लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 5505

जिसका उत्तर बुधवार, 05 अप्रैल, 2023 को दिया जाएगा

होटल और रेस्तरां के बारे में फर्जी समीक्षाएं

5505. डॉ. सुभाष रामराव भामरे:
श्री कुलदीप राय शर्मा:
डॉ. डी.एन.वी. सेंथिलकुमार एस.:
श्रीमती सुप्रिया सदानंद सुले:
श्री सुनील दत्तात्रेय तटकरे:
डॉ. अमोल रामसिंह कोल्हे:

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

(क) क्या ई-कॉमर्स कंपनियां ग्राहकों की पसंद को प्रभावित करने के लिए ऑनलाइन शॉपिंग, होटल बुकिंग और रेस्तरां में भोजन और सेवा के बारे में फर्जी समीक्षाएं लिखती हैं;
(ख) यदि हां, तो क्या सरकार ने भ्रामक विज्ञापनों से लोगों को बचाने के लिए नए दिशा-निर्देश जारी किए हैं;
(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इससे ग्राहकों को क्या लाभ होने की संभावना है;
(घ) क्या केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने भी ई-कॉमर्स कंपनियों द्वारा इस प्रकार की अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के लिए कोई कदम उठाए हैं;
(ड.) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और दोषी व्यक्तियों के विरूद्ध क्या कार्रवाई किए जाने का विचार है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं; और
(च) क्या सरकार का समीक्षा लिखने वाले लोगों का केवाईसी पद्धति के माध्यम से 'क्रॉस वेरिफिकेशन' करने हेतु ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर चालान और फोटो जैसे पहचान विवरण प्रस्तुत करना अनिवार्य करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (च): भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-कॉमर्स में फर्जी और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ता हितों को सुरक्षित और संरक्षित करने के लिए 23.11.2022 को "ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं – संग्रह, संपादन और प्रकाशन के लिए सिद्धान्त और आवश्यकताएं" के संबंध में संरचना अधिसूचित की है। ये मानक स्वैच्छिक प्रकृति के हैं और उपभोक्ता समीक्षाएं प्रकाशित करने वाले प्रत्येक ऑनलाइन प्लेटफार्मों पर लागू हैं। मानक के मार्गदर्शी सिद्धान्त अखंडता, गुणवत्ता, सटीकता, सुरक्षा, पारदर्शिता पहुंच और प्रतिक्रियाशीलता हैं। बीआईएस ने मानक के अनुपालन के मूल्यांकन के लिए एक अनुरूपता मूल्यांकन स्कीम भी प्रकाशित की है।

इस मानक में समीक्षा लिखने वाले की ट्रेसेबिलिटी और वास्तविकता सुनिश्चित करने के लिए ई-मेल पता, टेलीफोन कॉल या संदेश के माध्यम से, एक लिंक पर क्लिक करके पंजीकरण की पुष्टि के माध्यम से, कैप्चा प्रणाली इत्यादि के उपयोग के द्वारा समीक्षा लिखने वाले के सत्यापन के लिए पद्धतियों का भी प्रावधान किया गया है।

ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम के उद्देश्य से, केन्द्र सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अधिसूचित किया है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केन्द्रीय सरकार ने 9 जून 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और उपभोक्ताओं, जो ऐसे विज्ञापनों से पीड़ित या प्रभावित हो सकते हैं, के संरक्षण के उद्देश्य से भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 अधिसूचित किये हैं।

इसके अतिरिक्त, सीसीपीए ने उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा के लिए ई-कॉमर्स प्लेटफार्म और उपभोक्ताओं को परामर्शी और सुरक्षा नोटिस जारी किए हैं। पहली परामर्शी औषधि और प्रसाधन सामग्री नियम, 1945 की अनुसूची ड. (1) में सूचीबद्ध सामग्री वाली आयुर्वेदिक, सिद्ध और यूनानी औषधियों की बिक्री से संबंधित है और जिनके लिए एक पंजीकृत आयुर्वेदिक, सिद्ध या यूनानी चिकित्सक द्वारा एक वैध परचा आवश्यक होता है। दूसरी परामर्शी बेतार जैमर की बिक्री से संबंधित है, जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 या भारतीय बेतार तारयांत्रिकी अधिनियम (आईडब्ल्यूटीए), 1933 के तहत यथोचित प्राधिकार/लाइसेंस के बिना गैर-कानूनी है, जब तक कि नियम के द्वारा कोई छूट न दी गई हो।

दो सुरक्षा नोटिस के जरिए उपभोक्ताओं को ऐसे उत्पाद जैसे हेलमेट, प्रेशर कुकर और रसोई गैस सिलेण्डर तथा इलेक्ट्रिक इमर्सन वॉटर हीटर, सिलाई मशीन, माइक्रोवेव ओवन, एलपीजी वाले घरेलू गैस स्टोव आदि सहित अन्य घरेलू सामानों जिनमें वैध आईएसआई चिह्न नहीं है और जो अनिवार्य बीआईएस मानकों का उल्लंघन करते हैं, को खरीदते समय सावधान रहने की सलाह दी गई है।

******