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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्याः 6008
जिसका उत्तर बुधवार, 01 अप्रैल, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता विवादों के लिए ई-दाखिल पोर्टल

6008. श्री बलभद्र माझीः
श्री पी. पी. चौधरीः
श्री खगेन मुर्मुः
श्री दिलेश्वर कामैतः
श्री बिभु प्रसाद तराईः

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

(क) ई-दाखिल पोर्टल के प्रारंभ होने से लेकर अब तक इसके माध्यम से राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार कितनी उपभोक्ता शिकायतें दर्ज की गई हैं और ओडिशा के नबरंगपुर लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र और पाली लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
(ख) नबरंगपुर लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित अब तक इस पोर्टल से कितने जिला, राज्य और राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग जुड़े हैं;
(ग) उक्त पोर्टल के माध्यम से कितने मामलों का निपटान किया गया है और देश में विशेष रूप से राजस्थान में पिछले तीन वर्षों के दौरान ऐसे मामलों के निपटान में वर्ष-वार औसतन कितना समय लगा है;
(घ) नबरंगपुर लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में पोर्टल के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए कितने जागरूकता कार्यक्रम और क्षमता निर्माण कार्यशालाएं आयोजित की गई हैं; और
(ङ) विगत तीन वर्षों के दौरान ओडिशा के नबरंगपुर लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में कार्यकलापों के लिए किए गए व्यय सहित इस पोर्टल के लिए वर्ष-वार कितनी धनराशि आवंटित और उपयोग की गई?

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

(क) से (ग) : विभाग कॉन्फोनेट नामक एक स्कीम का संचालन करता है, जिसका उद्देश्य सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) बुनियादी ढांचा स्थापित करना है जिसमें राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी), राज्य आयोगों और जिला आयोगों में दायर किए गए, निपटाए गए और लंबित उपभोक्ता मामलों की निगरानी के लिए ई-गवर्नेंस समाधान शामिल है। इस स्कीम के तहत, वर्ष 2020 में लॉन्च हुए ई-दाखिल पोर्टल से ऑनलाइन फाइलिंग, फीस भुगतान और केस मॉनिटरिंग की सुविधा मिली। इसके अलावा, मौजूदा ऐप्लिकेशन को नवीनतम तकनीकों के साथ आधुनिक बनाने के लिए, विभाग ने 1 जनवरी, 2025 को "ई-जागृति" पोर्टल (कॉन्फोनेट 2.0) लॉन्च किया है, जिसका उद्देश्य माइक्रो-सर्विस आर्किटेक्चर, 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) 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। पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने, दस्तावेजों का डिजिटल सबमिशन, शुल्क का ऑनलाइन भुगतान करने और वर्चुअल कोर्टरूम का भी समर्थन करके निवारण प्राप्त करने के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है, जिससे मामलों की दूरस्थ सुनवाई हो सके और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित हो सके। ये सुविधाएँ भौगोलिक बाधाओं, समय निर्धारण संबंधी टकराव और मैन्युअल हस्तक्षेप जैसी अड़चनों को दूर करती हैं। इसके अतिरिक्त, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग मोड के माध्यम से सुनवाई करने के लिए वीसी उपकरण, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) की 10 पीठों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (एससीडीआरसी) की 35 पीठों में स्थापित किए गए हैं और उन्हें कार्यकारी कर दिया गया है।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम की है और न्याय प्रदायगी की प्रक्रिया को तेज़ किया है। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एससीडीआरसी) और चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, पुडुचेरी, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड के राज्य आयोगों ने जुलाई, 2025 के बाद 100% से अधिक की निपटान दर प्राप्त किया है।

ई-जागृति पोर्टल एक एकीकृत मंच है जो सभी 665 जिला आयोगों, 36 राज्य आयोगों और 1 राष्ट्रीय आयोग को, जिसमें नबरंगपुर लोकसभा क्षेत्र के 2 जिला आयोग भी शामिल हैं, एक ही मंच पर जोड़ता है।

पिछले 5 वर्षों के दौरान उपभोक्ता आयोगों द्वारा दायर और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का ब्यौरा (राज्य-वार और वर्ष-वार) **अनुलग्नक I** में दिया गया है।

ओडिशा के नबरंगपुर लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र और राजस्थान के पाली लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र के उपभोक्ता आयोगों द्वारा पिछले 5 वर्षों के दौरान दायर और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का ब्यौरा **अनुलग्नक II** में दिया गया है।

(घ) और (ङ): ई-दाखिल से ई-जागृति में देशव्यापी बदलाव को सुचारू रूप से सुनिश्चित करने के लिए, वर्ष 2025 के पहले छमाही को गहन क्षमता निर्माण के लिए समर्पित किया गया। एनआईसी ने राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला स्तरों पर उपभोक्ता आयोगों में तैनात तकनीकी कर्मचारियों को ई-जागृति पोर्टल की विशेषताओं और कार्यक्षमताओं को प्रदर्शित करते हुए व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान किया। ई-जागृति पोर्टल पर फ़ीडबैक प्राप्त करने और राज्यों का इस पोर्टल पर सुचारू रूप से अंतरण सुनिश्चित करने के लिए, विभाग द्वारा पूरे देश में क्षेत्रीय कार्यशालाओं का आयोजन किया गया; इसके अतिरिक्त, राज्यों के साथ 40 से अधिक वन-टू-वन वीसी बैठकें भी आयोजित की गईं।

उपभोक्ताओं और अधिवक्ताओं के लिए, पोर्टल के माध्यम से मामला दर्ज करने में उनका मार्गदर्शन करने हेतु, एफ़एक्यू के अलावा सहायता दस्तावेज़ और एनिमेटेड ट्यूटोरियल वीडियो भी अपलोड किए गए हैं। इसके पूरक के तौर पर, विभाग ने 'जनसुनवाई' मंच भी शुरू किया है – अगस्त 2025 से हर शुक्रवार शाम 4:00 बजे होने वाले साप्ताहिक लाइव वीडियो सत्र, जिनकी अध्यक्षता उपभोक्ता मामले विभाग, एनसीडीआरसी, एनआईसी और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के वरिष्ठ अधिकारी करते हैं। इन इंटरैक्टिव सत्रों ने तत्काल तकनीकी सहायता प्रदान की, शंकाओं का समाधान किया, उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रिया को शामिल किया और एक स्थायी विश्वास का निर्माण किया। सैकड़ों उपभोक्ताओं और अधिवक्ताओं ने इन सत्रों में भाग लिया, जिसके परिणामस्वरूप प्लेटफ़ॉर्म में तेज़ी से सुधार हुए।

साथ ही, विभाग उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के तहत "जागो ग्राहक जागो" शीर्षक से देशव्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चला रहा है। विभाग भ्रामक विज्ञापनों, अनुचित व्यापार प्रथाओं, 'डार्क पैटर्न्स', शिकायत निवारण तंत्र और उपभोक्ता से जुड़े अन्य विभिन्न मुद्दों के प्रति बड़े पैमाने पर उपभोक्ताओं में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए भौतिक संपर्क, डिजिटल पहलों और सोशल मीडिया अभियानों को मिलाकर एक बहु-चैनल दृष्टिकोण अपना रहा है।

उपभोक्ताओं तक सीधे पहुँच सुनिश्चित करने के लिए, विभाग ने प्रयागराज में आयोजित महाकुंभ मेला 2025 और हरियाणा में आयोजित सूरजकुंड मेला 2026 में भाग लिया। उन नागरिकों तक पहुँचने के लिए जिनके पास स्मार्टफोन या इंटरनेट की सुविधा नहीं है, विभाग ने वर्ष 2025 में पूरे देश में बड़े पैमाने पर आईवीआरएस वॉइस कॉल अभियान चलाए, जिसमें अनुसूचित जाति बहुल क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दिया गया; इस अभियान के तहत कुल 23 करोड़ कॉल किए गए। इसी तरह, विभाग ने ग्यारह भाषाओं में बड़े पैमाने पर एसएमएस अभियान भी चलाए, जिनमें पहले चरण में 15 करोड़ पीडीएस लाभार्थियों को 65 करोड़ एसएमएस भेजे गए, और दूसरे चरण 2025 में अनुसूचित जनजाति बहुल क्षेत्रों के उपभोक्ताओं को 24 करोड़ एसएमएस भेजे गए। विभाग ने आईसीसी पुरुष टी20 विश्व कप 2026 के मैचों के दौरान 'ऑल इंडिया रेडियो' पर उपभोक्ता जागरूकता जिंगल्स चलाकर भी जागरूकता उत्पन्न की; इन जिंगल्स का प्रसारण एआईआर के राष्ट्रीय और क्षेत्रीय चैनलों के 24 'रेनबो स्टेशनों', 66 'प्राइमरी चैनलों' और 86 'स्थानीय रेडियो स्टेशनों' पर किया गया।

युवा और ग्रामीण उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए, विभाग ने ईएमआरएस स्कूलों के माध्यम से 'अमर चित्र कथा' कॉमिक पुस्तकें वितरित कीं, जिनमें उपभोक्ता अधिकारों से जुड़ी कहानियाँ थीं। इन कॉमिक्स की डिजिटल प्रतियाँ 'राष्ट्रीय ई-पुस्तकालय' पर भी अपलोड की गईं। ज़मीनी स्तर पर, विभाग ने वर्ष 2024, 2025 और 2026 के दौरान विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों की पंचायतों के साथ साप्ताहिक वर्चुअल सत्र आयोजित किए, जिनमें एक लाख से अधिक पंचायत प्रतिनिधियों ने भाग लिया। विभाग ने फरवरी 2026 में आईआरसीटीसी की वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर एक डिजिटल बैनर विज्ञापन अभियान भी चलाया, जिससे अभियान की अवधि के दौरान 78.7 करोड़ इंप्रेशन मिले।

राज्य और ज़िला स्तर पर उपभोक्ता आयोगों के लिए बुनियादी ढाँचा और मानव संसाधन उपलब्ध कराना राज्य सरकारों की ज़िम्मेदारी है। हालाँकि, विभाग कॉन्फोनेट स्कीम के तहत सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) का बुनियादी ढाँचा स्थापित करने में राज्य सरकारों के प्रयासों में सहायता करता है। इस स्कीम को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी) के माध्यम से लागू किया जा रहा है। एनआईसी, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र सेवाएँ इंक. (एनआईसीएसआई) के माध्यम से उपभोक्ता आयोगों को हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और तकनीकी जनशक्ति उपलब्ध कराता है। पिछले 3 वर्षों के दौरान कॉन्फोनेट ब्यौरा के तहत जारी की गई निधि का ब्यौरा इस प्रकार है :-

वित्त वर्ष	**जारी की गई निधि (रुपए करोड़ में)**
2022-23	29.26
2023-24	36.21
2024-25	70.75

अनुलग्नक I

"उपभोक्ता विवादों के लिए ई-दाखिल पोर्टल" के संबंध में दिनांक 01.04.2026 को उत्तर दिए जाने वाले लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 6008 के उत्तर के भाग (क) से (ग) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र. सं	वर्ष	2021		2022		2023		2024		2025	
	राज्य का नाम	मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या	
		दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)
1	एनसीडीआरसी	2697	1965	3655	4054	5816	6125	4546	6953	3402	4908
2	अंडमान व नोकोबार द्वीप समूह	21	24	23	36	8	2	11	1	11	2
3	आंध्र प्रदेश	1648	471	2678	3372	3398	3942	3434	2672	3563	2618
4	अरुणाचल प्रदेश	14	9	25	19	39	30	40	26	26	26
5	असम	335	213	554	608	553	511	552	552	513	408
6	बिहार	2745	808	5277	3047	4279	4874	3928	3293	3268	3153
7	चंडीगढ़	2149	1180	2135	1655	1782	2625	1741	1902	1406	1810
8	छत्तीसगढ	3464	2147	2829	2356	3403	4662	3077	4817	2791	4032
9	दिल्ली	4053	1778	5031	5106	6063	8545	6418	6525	5574	5204
10	दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव	12	0	19	2	31	0	19	0	0	0
11	गोवा	271	183	177	178	219	365	285	231	288	213
12	गुजरात	14944	9751	14676	16143	17634	17226	18152	12583	18280	12553
13	हरियाणा	10364	4567	11959	9002	13251	11795	13214	9674	12385	9676
14	हिमाचल प्रदेश	1038	811	2267	1796	2415	2104	2280	2154	2280	1845
15	झारखंड	678	76	1923	2106	1703	2028	1389	1387	1261	880
16	जम्मू और कश्मीर	0	0	12	0	31	3	46	160	317	84
17	कर्नाटक	7066	7968	9035	11939	10435	12538	11872	10244	10630	10923
18	केरल	4974	3719	6121	7198	8473	6700	12003	6778	12018	8130
19	लक्षद्वीप	0	0	0	0	4	0	2	2	2	0
20	मध्य प्रदेश	17449	9158	16340	21091	11976	18309	10624	14885	10548	13800
21	महाराष्ट्र	20987	13073	22607	16757	18523	7632	15918	14939	16434	14937
22	मणिपुर	30	18	74	60	50	62	91	35	127	91
23	मेघालय	31	20	67	186	55	60	68	50	56	60

24	मिजोरम	56	113	67	108	64	53	99	67	125	55
25	नागालैंड	21	3	15	16	14	15	28	3	23	14
26	ओडिशा	3426	2562	4105	5206	5924	7174	5844	4911	5631	3948
27	पुदुचेरी	48	2	45	55	95	145	157	169	172	174
28	पंजाब	8478	8821	8151	8173	6966	8652	8536	6815	6206	7280
29	राजस्थान	14775	11341	14812	11491	13662	12341	12397	10741	11975	12473
30	सिक्किम	16	19	27	10	56	26	87	29	20	1
31	तमिलनाडु	2485	1231	7086	10026	7348	9079	8224	7494	8356	7359
32	तेलंगाना	3533	2566	4378	5390	3972	4571	4405	3974	3605	3300
33	त्रिपुरा	270	182	512	596	225	256	243	162	286	122
34	उत्तराखंड	1659	1327	2217	2224	1102	929	709	548	939	1807
35	उत्तर प्रदेश	14988	13414	20428	25782	19023	25657	17733	19630	16550	15751
36	पश्चिम बंगाल	4687	2219	6353	7080	5692	6743	5009	3915	3828	2944
कुल		**149412**	**101739**	**175680**	**182868**	**174284**	**185779**	**173181**	**158321**	**162896**	**150581**

अनुलग्नक II

"उपभोक्ता विवादों के लिए ई-दाखिल पोर्टल" के संबंध में दिनांक 01.04.2026 को उत्तर दिए जाने वाले लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 6008 के उत्तर के भाग (क) से (ग) में उल्लिखित अनुलग्नक

क्र सं	वर्ष	2021		2022		2023		2024		2025	
	जिला का नाम	मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या		मामलों की संख्या	
		दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए	निपटाए गए (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)	दर्ज किए गए
1	जोधपुर 1 (पाली निर्वाचन क्षेत्र)	96	331	466	475	292	311	470	84	89	216
2	जोधपुर 2 (पाली निर्वाचन क्षेत्र)	403	737	446	877	530	912	403	197	519	481
3	पाली (पाली निर्वाचन क्षेत्र)	117	82	136	83	147	92	128	76	156	56
4	मलकानगिरी (नबरंगपुर निर्वाचन क्षेत्र)	125	103	107	50	99	24	62	27	51	36
5	नबरंगपुर (नबरंगपुर निर्वाचन क्षेत्र)	131	141	92	151	54	30	103	180	98	49

****