

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2558
जिसका उत्तर बुधवार, 11 दिसंबर, 2024 को दिया जाएगा

कंपनियों द्वारा विज्ञापनों में भ्रामक प्रतिरूपण पद्धति का उपयोग

2558. श्री इमरान मसूद:

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

- (क) क्या सरकार को पता है कि कई ऑनलाइन प्लेटफार्म और ऑफलाइन कंपनियां उपभोक्ताओं को लुभाने के लिए अपनी विज्ञापन सामग्री में भ्रामक प्रतिरूपण पद्धतियों का उपयोग कर रही हैं;
- (ख) यदि हां, तो सरकार का ऑनलाइन और ऑफलाइन प्लेटफॉर्मों पर विज्ञापनों में भ्रामक प्रतिरूपण के बढ़ते उपयोग को किस प्रकार से रोकने का विचार है;
- (ग) क्या शैक्षिक संस्थानों, स्वास्थ्य परिचर्या इकाइयों और अचल संपदा कंपनियों द्वारा किया जाने वाला अतिरंजित और मिथ्या प्रचार भ्रामक प्रतिरूपण की श्रेणी में आता है; और
- (घ) सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के लिए भ्रामक प्रतिरूपण को नियंत्रित करने के लिए किए जाने वाले उपायों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (घ): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए जिला, राज्य और केंद्रीय स्तर पर त्रि-स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आमतौर पर “उपभोक्ता आयोग” के रूप में जाना जाता है।

उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 को भी अधिसूचित किया है। ये नियम अन्य बातों के साथ-साथ ई-वाणिज्य संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते

हैं और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ता हितों के रक्षोपाय और सुरक्षा के लिए 23.11.2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं - उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' पर ढांचा अधिसूचित किया है। मानक स्वैच्छिक हैं और हर उस ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाएं प्रकाशित करता है। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत ईमानदारी, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही हैं।

डार्क पैटर्न में उपभोक्ताओं को ऐसे विकल्प चुनने हेतु धोखा देने, मजबूर करने या प्रभावित करने के लिए ऐसे डिज़ाइन और विकल्प तैयार किए जाते हैं जो उनके सर्वोत्तम हित में नहीं हैं। डार्क पैटर्न में ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, बेट और स्विच, झूठी तात्कालिकता आदि जैसी हेरफेर प्रथाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है। ऐसी प्रथाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2 की उपधारा 47 के तहत यथा परिभाषित "अनुचित व्यापार प्रथाओं" की श्रेणी में आती हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए पहले ही डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को 13 विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए "डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023" जारी किए हैं।
