

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3681
जिसका उत्तर बुधवार, 18 दिसंबर, 2024 को दिया जाएगा

साइबर धोखाधड़ी निवारण तंत्र

3681. श्री नवीन जिंदल:

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

- (क) साइबर धोखाधड़ी के निवारण हेतु वर्तमान तंत्र का ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर साइबर धोखाधड़ी निवारण तंत्र में सुधार करने के लिए कोई प्रयास किए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ग) साइबर धोखाधड़ी की बढ़ती शिकायतों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए सरकार द्वारा क्या नए कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

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

(क) से (ग): भारत के संविधान की सातवीं अनुसूची के अनुसार 'पुलिस' और 'सार्वजनिक व्यवस्था' राज्य के विषय हैं। सरकार ने साइबर अपराधों से व्यापक और समन्वित तरीके से निपटने के लिए कानून प्रवर्तन एजेंसियों (एलईए) को एक ढांचा और इको-सिस्टम प्रदान करने के लिए एक संबद्ध कार्यालय के रूप में भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (आई4सी) की स्थापना की है। सरकार ने जनता को सभी प्रकार के साइबर अपराधों की रिपोर्ट करने में सक्षम बनाने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (<https://cybercrime.gov.in>) लॉन्च किया है। इस पोर्टल पर रिपोर्ट की गई साइबर अपराध की घटनाओं को कानून के प्रावधानों के अनुसार आगे की कार्रवाई के लिए स्वचालित रूप से संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की कानून प्रवर्तन एजेंसी को भेज दिया जाता है। वित्तीय धोखाधड़ी की तत्काल रिपोर्टिंग और धोखेबाजों द्वारा धन की हेराफेरी को रोकने के लिए 'नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली' शुरू की गई है। अब तक 9.94 लाख से अधिक शिकायतों में 3431 करोड़ रुपये से अधिक की वित्तीय राशि बचाई गई है।

गृह मंत्रालय ने साइबर अपराध के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए कई कदम उठाए हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ एसएमएस के माध्यम से संदेशों का प्रसार, आई4सी सोशल मीडिया अकाउंट यानी X (पूर्व में ट्विटर) (@Cyberdost), फेसबुक (CyberDostI4C), इंस्टाग्राम (cyberdosti4c), टेलीग्राम (cyberdosti4c), रेडियो अभियान, बहुल मीडिया में प्रचार के लिए MyGov को शामिल करना, राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के सहयोग से साइबर सुरक्षा और सुरक्षा जागरूकता सप्ताह का आयोजन, किशोरों/छात्रों के लिए हैंडबुक

का प्रकाशन, डिजिटल गिरफ्तारी और साइबर अपराधियों की अन्य कार्यप्रणाली पर समाचार पत्र विज्ञापन, डिजिटल गिरफ्तारी पर विशेष पोस्ट बनाने के लिए सोशल मीडिया इंफ्लुएंसर्स का उपयोग, रेलवे स्टेशनों और हवाई अड्डों पर डिजिटल डिस्प्ले आदि शामिल हैं। गृह मंत्रालय ने सभी राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र सरकारों को राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (<https://cybercrime.gov.in>) और टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर '1930' का व्यापक प्रचार करने के लिए परामर्शी जारी की है।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर में उपभोक्ताओं के लिए मुकदमा-पूर्व स्तर पर शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देश भर से 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों - व्हाट्सएप, एसएमएस, मेल, एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल, उमंग ऐप के माध्यम से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है। 1022 कंपनियां, जिन्होंने 'अभिसरण' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे इन शिकायतों का जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देकर जवाब देती हैं। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ भागीदारी नहीं की है, उनके खिलाफ शिकायतों को निवारण के लिए कंपनी की ईमेल आईडी पर भेज दिया 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 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।

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।
