

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 1839
जिसका उत्तर बुधवार, 10 दिसम्बर, 2025 को दिया जाएगा

उपभोक्ताओं द्वारा शिकायतें

1839. श्रीमती गनीबेन नागाजी ठाकोर:

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

- (क) क्या सरकार ऑनलाइन खरीद, ई-कॉमर्स, दोषपूर्ण उत्पाद, डिलीवरी में विलंब और सेवा प्रदाताओं द्वारा होने वाली धोखाधड़ी से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों में निरंतर बढ़ती से अवगत है;
- (ख) यदि हाँ, तो पिछले तीन वर्षों में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, ई-फाइलिंग प्रणाली और अन्य प्लेटफॉर्म पर प्राप्त उपभोक्ता शिकायतों का राज्य-वार ब्यौरा क्या है;
- (ग) निर्धारित समयावधि के भीतर कितनी शिकायतों का समाधान किया गया है;
- (घ) उपभोक्ता मामलों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करने के लिए केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों और उपभोक्ता अदालतों के साथ मिलकर कौन से कदम उठाए जा रहे हैं; और
- (ङ) क्या सरकार का उपभोक्ता संरक्षण कानूनों को अधिक प्रभावी बनाने, शिकायत निवारण तंत्र को डिजिटल रूप से मजबूत करने और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म से संबंधित विनियमन को अधिक सख्त बनाने का विचार है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (ङ.): 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।

एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या अक्टूबर 2019 में 70,159 से अक्टूबर 2025 में 3,08,130 तक बढ़ गई है। 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। यह वृद्धि उपभोक्ताओं के हेल्पलाइन पर बढ़ते विश्वास को दर्शाती है।

पिछले तीन वर्षों के दौरान हेल्पलाइन पर प्राप्त हुई और निपटाई गई शिकायतों का राज्य-वार आँकड़ा **अनुलग्नक-I** में दिया गया है।

शिकायत निवारण को और बेहतर बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण कदम उठाते हुए, एनसीएच ने एनसीएच 2.0 पहल के भाग के रूप में एआई-आधारित स्पीच रिकग्निशन, एक अनुवाद प्रणाली और एक एआई सक्षम चैटबॉट की शुरुआत की है। इन तकनीकी प्रगति का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को अधिक सहज, कुशल और समावेशी बनाना है। एआई-संचालित स्पीच रिकग्निशन और अनुवाद सिस्टम 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-निपटान 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।

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 वाली रूपरेखा 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 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। पिछले तीन वर्षों के दौरान उपभोक्ता आयोगों में दायर और निपटाए गए मामलों की राज्य-वार ब्यौरा **अनुलग्नक-II** में दिया गया 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।

1 जनवरी, 2025 को उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा शुरू किए गए “ई-जागृति” पोर्टल का उद्देश्य माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस / मशीन लर्निंग एकीकरण और फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल-बेस्ड डैशबोर्ड जैसी आधुनिक सुविधाओं के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण को बढ़ाना है। यह मौजूदा एप्लिकेशनों (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कोन्फोनेट) को एक ही, स्केलेबल प्लेटफॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ता कहीं से भी बहुभाषी समर्थन के साथ शिकायतें सहजता से दर्ज कर सकते हैं। यह प्रणाली वास्तविक समय में डेटा एक्सेस, स्वचालित वर्कफ्लो और न्यायाधीशों तथा वकीलों जैसे हितधारकों के लिए उपकरणों के माध्यम से शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करती है। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्राप्त करने के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल माध्यम प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिसमें ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना, दस्तावेजों का डिजिटली रूप से जमा करना, शुल्क का ऑनलाइन भुगतान और किसी भी स्थान से वर्चुअल सुनवाई की सुविधा शामिल है।

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 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। इन नियमों में यह भी प्रावधान है कि कोई भी ई-कॉमर्स संस्था किसी भी अनुचित व्यापार व्यवहार को नहीं अपनाएगी, चाहे वह उसके प्लेटफॉर्म पर व्यापार के दौरान हो या अन्यथा।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 निर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को “डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023” जारी किए। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस इंटरफेरेंस, बैट एंड स्विच, ड्रिप प्राइसिंग, प्रच्छन्न विज्ञापन, ट्रिक वर्डिंग, सास बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने 05.06.2025 को एक परामर्शी जारी की है, जिसमें ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को अपने प्लेटफॉर्म पर मौजूद डार्क पैटर्न्स का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट करने की सलाह दी गई, ताकि एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केन्द्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाया जा सके।

“उपभोक्ताओं द्वारा शिकायतें” के संबंध में माननीय सांसद श्रीमती गनीबेन नागाजी ठाकोर द्वारा पूछे गए दिनांक 10.12.2025 के लोक सभा अतारंकित प्रश्न संख्या 1839 के उत्तर के भाग (क) से (ड.) में उल्लिखित अनुलग्नक-I

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर शिकायतों का राज्य-वार ब्यौरा

क्र.सं	राज्य /संघ राज्य क्षेत्र	2022		2023		2024	
		प्राप्त हुए	निपटाए गए	प्राप्त हुए	निपटाए गए	प्राप्त हुए	निपटाए गए
1	अंडमान निकोबार	772	772	860	860	897	897
2	आंध्र प्रदेश	28393	28393	39378	39378	43343	43343
3	अरुणाचल प्रदेश	1116	1116	3419	3419	15860	15860
4	असम	10199	10199	12864	12864	16428	16428
5	बिहार	57300	57300	66898	66898	74244	74244
6	चंडीगढ़	3889	3889	3581	3581	3749	3749
7	छत्तीसगढ़	10414	10414	12757	12757	14607	14607
8	दादरा एवं नगर हवेली	234	234	364	364	451	451
9	दमन और दीव	181	181	273	273	264	264
10	दिल्ली	85300	85300	90648	90648	108526	108526
11	गोवा	2100	2100	2980	2980	3415	3415
12	गुजरात	46915	46915	60189	60189	67306	67306
13	हरियाणा	46797	46797	51099	51099	58171	58171
14	हिमाचल प्रदेश	4948	4948	6272	6272	6986	6986
15	जम्मू और कश्मीर	6874	6874	7967	7967	9178	9178
16	झारखंड	17370	17370	19969	19969	21838	21838
17	कर्नाटक	54794	54794	72459	72459	89028	89028
18	केरल	19729	19729	30690	30690	40298	40298
19	लद्दाख	136	136	137	137	218	218
20	लक्षद्वीप	11	11	191	191	198	198
21	मध्य प्रदेश	50808	50808	61528	61528	67094	67094
22	महाराष्ट्र	103989	103989	125190	125190	147432	147432
23	मणिपुर	362	362	310	310	471	471
24	मेघालय	523	523	663	663	751	751
25	मिजोरम	84	84	133	133	156	156
26	नागालैंड	211	211	325	325	362	362
27	ओडिशा	19318	19318	25731	25731	28501	28501
28	पुदुचेरी	558	558	921	921	1086	1086
29	पंजाब	21364	21364	23314	23314	26486	26486
30	राजस्थान	72109	72109	85086	85086	78675	78675
31	सिक्किम	337	337	490	490	602	602
32	तमिलनाडु	29466	29466	44129	44129	53343	53343
33	तेलंगाना	40571	40571	50214	50214	58810	58810
34	त्रिपुरा	1607	1607	2134	2134	2581	2581
35	उत्तर प्रदेश	139774	139774	173845	173845	192311	192311
36	उत्तराखंड	11541	11541	13456	13456	15281	15281
37	पश्चिम बंगाल	64105	64105	77107	77107	94465	94465
	कुल	954199	954199	1167571	1167571	1343412	1343412

“उपभोक्ताओं द्वारा शिकायतें” के संबंध में माननीय सांसद श्रीमती गनीबेन नागाजी ठाकोर द्वारा पूछे गए दिनांक 10.12.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1839 के उत्तर के भाग (क) से (ड.) में उल्लिखित अनुलग्नक-II

क्र.सं	वर्ष राज्य	2022		2023		2024	
		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या	
		दर्ज किए गए	संचयी निपटान	दर्ज किए गए	संचयी निपटान	दर्ज किए गए	संचयी निपटान
	एनसीडीआरसी	5810	6384	4497	7230	3656	4125
1.	अंडमान व नोकोबार द्वीप समूह	23	36	8	2	10	1
2.	आंध्र प्रदेश	2678	3388	3391	3948	3213	2784
3.	अरुणाचल प्रदेश	22	19	39	30	42	23
4.	असम	553	619	559	520	532	589
5.	बिहार	5257	3054	4240	4877	3731	3253
6.	चंडीगढ़	2121	1659	1770	2631	1620	2097
7.	छत्तीसगढ़	2829	2364	3403	4669	3020	4875
8.	दिल्ली	4942	5150	5843	8704	5894	6904
9.	गोवा	177	180	214	379	250	245
10.	गुजरात	14676	16166	17570	18082	17451	13437
11.	हरियाणा	11958	9020	13241	11815	13005	10388
12.	हिमाचल प्रदेश	2267	1834	2408	2159	2196	2475
13.	झारखंड	1870	2124	1634	2042	1306	1413
14.	कर्नाटक	9032	12021	10391	12637	11464	10493
15.	केरल	6117	7222	8467	6715	11336	6964
16.	मध्य प्रदेश	16301	21194	11783	18401	10190	15538
17.	महाराष्ट्र	22588	16782	18415	7648	15320	15440
18.	मणिपुर	74	61	50	62	86	36
19.	मेघालय	67	191	55	60	68	48
20.	मिजोरम	67	107	64	53	99	57
21.	नागालैंड	13	15	12	12	5	1
22.	ओडिशा	4106	5188	5913	7146	5461	4658
23.	पुदुचेरी	45	55	93	145	132	172
24.	पंजाब	8141	8184	6955	8459	8418	7193
25.	राजस्थान	14796	11573	13624	12391	12028	11348
26.	सिक्किम	22	10	32	26	47	26
27.	तमिलनाडु	7079	10105	7120	9162	7141	7791
28.	तेलंगाना	4369	5395	3954	4581	3974	4088
29.	दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	18	2	19	0	9	0
30.	त्रिपुरा	512	596	223	264	238	170
31.	उत्तराखंड	2214	2250	1101	934	664	602
32.	उत्तर प्रदेश	20412	26112	19002	25832	17363	20473
33.	पश्चिम बंगाल	6350	7138	5662	6800	4897	4180
34.	जम्मू और कश्मीर	10	0	19	4	30	172
35.	लक्षद्वीप	0	0	4	0	2	2
कुल		177516	186198	171775	188420	164898	162061