

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 4483
जिसका उत्तर बुधवार, 20 अगस्त, 2025 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स और क्विक कॉमर्स कंपनियों में डार्क पैटर्न का विनियमन

4483. श्री श्रीभरत मतुकुमिल्ली:

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

- (क) क्या सरकार ने ई-कॉमर्स और क्विक कॉमर्स कंपनियों द्वारा उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने के लिए छिपे हुए विज्ञापनों, कार्ट में जबरन सामान शामिल करने या सदस्यता रद्द करने में कठिनाई के माध्यम से डार्क पैटर्न या हेरफेर करने वाले यूजर इंटरफेस डिज़ाइन के बढ़ते उपयोग पर ध्यान दिया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार द्वारा ऐसी प्रमुख कंपनियों के संबंध में कोई क्षेत्रवार मूल्यांकन किया गया है और यदि हाँ, तो प्रवर्तन तंत्र सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सरकार ने ऐसे व्यवहार को समाप्त करने और उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष डिजिटल व्यापार सुनिश्चित करने के लिए कोई विशिष्ट दिशानिर्देश या विनियामक रूपरेखा जारी की है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या डार्क पैटर्न दिशानिर्देश जारी होने के बाद से अब तक इन मानदंडों के उल्लंघन के लिए ऐसी प्रमुख कंपनियों के विरुद्ध कोई शिकायत या कार्रवाई की गई है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ङ) क्या मंत्रालय क्विक कॉमर्स और ऑनलाइन शॉपिंग क्षेत्र में कार्यशील कंपनियों के विरुद्ध सख्त डिज़ाइन संपरीक्षा और एल्गोरिथम पारदर्शिता हेतु इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटीवाई) के साथ सहयोग 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 वाली रूपरेखा 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 की धारा 101 (यछ) के अनुसार, केंद्र सरकार को धारा 94 के तहत ई-कॉमर्स, प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के लिए केंद्र सरकार द्वारा किए जाने वाले उपायों को लागू करने के लिए अधिसूचना द्वारा नियम बनाने की शक्तियां निहित हैं।

इसलिए, ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से उपभोक्ताओं की सुरक्षा 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-कॉमर्स संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और उपभोक्ता शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को निर्दिष्ट करते हैं।

डार्क पैटर्न में उपभोक्ताओं को ऐसे विकल्प चुनने हेतु धोखा देने, मजबूर करने या प्रभावित करने के लिए ऐसे डिजाइन और विकल्प तैयार किए जाते हैं जो उनके सर्वोत्तम हित में नहीं हैं। डार्क पैटर्न में ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, बेट और स्विच, झूठी तात्कालिकता आदि जैसी हेरफेर प्रथाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है। ऐसी प्रथाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2 की उप-धारा 47 के तहत परिभाषित "अनुचित व्यापार प्रथाओं" की श्रेणी में आती हैं।

अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ तालमेल बनाए रखते हुए तथा उपभोक्ता अधिकारों के अग्रदूत होने के नाते, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं को ऐसे भ्रामक पैटर्न से बचाने के लिए सक्रिय रूप से कार्य किया है। विभाग ने डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए मसौदा दिशानिर्देशों के लिए इनपुट मांगने हेतु एक टास्क फोर्स का गठन किया जिसमें उद्योग संघों, राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों के प्रतिनिधि शामिल थे।

हितधारकों के परामर्श के बाद, 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। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस इंटरफेरेंस, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित उपभोक्ताओं को एक वर्ग के रूप में प्रभावित करने, उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, झूठे और भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों सहित विभिन्न संस्थाओं के खिलाफ सीसीपीए द्वारा पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है। सीसीपीए ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार प्रथाओं के संदर्भ में उपभोक्ताओं के वर्ग को प्रभावित करने वाले मामलों को विनियमित करने के लिए कार्रवाई की है। उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए जुर्माना लगाने के अलावा विज्ञापनों को बंद करने या उनमें संशोधन करने सहित विभिन्न निर्देश जारी किए गए और अब तक ₹ 1,08,85,000 की जुर्माना राशि वसूल की गई है।

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, ट्रैवल कंपनियों ने कोविड-19 लॉकडाउन के कारण रद्द हुई उड़ानों के लिए उपभोक्ताओं को 1,454 करोड़ रुपये रिफंड कर दिया गया है। सीसीपीए ने यह भी आदेश दिया है कि ये कंपनियां अपनी वेबसाइटों पर स्पष्ट निर्देश तथा रद्द टिकटों से संबंधित रिफंड दावों की स्थिति अपडेट करें। 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 लिस्ट 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 अलावा, सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद,

एक ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म ने प्री-टिक प्रारूप (जबरन कार्टवाई डार्क पैटर्न का एक रूप) के रूप में टिकट में चैरिटी योगदान के लिए प्रति टिकट 1 रुपये स्वचालित रूप से जोड़ने की प्रथा (बास्केट स्नीकिंग डार्क पैटर्न का एक रूप) को बंद कर दिया। एक एयरलाइन ने टिकट खरीदते समय बीमा प्रदान करने के तरीके (कन्फर्म शेमिंग डार्क पैटर्न का एक रूप) में बदलाव किया।

उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार ने 28 मई, 2025 को माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण तथा नवीन एवं नवीकरणीय ऊर्जा मंत्री की अध्यक्षता में प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों, उद्योग संघों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों के प्रतिनिधियों के साथ भ्रामक ऑनलाइन प्रथाओं को समाप्त करने पर केंद्रित बातचीत के लिए एक बैठक बुलाई।

उक्त बैठक के परिणामस्वरूप, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण द्वारा 5 जून, 2025 को “ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में अपने प्लेटफॉर्मों पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए सेल्फ-ऑडिट पर एडवाइजरी जारी की गई थी, ताकि एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाया जा सके”।

उक्त एडवाइजरी के माध्यम से सभी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने की सलाह दी गई है कि उनके प्लेटफॉर्म ऐसे भ्रामक और अनुचित व्यापार प्रथा में शामिल न हों जो डार्क पैटर्न की प्रकृति के हैं। इसके अलावा, सभी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को सलाह दी गई है कि वे एडवाइजरी जारी होने के तीन महीने के भीतर डार्क पैटर्न की पहचान करने के लिए सेल्फ-ऑडिट करें और यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं कि उनके प्लेटफॉर्म ऐसे डार्क पैटर्न से मुक्त हों। सेल्फ-ऑडिट रिपोर्ट के आधार पर, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को भी घोषणा देनी चाहिए कि उनका प्लेटफॉर्म किसी भी डार्क पैटर्न में लिप्त नहीं है, ताकि उपभोक्ताओं और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के बीच विश्वास का निर्माण करने के साथ-साथ निष्पक्ष डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र सुनिश्चित किया जा सके।

डार्क पैटर्न की पहचान करने और पारदर्शी, नैतिक और उपयोगकर्ता-केंद्रित ऑनलाइन माहौल बनाने के लिए हितधारकों के साथ मिलकर काम करने हेतु 5 जून, 2025 के कार्यालय ज्ञापन के माध्यम से मंत्रालयों, राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधियों का संयुक्त कार्य समूह गठित किया गया है।
