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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 1899
जिसका उत्तर बुधवार, 11 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता न्याय परिदान तंत्र का सुदृढ़ीकरण

1899. श्री अनुराग शर्मा:

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

(क) सरकार द्वारा उत्तर प्रदेश के झांसी और ललितपुर जिलों में ई-दाखिल पोर्टल, आभासी उपभोक्ता न्यायालयों और सहायता तंत्रों सहित उपभोक्ता न्याय परिदान को सुदृढ़ करने के लिए उनके कार्यान्वयन और पहुंच के विशिष्ट संदर्भ सहित प्रौद्योगिकी-समर्थित और डिजिटल पहलों का ब्यौरा क्या है;

(ख) पिछले वर्ष के दौरान झांसी-ललितपुर और बुंदेलखंड क्षेत्र में दायर किए गए और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों की संख्या, आभासी सुनवाई, धन वापसी की सुविधा और ऑनलाइन प्लेटफार्मों के माध्यम से निपटाई गई शिकायतों के संदर्भ में इन पहलों के अंतर्गत क्या उपलब्धियां दर्ज की गई हैं;

(ग) झांसी और ललितपुर के अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाली अनुचित व्यापार प्रथाओं, भ्रामक विज्ञापनों और अधिक मूल्य निर्धारण को रोकने के लिए केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण द्वारा क्या विनियामक और प्रवर्तन कार्रवाई की गई है;

(घ) क्या सरकार का बुंदेलखंड में डिजिटल अवसंरचना, उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों और जिला स्तरीय उपभोक्ता आयोगों को और सुदृढ़ करने का विचार है ताकि शिकायतों का निवारण सुनिश्चित किया जा सके; और

(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क) और (ख) : विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल शुरू किया जिसका उद्देश्य माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/मशीन लर्निंग इंटीग्रेशन और फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल आधारित डैशबोर्ड जैसी आधुनिक सुविधाओं के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण को बढ़ाना है। यह मौजूदा सभी ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को एक एकल, स्केलेबल प्लेटफ़ॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ता बहुभाषी समर्थन के साथ कहीं से भी बिना किसी बाधा के शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके निवारण के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है। साथ ही, यह वर्चुअल

कोर्ट रूम की भी सुविधा देता है जो कहीं से भी मामलों की सुनवाई को सक्षम बनाता है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता को कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित करता है। वर्ष 2025 के दौरान बुंदेलखंड क्षेत्र के उपभोक्ता आयोगों में दायर एवं निपटाए गए उपभोक्ता मामलों की संख्या से संबंधित विवरण **अनुलग्नक** में दिया गया 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, ओडिया, 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 (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सऐप (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। 1185 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।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल 2025 से 31 दिसंबर 2025 के बीच उपभोक्ताओं को सफलतापूर्वक ₹46 करोड़ का रिफंड दिलाने में सहायता की है। यह महत्वपूर्ण प्रतितोष 31 क्षेत्रों में प्राप्त किया गया, जिसके अंतर्गत रिफंड दावों से संबंधित 69,058 उपभोक्ता शिकायतों का प्रभावी रूप से समाधान किया गया।

पिछले वर्ष के दौरान एनसीएच में उत्तर प्रदेश एवं मध्य प्रदेश में दर्ज किए गए तथा निपटाए गए शिकायतों का ब्यौरा निम्नानुसार है:

क्र. सं.	**वर्ष**	**राज्य**	**दर्ज किए गए शिकायतों की कुल संख्या**	**निपटाए गए शिकायतों की कुल संख्या**
1	2025	उत्तर प्रदेश (बुंदेलखंड क्षेत्र के 7 जिलों सहित)	2,72,248	2,64,945
2		मध्य प्रदेश (बुंदेलखंड क्षेत्र के 6 जिलों सहित)	85,967	83,414

(ग): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) को दिशा-निर्देश जारी करने और क्लास एक्शन शुरू करने के माध्यम से अनुचित व्यापार प्रथाओं से उत्पन्न होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने के लिए हस्तक्षेप करने का अधिकार है, जिसमें उत्पादों की वापसी, रिफंड और रिटर्न शामिल है। इसका मुख्य कार्य सार्वजनिक हित के लिए हानिकारक झूठे या भ्रामक विज्ञापनों को रोकना और विनियमित करना है।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशानिर्देश, 2022 को 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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित करते हुए 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।

5 जून, 2025 को केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने "एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म द्वारा अपने प्लेटफ़ॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाइज़री" जारी की थी। सभी ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म को परामर्शी जारी होने की तारीख से तीन माह के भीतर स्व-ऑडिट करने और स्व-घोषणा देने की सलाह दी गई है कि उनका प्लेटफ़ॉर्म किसी भी प्रकार के डार्क पैटर्न में शामिल नहीं है। 28 प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों ने स्वेच्छा से अपने स्व-घोषणा पत्र जमा किए हैं, जिसमें उन्होंने डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023 के अनुपालन की पुष्टि की है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 19 (2) में प्रावधान है कि यदि केंद्रीय प्राधिकरण, यह निर्धारित करने पर कि कोई विशेष मामला उस समय लागू किसी अन्य कानून के तहत स्थापित विनियामक के अधिकार क्षेत्र में आता है, तो वह अपनी रिपोर्ट के साथ मामले को संबंधित विनियामक को भेज सकता है। सीसीपीए की भूमिका सेक्टर नियामकों को इस तरह से पूरक बनाना है कि वह दोहराव, ओवरलैप या संभावित संघर्ष से बच सके। इसी तरह, अन्य मंत्रालयों/विनियामकों/प्राधिकरणों से संबंधित मामलों को केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा उनके अधिदेश और मौजूदा नियमों के अनुसार उचित कार्रवाई के लिए संबंधित मंत्रालय/विनियामक/प्राधिकरण को भेजा जाता है।

<u>सीसीपीए द्वारा जारी दिशानिर्देश</u>

(i) 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशानिर्देश,2022 जारी किए गए थे।

(ii) होटल और रेस्तरां सर्विस चार्ज नहीं लगाएंगे, इसके दिशानिर्देश 4 जुलाई, 2022 को जारी किए गए थे।

(iii) 30 नवंबर, 2023 को डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023 जारी किए गए थे।

(iv) 15 अक्टूबर, 2024 को ग्रीनवाशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024**,** जारी किए गए थे।

(v) 13 नवंबर, 2024 को कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के लिए दिशानिर्देश, 2024 जारी किए गए थे।

(vi) 27.05.2025 को ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर वॉकी टॉकीज सहित रेडियो उपकरणों की अवैध लिस्टिंग और बिक्री की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2025 जारी किए गए थे।

सीसीपीए द्वारा जारी एडवाईज़री

(i) एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म द्वारा अपने प्लेटफ़ॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में दिनांक 05.06.2025 की सीसीपीए एडवाईज़री।

(ii) कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर की बिक्री के माध्यम से उपभोक्ताओं के जीवन और सुरक्षा के लिए जोखिम पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाईज़री।

(iii) ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर औषधि और प्रसाधन सामग्री नियम, 1945 की अनुसूची (ङ) (1) में सूचीबद्ध सामग्री युक्त आयुर्वेदिक, सिद्ध और यूनानी दवाओं की बिक्री के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाईज़री।

(iv) ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर वायरलेस जैमर की अवैध सुविधा और बिक्री के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाईज़री।

(v) विक्रेताओं द्वारा मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म्स को प्रदान की गई जानकारी प्रदर्शित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 के संदर्भ में एडवाईज़री।

(vi) भ्रामक विज्ञापनों का सहारा लेने के लिए उपभोक्ता संरक्षण, 2019 के संदर्भ में एडवाईज़री।

(घ) और (ङ): राज्यों में उपभोक्ता आयोगों की स्थापना तथा उनके प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक सभी अवसंरचनाएँ उपलब्ध कराने की जिम्मेदारी राज्य सरकारों की होती है। हालांकि, केंद्र सरकार उपभोक्ता आयोगों के प्रभावी कामकाज के लिए आवश्यक न्यूनतम बुनियादी ढांचे (भवन और गैर-भवन दोनों) को सुनिश्चित करने और उपभोक्ता संरक्षण की साझा जिम्मेदारी का सम्मान करने के लिए संसाधनों में कमी को पूरा करने के लिए राज्य सरकारों को उपभोक्ता आयोगों के सुदृढ़ीकरण (एससीसी) स्कीम के तहत वित्तीय सहायता प्रदान कर रही है।

एससीसी स्कीम के तहत, निर्माण उद्देश्यों के लिए केंद्र सरकार की सहायता, जिला आयोग भवन के संबंध में 5,000 वर्ग फुट और राज्य आयोग भवन के संबंध में 11,000 वर्ग फुट के निर्मित क्षेत्र के निर्माण तक सीमित है, जिसमें मध्यस्थता केंद्र (राज्य आयोग और जिला आयोग दोनों के लिए) के निर्माण के लिए 1000 वर्ग फुट शामिल है।

गैर-भवन परिसंपत्तियों के लिए सहायता, राज्य आयोग के लिए 25.00 लाख रुपए और जिला आयोग के लिए 10.00 लाख रुपए की समग्र लागत सीमा के भीतर जारी की जाती है, चाहे उपभोक्ता आयोग कहीं भी हो।

उपभोक्ता मामले विभाग "उपभोक्ता आयोगों का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग" (कोन्फोनेट) नामक एक स्कीम भी संचालित करता है, जिसके अंतर्गत उपभोक्ता आयोगों के आईटी अवसंरचना को कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर तथा तकनीकी रूप से कुशल मानव संसाधन उपलब्ध कराकर सुदृढ़ किया जाता है। इस स्कीम के तहत, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एससीडीआरसी) की 35 पीठों पर वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग माध्यम से सुनवाई करने के लिए वीसी उपकरण लगाए गए हैं और उन्हें कार्यशील बना दिया गया है।

उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर और सोशल मीडिया सहित विभिन्न माध्यमों से देशव्यापी मल्टीमीडिया उपभोक्ता जागरूकता अभियान चला रहा है। विभाग प्रमुख मेलों/त्योहारों/कार्यक्रमों में भाग लेता है जहाँ बड़ी संख्या में लोग एकत्र हो सकते हैं। विभाग स्थानीय स्तर पर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए विभिन्न राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को सहायता अनुदान भी

जारी करता है। विभाग ने वर्ष 2022-23 में उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने और उनके अधिकारों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए एक शुभंकर "जागृति" लॉन्च किया है। जागृति को एक सशक्त युवा उपभोक्ता के रूप में प्रस्तुत किया गया है। गांव और ग्राम पंचायत स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता को मजबूत करने के उद्देश्य से, विभाग ने उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश सहित राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में ग्राम पंचायतों के लिए वर्चुअल क्षमता-निर्माण सत्रों की एक श्रृंखला भी आयोजित की है।

****

अनुलग्नक

उपभोक्ता न्याय परिदान तंत्र का सुदृढ़ीकरण के संबंध में 11.02.2026 को उत्तर दिए जाने वाले लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1899 के उत्तर के भाग (क) और (ख) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं.	**आयोग का नाम**	**दर्ज किए गए मामलों की संख्या**	**निपटाए गए मामलों की संख्या (इसमें पूर्व वर्षों में दर्ज किए गए तथा वर्तमान वर्ष में निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)**
1	बांदा	89	31
2	चित्रकूट	53	7
3	हमीरपुर	80	123
4	जालौन	72	134
5	झांसी	341	373
6	ललितपुर	111	122
7	महोबा	76	116
8	छतरपुर	264	192
9	दमोह	192	193
10	दतिया	96	49
11	पन्ना	48	44
12	सागर	317	389
13	टीकमगढ़	159	180
कुल		**1898**	**1953**

*****