

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 4442

जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स कंपनियों के बारे में भ्रामक समीक्षाएं और रेटिंग

4442. श्री पुष्पेंद्र सरोज:

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

- (क) क्या सरकार ने, विशेषकर उत्तर प्रदेश में संचालित ई-कॉमर्स कंपनियों से संबंधित नकली या भ्रामक उत्पाद समीक्षाओं और रेटिंग की बढ़ती प्रवृत्ति पर ध्यान दिया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) सरकार द्वारा उपभोक्ता के हितों की रक्षा और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ऑनलाइन समीक्षाओं को विनियमित या सत्यापित करने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं;
- (ग) क्या सरकार ने उक्त मुद्दे के समाधान के लिए ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ बातचीत की है या विशिष्ट सलाह दिशानिर्देश जारी किए हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) वर्ष 2022 से उक्त मामले पर प्राप्त उपभोक्ता शिकायतों की संख्या का ई-कॉमर्स कंपनी-वार ब्यौरा क्या है;
- (ङ) क्या सरकार भ्रामक सामग्री को बढ़ावा देने वाली ई-कॉमर्स कंपनियों पर एक केंद्रीकृत समीक्षा-सत्यापन तंत्र या शास्ति लगाए जाने संबंधी ढांचा स्थापित करने पर विचार कर रही है; और
- (च) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या 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 के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।

ई – कॉमर्स में उपभोक्ता हितों को नकली और भ्रामक समीक्षाओं से सुरक्षित रखने के लिए 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 प्रक्रिया उपभोक्ता समीक्षा साइटों की प्रतिबद्धता को दर्शाती है कि वे अपने ग्राहकों को महत्व देते हैं और ऐसी समीक्षाएं प्रदान करते हैं जिन पर भरोसा किया जा सकता है। 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।

"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 बाज़ार 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 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।

इसके अलावा, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 2022 से विभिन्न राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों से फर्जी समीक्षाओं से संबंधित कुल 1137 शिकायतें दर्ज की हैं। इन शिकायतों में से 136 उत्तर प्रदेश राज्य से दर्ज की गई हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 निर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को “डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023” जारी किए हैं।

सभी हितधारकों के परामर्श से एक “सुरक्षा प्रतिज्ञा” को अंतिम रूप दिया है, जो ऑनलाइन बेचे जाने वाले सामानों की सुरक्षा सुनिश्चित करने और उपभोक्ता अधिकारों का सम्मान करने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों की स्वैच्छिक सार्वजनिक प्रतिबद्धता है। वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप, यह पहल ई-कॉमर्स में उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत करती है। अब तक रिलायंस रिटेल समूह, टाटा संस समूह, ज़ोमैटो, ओला, स्विगी आदि सहित 13 प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों ने उपभोक्ता सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा प्रतिज्ञा पर हस्ताक्षर किए हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने “फर्जी ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाओं की रोकथाम, विनियमन और उपचार के लिए मसौदा दिशानिर्देश, 2024” तैयार किया है और हितधारकों को उनकी टिप्पणियों/इनपुट के लिए प्रसारित किया है। विभाग ने फर्जी समीक्षाओं पर मानक अपनाने के संबंध में ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ बैठक भी की है।
