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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2750
जिसका उत्तर मंगलवार, 17 मार्च, 2026 को दिया जाएगा

शिकायत निवारण और गुणवत्ता मानकों का प्रवर्तन

2750. श्री मिथलेश कुमार:
श्री केसरीदेवसिंह झाला:
श्री शंभू शरण पटेल:
श्री बृज लाल:
श्री दीपक प्रकाश:
श्रीमती किरण चौधरी:
श्री मस्तान राव यादव बीडा:
श्री बाबू राम निषाद:
श्री एस. सेल्वागनबेथी:

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

(क) क्या वर्ष 2026 की पहली तिमाही के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर खाद्य पदार्थों में मिलावट, विशेष रूप से दूध उत्पादों, मसालों और खाद्य तेलों से संबंधित शिकायतों में वृद्धि दर्ज की गई है;
(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) खाद्य व्यवसाय संचालकों (एफबीओ) के विरुद्ध दर्ज मामलों के समयबद्ध निस्तारण और उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय के साथ क्या समन्वय तंत्र स्थापित किया गया है; और
(घ) नमूना परीक्षण की ट्रैकिंग के लिए राज्य खाद्य सुरक्षा प्रयोगशालाओं के साथ ई-जागृति पोर्टल के एकीकरण की स्थिति क्या है?

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

(क) से (घ): 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। 1389 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। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ साझेदारी नहीं की है, उनके विरुद्ध प्राप्त शिकायतों को निवारण के लिए उन कंपनियों को अग्रेषित किया जाता है।

एनसीएच में जनवरी 2026 से फरवरी 2026 तक और जनवरी 2025 से फरवरी 2025 तक खाद्य मिलावट की जितनी शिकायतें दर्ज हुईं, उनका ब्यौरा निम्नानुसार है:

अवधि	दायर की गई शिकायतें
जनवरी 2026 से फरवरी 2026 तक	250
जनवरी 2025 से फरवरी 2025 तक	331

विभाग हेल्पलाइन पर प्राप्त होने वाले शिकायत डेटा की नियमित रूप से निगरानी करता है और शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने तथा उपभोक्ता शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय और भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) सहित संबंधित मंत्रालयों, विभागों और नियामकों के साथ बैठकें आयोजित करता है।

एफएसएसएआई, फोएससीओएस पर एक समर्पित उपभोक्ता शिकायत पोर्टल संचालित करता है, जो एक ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र है (https://foscos.fssai.gov.in/consumergrievance/)। उपभोक्ता पोर्टल पर शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, जिसके बाद एक यूनिक कोड/टिकट नंबर जेनरेट होता है और पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को सूचित किया जाता है। ऑनलाइन प्रणाली के अनुसार, शिकायत पहले संबंधित खाद्य व्यवसाय संचालक (एफबीओ) को प्रेषित की जाती है। यदि उपभोक्ता एफबीओ के उत्तर से संतुष्ट नहीं होता है या उन मामलों में जहाँ एफबीओ उत्तर देने में विफल रहता है, तो शिकायत को बाद की कार्रवाई के लिए संबंधित राज्य/केंद्रीय खाद्य प्राधिकरण को भेज दिया जाता है।

1 जनवरी, 2025 को विभाग द्वारा शुरू किए गए "ई-जागृति" पोर्टल का 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 एक 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। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके प्रतितोष के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए डिजाइन किया गया है। साथ ही, यह वर्चुअल कोर्ट रूम की भी सुविधा देता है जो कहीं से भी मामलों की सुनवाई को सक्षम बनाता है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता को कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित करता है। ये फीचर भौगोलिक बाधाओं, समय निर्धारण संबंधी समस्याएं और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी बाधाओं का समाधान करती हैं। ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम कर दी है और न्याय प्रदान करने में तेजी ला दी है।

******