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

**लोक सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या: 2781**
**जिसका उत्तर बुधवार, 5 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा**

**ई-जागृति प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन**

**2781. श्रीमती स्मिता उदय वाघ:**
**डॉ. भोला सिंह:**
**श्री अनूप प्रधान वाल्मीकि:**
**श्रीमती कमलेश जांगड़े:**
**श्री प्रताप चंद्र षडङ्गी:**
**श्री लावू श्रीकृष्णा देवरायालू:**
**श्री काली चरण सिंह:**
**डॉ. विनोद कुमार बिंद:**
**श्री अनुराग सिंह ठाकुर:**
**श्री दिनेशभाई मकवाणा:**
**डॉ. के. सुधाकर:**
**श्रीमती हिमाद्री सिंह:**
**श्री अभिमन्यु सेठी:**
**डॉ. मन्ना लाल रावत:**
**श्री दिलीप शइकीया:**
**श्री बिद्युत बरन महतो:**
**श्री लुम्बाराम चौधरी:**

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

(क) ई-जागृति प्लेटफार्म को शुरू किए जाने की तिथि और इसके शुरू होने के बाद से पंजीकृत और लंबित उपभोक्ता शिकायतों की कुल संख्या का वर्ष-वार और राज्य-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने जिला, राज्य और राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोगों में ई-जागृति प्लेटफार्म के कार्यान्वयन में हुई प्रगति की समीक्षा की है और यदि हां, तो विशेषकर बालासोर जिले सहित ओडिशा, भदोही जिले सहित उत्तर प्रदेश और शहडोल जिले सहित मध्य प्रदेश तथा आन्ध्र प्रदेश राज्यों का तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार के पास देश में ई-जागृति प्लेटफार्म के साथ एकीकृत उपभोक्ता आयोगों के संबंध में राज्य- वार और जिला- वार आंकड़े है और यदि हां, तो आन्ध्र प्रदेश में विशेषकर पलनाडु जिले और महाराष्ट्र विशेषकर जलगांव लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या सरकार ने विशेषकर शहडोल, अनूपपुर और उमरिया जैसे जनजातीय और ग्रामीण क्षेत्रों में ई-फाइलिंग, वर्चुअल सुनवाई, डिजिटल मामले प्रबंधन, ऑनलाइन नोटिस, उपभोक्ता न्याय परिदान, प्रमाणित डिजिटल

आदेशों और ई-जागृति प्लेटफार्म के अंतर्गत वास्तविक समय में मामलों का पता लगाने जैसी डिजिटल सुविधाएं शुरू की हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या सरकार ने ई-जागृति को अन्य डिजिटल शासन प्रणालियों के साथ एकीकृत किया है ताकि ऑनलाइन उपभोक्ता विवाद का सम्पूर्ण समाधान और मामलों का समय पर निपटान किया जा सके और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) क्या सरकार ने देश में लंबित मामलों की संख्या को कम करने, पारदर्शिता में सुधार लाने, निपटान के समय में सुधार करने और उपभोक्ता न्याय तक पहुंच बढ़ाने में ई-जागृति के प्रभाव का आकलन किया है और यदि हां, तो आन्ध्र प्रदेश, हिमाचल प्रदेश और महाराष्ट्र विशेषकर जलगांव लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित तत्संबंधी राज्य-वार ब्यौरा क्या है और इसके राष्ट्रव्यापी कार्यान्वयन के लिए क्या लक्ष्य निर्धारित किया गया है?

**उत्तर**

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

(क) से (च): 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 प्रभावी माध्यम 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 प्रभावी 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 प्रभावी 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 कार्यवाहियों पर निर्भरता को कम किया है तथा न्याय प्रदायगी को गति प्रदान की 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।

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-I** में दिया गया है। वर्ष 2025 में 1,62,896 मामले दर्ज हुए और 1,50,581 का निपटान किया गया, जो 2024 की निपटान दर से बेहतर प्रदर्शन था। इसके अतिरिक्त, 17 जुलाई 2026 तक 1,021 अप्रवासी भारतीयों (एनआरआई) ने विदेश से ई-जागृति पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कीं।

वर्तमान में, ई-जागृति पोर्टल चालू है और 1 जनवरी, 2025 से देश भर के राष्ट्रीय, राज्य, सर्किट बेंच और ओडिशा के बालेश्वर (बालासोर) ज़िले; उत्तर प्रदेश के संत रविदास नगर (भदोही) ज़िले; मध्य प्रदेश के शहडोल, अनूपपुर और उमरिया ज़िले; तथा महाराष्ट्र के जलगाँव ज़िले सहित ज़िला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के लिए उपलब्ध है।

उपभोक्ता मामले विभाग, एनसीडीआरसी, एससीडीआरसी और ज़िला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (डीसीडीआरसी) में ई-जागृति प्लेटफ़ॉर्म के कार्यान्वयन की प्रगति की नियमित समीक्षा करता है। विभाग के वरिष्ठ अधिकारी राज्य और ज़िला उपभोक्ता आयोगों तथा बार के प्रतिनिधियों के साथ समय-समय पर बैठकें करके इसकी निगरानी करते हैं। ये समीक्षाएं कार्यान्वयन की स्थिति, परिचालन संबंधी मुद्दों और ई-जागृति प्लेटफ़ॉर्म के प्रभावी उपयोग पर केंद्रित होती हैं।

उपभोक्ताओं को उपभोक्ता मामले दर्ज करने में सहायता करने और उन्हें इस प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन देने के लिए पोर्टल पर सहायक दस्तावेज़ों, एनिमेटेड ट्यूटोरियल वीडियो और एफएक्यू उपलब्ध कराए गए हैं। इसके पूरक के रूप में, विभाग ने जनसुनवाई प्लेटफॉर्म भी शुरू किया है - अगस्त 2025 से हर शुक्रवार शाम 4:00 बजे साप्ताहिक लाइव वीडियो सत्र, जिसकी अध्यक्षता उपभोक्ता मामले विभाग, एनसीडीआरसी, एनआईसी और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के वरिष्ठ अधिकारी करते हैं। ये इंटरैक्टिव सत्र तत्काल तकनीकी सहायता प्रदान करते हैं, शंकाओं का समाधान करते हैं, उपयोगकर्ता के फ़ीडबैक शामिल किए जाते हैं और स्थायी विश्वास बनाते हैं। इसमें सैकड़ों उपभोक्ताओं और अधिवक्ताओं ने भाग लिया है, जिससे प्लेटफॉर्म में तेजी से सुधार हुआ है।

इसके अतिरिक्त, सीमित डिजिटल पहुँच वाले उपभोक्ताओं को सहायता-प्रदत्त शिकायत दर्ज करने की सुविधा प्रदान करने हेतु, विभाग द्वारा राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी) को निर्देश दिए गए कि "उपभोक्ता संरक्षण" स्कीम के अंतर्गत राज्य एवं जिला उपभोक्ता आयोगों में तैनात तकनीकी सहायता कार्मिक (टीएसपी) तथा जिला प्रबंधन सहयोगी (डीएमए) ई-जागृति पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने में उपभोक्ताओं को सक्रिय एवं त्वरित सहायता प्रदान करवाना सुनिश्चित करें।

ई-जागृति पोर्टल के लॉन्च के बाद से ओडिशा के बालेश्वर (बालासोर) ज़िले; उत्तर प्रदेश के संत रविदास नगर (भदोही) ज़िले; मध्य प्रदेश के शहडोल, अनूपपुर और उमरिया ज़िलों; और महाराष्ट्र के जलगाँव ज़िले के डीसीडीआरसी द्वारा दायर और निपटाए गए उपभोक्ता मामलों का विवरण **अनुलग्नक-II** में दिया गया है।

****

**अनुलग्नक-I**

**"ई-जागृति प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन" के संबंध में पूछे गए दिनांक 05.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2781 के उत्तर के भाग (क) से (च) 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 प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी) | 3402 | 4908 | 1445 | 1707 |
| | **राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष 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. | दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव | 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 | पुदुचेरी | 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** |

**अनुलग्नक-II**

**"ई-जागृति प्लेटफॉर्म का कार्यान्वयन" के संबंध में पूछे गए दिनांक 05.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2781 के उत्तर के भाग (क) से (च) में उल्लिखित अनुलग्नक**

(29 जुलाई, 2026 तक)

| **क्र. सं.** | **डीसीडीआरसी का नाम** | **राज्य** | **दर्ज किए गए मामले** | **निपटाए गए मामले (इसमें पिछले वर्षों में दर्ज किए गए और निपटाए गए मामले भी शामिल हैं)** |
|---|---|---|---|---|
| 1. | बालेश्वर (बालासोर) | ओडिशा | 129 | 82 |
| 2. | संत रविदास नगर (भदोही) | उत्तर प्रदेश | 169 | 204 |
| 3. | शहडोल | मध्य प्रदेश | 130 | 195 |
| 4. | अनूपपुर | मध्य प्रदेश | 82 | 71 |
| 5. | उमरिया | मध्य प्रदेश | 44 | 39 |
| 6. | जलगाँव | महाराष्ट्र | 917 | 370 |

****