लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्याः 540

जिसका उत्तर बुधवार, 23 जुलाई, 2025 को दिया जाएगा

डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन दिशानिर्देश, 2023

540. श्रीमती भारती पारधी:
श्री श्रीरंग आप्पा चंदू बारणे:

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

(क) सरकार द्वारा ऑनलाइन प्लेटफॉर्म द्वारा "डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन दिशानिर्देश, 2023" का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए क्या विशिष्ट कदम उठाए जा रहे हैं;

(ख) उपभोक्ताओं के लिए ऐसी प्रथाओं की रिपोर्ट करने हेतु क्या तंत्र स्थापित किए गए हैं और ऐसी शिकायतों के समाधान में कितना औसत समय लगता है;

(ग) सरकार द्वारा ई-कॉमर्स संस्थाओं की अधिक जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए, विशेष रूप से उत्पाद की गुणवत्ता, समय पर डिलीवरी और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में, "उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020" को सुदृढ़ करने हेतु क्या कदम उठाए जा रहे हैं; और

(घ) क्या सरकार इन नियमों का पालन करने में विफल रहने वाले प्लेटफॉर्म पर कठोर दंड लगाने की कोई योजना बना रही है और यदि हां, तो उसका ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (घ): केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, 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 की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023" जारी किए। इन डार्क पैटर्न में झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस इंटरफेरेंस, बैट एंड स्विच, ड्रिप प्राइसिंग, प्रच्छन्न विज्ञापन, ट्रिक वर्डिंग, सास बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

इसके अलावा, उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा और निष्पक्ष व्यापार प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए, भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग ने 28 मई 2025 को माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण और 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 प्लेटफार्मों द्वारा अपने प्लेटफार्मों पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाइज़री" जारी की गई थी।

उक्त एडवाइज़री के माध्यम से सभी ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों 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 स्व-ऑडिट करें और यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं कि उनके प्लेटफॉर्म ऐसे डार्क पैटर्न से मुक्त हों। स्व-ऑडिट रिपोर्ट के आधार पर, ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों को भी स्व-घोषणा देनी चाहिए कि उनका प्लेटफॉर्म किसी भी डार्क पैटर्न में लिप्त नहीं है, ताकि उपभोक्ताओं और ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों के बीच विश्वास का निर्माण करने के साथ-साथ उचित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र सुनिश्चित किया जा सके।

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

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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 21 (2) के तहत, केंद्र सरकार को किसी विनिर्माता या पृष्ठांकनकर्ता द्वारा झूठे या भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में जुर्माना लगाने की शक्तियां प्राप्त हैं, जो दस लाख रुपये तक हो सकती हैं और विनिर्माता या समर्थक द्वारा प्रत्येक बाद के उल्लंघन के लिए जुर्माना लगाया जा सकता है, जो पचास लाख रुपये तक हो सकता है।

*****