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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2911
जिसका उत्तर बुधवार, 05 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन

2911. श्री जय प्रकाश:
श्री सतपाल ब्रह्मचारी:

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

(क) क्या सरकार इस बात से अवगत है कि हिसार और सोनीपत लोक सभा निर्वाचन क्षेत्रों में बड़ी संख्या में उपभोक्ता राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन और ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में पर्याप्त जागरूकता की कमी के कारण अपने उपभोक्ता अधिकारों का प्रभावी ढंग से उपयोग करने में असमर्थ हैं;

(ख) यदि हाँ, तो हरियाणा में, विशेषकर हिसार और सोनीपत लोक सभा क्षेत्रों में, पिछले तीन वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर प्राप्त शिकायतों, उनके निपटान और चलाए गए जागरूकता कार्यक्रमों का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार का डिजिटल माध्यमों से शिकायत दर्ज करने की सुविधा का प्रचार करने तथा स्कूल, कॉलेज और पंचायत स्तर पर विशेष अभियान शुरू करने के लिए ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने हेतु कोई योजना शुरू करने का प्रस्ताव है; और

(घ) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और उपर्युक्त लोक सभा क्षेत्रों में इसके प्रभावी कार्यान्वयन के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए जाने का प्रस्ताव है?

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

(क) से (घ): सरकार उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करने, हॉलमार्क, आईएसआई-चिह्नित उत्पादों, पैकेबंद वस्तुओं से संबंधित ब्यौरे, डार्क पैटर्न, भ्रामक विज्ञापनों आदि के बारे में जानकारी प्रदान करने तथा उन्हें शिकायत निवारण तंत्र से अवगत कराने के माध्यम से अनुचित व्यापार प्रथाओं से संरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से प्रमुख "जागो ग्राहक जागो" अभियान के अंतर्गत देशव्यापी स्तर पर व्यापक उपभोक्ता जागरूकता पहल संचालित कर रही है। उपभोक्ता जागरूकता संदेशों का प्रसार आकाशवाणी, एनएफडीसी, सीबीसी, आईआरसीटीसी, मायगॉव तथा विभाग के आधिकारिक सोशल मीडिया हैंडल्स सहित विभिन्न मल्टीमीडिया माध्यमों से किया जा रहा है। विभाग द्वारा अंग्रेज़ी, हिंदी तथा नौ क्षेत्रीय भाषाओं में इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) एवं एसएमएस अभियान संचालित किए गए हैं, जिनमें पूर्वोत्तर राज्यों तथा अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति बहुल क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दिया गया है। इसके अतिरिक्त, विभाग सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से डिजिटल क्रिएटिव, इन्फोग्राफिक्स और ऑडियो-विज़ुअल सामग्री के द्वारा नियमित रूप से जागरूकता फैलाता है।

विभाग देश भर में आयोजित होने वाले प्रमुख मेलों, त्योहारों और अन्य बड़े सार्वजनिक समारोहों में भाग लेता रहा है, जहाँ बड़ी संख्या में विभिन्न प्रकार के लोग एकत्र होते हैं। इस वर्ष के दौरान विभाग ने हरियाणा के सूरजकुंड मेले में भी भाग लिया। विभाग ने 2026 में हरियाणा सहित देश भर के सिनेमाघरों में उपभोक्ता जागरूकता पर एक जन सेवा घोषणा वीडियो भी प्रसारित किया। सभी राज्यों एवं केंद्र शासित प्रदेशों में पंचायती राज संस्थाओं के साथ साप्ताहिक क्षमता निर्माण सत्रों के माध्यम से जमीनी स्तर पर जागरूकता को सुदृढ़ किया जा रहा है। हरियाणा में ऐसे सत्र 9 मई, 2025 तथा 24 जुलाई, 2026 को आयोजित किए गए।

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।

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 मुकदमेबाज़ी-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 मुकदमेबाज़ी-पूर्व 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।

पिछले तीन वर्षों में हरियाणा राज्य और हिसार/सोनीपत लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र से एनसीएच पर प्राप्त हुई और निपटाई गई शिकायतों की संख्या का ब्यौरा इस प्रकार है:

राज्य	**वर्ष**	**प्राप्त**	**निपटाई गई / बंद की गई**
हरियाणा	2023	51099	51099
	2024	58171	58171
	2025	83321	83321

***