

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2948
जिसका उत्तर बुधवार 20 दिसम्बर, 2023 को दिया जाएगा

उपभोक्ता अधिनियम का उल्लंघन करने वाली ऑनलाइन कंपनियां

2948. श्री मितेश पटेल (बकाभाई):
श्रीमती शारदा अनिल पटेल:

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

- (क) क्या सरकार ने उपभोक्ता अधिनियम का उल्लंघन करने वाली और डार्क पैटर्न का उपयोग करने वाली ऑनलाइन कंपनियों पर सख्ती बढ़ा दी है; और
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और ऐसी ऑनलाइन कंपनियों के विरुद्ध क्या कार्रवाई की गई है अथवा किए जाने का विचार है?

उत्तर

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

(क) और (ख): डार्क पैटर्न में उपभोक्ताओं को ऐसे विकल्प चुनने हेतु धोखा देने, मजबूर करने या प्रभावित करने के लिए ऐसे डिज़ाइन और विकल्प तैयार किए जाते हैं जो उनके सर्वोत्तम हित में नहीं हैं। डार्क पैटर्न में ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, बेट और स्विच, झूठी तात्कालिकता आदि जैसी हेराफेरीयुक्त प्रथाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है।

इस प्रकार की प्रथाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित “अनुचित व्यापार प्रथाओं” की श्रेणी में आती हैं। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को 13 विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए “डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023” जारी किए हैं।

उपभोक्ताओं को ई-वाणिज्य में अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 को भी अधिसूचित किया है। ये नियम अन्य बातों के साथ-साथ ई-वाणिज्य संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-वाणिज्य संस्थाओं के दायित्वों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

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।

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 समीक्षाएँ प्रकाशित करता है। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत ईमानदारी, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही हैं।
