

लोक सभा

तारांकित प्रश्न संख्या: *365

जिसका उत्तर बुधवार, 26 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स कंपनियों द्वारा व्यवसाय की भ्रामक रीतियां

***365. श्री चरनजीत सिंह चन्नी:**

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

- (क) क्या सरकार को पंजाब में ऑनलाइन ई-कॉमर्स कंपनियों की व्यवसाय की धोखाधड़ीपूर्ण और भ्रामक रीतियों की जानकारी है और यदि हां, तो विगत तीन वर्षों के दौरान उपभोक्ताओं से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ख) क्या सरकार ने ऑनलाइन शॉपिंग प्लेटफॉर्म पर अनियमितताओं को रोकने के लिए कोई विशेष निगरानी तंत्र स्थापित किया है और यदि हां, तो इसे किस तरह से लागू किया जा रहा है;
- (ग) क्या सरकार उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स कंपनियों से खरीदारी करते समय अपने अधिकारों और शिकायत निवारण तंत्र के बारे में शिक्षित करने के लिए पंजाब में कोई जागरूकता अभियान चला रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है; और
- (घ) क्या सरकार ने ‘ऑनलाइन मार्केटप्लेस कंपनियों’ के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत सख्त दिशा-निर्देश जारी किए हैं और यदि हां, तो उनका अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए जा रहे हैं?

उत्तर

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

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

‘ई-कॉमर्स कंपनियों द्वारा व्यवसाय की भ्रामक रीतियां’ के संबंध में दिनांक 26.03.2025 के लोक सभा तारांकित प्रश्न

संख्या *365 के उत्तर के भाग (क) से (घ) में उल्लिखित विवरण

उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण 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।

नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं 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 कॉफ्रेंसिंग, 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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में जिला, राज्य और केंद्र स्तर पर त्रि स्तरीय अर्ध-न्यायिक तंत्र का प्रावधान है, जिसे आम तौर पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का सरल और त्वरित निवारण प्रदान करने के लिए ‘उपभोक्ता आयोग’ के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का पुनर्गठन किया है, जो पूर्व-मुकदमेबाजी चरण में शिकायत निवारण के लिए देश भर के उपभोक्ताओं के लिए एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। यह हेल्पलाइन हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बंगाली, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में उपलब्ध है, जिससे सभी क्षेत्रों के उपभोक्ता टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों: व्हाट्सऐप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के जरिए एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओमनी-चैनल, आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है। 1049 कंपनियां, जिन्होंने ‘कन्वर्जेस’ कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे इन शिकायतों का जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक देकर जवाब देती हैं। जिन कंपनियों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ भागीदारी नहीं की है, उनके खिलाफ शिकायतों को निवारण के लिए कंपनी की ईमेल आईडी पर भेज दिया जाता है। पंजाब राज्य के संबंध में पिछले तीन वर्षों के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन में ई-कॉमर्स से संबंधित पंजीकृत शिकायतों की कुल संख्या निम्नानुसार है: -

वर्ष	पंजाब में ई-कॉमर्स से संबंधित कुल दर्ज शिकायतें
2024	7986
2023	8448
2022	7404

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2(28) के तहत, किसी भी उत्पाद या सेवा के संबंध में “भ्रामक विज्ञापन” को ऐसे विज्ञापन के रूप में परिभाषित किया गया है, जो- (i) किसी उत्पाद या सेवा का मिथ्या वर्णन करता है; या (ii) किसी उत्पाद या सेवा की प्रकृति, पदार्थ, मात्रा या गुणवत्ता के बारे में उपभोक्ताओं को झूठी गारंटी देता है या गुमराह करने की संभावना रखता है; या (iii) एक खास या निहित प्रतिनिधित्व व्यक्त करता है, जो यदि विनिर्माता या विक्रेता या उसके सेवा प्रदाता द्वारा किया जाता है, तो यह एक अनुचित व्यापार प्रथा होगी; या (iv) जानबूझकर महत्वपूर्ण जानकारी छिपाता है।

उपभोक्ताओं को ई-कॉर्मस में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉर्मस) नियम, 2020 को अधिसूचित किया है। ये नियम अन्य बातों के साथ-साथ ई-कॉर्मस संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉर्मस 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। इसे 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। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 21(2) के अनुसार, झूठे या भ्रामक विज्ञापन के मामले में, सीसीपीए विनिर्माता या विक्रेता पर 10 लाख रुपये तक का जुर्माना लगा सकता है या बार-बार उल्लंघन करने पर 50 लाख रुपये तक का जुर्माना लगा सकता है।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशानिर्देश, 2022 को अधिसूचित किया है। ये दिशानिर्देश अन्य बातों के साथ-साथ प्रावधान करते हैं; (क) किसी विज्ञापन को वैध और गैर-भ्रामक मानने की शर्तें; (ख) लुभावने विज्ञापन और मुफ्त दावा विज्ञापनों के मामले में अनुपालन की जाने वाली शर्तें; और, (ग) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनकर्ता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य। इन दिशानिर्देशों के अनुसार, पृष्ठांकनकर्ता में वह व्यक्ति या समूह या संस्था शामिल है जो किसी विज्ञापन में किसी वस्तु, उत्पाद या सेवा का पृष्ठांकन करता है, जिसकी राय, विश्वास, खोज या अनुभव वह संदेश है जिसे वह विज्ञापन प्रतिबिंबित करता है। इन दिशानिर्देशों में कहा गया है कि विज्ञापनों के समर्थन के लिए सम्यक तत्परता भरतना आवश्यक है, ताकि किसी भी विज्ञापन में पृष्ठांकन, उस व्यक्ति, समूह या संगठन की वास्तविक, यथोचित वर्तमान राय को प्रतिबिंबित करे, तथा दर्शाए गए सामान, उत्पाद या सेवा के बारे में पर्याप्त जानकारी या अनुभव पर आधारित हो, तथा किसी भी प्रकार से भ्रामक न हो। इसमें स्पष्ट किया गया है कि अगर भारतीय पेशेवरों को, चाहे वे भारत के निवासी हों या नहीं, किसी भी कानून के तहत किसी भी पेशे से संबंधित किसी भी विज्ञापन में पृष्ठांकन करने से रोका गया है, तो ऐसे पेशे के विदेशी पेशेवरों को भी ऐसे विज्ञापन में पृष्ठांकन करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

उपभोक्ता संरक्षण को और सुदृढ़ बनाने के लिए, सीसीपीए ने 'ग्रीनवाशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024' (15 अक्टूबर, 2024 से प्रभावी) को अधिनियमित किया, जिसमें पर्यावरणीय दावों में पारदर्शिता को अनिवार्य किया गया और 'कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के लिए दिशानिर्देश, 2024' (13 नवंबर, 2024 से प्रभावी) को अधिनियमित किया, जिसमें कोचिंग संस्थानों के झूठे दावों, अतिरिक्त सफलता दरों और अनुचित प्रथाओं को संबोधित किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, सीसीपीए ने ई-कॉर्मस क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट 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 हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएस बिलिंग और रूग मैलवेयर शामिल हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, झूठे और भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं के लिए उपभोक्ताओं को प्रभावित करने के लिए ई-कॉर्मस प्लेटफॉर्म सहित विभिन्न संस्थाओं के खिलाफ सीसीपीए द्वारा पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है। ई-कॉर्मस प्लेटफॉर्म पर अनिवार्य बीआईएस मानकों को पूरा न करने वाले घेरेलू 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 20.03.2024 तक 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-कॉर्मस प्लेटफॉर्म से कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर किलप की 13,118 लिस्टिंग को हटा दिया गया है, ताकि ऐसे सभी उत्पादों को सूची 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।

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-कॉर्मस में नकली और भ्रामक समीक्षाओं को संबोधित कर उपभोक्ता हितों की रक्षा करता है। 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।

उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" के तत्वावधान में देश भर में मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चलाकर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करता रहा है, ताकि ऑल इंडिया रेडियो, दूरदर्शन, मेले और त्यौहार आदि जैसे पारंपरिक मीडिया के साथ-साथ सोशल मीडिया का उपयोग करते हुए देश भर में प्रत्येक उपभोक्ता तक पहुँचा जा सके। सरल संदेशों और जिंगल्स के माध्यम से उपभोक्ताओं को उपभोक्ता अधिकारों, अनुचित व्यापार प्रथाओं, उपभोक्ता मुद्दों और निवारण प्राप्त करने की व्यवस्था के बारे में जागरूक किया जाता है। विभाग स्थानीय स्तर पर उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान भी जारी करता रहा है। चालू वित्त वर्ष के दौरान, उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के तहत विभाग ने टी-20 विश्व कप के दौरान ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) के माध्यम से अभियान चलाया, आईवीआरएस (इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम) अभियान, पंचायतों के साथ अखिल भारतीय स्तर पर बातचीत सत्र, उपभोक्ता अधिकारों, मानकों, निवारण तंत्र आदि के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए अभियान चलाए।

इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ("एमईआईटीबाई") ने सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यस्थ दिशानिर्देश और डिजिटल मीडिया आचार संहिता) नियम, 2021 ("आईटी नियम, 2021") को अधिसूचित किया है, जो सोशल मीडिया मध्यस्थों और प्लेटफॉर्मों सहित मध्यस्थों पर दायित्व डालता है, ताकि वे सुरक्षित और भरोसेमंद इंटरनेट के प्रति अपनी जवाबदेही सुनिश्चित कर सकें, जिसमें गैरकानूनी सूचनाओं को हटाने की दिशा में उनकी त्वरित कार्रवाई भी शामिल है।

भारत के संविधान की सातवीं अनुसूची के अनुसार 'पुलिस' और 'सार्वजनिक व्यवस्था' राज्य के विषय हैं। हालांकि, गृह मंत्रालय (एमएचए) ने साइबर अपराधों से व्यापक और समन्वित तरीके से निपटने के लिए कानून प्रवर्तन एजेंसियों (एलईए) को एक ढांचा और इको-सिस्टम प्रदान करने के लिए एक संबद्ध कार्यालय के रूप में भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र (आई4सी) की स्थापना की है। सरकार ने जनता को सभी प्रकार के साइबर अपराधों की रिपोर्ट करने में सक्षम बनाने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (<https://cybercrime.gov.in>) भी लॉन्च किया है। इस पोर्टल पर रिपोर्ट की गई साइबर अपराध की घटनाओं को कानून के प्रावधानों के अनुसार आगे की कार्रवाई के लिए स्वचालित रूप से संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की कानून प्रवर्तन एजेंसी को भेज दिया जाता है। वित्तीय धोखाधड़ी की तत्काल रिपोर्टिंग और धोखेबाजों द्वारा धन की हेराफेरी को रोकने के लिए 'नागरिक वित्तीय साइबर धोखाधड़ी रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली' शुरू की गई है। गृह मंत्रालय ने साइबर अपराध के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए कई कदम उठाए हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ एसएमएस के माध्यम से संदेशों का प्रसार, आई4सी सोशल मीडिया अकाउंट यानी X (पूर्व में ट्विटर) (@Cyberdost), फेसबुक (CyberDostI4C), इंस्टाग्राम (cyberdosti4c), टेलीग्राम (cyberdosti4c), रेडियो अभियान, बहुल मीडिया में प्रचार के लिए MyGov को शामिल करना, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के सहयोग से साइबर सुरक्षा और सुरक्षा जागरूकता सप्ताह का आयोजन, किशोरों/छात्रों के लिए हैंडबुक का प्रकाशन, डिजिटल गिरफ्तारी और साइबर अपराधियों की अन्य कार्यप्रणाली पर समाचार पत्र विज्ञापन, डिजिटल गिरफ्तारी पर विशेष पोस्ट बनाने के लिए सोशल मीडिया इंफ्लुएंसर्स का उपयोग, रेलवे स्टेशनों और हवाई अड्डों पर डिजिटल डिस्प्ले आदि शामिल हैं। गृह मंत्रालय ने सभी राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारों को राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (<https://cybercrime.gov.in>) और टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर '1930' का व्यापक प्रचार करने के लिए एडवाइजरी जारी की है।
