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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1160
जिसका उत्तर मंगलवार, 10 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा

महिला उपभोक्ताओं को निशाना बनाने वाले साइबर धोखाधड़ी के मामलों का निवारण

1160 श्रीमती राजाथी :

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

(क) वर्ष 2025-26 में ई-कॉमर्स से संबंधित धोखाधड़ी और नकली उत्पादों के संबंध में महिला उपभोक्ताओं द्वारा ई-दाखिल पोर्टल पर पंजीकृत किए गए शिकायतों की संख्या कितनी है;

(ख) इन विवादों को नए एकीकृत ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली के माध्यम से सुलझाने में लगने वाला औसत समय कितना है; और

(ग) गैर-अंग्रेज़ी भाषी महिलाओं को उपभोक्ता शिकायतें दर्ज कराने में सहायता प्रदान करने हेतु 'ग्राहक न्याय' एआई चैटबॉट को क्षेत्रीय भाषाओं में स्थानीयकृत करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

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

(क) से (ग) : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 उपभोक्ताओं को लिंग या किसी विशिष्ट क्षेत्र की परवाह किए बिना समग्र रूप से संबोधित करता है। इसके अतिरिक्त, वर्ष2020 में लॉन्च किए गए ई-दाखिल पोर्टल ने ऑनलाइन फाइलिंग, शुल्क भुगतान और मामले की निगरानी की सुविधा प्रदान की। इसके अलावा, मौजूदा ऐप्लिकेशन को नवीनतम तकनीकों के साथ आधुनिक बनाने के लिए, उपभोक्ता शिकायतों की संपूर्ण ई-फाइलिंग निगरानी प्रणाली को "ई-जागृति" प्लेटफॉर्म के रूप में नया रूप दिया गया, जो मौजूदा ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को एक एकल, स्केलेबल प्लेटफॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ताओं को बहुभाषी समर्थन के साथ कहीं से भी आसानी से शिकायत दर्ज कर सकते हैं और 1 जनवरी, 2025 से चालू है और राष्ट्रीय, राज्य, सर्किट बेंच और देश भर के जिला उपभोक्ता आयोग के लिए उपलब्ध है। वर्ष 2025 के दौरान, ई-जागृति पोर्टल के माध्यम से कुल 1,62,474 मामले उपभोक्ता आयोगों के समक्ष दायर किए गए और उसी अवधि में 1,50,197 मामले निपटाए 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। 1185 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल-हैंडलिंग क्षमता को काफी हद तक बढ़ा दिया है। एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या दिसंबर 2019 में 62,172 से दिसंबर 2025 में 3,59,336 तक बढ़ गई है। यह तीव्र वृद्धि हेल्पलाइन में उपभोक्ताओं के बढ़ते भरोसे को दर्शाती है। इसी तरह, हर महीने दर्ज होने वाली शिकायतों की औसत संख्या 2017 में 37,062 से बढ़कर 2025 में 1,47,635 [31.12.2025 तक] 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 चैनलों के प्रति बढ़ती प्राथमिकता को दर्शाता है।

एनसीएच 2.0 का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को अधिक सहज, कुशल और समावेशी बनाना है। एआई-संचालित स्पीच रिकॉग्निशन और अनुवाद सिस्टम, उपभोक्ताओं को वॉयस इनपुट के माध्यम से शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाता है, जिससे मैनुअल हस्तक्षेप कम हो जाता है। एआई-सक्षम चैटबॉट वास्तविक समय में सहायता प्रदान करता है, शिकायत-निपटान प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और समग्र उपयोगकर्ता अनुभव में सुधार करता है। ये उन्नयन सुनिश्चित करते हैं कि विविध भाषाई पृष्ठभूमि के उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक समान पहुंच प्राप्त हो। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने सफलतापूर्वक 25 अप्रैल, 2025 और 31 दिसंबर, 2025 के बीच उपभोक्ताओं को ₹46 करोड़ के रिफंड प्रदान किए हैं। यह महत्वपूर्ण निवारण 31 क्षेत्रों में हासिल किया गया, जिससे रिफंड दावों से संबंधित 69,058 उपभोक्ता शिकायतों का प्रभावी ढंग से समाधान किया गया।

****