

قومی صارفین - یلپ لائن نے فروری 2017 سے جون 2017 کے دوران موصول ہونے والی ایک لاکھ 80 ہزار 920 شکایات میں سے ایک لاکھ 41 ہزار 37 شکایات نمٹائیں این سی ایچ نے فروری 2017 سے جون 2017 کے دوران ای کامرس سے متعلق 30 ہزار 587 شکایات درج رجسٹر کیں

Posted On: 19 JUL 2017 1:42PM by PIB Delhi

نئی دہلی، 19 جولائی، صارفین امور، خوراک اور سرکاری نظام تقسیم کے وزیر مملکت جناب سی آر چودھری نے لوک سبھا میں ایک سوال کے تحریری جواب میں بتایا ہے کہ گذشتہ پانچ مہینوں کے دوران قومی صارفین ہیلپ لائن (این سی ایچ کے توسط سے ایک لاکھ 80 ہزار 920 شکایات کا موصول ہوئے اور ان میں سے ایک لاکھ 41 ہزار 37 شکایات نمٹائی گئیں۔

فروری سے جون 2017 کے دوران این سی ایچ نے ای-کامرس کے سلسلے میں 30587 شکایات درج رجسٹر کیں، جو کسی ایک شعبے میں درج رجسٹر کی جانے والی شکایات کی سب سے زیادہ تعداد ہے، یعنی اس مدت کے دوران درج رجسٹر کی گئی ایک لاکھ 80 ہزار 920 شکایات میں سے ای-کامرس والی شکایات کا حصہ 17 فیصد ہے۔

وزیر موصوف نے بتایا کہ قومی صارفین ہیلپ لائن کے ذریعے ای-کامرس کے سلسلے میں درج کی گئیں شکایات سے ظاہر ہوتا ہے کہ ای کامرس کے شعبے میں کارکردگی میں سقم لاحق ہے۔ وزیر موصوف نے وضاحت کی کہ شکایات موصول ہونے پر این سی ایچ ان تمام تر شکایات کو ازالے کے لیے مختلف کمپنیوں کو حوالے کردیتا ہے۔ چند ایسے معاملات بھی ہوتے ہیں، جن میں صارفین کو شکایات کے ازالے کے لیے کنزیومر فورم سے رجوع کرنے کا مشورہ دیا جاتا ہے۔

واضح رہے کہ قومی صارفین ہیلپ لائن یونی این سی ایچ کا قیام 15 مارچ 2005 کو عمل میں آیا تھا، اس ہیلپ لائن سے ٹول فری نمبر 1800-11-4000 پر کنزیومر پین انڈیا کے تحت رابطہ قائم کیا جاسکتا ہے، جس کا مخفف کوڈ 14404 ہے۔ ایس ایم ایس کے لیے +91-8130009809 پر اور ویب سائٹ ذیل پر www.consumerhelpline.gov.in رابطہ قائم کیا جاسکتا ہے۔ اس کے علاوہ کنزیومر ایکٹ، ای میل، مراسلات، ذاتی ملاقات اور فیکس کے سلسلے سے بھی رابطہ قائم ہوسکتا ہے۔ قومی صارفین ہیلپ لائن، صارفین کی شکایات سننے کے علاوہ صارفین کو مصنوعات اور خدمات سے متعلق مسائل کا حل نکالنے کے مشورے بھی دیتی ہے، کمپنیوں اور ریگولیٹری اتھارٹیوں سے متعلق اطلاعات بھی فراہم کرتی ہے۔ خطا کار خدمات فراہم کرنے والوں کے خلاف شکایات داخل کرنے کے لیے صارفین کی رہنمائی بھی کرتی ہے، صارفین کو دستیاب کنزیومر شکایات ازالہ میکانزم کے استعمال کے لیے بااختیار بھی بناتی ہے اور صارفین کو ان کے حقوق اور ان کی ذمہ داریوں سے بھی آگاہ کرتی ہے۔

فروری 2017 سے جون 2017 کے دوران این سی ایچ کے تحت درج رجسٹر ہونے والی شکایات کا ماہانہ گوشوارہ درج ذیل ہے:

موصول ہونے والی ماہانہ کالیں	مہینہ		فروری 2017
	شکایات داخل کی گئیں	شکایات کا نمٹارہ کیا گیا	
	29977	24379	فروری 2017
	38468	31520	مارچ 2017
	36277	30032	اپریل 2017
	40030	31939	مئی 2017
	36168	23167	جون 2017
میزان	1,80,920	1,41,037	

فروری 2017 سے جون 2017 کے دوران موصول ہونے والی ریاست وار کالیں

نمبر شمار		
1	مہاراشٹر	24838
2	اتر پردیش	24667
3	دہلی	23196
5	راجستھان	11872
4	مدھیہ پردیش	11363
6	مغربی بنگال	11845
8	کرناٹک	10915
7	گجرات	10353
9	ہریانہ	9904
10	بہار	7478
11	تمل ناڈو	4873
12	تلنگانہ	4700
13	پنجاب	4440
14	جمارکھنڈ	2887
16	اڈیشہ	2746
15	چھتیس گڑھ	2555
17	آندھرا پردیش	2144
18	اتراکھنڈ	1972
19	کیرالہ	1888
20	آسام	1682
21	جموں و کشمیر	1333
22	ہماچل پردیش	1195
23	چنڈی گڑھ	752
24	گوا	366
25	تری پورہ	288
26	میگھالہ	100
27	اروناچل پردیش	102
28	پڈوچیری	94

29	سکم	75
30	انڈمان و نکوبار	70
31	دادر اور نگری حویلی	66
32	منی پور	64
34	دمن اور دیو	40
33	ناگالینڈ	39
35	میزورم	14
36	لکش دیپ	2
37	شناخت نہیں کی گئی/ بیرونی ملک	2
	کل میزان	1,80,920

(م ن - - ن ر۔ 19.07.2017)

U - 3322

(Release ID: 1496114) Visitor Counter : 2

