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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 550
जिसका उत्तर बुधवार, 22 जुलाई, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता संरक्षण कानूनों को सुदृढ़ बनाना

550. श्री हँसमुखभाई सोमाभाई पटेल:
श्रीमती पूनमबेन माडम:

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

(क) सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ करने और उपभोक्ता शिकायतों के बेहतर निवारण को सुनिश्चित करने के लिए किए गए उपायों का ब्यौरा क्या है;
(ख) उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरुक करने तथा उन्हें धोखाधड़ी, भ्रामक विपणन और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए सरकार द्वारा शुरू की गई पहलों का ब्यौरा क्या है; और
(ग) क्या राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत दर्ज करने की सुलभता और उनके समाधान में सुधार हुआ है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (ग): उपभोक्ता मामले विभाग ने वैश्वीकरण, तकनीकी प्रगति और ई-कॉमर्स से उत्पन्न होने वाली नई चुनौतियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण ढांचे को सुदृढ़ किया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए आम तौर पर "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।

मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स संस्थाओं को विक्रेताओं से यह सुनिश्चित करने के लिए वचनबद्धता प्राप्त करनी होगी कि उत्पाद विवरण, चित्र और अन्य सामग्री सामान या सेवाओं के स्वरूप, प्रकृति, गुणवत्ता और विशेषताओं से सटीक रूप से मेल खाती हो। उन्हें विक्रेताओं का विवरण जिसमें व्यवसाय का नाम, भौगोलिक पता, ग्राहक सेवा संपर्क विवरण, रेटिंग और फ़ीडबैक

शामिल हों तथा रिटर्न, रिफ़ंड, एक्चेंज, वारंटी, डिलीवरी, भुगतान के तरीके और शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित पूरी जानकारी प्रमुखता से प्रकाशित करनी चाहिए। विक्रेताओं के लिए यह सुनिश्चित करना भी आवश्यक है कि उनके विज्ञापन, वस्तुओं या सेवाओं की वास्तविक विशेषताओं और उपयोग की शर्तों के अनुरूप हों; साथ ही, उन्हें भ्रामक समीक्षाएं पोस्ट करने या उत्पाद की विशेषताओं को गलत तरीके से प्रस्तुत करने से भी प्रतिबंधित किया गया है।

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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) को दिशा-निर्देश जारी करने तथा क्लास एक्शन शुरू करने, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, वापस करना और रिफंड शामिल है, के माध्यम से अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने के लिए हस्तक्षेप करने का अधिकार है। इसका मुख्य कार्य जनता के हित के लिए हानिकारक झूठे या भ्रामक विज्ञापनों को रोकना और विनियमित करना है।

सीसीपीए ने भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशानिर्देश-,2022 ; होटल और रेस्तरां को सर्विस चार्ज न लगाने के दिशानिर्देश; डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023; ग्रीनवाशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024; कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के लिए दिशानिर्देश, 2024 और ईकॉमर्स प्लेट-फार्मों पर वॉकी टॉकीज सहित रेडियो उपकरणों की अवैध लिस्टिंग और बिक्री की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, जारी किए हैं। 2025

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित करते हुए 30 नवंबर, 2023 को "डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023" जारी किए हैं। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल लॉन्च किया है, जिसका उद्देश्य 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 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। पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने, दस्तावेजों का डिजिटल सबमिशन, शुल्क का ऑनलाइन भुगतान करने और वर्चुअल कोर्टरूम का भी समर्थन करके निवारण प्राप्त करने के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है, जिससे मामलों की दूरस्थ सुनवाई हो सके और भौतिक

अवसंरचना पर निर्भरता कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित हो सके। ये सुविधाएँ भौगोलिक बाधाओं, शेड्यूलिंग संघर्षों और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी अड़चनों को दूर करती हैं। है। इसके अलावा, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग मोड के माध्यम से सुनवाई करने के लिए वीसी उपकरण, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (एससीडीआरसी) की 35 पीठों में संस्थापित किए गए हैं और उन्हें कार्यकारी कर दिया गया है। ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम की है और न्याय प्रदायगी की प्रक्रिया को तेज़ किया राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) तथा चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, पुदुचेरी, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड के उपभोक्ता आयोगों ने जुलाई, 2025 के बाद 100% से अधिक निपटान दर प्राप्त की है। वर्ष 2025 में कुल 1,62,474 मामले दर्ज किए गए और 1,50,197 मामलों का निपटान किया गया, जो वर्ष 2024 की निपटान दर से बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है। इसके अलावा, 1,021 प्रवासी भारतीयों (एनआरआई) ने 17 जुलाई, 2026 तक विदेश से ई-जागृति पोर्टल का उपयोग करके अपनी शिकायतें दर्ज कीं।

विभाग उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति शिक्षित करने और उन्हें धोखाधड़ी, भ्रामक विपणन प्रथाओं और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए प्रमुख "जागो ग्राहक जागो" अभियान के तहत व्यापक उपभोक्ता जागरूकता पहल कर रहा है। उपभोक्ता जागरूकता संदेशों को प्रसार भारती, एनएफडीसी, सीबीसी, आईआरसीटीसी, मेटा, 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।

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 और 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। इसके अलावा, सार्वजनिक कार्यक्रमों, सिनेमा अभियानों, आकाशवाणी प्रसारणों और माईगॉव के साथ सहयोग ने पहुंच को और बढ़ाया है, जिससे उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्प चुनने और शिकायतों का समय पर निवारण प्राप्त करने में मदद मिल रही है।

****