

लोक सभा
तारांकित प्रश्न संख्या: *267
जिसका उत्तर बुधवार, 19 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

ऑनलाइन प्लेटफॉर्म द्वारा उपयोग किए जाने वाले डार्क पैटर्न

*267. श्री के.सी. वेणुगोपाल:

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

- (क) क्या सरकार ने भारत में उपभोक्ताओं को गुमराह करने में ऑनलाइन प्लेटफॉर्म द्वारा उपयोग किए जाने वाले डार्क पैटर्न की सीमा और प्रभाव का आकलन करने के लिए कोई अध्ययन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) सरकार द्वारा ऐसे ऑनलाइन प्लेटफॉर्म को विनियमित और दंडित करने के लिए क्या विशिष्ट उपाय किए जा रहे हैं जो झूठी तात्कालिकता, छिपे हुए शुल्क और सदस्यता संबंधी जंजाल जैसे भ्रामक कृत्यों से संलग्न हैं;
- (ग) क्या सरकार की डार्क पैटर्न को प्रभावी तरीके से रोकने और ई-कॉमर्स से अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कड़े कानूनी प्रावधान करने या संशोधन लाने की योजना है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार ने डिजिटल मार्केटप्लेस में डार्क पैटर्न की पहचान करने और उन्हें समाप्त करने के लिए स्पष्ट दिशानिर्देश तैयार करने हेतु उपभोक्ता अधिकार संगठनों और तकनीकी कंपनियों सहित हितधारकों के साथ बातचीत की है; और
- (ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री
(श्री प्रल्हाद जोशी)

(क) से (ङ): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

ऑनलाइन प्लेटफॉर्म द्वारा उपयोग किए जाने वाले डार्क पैटर्न के संबंध में दिनांक 19.03.2025 के लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या *267 के उत्तर के भाग (क) से (ड) में उल्लिखित विवरण

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।

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 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 विनिर्दिष्ट करते हैं।

डार्क पैटर्न में डिजाइन और विकल्प संरचना का उपयोग करके उपभोक्ताओं को धोखा देना, मजबूर करना या प्रभावित करके ऐसे विकल्प चुनना शामिल है जो उनके सर्वोत्तम हित में न हों। डार्क पैटर्न में हेरफेर करने वाली कई तरह की प्रथाएं शामिल हैं, जैसे ड्रिप प्राइसिंग निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, बेट और स्विच, झूठी तात्कालिकता आदि। ऐसी प्रथाएँ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2 के तहत उप-धारा 47 में परिभाषित “अनुचित व्यापार प्रथाओं” की श्रेणी में आती हैं।

अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर अपनाई गई 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 एक टास्क फोर्स का गठन किया, जिसमें उद्योग संघों, राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के प्रतिनिधि शामिल थे, जो डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए मसौदा दिशानिर्देशों के लिए इनपुट मांग रहे थे।

हितधारकों के परामर्श के बाद, 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, सदस्यता जाल, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन और नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, सास बिलिंग और रूग मैलवेयर शामिल हैं।

भारत में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कार्रवाई करने का अधिकार दिया गया है। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म ने प्री-टिकट प्रारूप (एक प्रकार का जबरन सहमति वाला डार्क पैटर्न) के रूप में कार्ट में दान के लिए प्रति टिकट 2 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 में संशोधन किया (यह कन्फर्म शेमिंग डार्क पैटर्न का एक रूप है)।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23.11.2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं - उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' पर ढांचा अधिसूचित किया है। यह ढांचा ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं को संबोधित कर उपभोक्ता हितों की रक्षा करता है। हालांकि, 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।
