लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 2750
जिसका उत्तर बुधवार, 07 अगस्त, 2024 को दिया जाएगा

ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षा संबंधी गुणवत्ता नियंत्रण आदेश (क्यूसीओ)

2750. श्री पी. पी. चौधरी:

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

(क) ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाओं के संबंध में प्रस्तावित गुणवत्ता नियंत्रण आदेश (क्यूसीओ) के कार्यान्वयन की समय-सीमा सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) ई-कॉमर्स मंचों और ऑनलाइन समीक्षा प्रशासकों द्वारा प्रस्तावित क्यूसीओ का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए किन-किन विशेष उपायों की योजना बनाई गई है;

(ग) क्या सरकार की प्रस्तावित क्यूसीओ का अनुपालन नहीं करने के लिए जुर्माना लगाने की योजना है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) सरकार द्वारा नकली ऑनलाइन समिक्षाओं की पहचान करने और उनकी रिपोर्ट करने के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (घ): 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 प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाएँ प्रकाशित करता है। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत ईमानदारी, सटीकता, निजता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही 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 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 दायित्व को विनिर्दिष्ट करते 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।

विभाग इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर और सोशल मीडिया सहित विभिन्न मीडिया के माध्यम से "जागो ग्राहक जागो" अभियान के तत्वावधान में उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने और उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के लिए "उपभोक्ता जागरूकता" नामक एक विशेष स्कीम को लागू कर रहा है। विभाग ने 2022-23 में उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने और उनके अधिकारों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए, "जागृति" नामक शुभंकर लॉन्च किया है।

****