भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2233

जिसका उत्तर बुधवार, 12 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

ऑपरेटिंग सिस्टम के आधार पर ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म में भेदभावपूर्ण मूल्य-निर्धारण

2233. श्री एम. के. राघवन:

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

(क) क्या सरकार ने यह देखा है कि ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म मोबाइल/टैबलेट के ऑपरेटिंग सिस्टम्स (आईओएस, एंड्रॉइड, आदि) उत्पादों के अलग-अलग मूल्य दर्शाते हैं,

(ख) यदि हां, तो मूल्य-निर्धारण प्रणाली में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए उठाए जा रहे कदमों सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ग) क्या मंत्रालय ऑपरेटिंग सिस्टम द्वारा भेदभावपूर्ण मूल्य दर्शाए जाने को रोकने के लिए नियामक उपाय शुरू करने की योजना बना रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री

(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ग): 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 की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू 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 ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

इन नियमों के प्रावधानों के अनुसार, कोई भी ई-कॉमर्स इकाई -

क. अपने मंच पर प्रस्तुत वस्तुओं या सेवाओं के मूल्य में इस प्रकार हेरफेर नहीं करना, जिससे उपभोक्ताओं पर अनुचित लाभ प्राप्त हो सके, क्योंकि वर्तमान बाजार स्थितियों, वस्तु या सेवा की आवश्यक प्रकृति, कोई असाधारण परिस्थिति जिसके अंतर्गत वस्तु या सेवा प्रस्तुत की जाती है, तथा यह निर्धारित करने में कि क्या वसूला गया मूल्य उचित है, कोई अन्य प्रासंगिक विचार को ध्यान में रखते हुए कोई अनुचित मूल्य लगाया जा सकता है।

ख. एक ही वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव करना या उपभोक्ताओं का मनमाना वर्गीकरण करना, जिससे अधिनियम के तहत उनके अधिकार प्रभावित हों।

इन नियमों में यह भी प्रावधान है कि कोई भी ई-कॉमर्स संस्था अपने प्लेटफॉर्म पर व्यापार के दौरान या अन्यथा कोई अनुचित व्यापार व्यवहार नहीं अपनाएगी।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) 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 को सुदृढ़ करने के लिए, सीसीपीए ने 30 नवंबर, 2023 को "डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023" जारी किए। ये दिशानिर्देश ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित और विनियमित करते हैं, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को गुमराह करने वाली भ्रामक प्रथाओं को रोकना है।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23 नवंबर, 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। मानक स्वैच्छिक हैं और हर उस ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाएं प्रकाशित करता है। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत ईमानदारी, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही हैं।

*****