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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 5415
जिसका उत्तर बुधवार, 25 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों के विरुद्ध शिकायतें

5415. श्री श्यामकुमार दौलत बर्वेः

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

(क) क्या हाल के वर्षों में ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर भारी छूट के नाम पर भ्रामक विज्ञापनों, नकली या घटिया उत्पादों की बिक्री और उपभोक्ताओं के साथ धोखाधड़ी के संबंध में शिकायतों में काफी बढ़ोतरी हुई है;
(ख) यदि हां, तो विगत पांच वर्षों के दौरान प्राप्त कुल उपभोक्ता शिकायतों, उनके निवारण और चूककर्ता कंपनियों के विरुद्ध की गई-कार्रवाई का वर्ष-वार, राज्य-वार/संघ राज्यक्षेत्र-वार और प्लेटफार्म-वार ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या कई मामलों में उपभोक्ताओं को उत्पादों की वास्तविक कीमत, गुणवत्ता और वारंटी के संबंध में स्पष्ट जानकारी नहीं दी जाती है;
(घ) यदि हां, तो क्या सरकार ने इन मुद्दों की समीक्षा की है और ई-कॉमर्स कंपनियों और विक्रेताओं के लिए सख्त दिशानिर्देश लागू करने या दंडात्मक उपाय करने पर विचार किया है; और
(ङ) यदि हां, तो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सरकार द्वारा उठाए गए ठोस कदमों का ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (ङ): पिछले पाँच वर्षों के दौरान, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर भ्रामक विज्ञापनों और नकली या घटिया उत्पादों की बिक्री के संबंध में प्राप्त हुई और निपटाई गई शिकायतों का वर्ष-वार, राज्य/केंद्र शासित प्रदेश-वार और माध्यम-वार ब्यौरा **अनुलग्नक** में दिया गया है।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच), उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं हेतु देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण के लिए 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।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल, 2025 और 31 जनवरी, 2026 के बीच उपभोक्ताओं को ₹52 करोड़ का रिफंड दिलाने में सफलता प्राप्त की है। मुकदमेबाज़ी-पूर्व चरण पर यह महत्वपूर्ण निवारण 31 क्षेत्रों (ई-कॉमर्स क्षेत्र से संबंधित शिकायतों के लिए 36.80 करोड़ रुपये सहित) में हासिल किया गया, जिससे रिफंड दावों से संबंधित 79,521 उपभोक्ता शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित किया गया।

ई-कॉमर्स क्षेत्र में उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से सुरक्षित रखने के उद्देश्य से, विभाग ने 23 जुलाई, 2020 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं। ये नियम ई-कॉमर्स संस्थाओं के कर्तव्यों, मार्केटप्लेस संस्थाओं की देनदारियों, मार्केटप्लेस पर विक्रेताओं की जिम्मेदारियों और इन्वेंट्री-आधारित ई-कॉमर्स संस्थाओं के कर्तव्यों को रेखांकित करते हैं।

इन नियमों के तहत, ई-कॉमर्स संस्थाओं के लिए एक शिकायत अधिकारी नियुक्त करना और उस अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण अपने प्लेटफॉर्म पर प्रमुखता से प्रदर्शित करना अनिवार्य है। शिकायत अधिकारी को उपभोक्ता की शिकायतों को, प्राप्ति के 48 घंटों के भीतर उन्हें स्वीकार करना होगा और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक महीने के भीतर उनका निवारण करना होगा। ई-कॉमर्स संस्थाओं को यह भी प्रयास करना आवश्यक है कि वे राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) की अभिसरण प्रक्रिया में भागीदार बनें। साथ ही, उन्हें एक ही श्रेणी के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव करने या अनुचित लाभ कमाने के लिए कीमतों में हेरफेर करने से प्रतिबंधित किया गया है।

मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स संस्थाओं को विक्रेताओं से यह सुनिश्चित करने के लिए वचनबद्धता प्राप्त करनी होगी कि उत्पाद विवरण, चित्र और अन्य सामग्री सामान या सेवाओं के स्वरूप, प्रकृति, गुणवत्ता और विशेषताओं से सटीक रूप से मेल खाती हो। उन्हें विक्रेताओं का विवरण जिसमें व्यवसाय का नाम, भौगोलिक पता, ग्राहक सेवा संपर्क विवरण, रेटिंग और फ़ीडबैक शामिल हों तथा रिटर्न, रिफ़ंड, एक्चेंज, वारंटी, डिलीवरी, भुगतान के तरीके और शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित पूरी जानकारी प्रमुखता से प्रकाशित करनी चाहिए। विक्रेताओं के लिए यह सुनिश्चित करना भी आवश्यक है कि उनके विज्ञापन, वस्तुओं या सेवाओं की वास्तविक विशेषताओं और उपयोग की शर्तों के अनुरूप हों। साथ ही, उन्हें भ्रामक समीक्षाएं पोस्ट करने या उत्पाद की विशेषताओं को गलत तरीके से प्रस्तुत करने से भी प्रतिबंधित किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) नामक एक कार्यकारी संस्था 24.07.2020 को अस्तित्व में आई। इसे हस्तक्षेप करने, उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापनों, अनुचित व्यापार प्रथाओं आदि से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और क्लास एक्शन शुरू करने के लिए डिज़ाइन किया गया है; इसमें उत्पादों को वापस मंगाना, रिफंड और रिटर्न शामिल है। 09.03.2026 तक, सीसीपीए ने क्लास एक्शन के 477 नोटिस जारी किए हैं, ₹3,00,40,500 की राशि का जुर्माना लगाया है, और ₹1,56,10,500 का जुर्माना प्राप्त होने के बाद 177 मामलों को बंद कर दिया है।

सीसीपीए ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन और अनुचित व्यापार प्रथाओं के लिए कई संस्थाओं के विरुद्ध कार्रवाई की है। इन कार्रवाइयों में ऑनलाइन प्लेटफॉर्मों के माध्यम से विपणन किए गए कुछ निम्न-गुणवत्ता वाले उत्पादों से संबंधित भ्रामक विज्ञापनों को हटाना, अनिवार्य गुणवत्ता मानकों और गुणवत्ता नियंत्रण आदेशों का उल्लंघन करके बेचे जा रहे उत्पादों को वापस बुलाना शामिल है। नकली प्रमाणन चिह्नों वाले उत्पादों की बिक्री और भ्रामक दावों के लिए संस्थाओं के विरुद्ध दंडात्मक कार्रवाई भी की गई है।

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों पर अनिवार्य बीआईएस मानकों को पूरा न करने वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री के विरुद्ध सीसीपीए ने कार्रवाई की है। सीसीपीए ने उपभोक्ताओं के हितों और उनकी सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए, ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों और उनके विक्रेताओं को निर्देश दिया कि वे उनके द्वारा बेचे गए कुल 5507 बिना आईएसआई मार्क वाले घरेलू प्रेशर कुकर वापस मंगा लें। सीसीपीए ने ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों के विक्रेताओं को 818 खिलौने भी वापस मंगाने का निर्देश दिया, और उन खिलौनों पर जुर्माना भी लगाया जो ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म पर खिलौनों के लिए अधिसूचित अनिवार्य मानकों और क्यूसीओ का उल्लंघन करते हुए बेचे जा रहे थे।

सीसीपीए ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18(2)(ञ) के तहत सुरक्षा नोटिस जारी किए हैं, जो उपभोक्ताओं को अनिवार्य सुरक्षा मानकों के अनुरूप न होने वाले सामान की खरीद के खिलाफ सचेत करते हैं, जिनमें हेलमेट, प्रेशर कुकर, कुकिंग गैस सिलेंडर और कुछ घरेलू बिजली के उपकरण शामिल हैं।

सीसीपीए ने उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 के तहत, मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर विक्रेताओं द्वारा दी गई जानकारी के प्रदर्शन के संबंध में 30 सितंबर, 2021 को एक एडवाइज़री जारी की है। इस एडवाइज़री में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह सुनिश्चित करने का प्रावधान है कि मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स संस्थाएं अपने प्लेटफॉर्म पर विक्रेताओं द्वारा दी गई सभी प्रासंगिक जानकारी को स्पष्ट और सुलभ तरीके से प्रदर्शित करें, जिसमें विक्रेता और शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण भी शामिल हो, ताकि उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके और ई-कॉमर्स के माध्यम से सामान या सेवाएं खरीदने वाले उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी शिकायत निवारण की सुविधा प्रदान की जा सके।

सीसीपीए ने 14.07.2022 को ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के लिए एक एडवाइज़री जारी की। यह एडवाइज़री कुछ आयुर्वेदिक, सिद्ध और यूनानी औषधियों की ऑनलाइन बिक्री से संबंधित थी जिनमें औषधि और प्रसाधन सामग्री नियम, 1945 की अनुसूची ङ(1) में सूचीबद्ध घटक शामिल हैं, जिनमें संभावित रूप से खतरनाक तत्व हो सकते हैं और इसलिए इनका सेवन केवल चिकित्सा देख-रेख के तहत ही किया जाना चाहिए। तदनुसार, ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों को यह सुनिश्चित करने की सलाह दी गई है कि ऐसी दवाएं तभी बेची जाएं, जब उपभोक्ता द्वारा प्लेटफ़ॉर्म पर किसी पंजीकृत आयुर्वेद, सिद्ध या यूनानी चिकित्सक का वैध पर्चा अपलोड किया गया हो; ऐसा इसलिए किया गया है, ताकि असुरक्षित सेल्फ़-मेडिकेशन को रोका जा सके और उपभोक्ताओं को ऐसी दवाओं के बिना किसी की देखरेख के इस्तेमाल से जुड़े संभावित स्वास्थ्य जोखिमों से बचाया जा सके।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 अधिसूचित किए हैं। इन दिशानिर्देशों में, अन्य बातों के साथ-साथ, किसी विज्ञापन के गैर-भ्रामक और वैध होने की शर्तें; ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म सहित विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनदाता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य शामिल हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, 30 नवंबर, 2023 को "डार्क पैटर्न के निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023" जारी किए, जिसमें ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध किया गया है। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफ़ेस इंटरफेरेंस, बेट और स्विच, ड्रिप प्राइसिंग, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

सीसीपीए ने 5 जून, 2025 को "ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म द्वारा अपने प्लेटफ़ॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए 'स्व-ऑडिट' संबंधी एक एडवाइज़री" भी जारी की, जिसका उद्देश्य एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र तैयार करना है। 29 प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म ने स्वेच्छा से अपने स्व घोषणा पत्र जमा किए हैं, जिनमें उन्होंने 'डार्क पैटर्न के निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023' के अनुपालन की पुष्टि की है।

सीसीपीए ने ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म पर वॉकी-टॉकी सहित रेडियो उपकरणों की अवैध लिस्टिंग और बिक्री के निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2025 भी जारी किए हैं। ये दिशानिर्देश 446.0–446.2 मेगा हर्ट्ज़ फ्रीक्वेंसी बैंड से बाहर काम करने वाले वायरलेस उपकरणों की अनधिकृत बिक्री पर रोक लगाने के लिए जारी किए गए हैं। ऐसे उपकरण उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए जोखिम उत्पन्न कर सकते हैं, उनकी कानूनी स्थिति के बारे में उन्हें गुमराह कर सकते हैं, और कानून प्रवर्तन तथा आपातकालीन सेवाओं द्वारा उपयोग किए जाने वाले महत्वपूर्ण संचार नेटवर्क में बाधा डाल सकते हैं। इसके अलावा, सीसीपीए ने अलग-अलग प्लेटफ़ॉर्म पर 16,970 से ज़्यादा ऐसे वॉकी-टॉकी लिस्टिंग की पहचान करने के बाद यह कार्रवाई की है, जो नियमों का पालन नहीं कर रहे थे। साथ ही, सीसीपीए ने मीशो, फ्लिपकार्ट, अमेज़न और मेटा प्लेटफॉर्म्स इंक. पर 10-10 लाख रुपये का, और चिमिया, जियोमार्ट, टॉक प्रो तथा मास्कमैन टॉयज़ पर 1-1 लाख रुपये का जुर्माना भी लगाया है।

सीसीपीए ने एक प्रमुख ईकॉमर्स प्लेटफॉर्म पर- नकली और घटिया वस्तुओं की बिक्री के खिलाफ कार्रवाई की है। इसमें दवाइयों, कॉस्मेटिक्स, ब्यूटी उत्पादों और कपड़ों जैसी नकली तथा जाली वस्तुओं के प्रचार और बिक्री के मामले शामिल थे। इसके अतिरिक्त ब्रांडेड उत्पादों पर एमआरपी और छूट का भ्रामक प्रदर्शन, नकली लिस्टिंग के साथ भ्रामक लेबल का उपयोग, तथा प्रिस्क्रिप्शन के बिना शेड्यूल-एच दवाइयों की बिक्री को बढ़ावा देने जैसे मामलों पर भी कार्रवाई की गई। प्लेटफ़ॉर्म को अपनी उचित जाँच पड़ताल और निगरानी तंत्र को मज़बूत करने का निर्देश दिया गया।- इन विनियामक हस्तक्षेपों के परिणामस्वरूप, प्लेटफ़ॉर्म ने उन्नत आंतरिक पहचान और फ़िल्टरिंग प्रणालियाँ लागू कीं, और अपने प्लेटफ़ॉर्म से नकली लिस्टिंग को बड़े पैमाने पर हटाने की जानकारी दी। कंपनी ने बताया कि 04 अगस्त ,2022 से 05 जून 2025 के बीच, अपलोड की गई 40,19,27,610 लिस्टिंग में से कुल 1,21,31,880 उत्पाद लिस्टिंग को नकली पाए जाने पर हटा दिया गया; इनमें अप्रैल 2023 से सितंबर 2024 के दौरान हटाई गई 69,63,556 नकली लिस्टिंग और सितंबर 2024 से मई 2025 के दौरान हटाई गई 12,35,469 लिस्टिंग शामिल हैं।

वर्ष 2020 से अब तक, विधिक मापविज्ञान द्वारा विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 के उल्लंघन के लिए 997 नोटिस जारी किए गए हैं। ये उल्लंघन अनिवार्य जानकारी, जैसे कि मूल देश, एमआरपी, शुद्ध मात्रा आदि की घोषणा न करने से संबंधित थे, जिसके परिणामस्वरूप विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 की धारा 48 के तहत 1.03 करोड़ रुपये का कंपाउंडिंग शुल्क लगाया गया। इन नोटिसों में ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर बिना सत्यापन वाले तौल तराजू/उपकरणों की बिक्री भी शामिल है।

वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप, सभी हितधारकों के परामर्श से सुरक्षा प्रतिज्ञा को अंतिम रूप दिया गया है; यह ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों की एक स्वैच्छिक सार्वजनिक प्रतिबद्धता है, जिसका उद्देश्य ऑनलाइन बेचे जाने वाले सामान की सुरक्षा सुनिश्चित करना है। यह पहल ई-कॉमर्स क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण को मज़बूत बनाती है। विभिन्न ई-कॉमर्स कंपनियों, जैसे कि टाटा डिजिटल, टाटा 1एमजी, बिगबास्केट, टाटा क्लिक, क्रोमा, स्विगी, ओला, जोमैटो, अजियो, जियोमार्ट, नेटमेड्स, मीशो आदि ने उपभोक्ता सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा प्रतिज्ञा पर हस्ताक्षर किए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23.11.2022 को ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा और संरक्षण के लिए 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं — उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' नामक एक रूपरेखा अधिसूचित की है। ये मानक स्वैच्छिक हैं और हर उस ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ताओं की समीक्षाएँ प्रकाशित करता है। इन मानकों के मार्गदर्शक सिद्धांत हैं—सत्यनिष्ठा, सटीकता, निजता, सुरक्षा, पारदर्शिता, सुलभता और जवाबदेही।

उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा हेतु, केंद्र सरकार ने 635 उत्पादों के लिए बीआईएस प्रमाणीकरण अनिवार्य किया है। ऐसे उत्पादों को वैध बीआईएस प्रमाणीकरण के बिना बनाया, बेचा, आयात, संग्रहीत या बिक्री के लिए प्रदर्शित नहीं किया जा सकता। उत्पादों की संबंधित भारतीय मानकों के अनुरूपता की जाँच करने के बाद प्रमाणन प्रदान किया जाता है। पिछले दो वर्षों के दौरान, बीआईएस ने ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म से खरीदे गए 209 नमूनों की जाँच की है, ताकि यह सत्यापित किया जा सके कि वे संबंधित भारतीय मानकों के अनुरूप हैं या नहीं। इनमें से, 144 नमूने भारतीय मानकों के अनुरूप पाए गए।

पिछले दो वर्षों के दौरान बीआईएस ने ई-कॉमर्स गोदामों और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर काम करने वाले विक्रेताओं के परिसरों में 79 तलाशी और जब्ती अभियान चलाए। ये विक्रेता अमेज़न, बिगबास्केट, ब्लिंकिट, फ्लिपकार्ट, मीशो और मिंत्रा जैसे प्लेटफॉर्म पर कार्यरत थे। ये अभियान विभिन्न राज्यों में चलाए गए, जिनमें आंध्र प्रदेश, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, ओडिशा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश और उत्तराखंड शामिल हैं।

*****

अनुलग्नक

"ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों के विरुद्ध शिकायतें" के संबंध में 25.03.2026 को उत्तर दिए जाने वाले लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5415 के उत्तर के भाग (क) से (ङ) में उल्लिखित अनुलग्नक।

पिछले पाँच वर्षों के दौरान भ्रामक विज्ञापनों तथा नकली या घटिया उत्पादों की बिक्री के संबंध में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर प्राप्त शिकायतों का वर्ष-वार, राज्य/केंद्र शासित प्रदेश-वार और माध्यम-वार ब्यौरा।

क्र. सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश	2021		2022		2023		2024		2025	
		प्राप्त हुए	निपटाए गए	प्राप्त हुए	निपटाए गए	प्राप्त हुए	निपटाए गए	प्राप्त हुए	निपटाए गए	प्राप्त हुए	निपटाए गए
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	1	1	4	4	2	2	1	1	6	6
2.	आंध्र प्रदेश	53	53	202	202	362	362	312	312	426	426
3.	अरुणाचल प्रदेश	3	3	13	13	22	22	43	43	11	11
4.	असम	26	26	54	54	136	136	89	89	152	152
5	बिहार	81	81	354	354	548	548	474	474	914	914
6.	चंडीगढ़	7	7	19	19	34	34	36	36	39	39
7.	छत्तीसगढ	16	16	58	58	85	85	92	92	163	163
8.	दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव	0	0	9	9	4	4	6	6	6	6
9.	दिल्ली	172	172	572	572	875	875	800	800	1142	1142
10.	गोवा	4	4	13	13	30	30	33	33	27	27
11.	गुजरात	106	106	317	317	568	568	517	517	1015	1015
12.	हरियाणा	109	109	347	347	556	556	437	437	721	721
13.	हिमाचल प्रदेश	17	17	35	35	62	62	51	51	96	96
14.	जम्मू और कश्मीर	15	15	42	42	73	73	51	51	120	120
15.	झारखंड	25	25	122	122	153	153	161	161	273	273
16.	कर्नाटक	101	101	535	535	1114	1114	652	652	1150	1150
17.	केरल	50	50	235	235	472	472	460	460	589	589
18.	लद्दाख	0	0	0	0	0	0	1	1	8	8
19.	लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20.	मध्य प्रदेश	88	88	293	293	468	468	395	395	782	782
21.	महाराष्ट्र	199	199	641	641	1275	1275	1010	1010	1628	1628
22.	मणिपुर	0	0	7	7	6	6	5	5	14	14

23.	मेघालय	0	0	10	10	6	6	6	6	5	5
24.	मिजोरम	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2
25.	नागालैंड	3	3	2	2	3	3	0	0	12	12
26.	ओडिशा	24	24	139	139	272	272	196	196	312	312
27.	पुदुचेरी	1	1	1	1	6	6	7	7	26	26
28.	पंजाब	46	46	159	159	214	214	205	205	330	330
29.	राजस्थान	152	152	477	477	692	692	558	558	1104	1104
30.	सिक्किम	0	0	6	6	5	5	6	6	12	12
31.	तमिलनाडु	46	46	178	178	330	330	295	295	902	902
32.	तेलंगाना	45	45	198	198	439	439	376	376	581	581
33.	त्रिपुरा	0	0	8	8	15	15	20	20	17	17
34.	उत्तर प्रदेश	219	219	818	818	1537	1537	1165	1165	2186	2186
35.	उत्तराखंड	25	25	68	68	132	132	126	126	195	195
36.	पश्चिम बंगाल	89	89	420	420	892	892	636	636	1080	1080

क्र.सं.	**माध्यम वार**	**2021**		**2022**		**2023**		**2024**		**2025**	
		प्राप्त हुए	**निपटाए गए**	**प्राप्त हुए**	**निपटाए गए**	**प्राप्त हुए**	**निपटाए गए**	**प्राप्त हुए**	**निपटाए गए**	**प्राप्त हुए**	**निपटाए गए**
1.	By Web	772	772	3304	3304	5585	5585	3030	3030	3993	3993
2.	By Phone	206	206	893	893	1172	1172	1749	1749	6969	6969
3.	NCH APP	546	546	1774	1774	3589	3589	2429	2429	961	961
4.	WhatsAPP	0	0	0	0	713	713	1773	1773	3437	3437
5.	UMANG	81	81	351	351	277	277	147	147	117	117
6.	SMS	12	12	5	5	16	16	28	28	187	187
7.	Others	106	106	29	29	37	37	67	67	382	382

*****