भारत सरकार
कारपोरेट कार्य मंत्रालय

लोकसभा
अतारांकित प्रश्न संख्या. 1076
(जिसका उत्तर सोमवार, 10 फरवरी, 2025/21 माघ, 1946 (शक) को दिया गया)

त्वरित वाणिज्य मंच

1076. श्री थिरु दयानिधि मारनः

क्या **कारपोरेट कार्य** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) त्वरित वाणिज्य मंचों द्वारा "डार्क स्टोर्स" के प्रसार और इनके द्वारा भारी छूट के बारे में उपभोक्ता मामले मंत्रालय द्वारा उठाई गई चिंताओं को दूर करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं;
(ख) क्या सरकार का विचार उपभोक्ता मामले मंत्रालय के साथ छोटे खुदरा विक्रेताओं के लिए त्वरित वाणिज्य मंचों द्वारा उत्पन्न चुनौतियों का समाधान करने के लिए एक एकीकृत संरचना बनाने के लिए सहयोग करने का है;
(ग) डिजिटल प्रतिस्पर्धा विधि के अंतर्गत त्वरित वाणिज्य कंपनियों को विनियमित किए जाने वाले मानदंड क्या हैं और उनके विनियामक महत्व को निर्धारित करने के लिए अपनाए गए मानदंड क्या हैं साथ ही उनके संभावित भावी प्रभाव की निगरानी किस प्रकार की जाएगी;
(घ) क्या सरकार का विचार निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा सुनिश्चित करने और त्वरित वाणिज्य मंचों द्वारा एकाधिकारवादी अभ्यासों को रोकने के लिए दिशानिर्देश या नीतियां पेश करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(ङ) क्या सरकार ने बाजार प्रतिस्पर्धा, छोटे खुदरा विक्रेताओं और उपभोक्ता व्यवहार पर त्वरित वाणिज्य मंचों के दीर्घकालिक प्रभावों का आकलन करने के लिए कोई अध्ययन कराया है या शुरू कराया है?

उत्तर

कारपोरेट कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री और सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय में राज्य मंत्री।

(श्री हर्ष मल्होत्रा)

(क) और (ख): उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 को अधिसूचित किया है। इन नियमों में, अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स कंपनियों की जिम्मेदारियों को रेखांकित किया गया है और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स कंपनियों की देनदारियों को निर्दिष्ट किया गया है।

इन नियमों के प्रावधानों के अनुसार, कोई भी ई-कॉमर्स कंपनी

जारी....2/-

(i) अपने प्लेटफॉर्म पर दी जाने वाली वस्तुओं या सेवाओं की कीमत में इस तरह से हेरफेर नहीं करेगी कि उपभोक्ताओं पर मौजूदा बाजार की स्थितियों, वस्तु या सेवा की आवश्यक प्रकृति, किसी भी असाधारण परिस्थितियों के संबंध में कोई अनुचित मूल्य लगाकर अनुचित लाभ प्राप्त करना जिसके तहत माल या सेवा की पेशकश की जाती है, और यह निर्धारित करने में कोई अन्य प्रासंगिक विचार कि क्या लिया गया मूल्य उचित है।

(ii) एक ही वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव नहीं करेगी अथवा अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं के अधिकारों को प्रभावित करने वाला कोई मनमाना वर्गीकरण नहीं करेगी।

इन नियमों में यह भी प्रावधान है कि कोई भी ई-कॉमर्स संस्था चाहे वह उसके प्लेटफॉर्म पर व्यापार के दौरान हो या अन्यथा, किसी भी अनुचित व्यापार व्यवहार को नहीं अपनाएगी।

उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत करने के लिए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने 30 नवंबर 2023 को "डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 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।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23 नवंबर 2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षा - उनके संग्रहण, मॉडरेशन और प्रकाशन के सिद्धांत और अपेक्षाएं' पर रूपरेखा पेश की। यह ढांचा ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं को संबोधित करके उपभोक्ता हितों की रक्षा करता है। जबकि मानक स्वैच्छिक हैं, वे उन सभी ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाओं को प्रकाशित करते हैं और निष्ठा, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही जैसे सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होते हैं।

कारपोरेट कार्य मंत्रालय कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत कंपनी निकायों को विनियमित करता है। भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग, प्रतिस्पर्धा पर प्रतिकूल प्रभाव डालने वाली प्रथाओं को रोकने, बाजारों में प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने और बनाए रखने, उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002, के विभिन्न प्रावधानों के तहत बाजारों में अन्य भागीदारों द्वारा किए जा रहे व्यापार की स्वतंत्रता सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई करता है।

वर्तमान में, एकीकृत ढांचा बनाने के लिए उपभोक्ता मामले मंत्रालय के साथ सहयोग करने की कोई योजना नहीं है।

(ग) और (घ): वर्तमान में कोई अलग डिजिटल प्रतिस्पर्धा कानून नहीं है। तथापि, प्रतिस्पर्धा विरोधी प्रथाओं अथवा ई-कॉमर्स कंपनियों सहित किसी कंपनी द्वारा प्रभुत्व के दुरुपयोग के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त होने पर प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 के मौजूदा प्रावधान के अनुसार उपयुक्त कार्रवाई की जाती है।

(ङ): कारपोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा ऐसा कोई अध्ययन नहीं किया गया है अथवा प्रारंभ नहीं किया गया है।

****