्ष 2021-22

क्र. सं.	कंपनी	दर्ज शिकायतों की संख्या
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	65,662
2	अमेज़न.इन	30,376
3	मित्रा	7,392
4	मीशो.कॉम	5,684
5	ट्रावोलुक	4,669
6	स्विगी	3,279
7	मेकमाईट्रिप.कॉम	2,944
8	ज़ोमैटो	2,563
9	गोआईबिबो.कॉम	2,462
10	ओला कैब्स	2,346
11	पेटीएम.कॉम	2,072
12	आजियो	2,058
13	टाटाक्लिक	1,855
14	पेटीएममॉल	1,655
15	वीएलई बाज़ार	1,612
16	धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड	1,517
17	हैप्पी ईजी गो	1,439
18	स्नैपडील.कॉम	1,381
19	शॉपक्लूज.कॉम	1,368
20	जियो मार्ट	1,214
21	अन्य - कंपनी	97,318
कुल		2,40,866

वित्त वर्ष 2022-23

क्र. सं.	कंपनी	दर्ज शिकायतों की संख्या
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	1,53,682
2	अमेज़न.इन	45,524
3	मीशो.कॉम	22,217
4	मित्रा	12,076
5	जियो मार्ट	8,117
6	स्विगी	7,451

7	आजियो	7,450
8	ज़ोमैटो	4,277
9	अरबन लैडर	3,481
10	मेकमाईट्रिप.कॉम	3,470
11	ओला कैब्स	3,378
12	ट्रावोलुक	2,897
13	गोआईबिबो.कॉम	2,589
14	पेटीएम.कॉम	2,320
15	धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड	2,276
16	टाटाक्लिक	1,897
17	हैप्पी ईजी गो	1,851
18	वीएलई बाज़ार	1,779
19	स्नेपडील.कॉम	1,542
20	मोबिक्विक.कॉम	1,375
21	अन्य - कंपनी	1,10,860
कुल		4,00,509

वित्त वर्ष 2023-24

क्र. सं.	कंपनी	दर्ज शिकायतों की संख्या
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	1,60,857
2	अमेज़न.इन	58,875
3	मीशो.कॉम	20,593
4	मित्रा	21,842
5	स्विगी	9,527
6	जियो मार्ट	8,853
7	आजियो	7,690
8	ज़ोमैटो	6,983
9	ओला कैब्स	4,455
10	मेकमाईट्रिप.कॉम	4,145
11	पेटीएम.कॉम	3,974
12	गोआईबिबो.कॉम	2,825
13	टाटाक्लिक	2,291
14	उबर	2,121
15	वीएलई बाज़ार	2,003
16	नापतोल.कॉम	1,780

17	रिलायंस रिटेल लिमिटेड	1,358
18	नाइका	1,309
19	बिलंकिट (ग्रोफर्स.कॉम)	1,244
20	स्नैपडील.कॉम	1,155
21	अन्य - कंपनी	1,22,080
कुल		4,45,960