

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3702
जिसका उत्तर बुधवार, 18 दिसंबर, 2024 को दिया जाएगा

अनुचित व्यापार प्रथाएं

3702. श्री सुकान्त कुमार पाणिग्रही:

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

- (क) ई-कॉमर्स क्षेत्र को प्रभावित करने वाले भ्रामक विज्ञापनों, दोषपूर्ण उत्पादों और धोखाधड़ीपूर्ण व्यावसायिक गतिविधियों सहित अनुचित व्यापार प्रथाओं की बढ़ती चिंताओं को दूर करने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए कदमों का ब्यौरा क्या है;
- (ख) उपभोक्ता शिकायतों का समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं;
- (ग) क्या मंत्रालय अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ प्रावधानों को सुदृढ़ बनाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में संशोधन करने पर विचार कर रहा है;
- (घ) यदि हां, तो अनुचित व्यापार प्रथाओं में लिप्त कंपनियों पर लगाए जा रहे दंड सहित तत्संबंधी ब्यौरा ब्यौरा क्या है;
- (ङ) उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में शिक्षित करने और अनुचित व्यापार प्रथाओं की पहचान करने के तरीके की जानकारी प्रदान करने के लिए सरकार द्वारा क्या पहल की जा रही है; और
- (च) उपभोक्ता संरक्षण कानूनों के एक समान प्रवर्तन की सुनिश्चित करने के लिए मंत्रालय राज्य सरकारों के साथ किस तरह काम कर रहा है?

उत्तर

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

(क) से (च): 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 जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर तीन स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए “उपभोक्ता आयोग” के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 38 (7) के अनुसार, प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटारा किया जाएगा और यदि शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है तो विरोधी पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तारीख से तीन महीने की अवधि के भीतर और यदि इसमें वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है तो पांच महीने के भीतर शिकायत का निपटारा करने का प्रयास किया जाएगा।

अंतिम उपभोक्ताओं को शीघ्र न्याय दिलाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में कहा गया है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा स्थगन देने के कारणों को आयोग द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया जाए।

"अनुचित व्यापार व्यवहार" [उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2(47)] में भ्रामक तरीके शामिल हैं जैसे उत्पाद मानकों को गलत तरीके से प्रस्तुत करना, पुराने सामान को नए के रूप में गलत तरीके से विज्ञापित करना, असत्यापित प्रायोजन या लाभ का दावा करना, भ्रामक वारंटी प्रदान करना, कीमतों को गलत तरीके से प्रस्तुत करना या प्रतिस्पर्धियों के सामान या सेवाओं का अपमान करना। ये प्रावधान गतिशील बाजार में उपभोक्ता हितों की रक्षा करते हुए जवाबदेही, पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित करते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2(28) के तहत, किसी भी उत्पाद या सेवा के संबंध में "भ्रामक विज्ञापन" को ऐसे विज्ञापन के रूप में परिभाषित किया गया है, जो- (i) किसी उत्पाद या सेवा का मिथ्या वर्णन करता है; या (ii) किसी उत्पाद या सेवा की प्रकृति, पदार्थ, मात्रा या गुणवत्ता के बारे में उपभोक्ताओं को झूठी गारंटी देता है या गुमराह करने की संभावना रखता है; या (iii) एक खास या निहित प्रतिनिधित्व व्यक्त करता है, जो यदि विनिर्माता या विक्रेता या उसके सेवा प्रदाता द्वारा किया जाता है, तो यह एक अनुचित व्यापार प्रथा होगी; या (iv) जानबूझकर महत्वपूर्ण जानकारी छिपाता 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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण जो एक कार्यकारी एजेंसी है, 24.07.2020 को अस्तित्व में आया। इसे हस्तक्षेप करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और कानूनी कार्रवाई शुरू करने के लिए बनाया गया है, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, वापस करना और रिफंड शामिल है। इसका मुख्य कार्य जनता के हित के लिए हानिकारक झूठे या भ्रामक विज्ञापनों को रोकना और विनियमित करना है।

सीसीपीए ने उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं आदि के लिए 325 नोटिस जारी किए हैं। सीसीपीए ने अब तक कुल 1.19 करोड़ रुपये का जुर्माना भी लगाया है।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को “भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशानिर्देश, 2022” को अधिसूचित किया है। ये दिशानिर्देश अन्य बातों के साथ-साथ प्रावधान करते हैं; (क) किसी विज्ञापन को वैध और गैर-भ्रामक मानने की शर्तें; (ख) लुभावने विज्ञापन और मुफ्त दावा विज्ञापनों के मामले में अनुपालन की जाने वाली शर्तें; और, (ग) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनकर्ता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य। इन दिशानिर्देशों में कहा गया है कि विज्ञापनों के समर्थन के लिए सम्यक तत्परता बरतना आवश्यक है, ताकि किसी भी विज्ञापन में पृष्ठांकन, उस व्यक्ति, समूह या संगठन की वास्तविक, यथोचित वर्तमान राय को प्रतिबिंबित करे, तथा दर्शाए गए सामान, उत्पाद या सेवा के बारे में पर्याप्त जानकारी या अनुभव पर आधारित हो, तथा किसी भी प्रकार से भ्रामक न हो।

उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ बनाने के लिए, सीसीपीए ने “ग्रीनवाशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024” (15 अक्टूबर, 2024 से प्रभावी) को अधिनियमित किया, जिसमें पर्यावरणीय दावों में पारदर्शिता को अनिवार्य किया गया और “कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के लिए दिशानिर्देश, 2024” (13 नवंबर, 2024 से प्रभावी) को अधिनियमित किया, जिसमें कोचिंग संस्थानों के झूठे दावों, अतिरंजित सफलता दरों और अनुचित प्रथाओं को संबोधित किया गया।

सीसीपीए ने 30 नवंबर, 2023 को “डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023” जारी किए। ये दिशानिर्देश ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित और विनियमित करते हैं, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को गुमराह करने वाली भ्रामक प्रथाओं को रोकना है।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23 नवंबर, 2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं - उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' पर ढांचा अधिसूचित किया है। यह ढांचा ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं को संबोधित कर उपभोक्ता हितों की रक्षा करता है। हालांकि, मानक स्वैच्छिक हैं लेकिन 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।

उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में देश भर में मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चलाकर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करता रहा है, ताकि ऑल इंडिया रेडियो, दूरदर्शन, मेले और त्यौहार आदि जैसे पारंपरिक मीडिया के साथ-साथ सोशल मीडिया का उपयोग करते हुए देश भर में प्रत्येक उपभोक्ता तक पहुंचा जा सके। सरल संदेशों और जिंगल्स के माध्यम से उपभोक्ताओं को उपभोक्ता अधिकारों, अनुचित व्यापार प्रथाओं, उपभोक्ता मुद्दों और निवारण प्राप्त करने की व्यवस्था के बारे में जागरूक किया जाता है। विभाग स्थानीय स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान भी जारी करता रहा है।
