भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 2817
जिसका उत्तर बुधवार, 17 दिसम्बर, 2025 को दिया जाएगा

डार्क पैटर्न के लिए विनियमन

2817. श्री गौरव गोगोई:

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

(क) क्या सरकार को डिजिटल प्लेटफॉर्म पर "डार्क पैटर्न" के बढ़ते उपयोग की जानकारी है, जो उपभोक्ता निर्णय लेने में गड़बड़ी या हेरफेर करते हैं, जैसा कि हालिया शोध और नागरिक समाज संगठनों द्वारा उजागर किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) द्वारा वर्ष 2023 में जारी की गई सलाह के परिणामस्वरूप प्रमुख प्लेटफार्मों द्वारा कोई मापनीय प्रवर्तनकारी कार्रवाई या अनुपालनीय सुधार किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ऐसी भ्रामक डिजाइन प्रथाओं पर अंकुश लगाने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत बाध्यकारी विनियम, दंड या नियम जारी करने पर विचार कर रही है; और

(घ) यदि नहीं, तो उपभोक्ताओं को निरंतर हानि पहुंचने के साक्ष्य के बावजूद केवल गैर-बाध्यकारी सलाह पर निर्भर रहने के क्या कारण हैं?

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

(क) से (घ) उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और उपभोक्ता शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस तथा इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए 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, एसएएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

इसके अलावा, उपभोक्ता मामले विभाग ने भ्रामक ऑनलाइन प्रथाओं के उन्मूलन हेतु प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों, उद्योग संघों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों तथा राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों के साथ सहभागिता की है। परिणामस्वरूप, 5 जून, 2025 को केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने "एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म द्वारा अपने प्लेटफ़ॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट संबंधी एडवाइज़री" जारी की थी।

सभी ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म को यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने की सलाह दी गई है कि उनके प्लेटफ़ॉर्म पर ऐसी भ्रामक और अनुचित व्यापार प्रथाओं का उपयोग न हो, जो डार्क पैटर्न की श्रेणी में आती हैं। इसके अलावा, सभी ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म को **परामर्शी जारी होने की तारीख से तीन माह के भीतर स्व-ऑडिट** करने और स्व-घोषणा देने की सलाह दी गई है कि उनका प्लेटफ़ॉर्म किसी भी प्रकार के डार्क पैटर्न में शामिल नहीं है, ताकि एक न्यायसंगत डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र सुनिश्चित किया जा सके और उपभोक्ताओं तथा ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म के बीच विश्वास स्थापित हो सके। 26 प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों ने स्वेच्छा से अपने स्व-घोषणा पत्र जमा किए हैं, जिसमें उन्होंने डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023 के अनुपालन की पुष्टि की है।

5 जून, 2025 को जारी कार्यालय ज्ञापन के माध्यम से, डार्क पैटर्न की पहचान करने तथा एक पारदर्शी, नैतिक और उपयोगकर्ता-केंद्रित ऑनलाइन परिवेश के निर्माण हेतु विभिन्न हितधारकों के साथ मिलकर कार्य करने के लिए मंत्रालयों, राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधियों को सम्मिलित करते हुए एक संयुक्त कार्य समूह का गठन किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 21(2) के अनुसार, झूठे या भ्रामक विज्ञापन के मामले में, केंद्र सरकार के पास किसी भी विनिर्माता या पृष्ठांकनकर्ता पर 10 लाख रुपये तक का जुर्माना लगाने और बार-बार उल्लंघन करने पर 50 लाख रुपये तक का जुर्माना लगाने की शक्ति निहित है।

******