

**लोक सभा**  
**अतारांकित प्रश्न संख्या: 2973**  
**जिसका उत्तर बुधवार, 20 दिसम्बर, 2023 को दिया जाएगा**

**ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर फर्जी समीक्षाएं**

**2973. श्रीमती पूनम महाजन:**  
**श्री जी.एम. सिद्देश्वर :**

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

- (क) क्या सरकार देश में ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर उत्पाद-समीक्षा प्रकाशित करने के लिए कोई मानक तैयार कर रही है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) ऐसे प्लेटफार्मों का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं से जालसाजी, अनुचित व्यापार-पद्धति और भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो उन पर क्या कार्रवाई की गई है;
- (घ) सरकार का ई-कॉमर्स और अन्य सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर फर्जी और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ता हितों की रक्षा और संरक्षण किस प्रकार करने का विचार है;
- (ङ) क्या सरकार अनुचित व्यापार पद्धति अथवा उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के लिए दंड हेतु विधान बनाने के लिए भी तैयार है; और
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

**उत्तर**

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

(क) से (च): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-वाणिज्य बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को शासित करने वाले ढांचे को आधुनिक बनाने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त कर दिया गया और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 लागू किया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 विशेष त्रि-स्तरीय अर्ध-न्यायिक एजेंसियों, जिसे अब आमतौर पर राष्ट्रीय स्तर पर 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी)', राज्य स्तर पर 'राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एससीडीआरसी)', और जिला स्तर 'जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (डीसीडीआरसी)' के रूप में जाना जाता है, के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों के निवारण का प्रावधान करता है,

इस अधिनियम में अन्य बातों के साथ-साथ, उपभोक्ता आयोगों में अधिनिर्णयन प्रक्रिया के सरलीकरण; उपभोक्ता द्वारा उसके कार्यस्थल/निवास स्थान पर क्षेत्राधिकार रखने वाले उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कराना, चाहे लेन-देन का स्थान और व्यवसाय का स्थान या विरोधी पक्षकारों का निवास स्थान कोई भी हो, ई-फाइलिंग और ई-भुगतान, सुनवाई के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग, यदि शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं की जाती है, तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता; मामलों के शीघ्र निपटान की सुविधा के लिए न्यायालय की निगरानी में मध्यस्थता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान है।

मामलों के त्वरित और बाधरहित समाधान के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग और जिला एवं राज्य स्तर पर 35 राज्यों/केंद्रशासित प्रदेशों के उपभोक्ता आयोगों में ई-दाखिल के माध्यम से ऑनलाइन मामले दर्ज करने का प्रावधान शुरू किया गया है।

उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों की सुरक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत 17 नियमों और 6 विनियमों को अधिसूचित किया है, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ, ई-वाणिज्य नियम, प्रत्यक्ष बिक्री नियम, मध्यस्थता नियम, तलाशी और जब्ती तथा केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा अपराधों का शमन और जुर्माना जमा करने के नियम आदि शामिल हैं।

सरकार ने उपभोक्ताओं को भ्रामक और कपटपूर्ण विज्ञापनों, फर्जी समीक्षाओं और अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए हाल ही में कई पहलें की हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों, जो जनता और एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के हित के प्रतिकूल हैं, से संबंधित मामलों को विनियमित करने के लिए दिनांक 24.07.2020 से केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना की गई है।

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022 को अधिसूचित किया है। इन मार्गदर्शक सिद्धांतों में अन्य बातों के साथ-साथ; (क) किसी विज्ञापन के गैर-भ्रामक और वैध होने की शर्तें; (ख) लुभावने विज्ञापनों और मुफ्त दावे वाले विज्ञापनों के संबंध में कुछ शर्तें; और, (ग) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनदाता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य का प्रावधान किया गया है।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने 13 निर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन हेतु हाल ही में 30 नवंबर, 2023 को डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश भी जारी किए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने ई-वाणिज्य में नकली और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ता हितों के रक्षोपाय और सुरक्षा के लिए 23.11.2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं – उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' पर ढांचा अधिसूचित किया है। मानक स्वैच्छिक हैं और हर उस ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाएं प्रकाशित करता है। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत ईमानदारी, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही हैं।

पिछले तीन वर्षों के दौरान एनसीएच में प्राप्त सभी शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

\*\*\*\*\*