

**लोक सभा**  
**तारांकित प्रश्न संख्या: \*205**  
**जिसका उत्तर बुधवार, 21 दिसंबर, 2022 को दिया जाएगा**

**ऑनलाइन खरीदारी के संबंध में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण**

**\*205. श्री एन. के. प्रेमचन्द्रन:**

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

- (क) क्या सरकार का ऑनलाइन के माध्यम से सामान खरीदने वाले उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने का विचार है और यदि हां, तो इस संबंध में की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार का ई-कॉमर्स में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण कानून में संशोधन करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सरकार का उपभोक्ताओं को कंपनियों द्वारा दी जाने वाली वारंटी सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई आरंभ करने का विचार है और यदि हां, तो इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है;
- (घ) क्या सरकार के संज्ञान में यह बात आई है कि ऑनलाइन सेवा केंद्र और सामान विनिर्माता उपभोक्ताओं द्वारा दर्ज की गई शिकायतों की रसीद नहीं दे रहे हैं और सहमति के अनुसार सेवा प्रदान करने में विफल रहे हैं और यदि हां, तो उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए सरकार द्वारा क्या कार्रवाई की गई है; और
- (ङ) क्या सरकार का डीलर और रिटेलर को भी वारंटी सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी बनाने का विचार है और यदि हां, तो इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है?

**उत्तर**

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री**  
**(श्री पीयूष गोयल)**

- (क) से (ङ): एक विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

**“ऑनलाइन खरीदारी के संबंध में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण” के संबंध में दिनांक 21.12.2022 के लोक सभा तारांकित प्रश्न संख्या \*205 के उत्तर के भाग (क) से (ड) में उल्लिखित विवरण**

(क), (ख) एवं (घ): केन्द्र सरकार ने, ई-कॉमर्स के माध्यम से सामान खरीदने वाले उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं। ये नियम 23 जुलाई 2020 को लागू हुए थे।

ये नियम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 94 के साथ पठित धारा 101 (यछ) के तहत अधिसूचित किए गए हैं जिसमें केन्द्र सरकार को ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार व्यवहारों को रोकने और उपभोक्ता के हितों एवं अधिकारों की रक्षा के उद्देश्य से निर्धारित किए जा सकने वाले उपाय करने का अधिकार प्रदान किया गया है।

इन नियमों में ई-कॉमर्स संस्थाओं के कर्तव्य, बाजार स्थल ई-कॉमर्स संस्थाओं के दायित्व, बाजार स्थल पर विक्रेताओं के कर्तव्य और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं के कर्तव्य एवं दायित्व निर्धारित हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल है:

- i. अपने प्लेटफॉर्म पर उपयोगकर्ता के लिए स्पष्ट एवं सुलभ तरीके में - इसके मुख्यालय और सभी शाखाओं के कानूनी नाम, भौगोलिक पता, कस्टमर केयर के साथ-साथ शिकायत अधिकारी का ई-मेल पता, दूरभाष और मोबाइल नम्बर जैसे संपर्क विवरण - प्रदर्शित करना।
- ii. शिकायतों की संख्या के आलोक में पर्याप्त शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करना और उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए शिकायत अधिकारी की नियुक्ति करना। शिकायत अधिकारी को किसी उपभोक्ता शिकायत की प्राप्ति के 48 घंटे के अंदर पावती देना एवं एक माह के अंदर शिकायत का निवारण करना आवश्यक है।
- iii. विक्रय के लिए आयातित वस्तुओं की प्रस्तुति के संदर्भ में, उस आयातक का या जो प्लेटफॉर्म पर उसका विक्रेता हो, उसका नाम एवं ब्यौरे का उल्लेख करना, जिससे इसने ऐसे उत्पाद या सेवाओं को खरीदा है।
- iv. उपभोक्ताओं के स्वीकृत धनराशि वापसी अनुरोधों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक या उस समय लागू किसी भी कानून के तहत किसी भी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा यथानिर्धारित उचित समयावधि के भीतर, या लागू कानूनों के अधीन यथाविनिर्दिष्ट सभी भुगतान प्रभावी करना।
- v. चाहे इसके प्लेटफॉर्म पर व्यापार के दौरान या अन्यथा, किसी भी अनुचित व्यापार व्यवहार को न अपनाना।

इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता मामले विभाग एक राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का संचालन करता है, जिस पर उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। एनसीएच एक मुकदमा-पूर्व तंत्र के रूप में कार्य करती है जो टेलीफोन (शार्ट कोड 1915), वेब पोर्टल, पत्र, एसएमएस, ई-मेल आदि और मोबाइल ऐप के माध्यम से उपभोक्ता की शिकायतों को प्राप्त करती है। इसके बाद, इन शिकायतों को समाधान के लिए संबंधित संस्थाओं के साथ उठाया जाता है।

एनसीएच में दर्ज सभी शिकायतों के संबंध में, एक डॉकेट संख्या के माध्यम से पावती दी जाती है।

(ग) एवं (ड.): जनता को किसी उत्पाद या किसी भी सामान के प्रदर्शन, प्रभावकारिता या उपयोगी-काल की ऐसी कोई वारंटी या गारंटी देना, जो उसके पर्याप्त या उचित परीक्षण पर आधारित नहीं है, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019, के तहत एक 'अनुचित व्यापार व्यवहार' है। अधिनियम में उत्पाद विनिर्माताओं, उत्पाद विक्रेताओं और उत्पाद सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध उत्पाद दायित्व कार्रवाई का भी प्रावधान है।

यदि उत्पाद, एक्सप्रेस वारंटी के अनुरूप नहीं है तो उत्पाद विनिर्माता को उत्तरदायी ठहराया जाएगा, भले ही वह यह सिद्ध कर दे कि उसने किसी उत्पाद की एक्सप्रेस वारंटी बनाने में लापरवाही या धोखाधड़ी नहीं की है।

यदि उत्पाद विक्रेता ने किसी विनिर्माता द्वारा दी गई किसी भी एक्सप्रेस वारंटी से भिन्न उत्पाद की कोई एक्सप्रेस वारंटी बनाई है और ऐसा उत्पाद विनिर्माता द्वारा की गई एक्सप्रेस वारंटी के अनुरूप नहीं हो पाता है, तो उत्पाद विक्रेता उत्तरदायी होगा।

यदि सेवा स्पष्ट वारंटी या संविदा के नियमों और शर्तों के अनुरूप नहीं है, तो उत्पाद सेवा प्रदाता, उत्पाद दायित्व कार्रवाई का उत्तरदायी होगा।

\*\*\*\*\*