

भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 1624
जिसका उत्तर बुधवार, 10 दिसम्बर, 2025 को दिया जाएगा

उपभोक्ता संरक्षण विधियों में सुधार

1624. श्री आदित्य यादव:

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

- (क) क्या सरकार ने बदायूं जिले में उपभोक्ता संरक्षण विधि में हाल के सुधारों के बाजार व्यवहार और उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली पर प्रभाव तथा उपभोक्ता अधिकारों पर जागरूकता अभियानों की प्रभावशीलता की समीक्षा की है;
- (ख) यदि हाँ, तो सरकार द्वारा अनुचित व्यापार प्रचलनों के विरुद्ध प्रवर्तन को सुदृढ़ करने, उपभोक्ता शिकायतों के समाधान की गति और दक्षता बढ़ाने तथा जिले में उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रमों का विस्तार करने के लिए उठाए जा रहे कदमों का ब्यौरा क्या है; और
- (ग) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

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

(क) से (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 युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं हैं: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे कि उपभोक्ता आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, लेन-देन के स्थान पर ध्यान दिए बिना उपभोक्ता के कार्य/निवास के स्थान पर क्षेत्राधिकार रखने वाले उपभोक्ता आयोग से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना, सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग, यदि शिकायत दर्ज करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के निर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान; ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम के लिए नियम बनाने का प्रावधान।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि-स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर 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 “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। 04.12.2025 तक, बदायूं जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के सामने कुल 1,766 उपभोक्ता मामले दायर किए गए हैं, जिनमें से 1,582 मामलों का निपटारा किया जा चुका है।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देशभर से हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बांग्ला, ओड़िया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ये शिकायतें एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इन्ग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी सुविधानुसार दर्ज की जा सकती हैं। 1169 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल-हैंडलिंग क्षमता को काफी हद तक बढ़ा दिया है। एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या अक्टूबर 2019 में 70,159 से अक्टूबर 2025 में 3,08,130 तक बढ़ गई है। यह तीव्र वृद्धि हेल्पलाइन में उपभोक्ताओं के बढ़ते भरोसे को दर्शाती है। इसी तरह, हर महीने दर्ज होने वाली शिकायतों की औसत संख्या 2017 में 37,062 से बढ़कर 2025 में 1,42,605 [31.10.2025 तक] हो गई है। इसके अतिरिक्त, व्हाट्सएप के माध्यम से शिकायत पंजीकरण में भी तेजी आई है और इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से दर्ज शिकायतों का प्रतिशत अक्टूबर 2023 में 11% से बढ़कर अक्टूबर 2025 में 30% हो गया है, जो डिजिटल संचार चैनलों के प्रति बढ़ती प्राथमिकता को दर्शाता है।

एनसीएच 2.0 का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को अधिक सहज, कुशल और समावेशी बनाना है। एआई-संचालित स्पीच रिकॉग्निशन और अनुवाद प्रणाली उपभोक्ताओं को वॉयस इनपुट के माध्यम से शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाता है, जिससे मैनुअल हस्तक्षेप कम हो जाता है। एआई-सक्षम चैटबॉट वास्तविक समय में सहायता प्रदान करता है, शिकायत-निपटारा प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और समग्र उपयोगकर्ता अनुभव में सुधार करता है। ये उन्नयन सुनिश्चित करते हैं कि विविध भाषाई पृष्ठभूमि के उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक समान पहुंच प्राप्त हो।

उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 को भी अधिसूचित किया है। ये नियम अन्य बातों के साथ-साथ ई-कॉमर्स संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) जो एक कार्यकारी एजेंसी है, 24.07.2020 को अस्तित्व में आया। इसे हस्तक्षेप करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और क्लास एक्शन शुरू करने के लिए बनाया गया है, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, वापस करना और रिफंड शामिल है।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठान्कन के लिए दिशानिर्देश, 2022 को भी अधिसूचित किया है। ये दिशानिर्देश अन्य बातों के साथ-साथ प्रावधान करते हैं; (क) किसी विज्ञापन को वैध और गैर-भ्रामक मानने की शर्तें; (ख) लुभावने विज्ञापन और मुफ्त दावा विज्ञापनों के मामले में अनुपालन की जाने वाली शर्तें; और, (ग) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनकर्ता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य।

सीसीपीए ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को “डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023” जारी किए हैं। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं। इसके अलावा, 5 जून, 2025 को सीसीपीए ने “एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा अपने प्लेटफॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट संबंधी एडवाइजरी” जारी की थी।

उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में देशव्यापी मल्टीमीडिया उपभोक्ता जागरूकता अभियान चला रहा है। उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं, शिकायत निवारण तंत्र, हॉलमार्किंग, आईएसआई चिह्नित उत्पादों और उपभोक्ता संबंधी विभिन्न अन्य मुद्दों के बारे में लगभग सभी प्रकार के माध्यमों से जागरूक किया जाता है, जिनमें पारंपरिक मीडिया जैसे टीवी, रेडियो, सिनेमाघर, आईवीआरएस, मेले और त्यौहार के साथ-साथ डिजिटल मीडिया जैसे यूट्यूब आदि शामिल हैं। इस स्कीम के तहत, विभाग द्वारा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को क्षेत्रीय स्तर पर स्थानीय कंटेंट के साथ उपभोक्ता जागरूकता गतिविधियाँ चलाने के लिए सहायता अनुदान भी प्रदान की जाती है। विभाग उपभोक्ता जागरूकता के लिए विभिन्न रचनात्मक सामग्री, इन्फोग्राफिक्स और वीडियो के साथ सोशल मीडिया का सक्रिय रूप से उपयोग कर रहा है। गाँव और ग्राम पंचायत स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता को मज़बूत करने के उद्देश्य से, विभाग ने राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की ग्राम पंचायतों के लिए वर्चुअल क्षमता-निर्माण सत्रों की एक श्रृंखला भी आयोजित की है।
