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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3184
जिसका उत्तर बुधवार, 11 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

डिजिटल न्याय के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण और त्वरित शिकायत निवारण

3184. श्री गणेश सिंह:

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

(क) क्या ई-दाखिल, ई-जागृति, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग और एआई-सक्षम राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) जैसे डिजिटल सुधारों से मामलों के निपटान में वास्तविक सुधार हुए हैं और यदि हां, तो लंबित मामलों में कितनी कमी आई है;
(ख) क्या यह तथ्य है कि वर्ष 2025 में, 1.4 लाख से अधिक मामलों का निपटान किया गया, 90,000 से अधिक वर्चुअल सुनवाई की गई और 42.6 करोड़ रुपए के रिफंड की सुविधा प्रदान की गई,
(ग) यदि हां, तो क्या सरकार इन डिजिटल प्रणालियों को जिला और ब्लॉक स्तर तक और मजबूत करने के लिए कोई कार्ययोजना तैयार कर रही है;
(घ) यदि हां, तो क्या सरकार का डिजिटल बाजारों में भ्रामक विज्ञापनों, डार्क पैटर्न और अनुचित व्यापार प्रथाओं को प्रभावी ढंग से विनियमित करने के लिए केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण, भारतीय मानक ब्यूरो, विधिक मापविज्ञान और निजी/शैक्षणिक संस्थानों के साथ सहयोग को और विस्तारित करने का विचार है; और
(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (ग): 2020 में लॉन्च हुए ई-दाखिल पोर्टल से ऑनलाइन फाइलिंग, फीस भुगतान और केस मॉनिटरिंग की सुविधा मिली। इसके अलावा, मौजूदा ऐप्लिकेशन को नवीनतम तकनीकों के साथ आधुनिक बनाने के लिए, विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल लॉन्च किया है, 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) 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। पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने, दस्तावेजों का डिजिटल सबमिशन, शुल्क का ऑनलाइन भुगतान करने और वर्चुअल कोर्टरूम का भी समर्थन करके निवारण प्राप्त करने के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिससे मामलों की दूरस्थ सुनवाई हो सके और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित हो सके। ये सुविधाएँ भौगोलिक बाधाओं, समय निर्धारण संबंधी टकराव और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी अड़चनों को दूर करती हैं। इसके अलावा, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग मोड के माध्यम से सुनवाई करने के लिए वीसी उपकरण पहले ही राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (एससीडीआरसी) की 35 पीठों पर स्थापित और कार्यात्मक बना दिए गए हैं।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम कर दी है और न्याय मिलने में तेजी लाई है। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) तथा चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, पुदुचेरी, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड के उपभोक्ता आयोगों ने जुलाई, 2025 के बाद 100% से अधिक निपटान दर प्राप्त की है। वर्ष 2025 में कुल 1,62,474 मामले दर्ज किए गए और 1,50,197 मामलों का निपटान किया गया, जो वर्ष 2024 की निपटान दर से बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है। इसके अलावा, 679 प्रवासी भारतीयों (एनआरआई) ने 28 फरवरी, 2026 तक विदेश से ई-जागृति पोर्टल का उपयोग करके अपनी शिकायतें दर्ज कीं।

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। 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।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल-हैंडलिंग क्षमता को काफी हद तक बढ़ा दिया है। एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या दिसंबर 2019 में 62,172 से दिसंबर 2025 में 3,59,336 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 1,47,635 हो गई है। इसके अतिरिक्त, व्हाट्सऐप के माध्यम से शिकायत पंजीकरण में भी तेजी आई है और इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से दर्ज शिकायतों का प्रतिशत दिसंबर

2023 में 12% से बढ़कर दिसंबर 2025 में 21% हो गया है, जो डिजिटल संचार चैनलों के प्रति बढ़ती प्राथमिकता को दर्शाता 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 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-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।

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।

(घ) और (ङ): 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 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। इनमें 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।

डार्क पैटर्न की पहचान करने और पारदर्शी, नैतिक और उपयोगकर्ता-केंद्रित ऑनलाइन वातावरण बनाने के लिए एक साथ काम करने हेतु हितधारकों की पहचान करने हेतु 5 जून, 2025 के कार्यालय ज्ञापन के अनुसार मंत्रालयों, राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधियों का एक संयुक्त कार्य समूह गठित किया गया है।

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 प्लेटफ़ॉर्मों पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाइज़री" जारी की थी।

29 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।

****