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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2788
जिसका उत्तर बुधवार, 5 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

एनसीएच और आईएनजीआरएएम

2788. श्री बृजमोहन अग्रवाल:

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

(क) विगत तीन वित्तीय वर्षों में प्रत्येक वर्ष के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के लिए बजटीय आवंटन, जारी की गई निधि और किए गए व्यय का वर्ष-वार ब्यौरा क्या है;
(ख) विगत तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) और एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (आईएनजीआरएएम) में राज्य-वार कुल कितनी शिकायतें दर्ज की गई हैं;
(ग) समाधान की गई शिकायतों की संख्या का ब्यौरा क्या है और एनसीएच और आईएनजीआरएएम पोर्टल पर दर्ज की गई एक शिकायत के समाधान में औसतन कितना समय लगता है;
(घ) पंजीकृत उपभोक्ता शिकायतों में किस प्रकार की शिकायत सबसे आम है;
(ङ) एनसीएच पहल के माध्यम से उपभोक्ताओं के लिए कुल कितनी धन वापसी को सुकर बनाया गया है;
(च) एनसीएच और आईएनजीआरएएम पर किन कंपनियों के विरुद्ध सर्वाधिक शिकायतें दर्ज की गई हैं; और
(छ) सरकार द्वारा विशेषकर ग्रामीण और जनजातीय क्षेत्रों में उपभोक्ता शिकायतों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए उठाए जा रहे कदमों का ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (छ): राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से संचालित एकीकृत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली (आईसीजीआरएस) उप-स्कीम के अंतर्गत पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान वर्षवार बजट अनुमान (बीई), संशोधित अनुमान (आरई) तथा वास्तविक व्यय (एई) का ब्यौरा निम्नानुसार है:

(₹ करोड़ में)

वित्तीय वर्ष	**2023-24**	**2024-25**	**2025-26**
बीई	6.45	6.25	7.28
आरई	6.45	8.74	7.28
एई	6.37	8.49	6.72

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। देश भर में वरिष्ठ नागरिकों और उपभोक्ताओं के लिए एनसीएच तक पहुँच को बेहतर बनाने के लिए सरकार ने कई कदम उठाए हैं। 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।

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) द्वारा राज्यवार प्राप्त हुई एवं निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या का ब्यौरा **अनुलग्नक-I** में दिया गया है।

वित्तीय वर्ष 2023-24 से वित्तीय वर्ष 2025-26 के दौरान प्राप्त हुई शिकायतों, निपटाई गई शिकायतों तथा उनके औसत निपटान समय का ब्यौरा निम्नानुसार है:

वित्तीय वर्ष	**प्राप्त हुई**	**निपटाई गई**	**औसत निपटान समय (दिनों में)**
2023-24	1235710	1235710	63
2024-25	1315664	1315664	53
2025-26	2048747	2048747	28

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की क्षेत्रवार कुल संख्या का ब्यौरा **अनुलग्नक-II** में दिया गया है।

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

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर सर्वाधिक शिकायतें दर्ज होने वाली शीर्ष दस कंपनियों का नामवार ब्यौरा **अनुलग्नक-III** में दिया गया 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 माध्यम से 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

पूर्वोत्तर राज्यों को उपभोक्ता जागरूकता गतिविधियों के लिए सहायता अनुदान के रूप में लगभग 5.55 करोड़ रुपये की राशि जारी की गई है। विभाग देश के विभिन्न भागों में आयोजित होने वाले प्रमुख मेलों, उत्सवों एवं अन्य बड़े सार्वजनिक आयोजनों में भाग लेता रहा है, जहाँ बड़ी संख्या में विविध समूहों के लोग एक ही स्थान पर एकत्रित होते हैं। इसके अलावा, विभाग डिजिटल क्रिएटिव्स, ऑडियो-विज़ुअल 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, जिनमें पूर्वोत्तर राज्य भी शामिल हैं, में पंचायती राज संस्थाओं के साथ साप्ताहिक क्षमता निर्माण सत्रों के माध्यम से जमीनी स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, सार्वजनिक कार्यक्रमों में सहभागिता, सिनेमा अभियानों, आकाशवाणी प्रसारणों तथा माईगव 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 निपटान के लिए आवश्यक कदम उठाने में सक्षम हो रहे हैं।

*****

अनुलग्नक-I

"एनसीएच और आईएनजीआरएएम" के संबंध में पूछे गए दिनांक 05.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2788 के उत्तर के भाग (क) से (छ) में उल्लिखित अनुलग्नक-I

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) द्वारा प्राप्त हुई एवं निपटाई गई शिकायतों की कुल संख्या का राज्यवार ब्यौरा

क्र. सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश	2023-24		2024-25		2025-26	
		प्राप्त हुई	निपटाई गई	प्राप्त हुई	निपटाई गई	प्राप्त हुई	निपटाई गई
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	936	936	894	894	905	905
2.	आंध्र प्रदेश	41113	41113	42010	42010	56133	56133
3.	अरुणाचल प्रदेश	3734	3734	15400	15400	10607	10607
4.	असम	13808	13808	15834	15834	21287	21287
5	बिहार	70069	70069	71783	71783	105865	105865
6.	चंडीगढ़	3700	3700	3891	3891	5740	5740
7.	छत्तीसगढ	13734	13734	14271	14271	20231	20231
8.	दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	682	682	678	678	999	999
9.	दिल्ली	96709	96709	105940	105940	169851	169851
10.	गोवा	3161	3161	3356	3356	5187	5187
11.	गुजरात	63997	63997	65787	65787	103206	103206
12.	हरियाणा	54056	54056	57167	57167	95581	95581
13.	हिमाचल प्रदेश	6658	6658	6842	6842	11062	11062
14.	जम्मू और कश्मीर	8443	8443	9074	9074	15031	15031
15.	झारखंड	21061	21061	21007	21007	31003	31003
16.	कर्नाटक	76867	76867	89862	89862	149812	149812
17.	केरल	33635	33635	39712	39712	63328	63328
18.	लद्दाख	145	145	222	222	270	270
19.	लक्षद्वीप	266	266	151	151	250	250
20.	मध्य प्रदेश	65396	65396	66247	66247	97032	97032
21.	महाराष्ट्र	134133	134133	145176	145176	233954	233954
22.	मणिपुर	368	368	472	472	795	795
23.	मेघालय	711	711	723	723	1164	1164
24.	मिजोरम	130	130	174	174	330	330
25.	नागालैंड	322	322	350	350	648	648
26.	ओडिशा	27220	27220	27774	27774	40093	40093
27.	पुदुचेरी	962	962	1181	1181	2223	2223
28.	पंजाब	24984	24984	25721	25721	50187	50187
29.	राजस्थान	81532	81532	77190	77190	111389	111389
30.	सिक्किम	531	531	576	576	991	991
31.	तमिलनाडु	49939	49939	53965	53965	106816	106816
32.	तेलंगाना	53432	53432	58231	58231	89334	89334
33.	त्रिपुरा	2233	2233	2476	2476	3105	3105
34.	उत्तर प्रदेश	186576	186576	183716	183716	311663	311663
35.	उत्तराखंड	14611	14611	14487	14487	23719	23719
36.	पश्चिम बंगाल	79856	79856	93324	93324	108956	108956

*****

अनुलग्नक –II

"एनसीएच और आईएनजीआरएएम" के संबंध में पूछे गए दिनांक 05.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2788 के उत्तर के भाग (क) से (छ) में उल्लिखित अनुलग्नक-II

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या का क्षेत्रवार ब्यौरा

क्षेत्रवार: 2023-24

क्र. सं.	क्षेत्र	प्राप्त शिकायतें
1	ई-कॉमर्स	445960
2	बैंकिंग	70576
3	इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद	68134
4	टेलीकॉम	63017
5	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स	53342
6	ऑटोमोबाइल्स	35446
7	डिजिटल पेमेंट मोड	32536
8	खुदरा आउटलेट्स	32165
9	ब्रॉडबैंड और इंटरनेट	29211
10	एजेंसी सेवाएं	26873
11	अन्य	378450

क्षेत्रवार: 2024-25

क्र. सं.	क्षेत्र	प्राप्त शिकायतें
1	ई-कॉमर्स	423936
2	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स	79081
3	इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद	72445
4	बैंकिंग	68326
5	टेलीकॉम	68134
6	खाद्य	54938
7	ऑटोमोबाइल्स	45155
8	ब्रॉडबैंड और इंटरनेट	43678
9	एजेंसी सेवाएं	42190
10	खुदरा आउटलेट्स	36354
11	अन्य	381427

क्षेत्रवार: 2025-26

क्र. सं.	क्षेत्र	प्राप्त शिकायतें
1	ई-कॉमर्स	577748
2	खाद्य	104218
3	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स	93733
4	इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद	89787
5	टेलीकॉम	84429
6	एनबीएफसी	71226
7	ऑटोमोबाइल्स	70816
8	एजेंसी सेवाएं	69477
9	बैंकिंग	64320
10	ट्रेवल एंड टूरिज़्म	62698
11	अन्य	760295

नोट: राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने हेल्पलाइन पोर्टल पर प्राप्त सभी शिकायतों के निपटान के लिए एक प्रभावी तंत्र स्थापित किया है। वर्ष 2023-24 से 2025-26 के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

*****

अनुलग्नक –III

"एनसीएच और आईएनजीआरएएम" के संबंध में पूछे गए दिनांक 05.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2788 के उत्तर के भाग (क) से (छ) में उल्लिखित अनुलग्नक-III

पिछले तीन वित्तीय वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर सर्वाधिक शिकायतें दर्ज होने वाली शीर्ष दस कंपनियों का नामवार ब्यौरा

वित्तीय वर्ष 2023-24 के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर सर्वाधिक शिकायतें दर्ज होने वाली शीर्ष दस कंपनियाँ

क्र.सं	कंपनी का नाम	प्राप्र हुई शिकायतें
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	149498
2	अमेज़न.इन	54047
3	जियो (रिलायंस समूह के सभी ब्रांड)	33013
4	एयरटेल	27721
5	मीशो.कॉम	20593
6	मिंत्रा	20102
7	फ्लिपकार्ट इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड	11361
8	भारतीय स्टेट बैंक	9990
9	पेटीएम.कॉम	9777
10	स्विगी	9776

वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर सर्वाधिक शिकायतें दर्ज होने वाली शीर्ष दस कंपनियाँ

क्र.सं	कंपनी का नाम	प्राप्र हुई शिकायतें
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	127214
2	अमेज़न.इन	78792
3	जियो (रिलायंस समूह के सभी ब्रांड)	46411
4	एयरटेल	39061
5	मिंत्रा	24527
6	नेटमेड्स.कॉम	22473
7	मीशो.कॉम	21013
8	ओला कैब्स	17053
9	स्विगी	16970
10	सैमसंग	14703

वित्तीय वर्ष 2025-26 के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर सर्वाधिक शिकायतें दर्ज होने वाली शीर्ष दस कंपनियाँ

क्र.सं	कंपनी का नाम	प्राप्त हुई शिकायतें
1	फ्लिपकार्ट.कॉम	144929
2	अमेजन.इन	96912
3	जियो (रिलायंस ग्रुप के सभी ब्रांड)	59386
4	एयरटेल	44689
5	स्विगी	36349
6	नेटमेड्स.कॉम	32104
7	मीशो.कॉम	31151
8	मिंत्रा	30083
9	ओला कैब्स	26531
10	जोमैटो	18266

नोट: राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने हेल्पलाइन पोर्टल पर प्राप्त सभी शिकायतों के निपटान हेतु एक प्रभावी तंत्र स्थापित किया है। वित्तीय वर्ष 2023-24 से 2025-26 के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

*****