

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 3841

जिसका उत्तर बुधवार, 18 दिसंबर, 2024 को दिया जाएगा

भ्रामक विज्ञापनों हेतु दिशानिर्देश

3841. श्री धैर्यशील संभाजीराव माणे:

श्री सुधीर गुप्ता:

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

- (क) क्या केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने और पारदर्शिता बनाए रखने के लिए कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों के मुद्दे को हल करने के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किए हैं;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सीसीपीए ने नए दिशानिर्देशों के अंतर्गत कोचिंग सेंटर्स, इसके प्रमोटरों और एन्डोर्सर्स के लिए दंड और सजा का कोई प्रावधान किया है;
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) कोचिंग संस्थानों द्वारा भ्रामक सूचना के माध्यम से छात्रों और अभिभावकों के शोषण को रोकने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए अन्य कदमों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ङ.): 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।

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा-10 के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों जो जनता और उपभोक्ताओं के हितों के लिए हानिकारक हैं, से संबंधित मामलों को विनियमित करने के लिए की गई है, ताकि एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा दिया जा सके, उनकी रक्षा की जा सके और उन्हें लागू किया जा सके।

13 नवंबर, 2024 को, सीसीपीए ने कोचिंग सेंटर्स को झूठे या भ्रामक दावे/विज्ञापन देने से रोकने के लिए “कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापन रोकथाम दिशानिर्देश, 2024” जारी किए हैं। इन दिशा-निर्देशों का उद्देश्य चयन की संख्या, सफलता दर, रैंकिंग या गारंटीयुक्त चयन आदि के बारे में झूठे दावों को प्रतिबंधित करना है। इसके अलावा, इसमें छात्रों की सफलता के बाद उनके नाम, फोटो या प्रशंसापत्र के विज्ञापन में उपयोग के लिए उनकी लिखित सहमति की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त, प्रत्येक कोचिंग सेंटर को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ कंवेर्स भागीदार बनने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

उपभोक्ता हितों की रक्षा के लिए सीसीपीए ने भ्रामक विज्ञापन के लिए विभिन्न कोचिंग सेंटर्स को 45 नोटिस जारी किए हैं। सीसीपीए ने 19 कोचिंग संस्थानों पर 61,60,000 रुपये का जुर्माना लगाया है और उन्हें भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार प्रथाओं को बंद करने का निर्देश दिया 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। 1004 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।

उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के माध्यम से यूपीएससी सिविल सेवा, आईआईटी और अन्य प्रवेश परीक्षाओं के लिए नामांकन कराने वाले छात्रों और उम्मीदवारों के लिए न्याय सुनिश्चित करने के लिए पूर्व-मुकदमेबाजी के चरण में सफलतापूर्वक हस्तक्षेप किया है। विभिन्न कोचिंग सेंटर्स द्वारा अनुचित व्यवहार, विशेष रूप से छात्रों/अभ्यर्थियों की नामांकन फीस वापस न करने के संबंध में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन में दर्ज की गई कई शिकायतों के बाद, एनसीएच ने प्रभावित छात्रों को कुल ₹ 1.15 करोड़ के रिफंड को सुकर बनाने के लिए मिशन-मोड पर इन शिकायतों को हल करने के लिए एक अभियान शुरू किया।

\*\*\*\*\*