

## लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 4161

जिसका उत्तर बुधवार, 26 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर बिक्री से संबंधित मामलों के लिए शिकायत निवारण तंत्र

4161. श्री एम.के. राघवन:

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

- (क) क्या सरकार की ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर बिक्री से संबंधित मामलों के लिए एक विशिष्ट शिकायत निवारण तंत्र शुरू करने की कोई योजना है; और
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

### उत्तर

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

(क) और (ख): 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: व्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच एप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग एप के जरिए एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओमनी-चैनल, आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है। 1049 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' 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।

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 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।

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।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, सीसीपीए ने ई-कॉमर्स 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।

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। 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।