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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2832
जिसका उत्तर बुधवार, 05 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स के बढ़ते क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण संबंधी उपाय

2832. श्रीमती रूपकुमारी चौधरी:

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

(क) क्या सरकार ने उपभोक्ताओं द्वारा वापसी (रिटर्न) के वैध अनुरोधों के बावजूद ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों द्वारा धन वापसी से इंकार करने या इसमें विलंब के संबंध में बढ़ती शिकायतों पर ध्यान दिया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ख) विगत तीन वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन और अन्य शिकायत निवारण तंत्रों के माध्यम से ऐसी कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और
(ग) सरकार द्वारा समय पर धन वापसी सुनिश्चित करने और उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 का प्रभावी प्रवर्तन सुनिश्चित करने 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 (ग): 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।

ई-कॉमर्स क्षेत्र में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर पिछले तीन वर्षों के दौरान "भुगतान की गई राशि रिफंड नहीं हुई" की कुल शिकायतों का ब्यौरा निम्नानुसार है:

वर्ष	प्राप्त
2023	71,147
2024	55,584
2025	53,364

एनसीएच द्वारा इन सभी डॉकेटों का निपटान किया गया है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल 2025 से 30 जून 2026 के दौरान, मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में रिफंड दावों से संबंधित 1,47,000 से अधिक उपभोक्ता शिकायतों का प्रभावी ढंग से समाधान किया है। इसके परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं को ₹91 करोड़ से अधिक का रिफंड (जिसमें ई-कॉमर्स क्षेत्र से संबंधित शिकायतों के ₹63 करोड़ से अधिक का रिफंड शामिल हैं) सफलतापूर्वक वापस मिला है।

ई-कॉमर्स क्षेत्र में अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने और उपभोक्ताओं को सुरक्षित रखने के उद्देश्य से, उपभोक्ता मामले विभाग ने 23 जुलाई, 2020 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं। इन नियमों के प्रावधानों के अनुसार, प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की अभिसरण प्रक्रिया में भागीदार बनने का प्रयास करना चाहिए और उनके 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। उपभोक्ता की सहमति केवल स्पष्ट और सकारात्मक कार्रवाई के माध्यम से ही दर्ज की जा सकती है, न कि पहले से टिक किए गए चेकबॉक्स या स्वचालित साधनों के माध्यम से। कोई भी ई-कॉमर्स इकाई अनुचित लाभ प्राप्त करने या अनुचित मूल्य अधिरोपित करने के लिए वस्तुओं या सेवाओं की कीमत में हेरफेर नहीं करेगी, न ही वह एक ही वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव करेगी या मनमाने वर्गीकरण करेगी जो अधिनियम के तहत उपभोक्ता अधिकारों को प्रभावित करते हैं।

***