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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 1818
जिसका उत्तर बुधवार, 29 जुलाई, 2026 को दिया जाएगा

ई-जागृति पोर्टल

1818. श्री हँसमुखभाई सोमाभाई पटेल:

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

(क) ई-जागृति पोर्टल के उद्देश्यों का ब्यौरा क्या है तथा इससे उपभोक्ताओं, उपभोक्ता आयोगों तथा उपभोक्ताओं के विधिक प्रतिनिधियों/अधिवक्ताओं को किस प्रकार सहायता प्राप्त हुई है;
(ख) क्या इसे सभी उपभोक्ता आयोगों द्वारा अपनाया गया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या ई-जागृति पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतें दर्ज करना अनिवार्य किया गया है और यदि हाँ, तो यह कब से अनिवार्य किया गया है; और
(घ) ई-जागृति पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई उपभोक्ता शिकायतों की राज्य-वार संख्या कितनी है?

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

(क) : उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता विवाद दर्ज करने और प्रबंधन की प्रक्रियाओं के आधुनिकीकरण तथा डिजिटलीकरण के लिए, 1 जनवरी, 2025 को ई-जागृति पोर्टल लॉन्च किया। यह पोर्टल आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) का उपयोग करता है और इसमें फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल-आधारित डैशबोर्ड जैसी विशेषताएं शामिल हैं। यह मौजूदा ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को 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। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके निवारण के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है। साथ ही, यह वर्चुअल कोर्ट रूम की भी सुविधा देता है जो कहीं से भी मामलों की सुनवाई को सक्षम बनाता है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता को कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित करता है। 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 पहले ही संस्थापित किया जा चुका है और कार्यात्मक बना दिया गया है।

उपभोक्ताओं के लिए लाभों के साथ-साथ, यह पोर्टल अधिवक्तओं और उपभोक्ता आयोग के अध्यक्षों/सदस्यों के लिए विशेष मॉड्यूल भी देता है, जिससे मामलों का प्रबंधन अधिक सुव्यवस्थित और कुशल हो जाता है। अधिवक्ता अपने मामलों की स्थिति की निगरानी कर सकते हैं, समय पर सुनवाई की सूचनाएं प्राप्त कर सकते हैं, व्यक्तिगत डैशबोर्ड के माध्यम से दस्तावेज़ अपलोड कर सकते हैं और हाइब्रिड या वर्चुअल सुनवाई में भाग ले सकते हैं। ये विशेषताएँ कागजी कार्रवाई और भौतिक उपस्थिति की आवश्यकता को काफी कम कर देती हैं, जिसके परिणामस्वरूप कानूनी अभ्यास अधिक निर्बाध और कुशल हो जाता है।

अध्यक्षों एवं सदस्यों के लिए ई-जागृति पोर्टल व्यापक डिजिटल केस रिकॉर्डों तक सुरक्षित, केंद्रीकृत पहुँच प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, इसमें स्मार्ट न्यायालय कैलेडंर, स्वचालित कारण सूची, विश्लेषणात्मक डैशबोर्ड तथा वर्चुअल न्यायालय जैसी उन्नत सुविधाएँ भी उपलब्ध कराई गई हैं। ये विशेषताएं न्यायिक प्रक्रियाओं को मानकीकृत करते हुए, विलंब को कम करते हुए, मामलों के निपटान की दरों में सुधार करते हुए और संसाधनों के अधिक कुशल उपयोग को सक्षम बनाते हुए, प्रभावी कार्यभार प्रबंधन, शेड्यूलिंग और मामलों की निगरानी को सुगम बनाती हैं।

ई-जागृति ने भौतिक कार्यवाही पर निर्भरता कम की है और न्याय प्रदायगी को तेज़ किया है। ई-जागृति ने उपभोक्ता न्याय प्रदायगी को रूपांतरित कर दिया है, जिसके लिए इसे ई-गवर्नेंस 2026 के राष्ट्रीय पुरस्कारों में 341 नामांकनों में से श्रेणी-I में सिल्वर अवॉर्ड मिला है।

(ख) और (ग) : वर्तमान में, ई-जागृति पोर्टल कार्यशील है और 1 जनवरी, 2025 से देश भर के राष्ट्रीय, राज्य, सर्किट बेंच और ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों के लिए सुलभ है।

(घ) : ई-जागृति पोर्टल के लॉन्च के बाद से उपभोक्ता आयोगों द्वारा दर्ज किए गए और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का वर्ष और राज्यवार ब्यौरा **अनुलग्नक** में दिया गया है।

****

अनुलग्नक

"ई-जागृति पोर्टल" के संबंध में श्री हँसमुखभाई सोमाभाई पटेल द्वारा पूछे गए दिनांक 29.07.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1818 के उत्तर के भाग (घ) में उल्लिखित अनुलग्नक.

क्र.सं.	वर्ष	2025		2026 (जून, 2026 तक)	
	आयोग का नाम	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)
1.	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी)	3402	4908	1445	1707
	राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एससीडीआरसी)				
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	11	2	9	0
2.	आंध्र प्रदेश	3563	2618	2005	1357
3.	अरुणाचल प्रदेश	26	26	17	11
4.	असम	513	408	292	218
5.	बिहार	3268	3153	1901	1640
6.	चंडीगढ़	1406	1810	810	773
7.	छत्तीसगढ	2791	4032	1498	1697
8.	डी एंड एन हवेली और डी एंड डी	0	0	0	0
9.	दिल्ली	5574	5204	3455	3090
10.	गोवा	288	213	149	93
11.	गुजरात	18280	12553	8614	6703
12.	हरियाणा	12385	9676	6127	4307
13.	हिमाचल प्रदेश	2280	1845	983	730
14.	जम्मू एवं कश्मीर	317	84	217	143
15.	झारखंड	1261	880	670	463
16.	कर्नाटक	10630	10923	5875	5464
17.	केरल	12018	8130	5973	3930
18.	लद्दाख	0	0	0	0
19.	लक्षद्वीप	2	0	1	0
20.	मध्य प्रदेश	10548	13800	5495	5493
21.	महाराष्ट्र	16434	14937	7543	6360
22.	मणिपुर	127	91	44	32
23.	मेघालय	56	60	23	28
24.	मिजोरम	125	55	48	27
25.	नागालैंड	23	14	13	0
26.	ओडिशा	5631	3948	2807	1555
27.	पुडुचेरी	172	174	85	88
28.	पंजाब	6206	7280	3055	3293
29.	राजस्थान	11975	12473	6022	6931
30.	सिक्किम	20	1	18	13
31.	तमिलनाडु	8356	7359	3800	3616
32.	तेलंगाना	3605	3300	2261	1852
33.	त्रिपुरा	286	122	141	107
34.	उत्तराखंड	939	1807	607	745
35.	उत्तर प्रदेश	16550	15751	8103	6373
36.	पश्चिम बंगाल	3828	2944	2006	1337
	कुल	**162896**	**150581**	**82112**	**70176**

*****