

**लोक सभा**  
**अतारांकित प्रश्न संख्या: 2754**  
**जिसका उत्तर बुधवार, 07 अगस्त, 2024 को दिया जाएगा**

**ई-कॉमर्स विनियमन**

**2754. श्री कोटा श्रीनिवास पूजारी:**

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

- (क) ई-वाणिज्य के तीव्र विकास, जिससे उपभोक्ताओं के लिए नई चुनौतियां उत्पन्न हो रही हैं, को ध्यान में रखते हुए ई-कॉमर्स को विनियमित करने के क्या प्रावधान हैं;
- (ख) क्या यह सच है कि मौजूदा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत ई-कॉमर्स लेन-देन के संबंध में उपभोक्ता अधिकारों और संरक्षण से प्रभावी ढंग से निपटा नहीं जा रहा है;
- (ग) यदि हां, तो इस संबंध में ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा ई-उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने और अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;
- (घ) सरकार कार्य स्थल, क्षेत्राधिकार, सामान्य विवाद समाधान प्रणाली की अनुपलब्धता आदि जैसे मुद्दों का समाधान किस प्रकार करने की योजना बना रही है; और
- (ङ) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की प्रमुख विशेषताएं और महत्व क्या हैं?

**उत्तर**

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

(क) से (ङ): वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स 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।

उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और अनुचित व्यापार प्रथाओं से संबंधित मामलों सहित उपभोक्ता विवादों के सरल और त्वरित समाधान प्रदान करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत जिला, राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक तंत्र, जिसे आमतौर पर 'उपभोक्ता आयोग' के रूप में जाना जाता है की स्थापना की गई है। उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताओं में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना; उपभोक्ता आयोगों में अधिनिर्णयन प्रक्रिया को सरल बनाने, शिकायतकर्ता के निवास/कार्य

स्थान या जहां पर वह समस्या उत्पन्न हुई है या विरोधी पक्षकारों के व्यवसाय या निवास स्थान पर अधिकार क्षेत्र वाले उपभोक्ता आयोग में उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने, वर्चुअल सुनवाई, यदि शिकायत दाखिल करने के 21 दिनों के भीतर स्वीकार्यता तय नहीं की जाती है, तो शिकायतों की स्वतः स्वीकार्यता; उत्पाद दायित्व का प्रावधान; मिलावटी उत्पादों/नकली वस्तुओं के विनिर्माण/बिक्री के लिए दंड का प्रावधान और ई-कॉमर्स एवं प्रत्यक्ष बिक्री में अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम करने आदि के लिए प्रावधान शामिल 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।

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।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विनिर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को “डार्क पैटर्न के निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023” जारी किए हैं।

\*\*\*\*\*