लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्याः 2335

जिसका उत्तर बुधवार, 21 दिसंबर, 2022 को दिया जाएगा

नकली समीक्षाओं का सामना करने के लिए दिशानिर्देश

2335. डॉ. शशि थरूर:

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

(क) क्या सरकार ने ई-कॉमर्स वेबसाइटों पर नकली समीक्षाओं का सामना करने के लिए कोई दिशानिर्देश जारी किए हैं या उन्हें बनाने पर विचार कर रही है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म उक्त समीक्षाओं की प्रामाणिकता को सत्यापित करने के लिए उपभोक्ता/व्यक्तियों के व्यक्तिगत आंकड़ों की मांग कर सकते हैं; और

(ग) यदि हां, तो इस संबंध में अनुरोध किए जा सकने वाले व्यक्तिगत डेटा का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (ग): भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-कॉमर्स में फर्जी और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ता हितों की सुरक्षा और संरक्षा के लिए 23.11.2022 को ''ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षा – उनके संग्रह, संतुलन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत एवं आवश्यकताएं'' पर कार्य योजना अधिसूचित किया है। ये मानक स्वैच्छिक हैं और प्रत्येक ऐसे ऑनलाइन मंचों पर लागू हैं, जो उपभोक्ता समीक्षा प्रकाशित करते हैं। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत सत्यनिष्ठा, यथार्थता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, सुगम्यता और अनुक्रियता हैं।

यह मानक, समीक्षा लेखक वास्तविक व्यक्ति है या नहीं सत्यापित करने के लिए और समीक्षा लेखक के पहचान की पुष्टि करने के लिए कई तरीके निर्धारित करता है। जैसे: –

1) एक या अधिक ई-मेल भेजकर ई-मेल की पते का सत्यापन करना और उत्तर की प्रतीक्षा करना;
2) ऑनलाइन समीक्षा विषय और/या मूल्यांकन किए गए उत्पाद या सेवा के नाम के सापेक्ष समीक्षा लेखक के डोमेन नाम और ई-मेल पता एक्सटेंशन का सत्यापन करना;
3) एक ई-मेल भेजना जो समीक्षा लेखक से एक लिंक पर क्लिक करके उनके पंजीकरण का सत्यापन करने के लिए कहता है;
4) 'वेबसाइटों' की सुरक्षा करने वाले प्रोग्राम द्वारा सत्यापन;
5) टेलीफोन काल या एसएमएस द्वारा सत्यापन;
6) सिंगल साइन-आन (एसओएस) द्वारा पहचान का सत्यापन;
7) जिओलोकेशन या आईपी एड्रेस द्वारा पहचान का सत्यापन;
8) पहली समीक्षा प्रकाशित करने से पहले समीक्षा व्यवस्थापक द्वारा सत्यापन करना कि समीक्षा लेखक का ई-मेल पता मान्य है; और
9) प्रति ई-मेल एड्रेस के लिए एकल उपयोगकर्ता सुनिश्चित करवाने के माध्यम से सत्यापन; और
10) कैपचा सिस्टम के जरिए सत्यापन।

संगठनों के लिए एक लिखित कार्य-व्यवहार संहिता विकसति करना, सभी प्रबंधन और स्टॉफ को संप्रेषित एवं उपलब्ध कराना आवश्यक है, जो यह बताता है कि इसमें मानक और मार्गदर्शक सिद्धांतों का कैसे अनुपालन किया जाएगा और बनाए रखा जाएगा।

******