

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 247
जिसका उत्तर बुधवार, 24 जुलाई, 2024 को दिया जाएगा

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन

247. श्री श्रीरंग चंदू बारणे:
श्री अरविंद गणपत सावंत:

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

- (क) क्या राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन को मासिक रूप से 1.25 लाख से अधिक शिकायतें प्राप्त होती हैं;
- (ख) यदि हां, तो इस संबंध में क्या तथ्य हैं और उन क्षेत्रों का ब्यौरा क्या है जिनसे ये संबंधित हैं;
- (ग) क्या मामलों को सुलझाने में मदद के लिए उपभोक्ता हेल्पलाइन व्यवस्था को उन्नत और मजबूत करने और कानून अथवा प्रौद्योगिकी के विशेषज्ञों को शामिल करने की आवश्यकता है;
- (घ) यदि हां, तो इस संबंध में सरकार की क्या प्रतिक्रिया है; और
- (ङ) मध्यस्थता अधिनियम, 2023 प्रक्रिया में तेजी लाने में किस सीमा तक सहायक है?

उत्तर

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

(क) से (ङ.): उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का पुनर्गठन किया है, जो देश भर में उपभोक्ताओं के लिए मुकदमा-पूर्व स्तर पर शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। यह देश के सभी उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध है, जिसमें उपभोक्ता देश भर से 17 भाषाओं (अर्थात हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बंगाली, ओडिया, असमिया, मणिपुरी) में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों - व्हाट्सएप, एसएमएस, मेल, एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल, उमंग ऐप के माध्यम से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है।

एनसीएच में परिवर्तनकारी बदलावों और तकनीकी उन्नयन के कारण राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की कॉल हैंडलिंग क्षमता में वृद्धि हुई है। पिछले कुछ वर्षों में एनसीएच पर प्राप्त कॉल की संख्या में वृद्धि हुई है। विभाग द्वारा की गई इन पहलों ने उपभोक्ताओं को एनसीएच पर अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए प्रोत्साहित किया है, जिसका परिणाम एनसीएच पर दर्ज शिकायतों की संख्या में वृद्धि के रूप में सामने आया है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर एक माह के दौरान दर्ज शिकायतों की औसत संख्या नीचे तालिका में दी गई है:

वित्त वर्ष	मासिक आधार पर पंजीकृत डॉकेट्स की औसत संख्या
अप्रैल'24 ~ जून'24 (2024~ 25)	1,07,966
2023 ~ 2024	1,02,976
2022 ~ 2023	83,832

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ई-कॉमर्स, बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद, कंज्यूमर ड्यूरेबल्स, डिजिटल भुगतान, टेलीकॉम, कानूनी, खुदरा दुकानें, ब्रॉडबैंड और इंटरनेट तथा एजेंसी सेवाओं जैसे उपभोक्ता संबंधी मुद्दों की एक विस्तृत श्रृंखला से संबंधित शिकायतें प्राप्त करती है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नियमित रूप से अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षित करती है, उन्हें समय-समय पर प्रशिक्षण कार्यशालाओं का आयोजन करके जटिल मामलों को प्रभावी ढंग से संभालने के लिए कानूनी और प्रौद्योगिकी क्षेत्र में आवश्यक ज्ञान और कौशल से लैस करती है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि हेल्पलाइन काउंसलर न केवल मौजूदा विनियामक ढांचे और उपभोक्ता अधिकार संबंधी मुद्दों के बारे में उपभोक्ताओं को व्यापक और सटीक जानकारी प्रदान करते हैं, बल्कि कुशल केस प्रबंधन, डेटा सुरक्षा और गोपनीयता भी सुनिश्चित करते हैं।

मध्यस्थता अधिनियम, 2023, पार्टियों को न्यायालय में कोई भी कानूनी कार्यवाही शुरू करने से पहले किसी भी सिविल और वाणिज्यिक विवाद में मध्यस्थता करने का स्वैच्छिक विकल्प प्रदान करता है, जिससे विवादों का न्यायालय से बाहर और सौहार्दपूर्ण समाधान हो सके।
