

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3040
जिसका उत्तर बुधवार, 11 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

शिकायत निवारण और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच)

3040. कैप्टन बृजेश चौटा:

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

- (क) विगत तीन वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से दक्षिण कन्नड़ जिले में उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों का वर्ष-वार और क्षेत्र-वार व्यौरा क्या है;
- (ख) ऐसी शिकायतों के समाधान में औसतन कितना समय लगता है और एनसीएच अथवा केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के मानदंडों के अनुसार निर्धारित समय-सीमा के भीतर कितनी शिकायतों का सफलतापूर्वक निवारण किया जाता है;
- (ग) क्या सरकार ने मंगलौर जैसे टियर-II शहरों में शिकायत निवारण दक्षता अथवा शिकायत निवारण प्रवृत्तियों की कोई समीक्षा की है और यदि हां, तो ऐसी समीक्षा के निष्कर्ष क्या हैं; और
- (घ) क्या सरकार की बहुभाषी शिकायतों के निवारण, उपभोक्ता जागरूकता और त्वरित समाधान में सहायता करने के लिए मंगलौर में कोई क्षेत्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन केन्द्र या पहुँच इकाई स्थापित करने या उसका उन्नयन करने की योजना है और यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (घ): उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुँच 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 - 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।

1398 कंपनियों, 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। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ साझेदारी नहीं की है, उनके खिलाफ प्राप्त शिकायतें निवारण के लिए उन्हीं कंपनियों को भेज दी जाती हैं।

पिछले तीन वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से दक्षिण कन्नड़ जिले सहित कर्नाटक में उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या का वर्षवार और क्षेत्रवार विवरण **अनुलग्नक** में दिया गया है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने हेल्पलाइन पोर्टल पर प्राप्त सभी शिकायतों को संबोधित करने के लिए एक तंत्र स्थापित किया है। सीपीग्राम के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के लिए पिछले तीन वर्षों में औसत शिकायत निपटान समय नीचे दी गई तालिका में प्रदान किया गया है।

वर्ष	औसत निपटान समय (दिनों में)
2023	24
2024	18
2025	13

विभाग नियमित रूप से शिकायत संबंधी आंकड़ों की निगरानी करता है और गैर-अभिसरण कंपनियों की पहचान करता है। एनसीएच उन कंपनियों के साथ साझेदारी करता है जो कुशल उपभोक्ता शिकायत समाधान के लिए सक्रिय दृष्टिकोण रखती हैं और स्वैच्छिक आधार पर इस कार्यक्रम में शामिल होना चाहती हैं। यह शिकायतकर्ताओं के डेटा के साथ-साथ उनकी कंपनी से संबंधित एनसीएच में प्राप्त शिकायतों को भी उनके साथ साझा करता है, ताकि सहभागी सहयोग के माध्यम से स्वतंत्र, निष्पक्ष और त्वरित निवारण की सुविधा मिल सके, जो उपभोक्ताओं और कंपनियों दोनों के लिए लाभदायक हो

इस प्रयास में, एनसीएच वास्तविक समय में शिकायतों को अभिसरण भागीदारों को अग्रेषित करके उपभोक्ता शिकायतों की जवाबदेही और समय पर समाधान सुनिश्चित करता है। एक बार जब ये कंपनियां कन्वर्जेंस पार्टनर के रूप में शामिल हो जाती हैं, तो उन्हें एनसीएच के साथ मिलकर शिकायतों के त्वरित और प्रभावी समाधान को प्राथमिकता देनी होती है। यह साझेदारी बेहतर जवाबदेही सुनिश्चित करने और उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित समाधान करने में मदद करती है, जिससे अंततः देश भर के उपभोक्ताओं को लाभ होता है। एनसीएच ने कंपनियों को कन्वर्जेंस पार्टनर के रूप में पंजीकृत करने की प्रक्रिया को भी सरल बना दिया है, जिससे यह ऑनलाइन, परेशानी मुक्त और पारदर्शी हो गई है।

एक फीडबैक तंत्र लागू किया गया है, जिससे उपभोक्ता <https://consumerhelpline.gov.in/public/feedback> वेब लिंक पर जाकर और एक छोटा सा फॉर्म भरकर अपनी

प्रतिक्रिया और सुझाव साझा कर सकते हैं। उपभोक्ता संतुष्टि बढ़ाने और हेल्पलाइन की प्रभावशीलता में सुधार के लिए प्राप्त प्रतिक्रियाओं और सुझावों का नियमित रूप से विश्लेषण किया जाता है।

शिकायत निवारण को और बेहतर बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण कदम के रूप में, एनसीएच ने एनसीएच 2.0 पहल के भाग के रूप में एआई-आधारित स्पीच रिकॉग्निशन, एक अनुवाद प्रणाली और एक एआई सक्षम चैटबॉट की शुरुआत की है। इन तकनीकी प्रगति का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को और 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 होता है। एआई-सक्षम चैटबॉट वास्तविक समय में सहायता प्रदान करता है, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और समग्र उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाता है। ये अपग्रेड यह सुनिश्चित करते हैं कि विविध भाषाई पृष्ठभूमि वाले उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक समान पहुँच प्राप्त हो।

“शिकायत निवारण और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच)” के संबंध में दिनांक 11.03.2026 के लोक सभा अतारंकित प्रश्न संख्या 3040 के उत्तर के भाग (क) से (घ) में उल्लिखित अनुलग्नक

पिछले तीन वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से दक्षिण कन्नड़ जिले सहित कर्नाटक में उपभोक्ताओं से प्राप्त कुल शिकायतों का वर्ष-वार और क्षेत्रवार विवरण

वर्ष-वार

क्र. सं.	राज्य	2023	2024	2025
1	कर्नाटक (दक्षिण कन्नड़ जिले सहित)	72,459	89,028	1,27,944

क्षेत्र-वार

2023		
क्र. सं.	क्षेत्र का नाम	कुल
1	ई-कॉमर्स	30062
2	इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद	3864
3	बैंकिंग	3287
4	एजेंसी सेवाएं	3046
5	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स	3012
6	टेलीकॉम	2286
7	रिटेल आउटलेट	2261
8	ऑटोमोबाइल	1954
9	ब्रॉडबैंड और इंटरनेट	1793
10	डिजिटल भुगतान के माध्यम	1296
11	अन्य	19598
समग्र कुल		72,459

2024		
क्र. सं.	क्षेत्र का नाम	कुल
1	ई-कॉमर्स	28582
2	खाद्य	6935
3	एजेंसी सेवाएं	5097

4	कंज्यूमर ड्यूरैबल्स	4821
5	इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद	4489
6	ब्रॉडबैंड और इंटरनेट	4372
7	बैंकिंग	3888
8	ऑटोमोबाइल	2873
9	टेलीकॉम	2696
10	ट्रैवल और टूरिज्म	2689
11	अन्य	22586
समग्र कुल		89,028

2025		
क्र. सं.	क्षेत्र का नाम	कुल
1	ई-कॉमर्स	35458
2	खाद्य	10848
3	एजेंसी सेवाएं	7040
4	इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद	6268
5	कंज्यूमर ड्यूरैबल्स	5804
6	ट्रैवल और टूरिज्म	5337
7	ब्रॉडबैंड और इंटरनेट	4397
8	टेलीकॉम	3966
9	ऑटोमोबाइल	3656
10	बैंकिंग	3560
11	अन्य	41610
समग्र कुल		1,27,944
