

نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن

ہندوستان کے صارفین کے تحفظ میں سب سے آگے

Key Takeaways
- National Consumer Helpline Facilitates refunds of ₹2.72 Crore in July 2025 by resolving 7,256 consumer grievances. - E-commerce Tops refund grievances with ₹1.34 Crore redressal. - National Consumer Helpline receives 3,981 GST Reforms 2025 related calls; 31% are queries and 69% grievances. - Call volumes have grown more than tenfold, rising from 12,553 in December 2015 to 1,55,138 in December 2024. - The average number of monthly complaint registrations has increased from 37,062 in 2017 to 1,70,585 in 2025. - The number of convergence partners has steadily increased from 263 in 2017 to 1,142 companies till Sept, 2025.

تعارف

In another incident, a consumer from Gurgaon in Haryana complained about a gas cylinder received from an authorised agency that weighed less than expected. With no solution offered by the agency, the consumer turned to NCH. The issue was promptly resolved. Appreciating the swift action, the consumer said, "Issue toh solve ho gaya hai, ye bahut achhi baat hai. Aap turant action lete ho our time pe solution dete ho iska."

A consumer from Nalanda in Bihar faced hardship when ration was not provided for four months despite holding a valid ration card. Efforts to get help locally did not succeed. The consumer then approached the National Consumer Helpline, which ensured that the ration supply was restored. Expressing gratitude, the consumer shared, "Main aapko kis lafzon mein, kin words mein dhanyavaad karu sir. Aapke madadgarn se mera ye problem solve hua hai. Main bahut zyada khush hoon. Aapka bahut-bahut dhanyavaad, aapki team ka, ye Rashtriya Upbholka Helpline ka."

یہ صرف الگ الگ کامیابی کی کہانیاں نہیں ہیں، بلکہ اس کی واضح مثالیں ہیں کہ کس طرح نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن عام شہریوں کے لیے لا



لائن کے طور پر کام کرتی ہے۔ نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن صارفین کی رہنمائی، شکایات کے حل اور ان کے حقوق کے بارے میں بیداری پیدا کرنے کے لیے صارفین کے امور کے محکمے تک ایہم پہل ہے۔ یہ پور Consumerhelpline.gov.in کے ذریعے کام کرتا ہے، جو شکایات کے ازالے کے مربوط طریقہ کار کے طور پر فعال ہے۔ یہ پلیٹ فارم صارفین، سرکاری ایجنسیوں، ریگولیٹرز، محتسب، کمپنیوں اور کال سینٹرز تک ایہی نظام پر اکٹھا کرتا ہے۔

اس طریقہ کار کے ذریعے صارفین آن لائن شکایات درج کر سکیں گے ہیں اور مقدمے سے قبل کے مرحلے پر حل حاصل کر سکیں گے ہیں۔ اگر وہ غیر مطمئن رہتے ہیں تو پھر بھی ان کے پاس صارفین کے کمیشنوں سے رجوع کرنے کا اختیار ہے۔ یہ پورے شہریوں کو ان کے حقوق کا تحفظ کرتے ہوئے ان کی ذمہ داریوں سے آگاہ کرنے کے لیے ایک معلوماتی پلیٹ فارم کے طور پر بھی کام کرتا ہے۔

صارفین کے شکایتی ازالے میں پیش رفت

ٹیکنالوجی کے استعمال سے ہیلپ لائن کی پہنچ اور کارکردگی میں نمایاں اضافہ ہوا ہے۔ کالز کی تعداد میں دس گنا سے زیادہ اضافہ ہو گیا ہے، جو دسمبر 2015 میں 12,553 تھی اب بڑھ کر دسمبر 2024 میں 1,55,138 ہو گئی۔ یہ پلیٹ فارم فی الحال ماہانہ لاکھ سے زیادہ شکایات وصول کر رہا ہے، جو صارفین کے بڑھتے ہوئے اعتماد کی عکاسی کرتا ہے۔ ماہانہ شکایات کے اندراج کی اوسط تعداد 2017 میں 37,062 سے بڑھ کر 2025 میں 1,70,585 ہو گئی ہے۔ ڈیجیٹل طریقوں کے تعارف کے ساتھ ہیلپ لائن پر تقریباً 65 صارفین کی شکایات آن لائن اور ڈیجیٹل چینلز کے ذریعے درج کی جاتی ہیں۔ واٹس ایپ کے ذریعے شکایات کے اندراج میں اضافہ مارچ 2023 میں 3 فیصد سے بڑھ کر مارچ 2025 میں 20 فیصد ہو گیا ہے۔



اس کے علاوہ جولائی 2025 میں نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن نے 27 مختلف شعبوں میں 7,256 صارفین کی شکایات کا ازالہ کر کے کل 2.72 کروڑ روپے کے ریفرنڈ کی سہلیہ فراہم کی، جو اپریل 2025 میں 1,079 شکایات اور کل 62 لاکھ کروڑ روپے کے ریفرنڈ سے زیادہ ہے۔

جولائی 2025 کے لیے ای - کامرس شعبہ ریفنڈ سے متعلق سب سے زیادہ شکایات کا حامل رہا، جس میں 3,594 معاملات شامل تھے اور کل ریفنڈ کی رقم 1.34 کروڑ روپے رہی۔ اس کے بعد سفر اور سیاحت (ٹور اینڈ ٹریلوں) کے شعبے نے ریفنڈ کی رقم 31 لاکھ روپے ریکارڈ کی گئی۔

کنورجنس پہل کے تحت، کمپنیاں رضا کارانہ اور مفت کی بنیاد پر نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن کے ساتھ شراکت کرتی ہیں تاکہ صارفین کی شکایات کو جلد اور خوش اسلوبی کے ساتھ حل کو یقینی بنایا جاسکے۔ شکایات کو برآمدہ آگے بڑھایا جاتا ہے اور کمپنیوں سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ 30 دن کے اندر جواب دیں گی۔

کنورجنس شراکت داروں کی تعداد 2017 میں 263 سے بڑھ کر ستمبر 2025 تک 1,142 کمپنیوں تک پہنچ گئی ہے، جس سے شکایات کے برآمدہ ازالے کے لیے باہمی تعاون کے طریقہ کار کو تقویت ملتی ہے۔

این سی ایچ کے ساتھ شراکت داری کئی فوائد پیش کرتی ہے

ان ایچ سی کے ساتھ شراکت داری کرنے سے کئی فوائد کا حصول:

- کمپنیاں صارفین کی شکایات کو فعال طور پر حل کر سکتی ہیں، جس سے تنازعات بڑھنے سے پہلے ہی روکے جاسکتے ہیں۔
- یہ طریقہ کار تیز اور باہمی طور پر ملحقہ قبول حل فراہم کرنے میں مدد دیتا ہے، جس سے دونوں، یعنی صارفین اور کمپنی، کو فائدہ ہوتا ہے۔
- یہ بہت کم مبالغہ کے ذریعے صارفین کو برقرار رکھنے اور وفاداری قائم کرنے میں مدد کرتا ہے۔
- اس میں حصہ لینا مضبوط کارپوریٹ حکمرانی کو فروغ دینے کے ساتھ ہی سماجی ذمہ داری کے عزم کو ظاہر کرتا ہے۔

The Department also identifies companies that receive a high volume of complaints but are not yet part of the Convergence initiative, and engages with these companies to join the Convergence initiative voluntarily. Partner companies receive real-time complaint data, allowing them to resolve issues quickly and fairly, which enhances transparency, accountability, and consumer confidence. Grievances are systematically forwarded to ensure timely action, and the fully online, user-friendly onboarding process encourages wider industry participation while reducing the burden on formal adjudicatory mechanisms.

نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن رقم واپسی کے تنازعات میں طلباء کو بااختیار بناتی ہے:

فروری 2025 تک، محکمہ صارفین کے امور نے سول سروسز، ایجنسی اور دیگر کورسز میں داخلہ لینے والے 600 سے زیادہ طلباء کے لیے 1.56 کروڑ روپے کے ریفنڈز حاصل کیے ہیں۔ مراکز ان کے ریفنڈ کے وعدوں کو پورا کرنے میں ناکام رہے۔ نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن پر درج کی گئی شکایات کے ذریعے اس کارروائی نے ناکمل معاملات، منسوخ کلاسوں اور غیر منصفانہ طریقوں جیسے مسائل کے برآمدہ ازالے کو یقینی بنایا، جبکہ طلباء کو شفاف، اداروں کے موافق رقم کی واپسی کی پالیسیاں اپنانے کا حکم بھی دیا۔

A JEE aspirant from Jamshedpur was denied a course despite proof of payment, but with the support of the National Consumer Helpline the refund was secured. Grateful for the swift resolution, the student shared, "Refund RECEIVED, Thank You."

این سی ایچ اگلی نسل کے جی ایس ٹی اصلاحات 2025 کے ساتھ مربوط

محکمہ امور صارفین نے نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن کو نیکسٹ جزیشن جی ایس ٹی ریفارمز (اگلی نسل کی جی ایس ٹی اصلاحات) 2025 کے ساتھ منسلک کیا ہے، جسے ستمبر 2025 میں مرکزی وزیر خزانہ کی صدارت میں جی ایس ٹی کو نسل کی 56 ویں میٹنگ میں منظور کیا گیا تھا اور یہ وزیر اعظم کے ذریعے ان کے یوم آزادی 2025 کے خطاب میں بیان کردہ وژن کے مطابق ہے۔ 22 ستمبر 2025 سے نظر ثانی شدہ جی ایس ٹی چارجز، شرحوں اور چھوٹ کے تعارف کے بعد صارفین کے سوالات اور شکایات میں متوقع اضافے کو سنبھالنے کے لیے INGRAM پور پبلک مخصوص زمرہ بنایا گیا تھا۔ اس زمرے میں آٹو موبائل، بینکنگ، کنزیومر ڈیویسز، ای کامرس، تیزی سے چلنے والے کنزیومر گڈز اور دیگر جیسے بڑے شعبوں کا احاطہ کیا گیا ہے، جہاں صارفین براہ راست جی ایس ٹی سے متعلق شکایات درج کر سکتے ہیں۔

اگلی نسل کی جی ایس ٹی اصلاحات 2025 کے نفاذ کے بعد سے نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن نے 2 اکتوبر 2025 تک جی ایس ٹی کے مسائل سے متعلق 3,981 کا لگ لاگ ان کی ہیں۔ ان میں سے 31 فیصد سوالات تھے اور 69 فیصد باضابطہ شکایات تھیں، جنہیں مزید کارروائی کے لیے حل کیا گیا۔



کل میں سے 1,992 شکایات کو مزید کارروائی کے لیے سنٹرل بورڈ آف ان ڈائر ایکٹ ٹیکسز اینڈ کسٹمز (سی بی آئی سی) کو ارسال کیا گیا ہے، جبکہ 761 شکایات کو براہ راست حل کے لیے متعلقہ کنورجنس پارٹنر کمپنیوں کو حقیقی وقت میں ارسال کیا گیا ہے۔

کئی اہم شعبے ابھر کر سامنے آئے ہیں، جہاں صارفین جی ایس ٹی تبدیلیوں کے بعد وضاحت اور کارروائی کے خواہاں ہیں:

شکایات کلک: ذکر حصہ دودھ کی قیمتوں سے متعلق تھا۔ بہت سے صارفین یہ سوچ کر این سی ایچ پہنچے کہ دودھ کی کمپنیوں کو جی ایس ٹی کی نظر نہ نی شدہ شروحوں کی روشنی میں دودھ کی قیمتیں کم کرنی چاہئیں، لیکن یہ واضح کیا گیا کہ تا زہ دودھ پہلے ہی جی ایس ٹی سے مسیحی ہے اور یو ایچ ڈی دودھ کو بھی اب مسیحی ہے۔

- شکایات کلک: اور بڑا مجموعہ آن لائن خرید اگیا الیکٹرانک سامان تھا۔ صارفین نے الزام لگایا کہ جی ایس ٹی میں کمی کے باوجود کوئی فائدہ نہیں دیا گیا۔ تحقیق میں اس بات پر روشنی ڈالی گئی ہے کہ شرح میں کمی (28 فیصد سے 18 فیصد) ٹی وی، اے سی، مانیٹر اور ڈش واشر جیسی اشیاء پر نفاذ ہوتی ہے، جبکہ لیپ ٹاپ، ریفریجریٹر اور واش مشین جیسی کچھ اشیاء پر پہلے ہی 18 فیصد ٹیکس عائد کیا گیا تھا۔
- گھریلو ایل پی جی سلنڈروں کے بارے میں بھی شکایات آئیں۔ لوگوں نے کہا کہ قیمتیں کم نہیں ہوئی ہیں۔ یہ واضح کیا گیا کہ گھریلو ایل پی جی پر جی ایس ٹی کی شرح 5 فیصد پر مقرر ہے۔
- کچھ شکایات میں پٹرول کی قیمتیں مثال تھیں، جہاں لوگوں کو کمی کی توقع تھی، لیکن پٹرول جی ایس ٹی نظام سے بالکل باہر ہے۔
- جی ایس ٹی سے متعلق شکایات کی رپورٹنگ کے پہلے ہفتے سے پتہ چلتا ہے کہ صارفین ازالے کے نظام کے ساتھ فعال طور پر مشغول ہیں، جو صارفین کے امور کے محکمے کے ذریعہ قائم کردہ طریقہ کار میں بڑھتی ہوئی بیداری اور اعتماد کی عکاسی کرتا ہے۔

اپنی شکایت کیسے درج کر سکتے ہیں؟

- صارفین متعدد چینلز کے ذریعے نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن پر اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں:
- ٹول فری نمبر 11-4000-1800 پر کال کریں اور براہ راست کسی ایجنٹ سے بات کریں۔ ٹول فری نمبر 1915 کے ذریعے 17 زبانوں میں شکایات درج کرائی جاسکتی ہیں۔
- پور Consumerhelpline.gov.in پر رجسٹر کریں۔ ون ٹائم سائن اپ اور ای میل کی تصدیق کے بعد کلک یوزر آئی ڈی اور پاس ورڈ بنایا جائے گا۔ ان اسناد کے ساتھ، صارفین لاگ ان کر سکتے ہیں، شکایات درج کر سکتے ہیں اور معاون دستاویزات اپ لوڈ کر سکتے ہیں۔

- 88000001915 پر ایس ایم ایس بھیجیں اور ٹیم صارفین کو جواب دے گی۔

شکایت درج کرانے کے لیے واٹس ایپ کا استعمال کریں۔

این سی ایچ موبائل ایپ کے ذریعے شکایات درج کروائیں۔

امنک ایپ (UMANG) پر سروس کی رسائی حاصل کریں۔

اس کے علاوہ کلک وقف فیڈ بیک میکانزم متعارف کرایا گیا ہے، جو صارفین کو <https://consumerhelpline.gov.in/publicfeedback/> کے ذریعے تجاویز شہر کرنے کی ترغیب دیتا ہے۔ موصولہ فیڈ بیک کا منظم طریقہ سے جائزہ لیا جاتا ہے اور تجزیہ کیا جاتا ہے، جو صارفین کی ضروریات کے مطابق مسلسل بہتری کے لیے اہم ان پٹ کے طور پر کام کرتا ہے۔



نتیجہ

نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن نے صارفین کے حقوق کے تحفظ اور منصفانہ کاروباری رویوں کو یقینی بنانے کے لیے ایک اہم پلیٹ فارم کے طور پر خود کو قائم کیا ہے۔ برصغیر شکایات کے ازالے کی فراہمی، صارفین، کمپنیوں اور حکام کے درمیان تعاون کی سہلیب، اور زیادہ کارکردگی کے لیے ٹیکنالوجی کا استعمال کرتے ہوئے، این سی ایچ جی اڈ کو طویل قانونی عمل کے بغیر انصاف کے حصول کا اختیار فراہم کرتا ہے۔ اس کا فعال طریقہ شفافیت کو مضبوط کرتا ہے، نظام میں اعتماد پیدا کرتا ہے اور جوابدہی کے کلچر کو فروغ دیتا ہے، جس سے یہ ہندوستان کے صارف تحفظ کے فراہم ورک میں ایک ناگزیر ذریعہ بن جاتا ہے۔

حوالہ جات

وزارت برائے امور صارفین، خوراک اور عوامی تقسیم

نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن

<https://consumerhelpline.gov.in/public/about>

<https://consumerhelpline.gov.in/public/convergenceprogram>

<https://consumerhelpline.gov.in/public/dashboard/refundReport?from=2025-04-01&to=2025-04-30>

PIB Press Release

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2159698>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2168858>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2105466>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2174242>

National Consumer Helpline

ش۔م۔ع۔ن۔ع

U-No.9944

Others

National Consumer Helpline

“India’s Frontline of Consumer Protection”

(Backgrounder ID: 155594)