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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 825
जिसका उत्तर बुधवार, 04 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता शिकायतों का निवारण

825. श्री वीरेन्द्र सिंह:

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

(क) क्या सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत देशभर में उपभोक्ता शिकायतों के निवारण की वर्तमान स्थिति की समीक्षा की है;
(ख) क्या कई जिलों में, विशेषकर उत्तर प्रदेश के चंदौली जिले में, उपभोक्ता मंच या उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की सुविधा पूरी तरह से उपलब्ध नहीं है या वहां लंबित मामलों की संख्या बहुत अधिक है;
(ग) क्या सरकार के पास उन जिलों की सूची है जहां उपभोक्ताओं को न्याय मिलने में विलंब की स्थिति का सामना करना पड़ रहा है; और
(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा, विशेषकर चंदौली जिले में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए क्या कदम उठाए गए हैं या उठाए जाने का विचार है?

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

(क) से (घ): उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए "उपभोक्ता आयोग" के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है। चंदौली जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के समक्ष 1,469 उपभोक्ता मामले दायर किए गए हैं, जिनमें से 1,099 मामलों का निपटान किया जा चुका है।

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटान किया जाएगा और जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, वहां विपरीत पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निपटान करने का प्रयास किया जाएगा और यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है तो पांच महीने के भीतर।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कहा गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा, जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा स्थगन देने के कारणों को आयोग द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया जाए।

1 जनवरी, 2025 को उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा शुरू किए गए "ई-जागृति" पोर्टल का 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) को 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। यह प्रणाली रियल-टाइम डेटा एक्सेस, स्वचालित वर्कफ्लो और न्यायाधीशों व अधिवक्ताओं जैसे हितधारकों के लिए उपलब्ध उपकरणों के माध्यम से शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सुगम बनाती है। यह प्लेटफॉर्म डिजिटल केस फाइलिंग, दस्तावेज एक्सचेंज और ऑटोमेटेड एसएमएस/ईमेल नोटिफिकेशन की सुविधा देता है। फीचर्स में चैटबॉट हेल्प सिस्टम, वॉयस-टू-टेक्स्ट कैपेबिलिटी और दृष्टिबाधित और बुज़ुर्गों के लिए एक्सेसिबिलिटी सपोर्ट शामिल हैं। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके निवारण के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए तैयार 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।

साथ ही, 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। 1185 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।

******