

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 4474
जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

पाकिस्तानी झंडे और सामान बेचना

4474. श्री दिलेश्वर कामैत:

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

- (क) क्या ई-कॉमर्स कंपनियों को पाकिस्तानी झंडे और सामान बेचने के लिए नोटिस जारी किए गए थे;
- (ख) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई;
- (ग) क्या अखिल भारतीय व्यापारी परिसंघ (सीएआईटी) ने "ऑपरेशन सिंदूर" चलाए जाने के कारण उक्त सम्बंध में शिकायत दर्ज की थी जिसके फलस्वरूप यह कार्रवाई की गई और यदि हाँ, तो सीएआईटी की मुख्य चिंताएँ क्या हैं और इन कंपनियों से क्या प्रतिक्रिया मिली;
- (घ) भविष्य में ऐसी शिकायतों को रोकने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए जा रहे हैं;
- (ङ) क्या सरकार का राष्ट्रीय भावनाओं को ठेस पहुँचाने वाली वस्तुओं का विक्रय रोकने के लिए ऑनलाइन बाजारों के लिए कड़े दिशानिर्देश जारी करने की योजना बना 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 ढाँचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।

नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएँ हैं: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में न्याय निर्णय प्रक्रिया का सरलीकरण जैसे कि उपभोक्ता आयोगों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, लेन-देन के स्थान पर ध्यान दिए बिना उपभोक्ता के कार्य/निवास के स्थान पर क्षेत्राधिकार रखने वाले उपभोक्ता आयोग से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना, सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग, यदि शिकायत दर्ज करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं होती है तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के निर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान; ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम के लिए नियम बनाने का प्रावधान।

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 उपभोक्ता 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। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 10 के तहत स्थापित केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) को 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 भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशा-निर्देश, 2022 (9 जून, 2022 को), डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023 (30 नवंबर, 2023 को), ग्रीनवाशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024 (15 अक्टूबर, 2024 से प्रभावी) और कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के लिए दिशानिर्देश, 2024 (13 नवंबर, 2024 से प्रभावी) पहले ही जारी कर दिए हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार, धारा 2(23) के तहत परिभाषित 'चोट' का अर्थ है किसी भी व्यक्ति को शरीर, मन या संपत्ति में अवैध रूप से पहुंचाई गई कोई भी हानि। इसके अलावा, धारा 2(11) के तहत परिभाषित 'कमी' में ऐसे व्यक्ति द्वारा की गई लापरवाही या चूक या दलाली का कोई भी कार्य शामिल है, जिससे उपभोक्ता को नुकसान या चोट पहुंचती है। इसके अलावा, धारा 2(47) के तहत परिभाषित 'अनुचित व्यापार प्रथा' एक व्यापार प्रथा है, जो किसी भी माल की बिक्री, उपयोग या आपूर्ति को बढ़ावा देने या किसी भी सेवा के प्रावधान के उद्देश्य से, किसी भी अनुचित तरीके या अनुचित या भ्रामक प्रथा को अपनाता है, जिसमें माल बेचने या सेवाएं प्रदान करने के बाद, दोषपूर्ण माल को वापस लेने या दोषपूर्ण सेवाओं को वापस लेने या बंद करने से इनकार करना शामिल है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 19 के तहत सीसीपीए को केंद्र सरकार से कोई सूचना, शिकायत या निर्देश प्राप्त होने पर या स्वप्रेरणा से प्रारंभिक जांच करने या कराने का अधिकार है, ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि क्या उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं या किसी व्यक्ति द्वारा झूठे या भ्रामक विज्ञापनों का प्रथम दृष्टया मामला मौजूद है, जो सार्वजनिक हित या उपभोक्ताओं के हितों के लिए हानिकारक है। यदि पाया जाता है कि प्रथम दृष्टया ऐसा मामला मौजूद है, तो सीसीपीए महानिदेशक या जिला कलेक्टर द्वारा जांच कराने का निर्देश देगा।
