भारत सरकार
वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय
उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग
लोक सभा

<u>अतारांकित प्रश्न संख्या: 2516</u>

<u>मंगलवार, 10 दिसंबर, 2024 को उत्तर दिए जाने के लिए</u>

ई-कॉमर्स वेबसाइटों को विनियमित करने के लिए समर्पित कानून

2516. श्री एम. के. राघवनः

क्या **वाणिज्य और उद्योग मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार के पास ई-कॉमर्स वेबसाइटों को विनियमित करने के लिए एक समर्पित कानून लाने का कोई प्रस्ताव है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार के पास बढ़ती शिकायतों के मद्देनजर ई-कॉमर्स उपभोक्ताओं के लिए एक समर्पित शिकायत निवारण प्रणाली शुरू करने का कोई प्रस्ताव है; और

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय में राज्य मंत्री
(श्री जितिन प्रसाद)

(क) : ई-कॉमर्स क्षेत्र एक व्यापक विधायी ढांचे के अंतर्गत शासित होता है। ई-कामर्स क्षेत्र पर लागू कुछ अधिनियम हैं- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019; उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020; प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002; केंद्रीय माल और सेवा कर (सीजीएसटी) अधिनियम, 2017; सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000; संदाय और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007; कंपनी अधिनियम, 2013; प्रतिलिप्यधिकार अधिनियम, 1957 आदि। एफडीआई नीति और विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 में ई-कॉमर्स क्षेत्र में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) संबंधी कुछ प्रावधान शामिल हैं।

(ख) और (ग) : वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकी, ई-कॉमर्स बाज़ार आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण विषय के प्रशासन लिए एक रूपरेखा उपलब्ध कराने हेतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को लागू किया गया है। उपभोक्ता मामले विभाग ने ई-कॉमर्स संबंधी अनुचित व्यापार पद्धतियों से उपभोक्ताओं की रक्षा करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 को अधिसूचित किया है। ये नियम, अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स निकायों के उत्तरदायित्वों को रेखांकित करते हैं तथा उपभोक्ता शिकायत समाधान के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंटरी ई-कॉमर्स निकायों के दायित्वों को विनिर्दिष्ट करते हैं। उपभोक्ता कार्य विभाग ने जागरूकता पैदा करने, परामर्श देने तथा ई-कॉमर्स संबंधी शिकायतों सहित उपभोक्ताओं की अन्य शिकायतों का समाधान करने तथा उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए केंद्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन भी शुरू की है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 विशेष त्रिस्तरीय अर्ध-न्यायिक एजेंसियों के माध्यम से उपभोक्ताओं की शिकायतों के निपटान का प्रावधान करता है, जिन्हें अब सामान्यतः राष्ट्रीय स्तर पर 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी)', राज्य स्तर पर 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एससीडीआरसी)' और जिला स्तर पर 'जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (डीसीडीआरसी)' के रूप में जाना जाता है। यह अधिनियम अनुचित व्यापार प्रथाओं से

संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों के सरल और त्वरित निपटान का भी प्रावधान करता है। उपभोक्ता आयोगों को एक विशिष्ट प्रकार की राहत देने, और जहां उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की प्रमुख विशेषताएं हैं, एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्यायनिर्णयन प्रक्रिया का सरलीकरण; किसी उपभोक्ता द्वारा शिकायतकर्ता के निवास/कार्य स्थल या जहां कार्रवाई का कारण उत्पन्न होता है या व्यवसाय के स्थान या दूसरे पक्ष के निवास स्थान के अधिकार-क्षेत्र वाले उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज करने का प्रावधान; वर्चुअल सुनवाई; यदि शिकायत दर्ज करने के 21 दिनों के भीतर शिकायत के स्वीकार करने संबंधी निर्णय नहीं लिया जाता है, तो शिकायत को स्वीकार किया गया माना जाना; उत्पाद के उत्तरदायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के विनिर्माण/बिक्री के लिए दंडात्मक प्रावधान; ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम आदि के लिए नियम बनाने का प्रावधान।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक ग्राहक समीक्षाओं से उपभोक्ता हित की रक्षा करने के लिए दिनांक 23.11.2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं - उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और अपेक्षाएं' संबंधी रूपरेखा को अधिसूचित किया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में चिह्नित 13 विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए डार्क पैटर्न के रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को 'डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023' जारी किए।

*****