भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1649
जिसका उत्तर बुधवार, 29 जुलाई, 2026 को दिया जाएगा

भ्रामक डिजिटल विज्ञापनों और इंफ्लुएंसरों के दावों से उपभोक्ताओं का संरक्षण

1649. श्री अरविंद धर्मापुरी:

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

(क) क्या सरकार के पास सोशल मीडिया पर भ्रामक ऑनलाइन विज्ञापनों, इंफ्लुएंसरों द्वारा प्रचार और उत्पाद के बारे में झूठे दावों इत्यादि से जुड़ी शिकायतों का डेटा है;
(ख) यदि हां, तो पिछले पांच वर्षों के दौरान प्राप्त ऐसी शिकायतों की श्रेणीवार संख्या कितनी है और सरकार द्वारा उन पर क्या कार्रवाई की गई है;
(ग) क्या भ्रामक दावों के संबंध में प्रसिद्ध व्यक्तियों, इंफ्लुएंसरों या प्रचारकों के विरूद्ध कोई कार्रवाई की गई है; और
(घ) यदि हां, तो सरकार द्वारा डिजिटल मार्केटप्लेस में ग्राहकों में जागरूकता तथा इस संबंध में प्रवर्तन बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

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

(क) से (घ): उपभोक्ता मामले विभाग ने वैश्वीकरण, तकनीकी प्रगति और ई-कॉमर्स से उत्पन्न होने वाली नई चुनौतियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण ढांचे को सुदृढ़ किया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 10(1) के तहत केंद्रीय प्राधिकरण अर्थात केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना की गई है, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और जनता तथा उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिकूल झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित करना और एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देना, उनकी रक्षा करना और उन्हें लागू करना है।

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

सीसीपीए ने 9 जून, 2022 को भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम और भ्रामक विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए दिशानिर्देश**,** 2022 को भी अधिसूचित किया है। ये दिशानिर्देश अन्य बातों के साथ-साथ प्रावधान करते हैं; (क) किसी विज्ञापन को वैध और गैर-भ्रामक होने की शर्तें; (ख) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनकर्ता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य। इन दिशानिर्देशों के अनुसार, पृष्ठांकनकर्ता, सोशल मीडिया पृष्ठांकनकर्ता/वर्चुअल पृष्ठांकनकर्ता में वह व्यक्ति या समूह या संस्था शामिल है जो किसी विज्ञापन में किसी वस्तु, उत्पाद या सेवा का पृष्ठांकन करता है, जिसके विचार, विश्वास, खोज या अनुभव वह संदेश है जिसे वह विज्ञापन प्रतिबिंबित करता है। इन दिशानिर्देशों में कहा गया है कि विज्ञापनों के पृष्ठांकन के लिए सम्यक तत्परता बरतना आवश्यक है, ताकि किसी भी विज्ञापन में पृष्ठांकन, उस व्यक्ति, समूह या संगठन की वास्तविक, यथोचित वर्तमान विचार को प्रतिबिंबित करे तथा दर्शाए गए सामान, उत्पाद या सेवा के बारे में पर्याप्त जानकारी या अनुभव पर आधारित हो तथा किसी भी प्रकार से भ्रामक न हो।

अधिनियम की धारा 21 के तहत, सीसीपीए को भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं को बंद करने के निर्देश जारी करने तथा ₹10 लाख तक का जुर्माना लगाने का अधिकार प्राप्त है। प्रत्येक पश्चयवर्ती उल्लंघन पर, केंद्रीय प्राधिकरण को ₹50 लाख तक जुर्माना लगाने का अधिकार है। जुर्माने की राशि प्रत्येक मामले के तथ्यों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए और अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप निर्धारित की जाती है।

भ्रामक विज्ञापनों पर और अधिक अंकुश लगाने और माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 07.05.2024 के आदेश के अनुपालन में, सूचना और प्रसारण मंत्रालय ने टीवी/रेडियो विज्ञापनों के लिए ब्रॉडकास्ट सेवा पोर्टल और प्रिंट/इंटरनेट विज्ञापनों के लिए 'प्रेस काउंसिल ऑफ इंडिया पोर्टल' पर स्व-घोषणा प्रमाण पत्र (एसडीसी) अपलोड करने के लिए एक नई सुविधा शुरू की है। मंत्रालय ने दिनांक 03.07.2024 को एक एडवाइज़री जारी की, जिसमें विज्ञापनदाताओं/विज्ञापन एजेंसियों को 'खाद्य और स्वास्थ्य क्षेत्र' से संबंधित उत्पादों और सेवाओं के विज्ञापनों के लिए उल्लिखित पोर्टल्स पर एक वार्षिक एसडीसी अपलोड करने की सलाह दी गई है, जो विभिन्न मीडिया प्लेटफॉर्म यानी प्रिंट/इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट पर प्रकाशित हुए हैं।

*****