

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3054
जिसका उत्तर बुधवार, 11 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

मरम्मत का अधिकार

3054. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत:
श्री सुरेश कुमार शेटकर:

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

- (क) क्या सरकार ने देशभर में मरम्मत का अधिकार (राइट टू रिपेयर) ढांचे के कार्यान्वयन की स्थिति की समीक्षा की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं;
- (ख) क्या कई उत्पाद श्रेणियां और प्रमुख ब्रांड वर्तमान में मरम्मत का अधिकार पहल के अंतर्गत शामिल नहीं हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस प्रकार के अपवर्जन के क्या कारण हैं;
- (ग) क्या सरकार को निर्माताओं से मरम्मत मैनुअल, स्पेयर पार्ट्स और डायग्नोस्टिक टूल्स की अनुपलब्धता के संबंध में शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो प्राप्त शिकायतों की संख्या कितनी है और उन पर क्या कार्रवाई की गई है;
- (घ) क्या उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स, उपकरण और ऑटोमोबाइल सहित अतिरिक्त क्षेत्रों में मरम्मत का अधिकार ढांचे का विस्तार करने के लिए कोई समय-सीमा निर्धारित की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ङ) क्या ऐसी शिकायतें प्राप्त हुई हैं जिनमें आरोप लगाया गया है कि ऑनलाइन उपभोक्ता मामले पोर्टल पर दर्ज की गई उपभोक्ता शिकायतों को शिकायतकर्ताओं की परामर्श या सहमति के बिना बंद किया जा रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (च): विभाग ने उपभोक्ताओं को अपने उत्पादों की मरम्मत के लिए जानकारी तक आसान पहुंच प्रदान करने और उन्हें इसका पुनः उपयोग करने में सक्षम बनाने के लिए राइट टू रिपेयर पोर्टल इंडिया (<https://righttorepairindia.gov.in/>) लॉन्च किया है।

राइट टू रिपेयर पोर्टल, भारत पर कुल 66 कंपनियों को शामिल किया गया है, जिनमें चार क्षेत्रों के प्रमुख ब्रांड शामिल हैं: ऑटोमोबाइल, कंज्यूमर ड्यूरेबल्स, मोबाइल तथा इलेक्ट्रॉनिक्स और कृषि उपकरण।

विभाग ने मोबाइल और इलेक्ट्रॉनिक क्षेत्रों के लिए राइट टू रिपेयर ढांचे पर एक राष्ट्रीय कार्यशाला आयोजित की। कार्यशाला का प्राथमिक लक्ष्य मोबाइल और इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों की मरम्मत और पुनः उपयोग में मौजूदा चुनौतियों का समाधान करना था। उद्देश्य यह सुनिश्चित करना था कि उत्पाद को विफल होने के लिए डिज़ाइन नहीं किया गया है, बल्कि लंबे समय तक चलने के लिए डिज़ाइन किया गया है ताकि उपभोक्ताओं को मरम्मत के विकल्पों की कमी या अत्यधिक मरम्मत लागत के कारण नए उत्पाद खरीदने के लिए मजबूर न किया जाए। कार्यशाला ने हितधारकों को मरम्मत की क्षमता तक पहुँच और उसका मूल्यांकन करने, उत्पाद डिज़ाइन में दीर्घायु को बढ़ावा देने और मोबाइल और इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पादों के पुनः उपयोग में उपभोक्ता अनुभव को बढ़ाने के लिए मरम्मत की जानकारी का लोकतंत्रीकरण करने के प्रमुख मापदंडों पर प्रोत्साहित किया।

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 - 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।

जो उपभोक्ता हेल्पलाइन पर अपनी शिकायत दर्ज करते हैं, जिसमें दोषपूर्ण उत्पादों के लिए रिफंड, उत्पादों की मरम्मत, बार-बार मरम्मत या दोषपूर्ण भागों को बदलने सहित वास्तविक समय में उनकी शिकायत की स्थिति को ट्रैक करने के लिए एक अद्वितीय डॉकेट नंबर प्रदान किया जाता है। 1,398 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। 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।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल 2025 और 31 जनवरी, 2026 के बीच उपभोक्ताओं को ₹52 करोड़ (लगभग) का रिफंड दिलाने में सफलता प्राप्त की है। यह महत्वपूर्ण निवारण 31 क्षेत्रों में हासिल किया गया, जिससे रिफंड दावों से संबंधित 79,521 उपभोक्ता शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित किया गया।

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।
