

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 2383

जिसका उत्तर बुधवार, 21 दिसंबर, 2022 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स वेबसाइटों के लिए शिकायत निवारण अधिकारी

2383. श्री संजय भाटिया:

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

- (क) क्या सरकार ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए प्रत्येक ई-कॉमर्स संस्था के लिए एक नोडल अनुपालन अधिकारी और एक रेजिडेंट शिकायत अधिकारी अनिवार्य करती है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ग) सरकार द्वारा देश की जरूरतों के आधार पर वस्तुओं की पहचान करने और घरेलू उत्पादों के लिए उचित अवसर सुनिश्चित करने के लिए एक फिल्टर तंत्र स्थापित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री अश्विनी कुमार चौबे)

(क) और (ख): ई-वाणिज्य में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम और उपभोक्ताओं के हितों एवं अधिकारों के संरक्षण के लिए, केंद्र सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं। ये नियम, 23 जुलाई, 2020 को प्रवृत्त हुए। इन नियमों में ई-वाणिज्य इकाइयों के कर्तव्य निर्धारित हैं जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ, इस अधिनियम के प्रावधानों या इसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु एक ऐसे नोडल अधिकारी या एक वैकल्पिक वरिष्ठ नामोद्दिष्ट कार्यकारी की नियुक्ति करने का कर्तव्य शामिल हैं, जो भारत का निवासी हो।

ई-वाणिज्य इकाइयों के कर्तव्यों में शिकायतों की संख्या को ध्यान में रखते हुए पर्याप्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने और उपभोक्ता शिकायत के समाधान के लिए शिकायत अधिकारी की नियुक्ति करने का कर्तव्य शामिल है। शिकायत अधिकारी को किसी उपभोक्ता की शिकायत के प्राप्त होने के 48 घंटे के अंदर पावती देना और एक माह के अंदर शिकायत का निवारण करना आवश्यक है।

(ग): उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम के नियम 6(5)(घ) के अनुसार, बाजार स्थल पर विक्रेता को विक्रय के लिए प्रस्तुत किए गए उत्पाद या सेवाओं के बारे में मूल देश के नाम सहित सभी संगत जानकारी, जो खरीद-पूर्व चरण में एक सुविज्ञ निर्णय लेने में उपभोक्ताओं को सक्षम बनाने के लिए आवश्यक हैं, की सूचना वेबसाइट पर प्रदर्शित करना आवश्यक है।
