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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 6102
जिसका उत्तर बुधवार, 01 अप्रैल, 2026 को दिया जाएगा

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच)

6102. श्री हँसमुखभाई सोमाभाई पटेल:

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

(क) क्या वर्ष 2026 की पहली तिमाही के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर खाद्य अपमिश्रण, विशेष रूप से दुग्ध उत्पादों, मसालों और खाद्य तेलों से संबंधित शिकायतों में काफी वृद्धि हुई है;
(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) वित्त वर्ष 2024-25 में दोषी खाद्य व्यवसाय संचालकों (एफबीओ) के विरुद्ध दर्ज किए गए 12,057 कानूनी मामलों में प्रभावित उपभोक्ताओं को समय पर मुआवजा दिया जाना सुनिश्चित करने के उद्देश्य से सरकार स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय के साथ किस प्रकार सहयोग कर रही है; और
(घ) संदिग्ध खाद्य नमूनों के परीक्षण की स्थिति पर नज़र रखने के लिए उपभोक्ताओं को सक्षम बनाने हेतु 'ई-जागृति' पोर्टल को राज्य-स्तरीय खाद्य सुरक्षा प्रयोगशालाओं के साथ एकीकृत करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

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

(क) से (घ): एफएसएसएआई, फोएससीओएस पर एक समर्पित उपभोक्ता शिकायत पोर्टल संचालित करता है, जो एक ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र है (https://foscos.fssai.gov.in/consumergrievance/)। उपभोक्ता पोर्टल पर शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, जिसके बाद एक यूनिक कोड/टिकट नंबर जेनरेट होता है और पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को सूचित किया जाता है। ऑनलाइन प्रणाली के अनुसार, शिकायत पहले संबंधित खाद्य व्यवसाय संचालक (एफबीओ) को प्रेषित की जाती है। यदि उपभोक्ता एफबीओ के उत्तर से संतुष्ट नहीं होता है या उन मामलों में जहाँ एफबीओ उत्तर देने में विफल रहता है, तो शिकायत को बाद की कार्रवाई के लिए संबंधित राज्य/केंद्रीय खाद्य प्राधिकरण को भेज दिया जाता है।

वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान, खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 तथा उसके तहत बनाए गए नियमों के प्रावधानों के अंतर्गत, न्यायालयों में कुल 12,057 न्यायिक मामले शुरू किए गए। इनमें 11,358 सिविल मामले (निर्णयन) और 699 आपराधिक मामले (अभियोजन) शामिल हैं।

उसी वर्ष, 8,636 सिविल मामलों में दंड के साथ निर्णय दिया गया और 179 आपराधिक मामलों में दोषसिद्धि हुई। तदनुसार, संबंधित न्यायालयों द्वारा लगाए गए दंड की राशि सिविल मामलों में ₹36,43,90,416/- और आपराधिक मामलों में ₹ 28,23,001/- रही। इसमें पिछले वर्षों में शुरू किए गए मामले भी शामिल हैं, न कि केवल वित्तीय वर्ष 2024-25 के मामले।

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। 1398 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।

जनवरी 2026 से फरवरी 2026 और जनवरी 2025 से फरवरी 2025 की अवधि के दौरान एनसीएच पर दर्ज खाद्य मिलावट से संबंधित शिकायतों का विवरण निम्नलिखित है:

अवधि	**दर्ज शिकायतों की संख्या**
जनवरी 2026 से फरवरी 2026	250
जनवरी 2025 से फरवरी 2025	331

शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने तथा उपभोक्ता शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय और भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) सहित संबंधित मंत्रालयों, विभागों और विनियामकों के साथ बैठकें आयोजित की जाती हैं।

1 जनवरी, 2025 को विभाग द्वारा शुरू किए गए "ई-जागृति" पोर्टल का उद्देश्य 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 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 और किसी भी जगह से वर्चुअल सुनवाई की सुविधा देकर उन्हें आसान, पारदर्शी और प्रभावशाली तरीका देने के लिए डिज़ाइन 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। ये फीचर भौगोलिक बाधाओं, समय निर्धारण संबंधी समस्याएं और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी बाधाओं का समाधान करती हैं। ई-जागृति ने भौतिक कार्रवाई पर निर्भरता कम कर दी है और न्याय प्रदान करने में तेजी ला दी है।

****