

“ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਫਰੰਟ ਲਾਈਨ”

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.

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

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 madhyam se mera ye problem solve hua hai. Main bahut zyada khush hoon. Aapka bahut-bahut dhanyavaad, aapki team ka, ye Rashtriya Upbhokta Helpline ka.”

ਇੱਕ ਹੋਰ ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ, ਹਰਿਆਣਾ ਦੇ ਗੁੜਗਾਂਓ ਦੇ ਇੱਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੇ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਏਜੰਸੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗੈਸ ਸਿਲੰਡਰ ਦਾ ਵਜ਼ਨ ਸੰਭਾਵਨਾ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ। ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸਮਾਧਾਨ ਨਾ ਮਿਲਣ ‘ਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੇ ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਦਾ ਰੁੱਖ ਕੀਤਾ। ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਸ਼ਲਾਘਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੇ ਕਿਹਾ, “ਇਸ ਤੋਂ ਸੇਲਵ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ, ਯੇਹ ਬਹੁਤ ਅੱਛੀ ਬਾਤ ਹੈ। ਆਪ ਤੁਰੰਤ ਐਕਸ਼ਨ ਲੇਤੇ ਹੋ ਔਰ ਟਾਈਮ ਪੇ ਸੋਲਿਊਸ਼ਨ ਦੇਤੇ ਹੋ ਇਸਕਾ।”



ਇਹ ਸਿਰਫ ਸਫਲਤਾ ਦੀਆਂ ਇਕੱਲੀਆਂ ਕਹਾਣੀਆਂ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਸਗੋਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਉਦਾਹਰਣ ਹੈ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪ ਲਾਈਨ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਮ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ ਜੀਵਨ ਰੋਕਾ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਉਪਭੋਗਤਾ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲ ਹੈ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ consumerhelpline.gov.in ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ, ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ, ਲੋਕਪਾਲਾਂ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹੀ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਲਿਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਵਿਵਸਥਾ ਰਾਹੀਂ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਐਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੁਣਵਾਈ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੇਲ ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਮਿਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਹੈ। ਇਹ ਪੋਰਟਲ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਇੱਕ ਗਿਆਨਵਰਯਕ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿੱਚ ਤਰੱਕੀ

ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਨਾਲ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰਯੋਗ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਕਾਲ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਦਸ ਗੁਣਾ ਤੋਂ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਧ ਗਈ ਹੈ। ਕਾਲ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਦਸੰਬਰ 2015 ਵਿੱਚ 12,553 ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ ਦਸੰਬਰ 2024 ਵਿੱਚ 1,55,138 ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪਲੈਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ਇੱਕ ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਧਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਮਾਸਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਔਸਤ ਸੰਖਿਆ 2017 ਵਿੱਚ 37,062 ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ 2025 ਵਿੱਚ 1,70,585 ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਡਿਜੀਟਲ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਲਗਭਗ 65 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਐਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਵ੍ਹਾਟਸਐਪ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰਯੋਗ ਵਾਧਾ ਦੇਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਮਾਰਚ 2023 ਵਿੱਚ 3 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ ਮਾਰਚ 2025 ਵਿੱਚ 20 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ।



ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੇ ਜੁਲਾਈ 2025 ਵਿੱਚ 27 ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ 7,256 ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਕੇ 2.72 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦੇ ਕੁੱਲ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਪ੍ਰੈਲ 2025 ਵਿੱਚ 1079 ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਨਾਲ 62 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦਾ ਕੁੱਲ ਰਿਫੰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਜੁਲਾਈ 2025 ਲਈ ਬੀ-ਕਾਮਰਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰਿਫੰਡ ਨਾਲ

ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਸੰਖਿਆ ਸੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ 3,594 ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ 1.34 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦਾ ਰਿਫੰਡ ਹੋਇਆ। ਯਾਤਰਾ ਅਤੇ ਟੂਰਿਜ਼ਮ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 31 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਸੀ।

ਕਨਵਰਜੈਂਸ ਪਹਿਲ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਵੈ-ਇੱਛਤ ਅਤੇ ਮੁਫਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦਪੂਰਨ ਹੱਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੈ।

ਕਨਵਰਜੈਂਸ ਪਾਰਟਨਰਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ 2017 ਵਿੱਚ 263 ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ ਸਤੰਬਰ, 2025 ਤੱਕ 1,142 ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗੀ ਤੰਤਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਹੋਇਆ ਹੈ।

ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਕਰਨ ਨਾਲ ਕਈ ਲਾਭ

- ਕੰਪਨੀਆਂ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਵਧਣ ਤੋਂ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਸਮਾਧਾਨ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਭ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾ ਰਾਹੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਧਾਰਨਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਵਿਭਾਗ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਵੱਡੀ ਸੰਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਜੇ ਹੁਣ ਤੱਕ ਕਨਵਰਜੈਂਸ ਪਹਿਲ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਵਿਭਾਗ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਕਨਵਰਜੈਂਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪਾਰਟਨਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਦਾ ਹੈ। ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੁਚਾਰੂ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਐਨਲਾਈਨ, ਉਪਯੋਗਕਰਤਾ-ਅਨੁਕੂਲ ਐਨਬੋਰਡਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਸਮੀ ਨਿਆਂਇਕ ਤੰਤਰ 'ਤੇ ਬੋਝ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਪਕ ਉਦਯੋਗ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਫੰਡ ਵਾਪਸੀ ਸਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸਸ਼ਕਤ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ

ਉਪਭੋਗਤਾ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਨੇ ਫਰਵਰੀ 2025 ਤੱਕ 1.56 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦਾ ਰਿਫੰਡ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ। ਕੇਚਿੰਗ ਸੈਂਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਫੰਡ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਸਿਵਲ ਸੇਵਾ, ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕੋਰਸਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦ 600 ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਇਹ ਕਦਮ ਉਠਾਇਆ ਗਿਆ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾਲ ਅਧੂਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਲਾਸਾਂ ਅਤੇ ਅਨੁਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਜਿਹੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ। ਨਾਲ ਹੀ ਕੇਚਿੰਗ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਲਈ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਹਿਤੈਸ਼ੀ ਰਿਫੰਡ ਨੀਤੀਆਂ ਅਪਣਾਉਣਾ ਵੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋ ਗਿਆ।

ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ ਦੇ ਇੱਕ ਜੇਈਈ ਉਮੀਦਵਾਰ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕੋਰਸ ਕਰਨ ਨਾਲ ਮਨਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਉਸ ਦਾ ਪੈਸਾ ਵਾਪਸ ਮਿਲ ਗਿਆ। ਤੁਰੰਤ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਧੰਨਵਾਦੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੇ ਲਿਖਿਆ “ਰਿਫੰਡ ਮਿਲ ਗਿਆ, ਧੰਨਵਾਦ।”

ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਨੂੰ ਅਗਲੀ ਪੀੜ੍ਹੀ ਦੇ ਜੀਐੱਸਟੀ ਸੁਧਾਰਾਂ, 2025 ਦੇ ਨਾਲ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ

ਉਪਭੋਗਤਾ ਮਾਮਲੇ ਵਿਭਾਗ ਨੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ ਅਗਲੀ ਪੀੜ੍ਹੀ ਦੇ ਜੀਐੱਸਟੀ ਸੁਧਾਰ, 2025 ਦੇ ਨਾਲ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸੁਧਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਤੰਬਰ 2025 ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਧਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਜੀਐੱਸਟੀ ਕੌਂਸਲ ਦੀ 56ਵੀਂ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਦਿਵਸ 2025 ਦੇ ਸੰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ। 22 ਸਤੰਬਰ 2025 ਤੋਂ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਜੀਐੱਸਟੀ ਫੀਸ, ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਫੂਟ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਅਦ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਗਲੀ ਪੀੜ੍ਹੀ ਦੇ ਜੀਐੱਸਟੀ ਸੁਧਾਰ 2025 ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ‘ਤੇ 2 ਅਕਤੂਬਰ 2025 ਤੱਕ ਜੀਐੱਸਟੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ 3,981 ਕਾਲਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 31 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਸਵਾਲ ਸਨ ਅਤੇ 69 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ‘ਤੇ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।



ਕੁੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 1,992 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀ ਅਪ੍ਰੋਤਖ ਟੈਕਸ ਅਤੇ ਕਸਟਮ ਡਿਊਟੀ ਬੋਰਡ (ਸੀਬੀਆਈਸੀ) ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਦਕਿ 761 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਸਬੰਧਿਤ ਕਨਵਰਜੈਂਸ ਪਾਰਟਨਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਤਤਕਾਲ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕਈ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਖੇਤਰ ਉਭਰੇ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਜੀਐੱਸਟੀ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ:

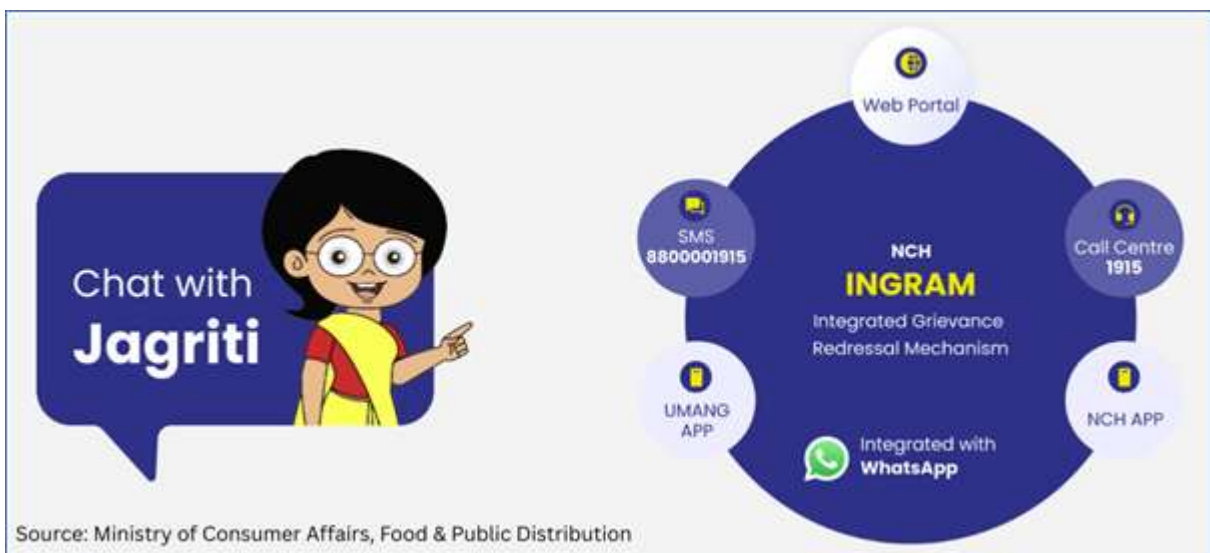
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਵੱਡਾ ਹਿੱਸਾ ਦੁੱਧ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸੀ। ਕਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਪਹੁੰਚੇ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਸੀ ਕਿ ਦੁੱਧ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਜੀਐੱਸਟੀ ਦਰਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਦੁੱਧ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਘੱਟ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਲੇਕਿਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਤਾਜ਼ਾ ਦੁੱਧ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਜੀਐੱਸਟੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੈ ਅਤੇ ਹੁਣ ਯੂਐੱਚਟੀ ਦੁੱਧ ਨੂੰ ਵੀ ਛੂਟ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਹੋਰ ਵੱਡਾ ਸਮੂਹ ਐਨਲਾਈਨ ਖਰੀਦੇ ਹਏ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਸਮਾਨਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸੀ। ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੇ ਦੇਸ਼ ਲਗਾਇਆ ਕਿ ਜੀਐੱਸਟੀ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕੋਈ ਲਾਭ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। ਜਾਂਚ ਵਿੱਚ ਇਹ ਗੱਲ ਸਾਹਮਣੇ ਆਈ ਕਿ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ (28 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਤੋਂ 18 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ) ਟੀਵੀ, ਏਸੀ, ਮੌਨਿਟਰ ਅਤੇ ਡਿਸਵਾਸ਼ਰ ਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਲੈਪਟੋਪ, ਫਰਿਜ ਅਤੇ ਵਾਸ਼ਿੰਗ ਮਸ਼ੀਨ ਜਿਹੀਆਂ ਕੁਝ ਵਸਤੂਆਂ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ 18 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਟੈਕਸ ਲਗਦਾ ਸੀ।
- ਘਰੇਲੂ ਰਸੋਈ ਗੈਸ ਸਿਲੰਡਰ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਈਆਂ। ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਕੀਮਤਾਂ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਘਰੇਲੂ ਰਸੋਈ ਗੈਸ 'ਤੇ ਜੀਐੱਸਟੀ ਦੀ ਦਰ 5 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਹੀ ਰਹੇਗੀ।
- ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੈਟਰੋਲ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਸਨ, ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੀ ਉਮੀਦ ਸੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਪੈਟਰੋਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜੀਐੱਸਟੀ ਵਿਵਸਥਾ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ।

ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਉਪਭੋਗਤਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ;

- **ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 11 4000 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਟੈਲ- ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1915 ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ 17 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।**
- consumerhelpline.gov.in ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਸਾਈਨਅੱਪ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਤਸਦੀਕ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਯੂਜ਼ਰ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕ੍ਰੈਡੈਂਸ਼ੀਅਲਸ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਲੋਗ ਇਨ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਪਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- **8800001915 'ਤੇ ਐੱਸਐੱਮਐੱਸ ਭੇਜੋ ਅਤੇ ਟੀਮ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।**
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਵ੍ਹਾਟਸਐਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।
- **ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ।**
- ਉਮੰਗ ਐਪ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਫੀਡਬੈਕ ਵਿਧੀ <https://consumerhelpline.gov.in/public/feedback> ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਝਾਅ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਇਨਪੁਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।



ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਪਹਿਚਾਣ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ, ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਰਮਿਆਨ ਸਹਿਯੋਗ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾ ਕੇ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਲਈ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਕੇ, ਐੱਨਸੀਐੱਚ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲੰਬੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਨਿਆਂ ਪਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਸਰਗਰਮ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦੀ ਸੰਸਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਹੁਲਾਰਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਹ ਭਾਰਤ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਉਪਕਰਣ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸੰਦਰਭ

ਖਪਤਕਾਰ ਮਾਮਲੇ, ਖੁਰਾਕ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਵੰਡ ਮੰਤਰਾਲਾ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ

<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>

ਪੀਆਈਬੀ ਪ੍ਰੈੱਸ ਰਿਲੀਜ਼

<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>

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ

ਐੱਸਕੇ/ਐੱਸਐੱਮ/ਏਕੇ

(Backgrounder ID: 155594)