

## लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 2819

जिसका उत्तर बुधवार, 06 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

### ऑनलाइन/ई-कॉमर्स कंपनियों के विरुद्ध शिकायतें

2819. श्री मुरारी लाल मीना:

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

- (क) क्या सरकार को विभिन्न ऑनलाइन और ई-कॉमर्स कंपनियों के विरुद्ध अपने ग्राहकों को नकली या घटिया सामान बेचने की शिकायतें मिली हैं, यदि हां, तो संपूर्ण देश में पिछले तीन वर्षों (2022-2025) के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या कितनी है, साथ ही उनकी श्रेणियां क्या हैं;
- (ख) पिछले तीन वर्षों के दौरान नकली सामान की सबसे अधिक जब्ती वाले राज्यों या शहरों के नाम क्या हैं;
- (ग) सरकार द्वारा इस समस्या के समाधान के लिए अब तक उठाए गए विधिक और नीतिगत उपायों का ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार ने ई-कॉमर्स मंचों के लिए कोई कठोर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे उन्हें अपने मंच पर विक्रेताओं द्वारा बेचे जा रहे सामान की प्रामाणिकता के लिए उत्तरदायी बनाया जा सके और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ङ.) क्या राजस्थान में नकली उत्पादों से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए निगरानी तंत्र, उपभोक्ता हेल्पलाइन या स्थानीय स्तर पर जागरूकता अभियान जैसे कोई कदम कार्यान्वित किए गए हैं; और
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

### उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क): राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर ई-कॉमर्स क्षेत्र में खराब/नकली/डुप्लिकेट और जाली उत्पादों की बिक्री से संबंधित शिकायतों का डेटा अनुलग्नक में दिया गया है।

(ख): वित्त वर्ष 2024-25 से, बीआईएस ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म से जुड़े गोदामों में कुल 22 तलाशी और जब्ती अभियान चलाए हैं। इनमें दिल्ली, हरियाणा, कर्नाटक और महाराष्ट्र राज्यों में तीन-तीन तलाशी और जब्ती अभियान; राजस्थान और तमिलनाडु में दो-दो तलाशी और जब्ती अभियान; तथा गुजरात, ओडिशा, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश, आंध्र प्रदेश और उत्तराखंड में एक-एक तलाशी और जब्ती अभियान शामिल हैं।

(ग) से (च): 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-कॉमर्स 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।

इन नियमों के प्रावधानों के अनुसार, कोई भी ई-कॉमर्स इकाई:

- (क) अपने प्लेटफॉर्म पर दी जाने वाली वस्तुओं या सेवाओं की कीमत में इस तरह से हेरफेर करना जिससे उपभोक्ताओं पर कोई अनुचित कीमत थोपकर अनुचित लाभ प्राप्त किया जा सके, जिसमें प्रचलित बाजार की स्थिति, वस्तु या सेवा की आवश्यक प्रकृति, कोई असाधारण परिस्थिति जिसके तहत वस्तु या सेवा की पेशकश की जाती है, और यह निर्धारित करने में कोई अन्य प्रासंगिक विचार हो कि क्या ली गई कीमत उचित है।
- (ख) एक ही वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव करना या अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों को प्रभावित करने वाला कोई मनमाना वर्गीकरण करना।

इन नियमों में यह भी प्रावधान है कि कोई भी ई-कॉमर्स संस्था अपने प्लेटफॉर्म पर व्यापार के दौरान या अन्यथा कोई अनुचित व्यापार व्यवहार नहीं अपनाएगी।

इसके अतिरिक्त, सभी हितधारकों के परामर्श से एक "सुरक्षा प्रतिज्ञा" को अंतिम रूप दिया गया है, जो ऑनलाइन बेचे जाने वाले सामानों की सुरक्षा सुनिश्चित करने और उपभोक्ता अधिकारों का सम्मान करने हेतु ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म की एक स्वैच्छिक सार्वजनिक प्रतिबद्धता है। वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप, यह पहल ई-कॉमर्स में उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत करती है। राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस 2024 को रिलायंस रिटेल समूह, टाटा संस समूह, ज़ोमैटो, ओला, स्विगी आदि सहित 13 प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों ने उपभोक्ता सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु सुरक्षा प्रतिज्ञा पर हस्ताक्षर किए।

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 क्लास 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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, सीसीपीए ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को “डार्क पैटर्न में निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023” जारी किए हैं। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं। इसके अलावा, 5 जून, 2025 को सीसीपीए द्वारा “ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा अपने प्लेटफॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एक सलाह” जारी की गई थी।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के समर्थन के लिए दिशानिर्देश, 2022 भी अधिसूचित किए हैं। इन दिशानिर्देशों में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित का प्रावधान है;

- (i) किसी विज्ञापन को वैध और गैर-भ्रामक मानने की शर्तें;

- (ii) लुभावने विज्ञापन और मुफ्त दावा विज्ञापनों के मामले में अनुपालन की जाने वाली शर्तें; और,
- (iii) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनकर्ता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य।

इन दिशानिर्देशों में कहा गया है कि विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए समुचित सावधानी बरतना आवश्यक है, ताकि किसी भी विज्ञापन में समर्थन, उस व्यक्ति, समूह या संगठन की वास्तविक, यथोचित वर्तमान राय को प्रतिबिंबित करे, तथा पहचाने गए माल, उत्पाद या सेवा के बारे में पर्याप्त जानकारी या अनुभव पर आधारित हो, तथा किसी भी प्रकार से भ्रामक न हो।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, झूठे और भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं के लिए उपभोक्ताओं को एक वर्ग के रूप में प्रभावित करने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों सहित विभिन्न संस्थाओं के खिलाफ सीसीपीए द्वारा कार्रवाई की जाती ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर अनिवार्य बीआईएस मानकों को पूरा न करने वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री के खिलाफ भी कार्रवाई की गई है। इसके अतिरिक्त, सीसीपीए के निर्देशों के अनुसार, ट्रेवल कंपनियों ने कोविड-19 लॉकडाउन के कारण रद्द हुई उड़ानों के लिए उपभोक्ताओं को 1,454 करोड़ रुपये वापस किए हैं। सीसीपीए ने यह भी निर्देश दिया है कि ये कंपनियाँ अपनी वेबसाइटों पर रद्द टिकटों से संबंधित रिफंड दावों के बारे में स्पष्ट निर्देश और स्थिति अपडेट रखें। इसके अलावा, सीसीपीए द्वारा पारित आदेशों के आधार पर प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों से कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप की 13,118 लिस्टिंग को हटा दिया गया है, ताकि ऐसे सभी उत्पादों को सूची से हटा दिया जाए जो उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन करते हैं और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अनुचित व्यापार व्यवहार हैं क्योंकि उक्त उत्पाद की बिक्री या विपणन सीट बेल्ट नहीं पहनने पर अलार्म बीप को बंद करके उपभोक्ता के जीवन और सुरक्षा के साथ समझौता करते हैं। इसके अतिरिक्त, सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद एक ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म ने टिकट में दान योगदान के लिए प्रति टिकट 1 रुपये स्वचालित रूप से जोड़ने की प्रथा (बास्केट स्नीकिंग डार्क पैटर्न का एक रूप) को बंद कर दिया, जो प्री-टिक प्रारूप (जबरन सहमति डार्क पैटर्न का एक रूप) के रूप में था। एक एयरलाइन ने टिकट खरीदते समय बीमा प्रदान करने के तरीके में बदलाव किया (यह कन्फर्म शेमिंग डार्क पैटर्न का एक रूप है)।

उपभोक्ता संरक्षण को और सुदृढ़ करने के लिए, सीसीपीए ने ग्रीनवाशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024 (15 अक्टूबर 2024 से प्रभावी) को लागू 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 लागू किया, जिसमें कोचिंग संस्थानों में झूठे दावों, अतिरंजित सफलता दरों और अनुचित प्रथाओं को संबोधित किया गया।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23.11.2022 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।

इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता पूरे देश में हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बंगाली, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में उपभोक्ता मामले विभाग के तत्वावधान में संचालित एक समर्पित राष्ट्रीय हेल्पलाइन पर टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ये शिकायतें एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सऐप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी सुविधानुसार दर्ज की जा सकती हैं। 1,110 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ साझेदारी नहीं की है, उनके विरुद्ध शिकायतें निवारण के लिए कंपनी को भेज दी जाती हैं।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल-हैंडलिंग क्षमता में उल्लेखनीय वृद्धि की है। एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या दिसंबर 2015 में 12,553 से दस गुना से भी अधिक बढ़कर दिसंबर 2024 में 1,55,138 हो गई है। यह अभूतपूर्व वृद्धि हेल्पलाइन में उपभोक्ताओं के बढ़ते विश्वास को दर्शाती है। इसी प्रकार, प्रति माह दर्ज होने वाली शिकायतों की औसत संख्या 2017 में 37,062 से बढ़कर 2024 में 1,11,951 हो गई है। इसके अतिरिक्त, व्हाट्सऐप के माध्यम से शिकायत पंजीकरण में तेजी आई है। उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है।

\*\*\*\*\*

## अनुलग्नक

ऑनलाइन/ई-कॉमर्स कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों के संबंध में माननीय सांसद श्री मुरारी लाल मीना द्वारा पूछे गए दिनांक 06/08/2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2819 के उत्तर के भाग (क) में उल्लिखित अनुलग्नक।

ई-कॉमर्स क्षेत्र में खराब/नकली/डुप्लिकेट और जाली उत्पादों की बिक्री से संबंधित शिकायतें राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर दर्ज की गईं।

वर्ष-वार:

क्र. सं.	वर्ष	संख्या
1	2022	3133
2	2023	2211
3	2024	4997
4	2025 (जनवरी '25 ~ जून '25)	7221
कुल योग		17562

राज्य वार:

क्र. सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	2022	2023	2024	2025 (जनवरी '25 ~ जून '25)	कुल योग
1	उत्तर प्रदेश	406	272	618	1039	2335
2	महाराष्ट्र	401	228	566	637	1832
3	दिल्ली	285	207	447	512	1451
4	राजस्थान	233	152	351	531	1267
5	कर्नाटक	178	153	342	519	1192
6	पश्चिम बंगाल	212	143	354	443	1152
7	गुजरात	218	128	298	454	1098
8	बिहार	173	120	272	460	1025
9	मध्य प्रदेश	124	86	200	421	831
10	हरियाणा	157	108	218	343	826
11	तमिलनाडु	88	99	199	430	816

12	तेलंगाना	119	83	215	247	664
13	केरल	77	95	219	240	631
14	आंध्र प्रदेश	113	64	138	161	476
15	पंजाब	80	57	110	136	383
16	ओडिशा	51	57	98	139	345
17	झारखंड	49	37	81	115	282
18	छत्तीसगढ़	31	18	60	80	189
19	उत्तराखंड	34	20	49	78	181
20	असम	29	23	41	63	156
21	जम्मू और कश्मीर	20	18	33	56	127
22	हिमाचल प्रदेश	21	20	26	39	106
23	गोवा	8	12	16	11	47
24	चंडीगढ़	12	4	15	14	45
25	त्रिपुरा	5	2	11	7	25
26	पुदुचेरी	0	0	4	17	21
27	मणिपुर	3	1	4	8	16
28	अरुणाचल प्रदेश	0	1	6	4	11
29	मेघालय	3	2	1	2	8
30	नागालैंड	0	0	0	7	7
31	सिक्किम	2	0	1	2	5
32	दमन और दीव	1	0	1	1	3
33	दादरा और नगर हवेली	0	0	3	0	3
34	अंडमान निकोबार	0	0	0	3	3
35	मिजोरम	0	1	0	1	2
36	लद्दाख	0	0	0	1	1
कुल योग		3133	2211	4997	7221	17562

\*\*\*\*\*