

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2023
जिसका उत्तर बुधवार, 11 फरवरी, 2026 को दिया जाएगा
ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा नियमों का उल्लंघन

2023. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत:

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

- (क) क्या मौजूदा कानूनों के बावजूद ऑनलाइन बिक्री में बार-बार नियमों का उल्लंघन जारी है और यदि हां, तो प्रवर्तन विफलताओं का ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो विनियामक रोक में स्पष्ट गिरावट के कारण क्या हैं;
- (ख) क्या ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों ने जानबूझकर गैर-बीआईएस और गैर-आईएसआई प्रमाणित उत्पादों की बिक्री की अनुमति दी है और यदि हां, तो ऐसे प्लेटफार्मों के विरुद्ध की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इस दायित्व से टालमटोल के कारण क्या हैं;
- (ग) क्या उक्त प्लेटफार्मों को जवाबदेही से बचाने के लिए मार्केटप्लेस इम्युनिटी का दुरुपयोग किया जा रहा है और यदि हां, तो सुधारात्मक उपायों का ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो प्लेटफार्मों के साथ ऑफलाइन विक्रेताओं से अलग व्यवहार किए जाने के क्या कारण हैं;
- (घ) क्या उपभोक्ता संरक्षण और विधिक माप विज्ञान कानूनों के अंतर्गत उल्लंघनों का ऑनलाइन पता लगाया गया था और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो निष्पक्ष रिपोर्टिंग न किए जाने के क्या कारण हैं; और
- (ङ) क्या सुरक्षा प्रमाणन की सूची-पूर्व अनिवार्य जांच लागू नहीं की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी बाधाओं का ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो प्लेटफार्मों की सुविधा के लिए उपभोक्ता सुरक्षा से समझौता किए जाने के क्या कारण हैं?

उत्तर

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

(क) से (ङ) : उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्रीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अधिनियमित किया गया।

उपभोक्ता हितों 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 उपभोक्ता शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप, सभी हितधारकों के परामर्श से “सुरक्षा प्रतिज्ञा” को अंतिम रूप दिया गया है, जो ऑनलाइन बेचे जाने वाले सामान की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों की स्वैच्छिक सार्वजनिक प्रतिबद्धता है। यह पहल ई-कॉमर्स में उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ करती है। विभिन्न ई-कॉमर्स कंपनियों नामतः टाटा डिजिटल, टाटा 1एमजी, बिग बास्केट, टाटा क्लिक, क्रोमा, स्विगी, ओला, ज़ोमैटो, आजियो, जियोमार्ट, नेटमेड्स, मीशो आदि ने उपभोक्ता सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा प्रतिज्ञा पर हस्ताक्षर किए हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देशभर से हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बांग्ला, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ये शिकायतें एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी सुविधानुसार दर्ज की जा सकती हैं। 1185 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे जवाब देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने ई-कॉमर्स क्षेत्र से जुड़ी शिकायतों के संबंध में 25 अप्रैल 2025 और 31 जनवरी, 2026 के बीच उपभोक्ताओं को ₹36.80 करोड़ (लगभग) का रिफंड दिलाने में सफलता प्राप्त की है। पिछले तीन वर्षों के दौरान ई-कॉमर्स क्षेत्र में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर दर्ज की गई शिकायतें निम्नानुसार हैं:

क्र. सं.	वर्ष	दर्ज की गई शिकायतें
1	2023	446133
2	2024	440187
3	2025	511196

एनसीएच ने हेल्पलाइन पोर्टल पर प्राप्त सभी शिकायतों को दूर करने के लिए एक तंत्र स्थापित किया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) को दिशा-निर्देश जारी करने और क्लास एक्शन शुरू करने के माध्यम से अनुचित व्यापार प्रथाओं से उत्पन्न होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने के लिए हस्तक्षेप करने का अधिकार है, जिसमें उत्पादों की वापसी, रिफंड और रिटर्न शामिल है। इसका मुख्य कार्य सार्वजनिक 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 पृष्ठांकनकर्ता पर 10 लाख रुपये तक और 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, 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 ट्रेप, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक वर्डिंग, एसएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

5 जून, 2025 को केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने “एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाने के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा अपने प्लेटफॉर्म पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में एडवाइजरी” जारी की थी। सभी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म 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 प्लेटफॉर्म किसी भी प्रकार के डार्क पैटर्न में शामिल नहीं है। 28 प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों 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 संलग्न** है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित उपभोक्ताओं को एक वर्ग के रूप में प्रभावित करने, उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, झूठे और भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों सहित विभिन्न संस्थाओं के विरुद्ध सीसीपीए द्वारा पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है। ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर अनिवार्य बीआईएस मानकों को पूरा न करने वाले घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री के विरुद्ध भी कार्रवाई की गई है। इसके अतिरिक्त, सीसीपीए द्वारा पारित आदेशों के आधार पर प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों से कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप की 13,118 लिस्टिंग को हटा दिया गया है, ताकि ऐसे सभी उत्पादों को लिस्ट से हटा दिया जाए जो उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन करते हैं और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अनुचित व्यापार प्रथा 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। साथ ही, सीसीपीए ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के विक्रेताओं को निर्देश दिया कि वे खिलौनों के लिए अधिसूचित अनिवार्य मानकों एवं गुणवत्ता नियंत्रण आदेश (क्यूसीओ) का उल्लंघन करते हुए ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर बेचे जा रहे 515 खिलौनों को वापस मंगाएँ।

सीसीपीए ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर वॉकी टॉकी सहित रेडियो उपकरणों की अवैध लिस्टिंग और बिक्री की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2025 भी अधिसूचित किए हैं। उपभोक्ता सुरक्षा को जोखिम में डालने, उपभोक्ताओं को उनकी कानूनी स्थिति के संबंध में भ्रमित करने तथा कानून प्रवर्तन और आपातकालीन सेवाओं सहित महत्वपूर्ण संचार नेटवर्क में हस्तक्षेप की संभावना रखने वाले, 446.0-446.2 मेगाहर्ट्ज फ्रिक्वेंसी बैंड से बाहर संचालित होने वाले वायरलेस उपकरणों की अनधिकृत बिक्री पर अंकुश लगाने के लिए इन दिशानिर्देशों को अधिसूचित किया गया है। इसके अतिरिक्त, सीसीपीए की यह कार्रवाई विभिन्न प्लेटफॉर्मों पर 16,970 से अधिक गैर-अनुपालक वॉकी-टॉकी लिस्टिंग की पहचान के बाद की गई है तथा इसके अंतर्गत मीशो, फ्लिपकार्ट, अमेज़न और मेटा प्लेटफॉर्म आईएनसी पर प्रत्येक पर ₹10 लाख का जुर्माना, जबकि चिमिया, जियोमार्ट, टॉक प्रो और मास्कमैन खिलौनों पर प्रत्येक पर ₹1 लाख का जुर्माना लगाया गया है।

भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के अंतर्गत, क्यूसीओ के अधीन आने वाले कुछ उत्पादों पर बीआईएस प्रमाणन तथा आईएसआई चिह्न का होना अनिवार्य है। अनिवार्य बीआईएस प्रमाणीकरण के बिना बेचे जा रहे किसी भी उत्पाद का पता चलने पर, उपभोक्ता शिकायतों या बाजार निगरानी के माध्यम से, गैर-अनुपालन वाले उत्पाद को डीलिस्ट करने के लिए मामला तुरंत संबंधित ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म के साथ उठाया जाता है। इसके अतिरिक्त, विक्रेता परिसर का भौतिक निरीक्षण किया जाता है और जहाँ भी आवश्यक हो, बीआईएस द्वारा तलाशी और जब्ती कार्रवाई की जाती है। दोषी विक्रेता के विरुद्ध बीआईएस अधिनियम, 2016 के तहत कानूनी मुकदमा शुरू किया जाता है, जिसमें संबंधित ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को भी एक पक्ष के रूप में शामिल किया जाता है।

वित्त वर्ष 2024-25 में, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-कॉमर्स तथा क्विक कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के माध्यम से बेचे जा रहे उत्पादों की बाजार निगरानी की। विभिन्न गुणवत्ता नियंत्रण आदेशों के अनुसार अनिवार्य बीआईएस प्रमाणन के अंतर्गत आने वाले कुल 344 नमूने प्राप्त किए गए। इनमें से 142 नमूने वैध बीआईएस प्रमाणन के बिना पाए गए।

वित्त वर्ष 2024-25 से, इन उल्लंघनों की जांच के कारण ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के 22 गोदामों में तलाशी और जब्ती अभियान चलाए गए हैं। इनमें दिल्ली, हरियाणा, कर्नाटक और महाराष्ट्र राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में तीन-तीन तलाशी एवं जब्ती कार्रवाइयाँ; राजस्थान और तमिलनाडु में दो-दो तलाशी एवं जब्ती कार्रवाइयाँ; तथा गुजरात, ओडिशा, तेलंगाना, उत्तर प्रदेश, आंध्र प्रदेश और उत्तराखंड में एक-एक तलाशी एवं जब्ती कार्रवाई शामिल है। जिन गोदामों में ये तलाशी एवं जब्ती की कार्रवाइयाँ की गईं, उनका कंपनी-वार विवरण निम्नानुसार है:

- (i) अमेज़न – 14 वेयरहाउस
- (ii) इंस्टाकार्ट – 7 वेयरहाउस
- (iii) ब्लिंकिट – 1 वेयरहाउस

विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएँ) नियम, 2011 के अंतर्गत, देयता मुख्य रूप से विक्रेताओं, विनिर्माता, पैकर या आयातक पर लगाई जाती है, जो अनिवार्य जानकारी जैसे शुद्ध मात्रा, एमआरपी, विनिर्माता/आयातकर्ता का पता, उत्पत्ति का देश आदि की घोषणा के लिए वैधानिक रूप से जिम्मेदार हैं। 2020 से 2026 (30.01.2026 तक) की अवधि के बीच, उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा ई-कॉमर्स लेन-देन से संबंधित विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएँ) नियम, 2011 के उल्लंघनों के लिए कुल 948 नोटिस जारी किए गए, जिसके परिणामस्वरूप विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 की धारा 48 के अंतर्गत ₹1.03 करोड़ की वसूली की गई।

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा नियमों का उल्लंघन के संबंध में 11.02.2026 को उत्तर दिए जाने वाले लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2023 के उत्तर के भाग (क) से (ड) में उल्लिखित अनुलग्नक

घोषणाएँ जमा करने वाले प्लेटफॉर्म हैं:

- (i) पेज इंडस्ट्रीज प्राइवेट लिमिटेड (जॉकी)
- (ii) विलियम पेन प्राइवेट लिमिटेड
- (iii) एक्सेलिया सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड ("फार्मइजी")
- (iv) जेप्टो मार्केटप्लेस प्राइवेट लिमिटेड लिमिटेड (जेप्टो)
- (v) क्यूराडेन इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
- (vi) ड्यूरोफ्लेक्स प्राइवेट लिमिटेड
- (vii) फ्लिपकार्ट इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड
- (viii) मित्रा डिजाइन्स 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) जोमैटो (इटर्नल लिमिटेड)
- (xxiv) बिलंकिट (बिलंक कॉमर्स प्राइवेट लिमिटेड)
- (xxv) इक्सिगो (ले ट्रेवेन्यूज़ टेक्नोलॉजी लिमिटेड)
- (xxvi) मीशो लिमिटेड
- (xxvii) सीपी होलसेल इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (लॉट्स)
- (xxviii) क्लूज नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड (शॉप क्लूज)