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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 1628
जिसका उत्तर बुधवार, 10 दिसम्बर, 2025 को दिया जाएगा

डार्क पैटर्न

1628. श्रीमती महुआ मोइत्रा:

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

(क) वर्ष 2023 से ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों द्वारा डार्क पैटर्न प्रचलनों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की संख्या का वर्ष-वार और प्लेटफार्म-वार व्यौरा क्या है;

(ख) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की सलाह के अनुसार डार्क पैटर्न के विरुद्ध स्व-संपरीक्षा और स्व-घोषणा करने वाले ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों की संख्या का प्लेटफार्म-वार व्यौरा क्या है; और

(ग) सरकार द्वारा डार्क पैटर्न में लिप्त ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों के विरुद्ध की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है और प्लेटफार्म-वार शास्ति और अर्थदंड क्या हैं?

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

(क) से (ग): उपभोक्ता मामले विभाग उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। उपभोक्ताओं को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, 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 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 संबोधित 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।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने 05.06.2025 को एक परामर्शी जारी की है, जिसमें ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अपने प्लेटफ़ॉर्म पर मौजूद डार्क पैटर्न्स का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट करने की सलाह दी गई, ताकि एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केन्द्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाया जा सके।

उक्त परामर्शी के माध्यम से, 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 की सलाह दी गई है, ताकि डार्क पैटर्न की पहचान की जा सके तथा यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाए जा सकें कि उनके प्लेटफ़ॉर्म ऐसे डार्क पैटर्न से मुक्त हैं। स्व-ऑडिट रिपोर्टों के आधार पर, ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म को यह स्व-घोषणा भी देनी होगी 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 और उनके नाम अनुलग्नक में दिए गए हैं।

***

अनुलग्नक

"डार्क पैटर्न" के संबंध में माननीय सांसद श्रीमती महुआ मोइत्रा द्वारा पूछे गए दिनांक 10.12.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1628 के उत्तर के भाग (क) से (ग) में उल्लिखित अनुलग्नक

जिन प्लेटफॉर्म ने घोषणाएं जमा की हैं, उनके नाम निम्नानुसार हैं:

(i) पेज इंडस्ट्रीज प्राइवेट लिमिटेड (जॉकी)
(ii) विलियम पेन प्राइवेट लिमिटेड
(iii) एक्सेलिया सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड ("फार्मईज़ी")
(iv) ज़ेप्टो मार्केटप्लेस प्राइवेट लिमिटेड (ज़ेप्टो)
(v) क्यूराडेन इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
(vi) ड्यूरोफ्लेक्स प्राइवेट लिमिटेड
(vii) फ्लिपकार्ट इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड
(viii) मिंत्रा डिज़ाइन्स प्राइवेट लिमिटेड
(ix) क्लियरट्रिप प्राइवेट लिमिटेड
(x) वॉलमार्ट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
(xi) मेकमाई ट्रिप (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड
(xii) बिग बास्केट (इनोवेटिव रिटेल कॉन्सेप्ट्स प्राइवेट लिमिटेड)
(xiii) टीरा ब्यूटी (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xiv) जियो मार्ट (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xv) रिलायंस ज्वेल्स (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xvi) आजियो (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xvii) रिलायंस डिजिटल (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xviii) नेटमेड्स (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xix) हैमलीज़ (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xx) मिलबास्केट (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xxi) स्विगी लिमिटेड
(xxii) टाटा 1 एमजी
(xxiii) ज़ोमैटो (इटर्नल लिमिटेड)
(xxiv) ब्लिंकिट (ब्लिंक कॉमर्स प्राइवेट लिमिटेड)
(xxv) इक्सिगो (ले ट्रैवेन्यूज़ टेक्नोलॉजी लिमिटेड)
(xxvi) मीशो

****