

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 806

जिसका उत्तर बुधवार, 07 फरवरी, 2024 को दिया जाएगा

धोखाधड़ी (डार्क पैटर्न) के मामले

806. श्री पी.पी. चौधरी:

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

- (क) क्या सरकार ने ऑनलाइन उपभोक्ताओं के साथ बढ़ रही धोखाधड़ी (डार्क पैटर्न) के मामलों पर संज्ञान लिया है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) धोखाधड़ी का शिकार उपभोक्ताओं के आंकड़ों का ब्यौरा क्या है और उपभोक्ताओं द्वारा धोखाधड़ी के विरुद्ध कितनी शिकायतों की गई हैं;
- (घ) क्या सरकार ने उक्त धोखाधड़ी के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए कोई शैक्षिक या डिजिटल जागरूकता कार्यक्रम शुरू किया है; और
- (ङ.) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस उद्देश्य के लिए कितनी निधि स्वीकृत और व्यय की गई है?

उत्तर

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

(क) से (ग): डार्क पैटर्न में उपभोक्ताओं को ऐसे विकल्प चुनने हेतु धोखा देने, मजबूर करने या प्रभावित करने के लिए ऐसे डिजाइन 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 हेरफेर प्रथाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है। ऐसी प्रथाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत परिभाषित "अनुचित व्यापार प्रथाओं" की श्रेणी में आती हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने संबंधित हितधारकों के साथ परामर्श के उपरांत 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 उत्तरदायित्व को विनिर्दिष्ट करते 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।

(घ) और (ङ.): उपभोक्ता मामले विभाग पहले से ही विभिन्न मीडिया के माध्यम से डार्क पैटर्न सहित विभिन्न उपभोक्ता संबंधी मुद्दों पर उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए "उपभोक्ता जागरूकता" नामक एक स्कीम चला रहा है। इस स्कीम के तहत, चालू वित्तीय वर्ष यानी 2023-24 के लिए, 25.00 करोड़ रुपये के बजट आवंटन के विरुद्ध 20.77 करोड़ रुपये जारी किए गए हैं।
