

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2773
जिसका उत्तर बुधवार, 5 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

एनसीएच पर शिकायत पंजीकरण का माध्यम

2773. डॉ. अमोल रामसिंग कोल्हे:
श्री भास्कर मुरलीधर भगरे:
प्रो. वर्षा एकनाथ गायकवाड़:
श्रीमती सुप्रिया सुले:
श्री धैर्यशील राजसिंह मोहिते पाटील:

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

- (क) वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र के रूप में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का ब्यौरा क्या है और महाराष्ट्र राज्य के विशेष संदर्भ में प्राप्त और निस्तारित उपभोक्ता शिकायतों की संख्या कितनी है और किन भाषाओं में सहायता प्रदान की गई है और शिकायत पंजीकरण का माध्यम क्या है;
- (ख) पिछले तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान महाराष्ट्र से मुंबई, पुणे और नागपुर की शिकायतों सहित, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के माध्यम से श्रेणी-वार प्राप्त और निस्तारित शिकायतों का ब्यौरा क्या है;
- (ग) दक्षता, पारदर्शिता और प्रतिक्रियात्मकता में सुधार के लिए केंद्रीयकृत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली में की गई तकनीकी प्रगति का ब्यौरा क्या है;
- (घ) महाराष्ट्र में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की अधिक से अधिक जागरूकता फैलाने और पहुंच बढ़ाने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) उपभोक्ता शिकायतों का समयबद्ध निवारण सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा क्या उपाए किए गए हैं तथा पिछले तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान महाराष्ट्र से प्राप्त शिकायतों का औसत निस्तारण में समय कितना है?

उत्तर

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

(क) से (ङ): 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। 1,853 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का अपनी 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 भागीदारी नहीं की है, उनके खिलाफ प्राप्त शिकायतें निवारण के लिए उन्हीं कंपनियों को भेज दी जाती हैं।

महाराष्ट्र राज्य के विशेष संदर्भ में, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के टोल-फ्री नंबर 1915 पर मराठी भाषा में प्राप्त कॉलों की संख्या में पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान निरंतर एवं उल्लेखनीय वृद्धि दर्ज की गई है, जो वर्ष 2023-24 में 31,207 से बढ़कर वर्ष 2024-25 में 52,696 तथा वर्ष 2025-26 में 1,03,577 हो गई, जिससे राज्य में उपभोक्ता जागरूकता में निरंतर वृद्धि तथा शिकायत निवारण के लिए सुलभ एवं भाषाई रूप से समावेशी प्लेटफॉर्म के रूप में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर बढ़ते विश्वास का स्पष्ट संकेत मिलता है।

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान महाराष्ट्र राज्य से, जिसमें मुंबई, पुणे तथा नागपुर से प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) द्वारा प्राप्त एवं निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या का ब्यौरा **अनुलग्नक** में दिया गया है। शिकायतों की संख्या में हुई वृद्धि विभाग द्वारा संचालित निरंतर जन-जागरूकता अभियानों तथा बहु-चैनल डिजिटल पहलों के परिणामस्वरूप शिकायत निवारण के एक प्रभावी तंत्र के रूप में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के प्रति उपभोक्ताओं की बढ़ती जागरूकता, पहुंच और विश्वास को परिलक्षित करती है।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल हैंडलिंग क्षमता में उल्लेखनीय वृद्धि की है। एनसीएच पर प्राप्त कॉलों की संख्या जून, 2019 में 67,333 से बढ़कर जून, 2026 में 3,11,100 हो गई है। यह वृद्धि हेल्पलाइन में उपभोक्ताओं के बढ़ते विश्वास को दर्शाती है। इसी प्रकार, प्रति माह पंजीकृत शिकायतों की औसत संख्या वर्ष 2017 में 37,062 से बढ़कर वर्ष 2026 (जनवरी, 2026 से जून, 2026) में 1,97,000 से अधिक 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 माध्यमों के प्रति बढ़ती प्राथमिकता को दर्शाता है। वास्तविक संख्या के संदर्भ में, व्हाट्सऐप के माध्यम से प्राप्त शिकायतें वर्ष 2024 में 2.48 लाख से बढ़कर वर्ष 2025 में 3.98 लाख हो गईं, जबकि केवल जनवरी, 2026 से जून, 2026 की अवधि के दौरान ही इस माध्यम से 2.2 लाख से अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) की वेबसाइट को भी उन्नत किया गया है, ताकि यह मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में शिकायत निवारण चाहने वाले भारत भर के उपभोक्ताओं के लिए पहुंच का केंद्रीय बिंदु बन सके। इस वेबसाइट में उन्नत कार्यक्षमता, आधुनिक सुविधाएं और उपयोगकर्ता-केंद्रित डिज़ाइन के साथ बेहतर नेविगेशन शामिल है। इसमें उन्नत सुविधाएं शामिल हैं, जो त्वरित शिकायत समाधान और अधिक कुशल उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करती हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल, 2025 से 30 जून, 2026 की अवधि के दौरान पूर्व-मुकदमेबाजी स्तर पर रिफंड संबंधी 1,47,000 से अधिक उपभोक्ता शिकायतों का प्रभावी निपटान कर उपभोक्ताओं को 91 करोड़ रुपये से अधिक का रिफंड सुनिश्चित किया है।

सरकार उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने तथा उन्हें धोखाधड़ी, भ्रामक विपणन प्रथाओं और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए प्रमुख **"जागो ग्राहक जागो"** अभियान के अंतर्गत देशभर में व्यापक उपभोक्ता जागरूकता पहल संचालित कर रही है। उपभोक्ता जागरूकता संदेशों को प्रसार भारती, एनएफडीसी, सीबीसी, आईआरसीटीसी, माईगॉव और आधिकारिक सोशल मीडिया हैंडल जैसे मल्टीमीडिया प्लेटफॉर्म के ज़रिए प्रसारित किया जाता है। विभाग अंग्रेज़ी, हिंदी और नौ क्षेत्रीय भाषाओं में आईवीआरएस और एसएमएस अभियान भी चलाता है, जिसमें पूर्वोत्तर राज्यों और एससी/एसटी बहुल क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दिया जाता है, साथ ही स्थानीय जागरूकता कार्यक्रमों के लिए राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को सहायता अनुदान भी प्रदान किया जाता है। पिछले पाँच वर्षों के दौरान महाराष्ट्र राज्य को उपभोक्ता जागरूकता गतिविधियों के लिए सहायता अनुदान के रूप में 1 करोड़ रुपये की राशि जारी की गई है। इसके अलावा, विभाग डिजिटल क्रिएटिव्स, ऑडियो-विजुअल कंटेंट और जन जागरूकता अभियानों के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों, सुरक्षित उपभोक्ता प्रथाओं, हॉलमार्किंग, आईएसआई प्रमाणन, पैकबंद वस्तुओं, भ्रामक विज्ञापनों और शिकायत निवारण तंत्र पर नियमित रूप से जानकारी प्रसारित करता है। सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में पंचायती राज संस्थाओं के साथ साप्ताहिक क्षमता निर्माण सत्रों के माध्यम से जमीनी स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ किया जा रहा है, जिसके अंतर्गत महाराष्ट्र में 5 जून, 2026 को एक सत्र आयोजित किया गया। इसके अतिरिक्त, सार्वजनिक कार्यक्रमों में सहभागिता, सिनेमा अभियानों, आकाशवाणी प्रसारणों तथा माईगॉव के साथ सहयोग के माध्यम से जन-जागरूकता का दायरा और विस्तारित किया गया है, जिससे उपभोक्ता संसूचित निर्णय लेने तथा अपनी शिकायतों के समयबद्ध निवारण के लिए आवश्यक कदम उठाने में सक्षम हो रहे हैं।

एनसीएच ने हेल्पलाइन पोर्टल पर प्राप्त सभी शिकायतों के निपटान के लिए एक प्रभावी तंत्र स्थापित किया गया है। पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान महाराष्ट्र राज्य से प्राप्त शिकायतों के निपटान में लगा औसत समय निम्नानुसार है:

राज्य	वित्त वर्ष	औसत निपटान समय (दिनों में)
महाराष्ट्र	2023-24	59
	2024-25	73
	2025-26	34

अनुलग्नक

“एनसीएच पर शिकायत पंजीकरण का माध्यम” के संबंध में पूछे गए दिनांक 05.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2773 के उत्तर के भाग (क) से (ड) में उल्लिखित अनुलग्नक.

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान महाराष्ट्र राज्य से, जिसमें मुंबई, पुणे तथा नागपुर से प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) द्वारा प्राप्त एवं निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या का ब्यौरा

राज्य	वित्त वर्ष	प्राप्त हुई	निपटाई गई
महाराष्ट्र	2025-2026	233954	233954
	2024-2025	145176	145176
	2023-2024	134139	134139

मुम्बई

वित्त वर्ष	प्राप्त हुई
2023-2024	47162
2024-2025	50050
2025-2026	80436

पुणे

वित्त वर्ष	प्राप्त हुई
2023-2024	31398
2024-2025	34976
2025-2026	54331

नागपुर

वित्त वर्ष	प्राप्त हुई
2023-2024	6207
2024-2025	7073
2025-2026	10552
