भारत सरकार
वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय
उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 1338

मंगलवार, 03 दिसंबर, 2024 को उत्तर दिए जाने के लिए

ई-कॉमर्स नीति

1338. श्री प्रवीन खंडेलवाल:

क्या **वाणिज्य और उद्योग** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों को विनियमित करने और उपभोक्ता हितों की रक्षा करने के उद्देश्य से प्रमुख उपबंधों सहित देश में वर्तमान ई-कॉमर्स नीति का ब्यौरा क्या है;

(ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत स्थापित नियमों विशेषकर वे नियम जो ई-कॉमर्स कंपनियों पर लागू होते और ऑनलाइन लेन-देन में निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करते हैं, का ब्यौरा क्या है;

(ग) सरकार की उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा करने के लिए ई-कॉमर्स क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों, अनुचित व्यापार पद्धतियों और आंकड़ों की गोपनीयता से संबंधित मुद्दों का समाधान करने की क्या योजना है; और

(घ) उपभोक्ता संरक्षण विनियमों का अनुपालन करते हुए ई-कॉमर्स ईकोसिस्टम को अपनाने में छोटे और मध्यम आकार के व्यवसायों की सहायता करने के लिए सरकार द्वारा किए गए उपायों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर
वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय में राज्य मंत्री
(श्री जितिन प्रसाद)

(क): ई-कॉमर्स क्षेत्र एक व्यापक विधायी ढांचे के अंतर्गत शासित होता है। ई-कामर्स क्षेत्र पर लागू कुछ अधिनियम हैं- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019; उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020; प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002; केंद्रीय माल और सेवा कर (सीजीएसटी) अधिनियम, 2017; सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000; संदाय और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007; कंपनी अधिनियम, 2013; प्रतिलिप्यधिकार अधिनियम, 1957 आदि। एफडीआई नीति और विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 में ई-कॉमर्स क्षेत्र में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) संबंधी कुछ प्रावधान शामिल हैं।

(ख) : वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकी, ई-कॉमर्स बाज़ार आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण विषय के प्रशासन लिए एक रूपरेखा उपलब्ध कराने हेतु उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को लागू किया गया है। उपभोक्ता मामले विभाग ने ई-कॉमर्स संबंधी अनुचित व्यापार पद्धतियों से उपभोक्ताओं की रक्षा करने के लिए 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 निकायों के उत्तरदायित्वों को रेखांकित करते हैं तथा उपभोक्ता शिकायत समाधान के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंटरी ई-कॉमर्स निकायों के दायित्वों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक ग्राहक समीक्षाओं से उपभोक्ता हित की रक्षा करने के लिए दिनांक 23.11.2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं - उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और अपेक्षाएं' संबंधी रूपरेखा को अधिसूचित किया है।

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

(ग) : निम्नलिखित अधिनियम/नियम और इनके अंतर्गत प्राधिकरण, उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा करने के लिए ई-कॉमर्स क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों, अनुचित व्यापार पद्धतियों और डाटा प्राइवेसी से संबंधित मामलों का समाधान करने के साधन तथा विधि उपलब्ध कराते हैं:-

i. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
ii. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए)
iii. उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020
iv. भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022
v. सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000
vi. सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यवर्ती दिशानिर्देश और डिजिटल मीडिया आचार सं हिता) नियम, 2021 ('आईटी नियम, 2021')
vii. सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा पद्धतियां और प्रक्रियाएं तथा संवेदनशील व्यक्तिगत आंकड़े अथवा सूचना) नियम, 2011
viii. डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023

(घ) : उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग (डीपीआईआईटी) ने डिजिटल कॉमर्स के लिए ओपन नेटवर्क (ओडीओपी) पहल शुरू की है। इस पहल का उद्देश्य डिजिटल अथवा इले क्ट्रॉनिक

नेटवर्क पर वस्तुओं और सेवाओं के आदान-प्रदान के सभी पहलुओं के लिए ओपन नेटवर्क को बढ़ावा देना है।

ओएनडीसी प्रोटोकॉल कैटलॉगिंग, इन्वेंट्री प्रबंधन, ऑर्डर प्रबंधन और ऑर्डर पूरा करने जैसे कार्यों का मानकीकरण करते हैं। इस प्रकार, छोटे और मध्यम आकार के व्यवसाय, विशिष्ट प्लेटफ़ॉर्म केंद्रित नीतियों द्वारा शासित होने के बजाय किसी भी ओएनडीसी योग्य एप्लिकेशन का उपयोग कर सकते हैं। यह उन्हें नेटवर्क पर खोजे जाने और व्यवसाय करने के लिए कई विकल्प प्रदान करता है। यह उन लोगों द्वारा डिजिटल साधनों को आसानी से अपनाने को भी प्रोत्साहित करता है, जो वर्तमान में डिजिटल कॉमर्स नेटवर्क पर नहीं हैं।

ओएनडीसी ई-कॉमर्स को उपभोक्ताओं के लिए अधिक समावेशी और सुलभ बनाता है। ई-कॉमर्स से संबंधित भारत के सभी मौजूदा कानून और नियम ओएनडीसी और ओएनडीसी नेटवर्क के नेटवर्क भागीदारों पर लागू होते हैं।

*****