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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3979
जिसका उत्तर बुधवार, 12 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा डार्क पैटर्न का गैर-अनुपालन

3979. श्रीमती कनिमोझी करुणानिधि:

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

(क) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि हाल के आकलनों से कथित तौर पर यह संकेत मिलता है कि लगभग 97 प्रतिशत ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म डार्क पैटर्न के उपयोग को जारी रखे हुए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) विगत पांच वर्षों के दौरान सरकार या उसके संबद्ध अभिकरणों द्वारा निगरानीकृत या संपरीक्षित प्लेटफॉर्मों की संख्या कितनी है तथा उनमें से गैर-अनुपालनकर्ता प्लेटफॉर्मों की वर्ष-वार और प्लेटफॉर्म-वार संख्या कितनी है;

(ग) डार्क पैटर्न/भ्रामक ऑनलाइन प्रथाओं के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या कितनी है तथा ऐसे मामलों की वर्ष-वार संख्या कितनी है जिनमें कार्रवाई की गई है, जुर्माना लगाया गया है और प्लेटफॉर्मों को उनके इंटरफेस में संशोधन करने का निर्देश दिया गया है;

(घ) क्या सरकार का केवल स्व-घोषणाओं पर निर्भर रहने के बजाय अनिवार्य स्वतंत्र संपरीक्षा या तृतीय पक्ष प्रमाणन शुरू करने का प्रस्ताव है; और

(ङ) यदि हां, तो इस संबंध में प्रवर्तन, निगरानी और उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत करने के लिए प्रस्तावित कार्यढांचे तथा समय-सीमा का ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (ङ): 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।

ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के अंतर्गत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020, अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स

संस्थाओं की जिम्मेदारियों को रेखांकित करते हैं और मार्केटप्लेस तथा इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं के दायित्वों को निर्दिष्ट करते हैं, जिनमें उपभोक्ता शिकायत निवारण के प्रावधान भी शामिल हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ने ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित करते हुए 30 नवंबर, 2023 को "डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023" जारी किए हैं। इन डार्क पैटर्न में मिथ्या तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, अभिदान जाल, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रत्यायुक्त विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक प्रश्न, एसएएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

इसके अतिरिक्त उपभोक्ता मामले विभाग ने भ्रामक ऑनलाइन प्रथाओं के उन्मूलन के उद्देश्य से प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों, उद्योग संघों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों तथा राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालयों के साथ मिलकर काम किया। इसके परिणामस्वरूप, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण द्वारा 5 जून, 2025 को "ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में अपने प्लेटफार्मों पर डार्क पैटर्न का पता लगाने के लिए स्व-ऑडिट पर परामर्शी जारी की गई थी, ताकि एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाया जा सके"।

सभी ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों को यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने की सलाह दी गई है कि उनके प्लेटफार्म ऐसे भ्रामक और अनुचित व्यापार प्रथाओं में शामिल न हों जो डार्क पैटर्न की प्रकृति में हैं। इसके अतिरिक्त, सभी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को डार्क पैटर्न की पहचान करने के लिए स्व-ऑडिट करने तथा यह स्व-घोषणा प्रस्तुत करने की सलाह दी गई है कि उनके प्लेटफॉर्म पर किसी भी प्रकार के डार्क पैटर्न का प्रयोग नहीं किया जा रहा है। इसका उद्देश्य एक निष्पक्ष एवं उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल परितंत्र सुनिश्चित करने के साथ-साथ उपभोक्ताओं और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के बीच विश्वास को सुदृढ़ करना है। 31 प्रमुख ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों ने स्वेच्छा से अपने स्व-घोषणा पत्र जमा किए हैं, जिसमें उन्होंने डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023 के अनुपालन की पुष्टि की है (अनुलग्नक I)।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 21 (2) के अनुसार, केंद्रीय सरकार को किसी विनिर्माता या पृष्ठांकनकर्ता द्वारा किए गए भ्रामक विज्ञापनों पर जुर्माना लगाने का अधिकार प्राप्त है, जो दस लाख रुपये तक हो सकता है, और परवर्ती उल्लंघन के लिए यह जुर्माना पचास लाख रुपये तक हो सकता है।

डार्क पैटर्न के निवारण के लिए दिशा-निर्देश, 2023 के उपरांत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) द्वारा डार्क पैटर्न में संलिप्त ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के विरुद्ध कार्रवाई की गई है तथा ₹20 लाख तक का जुर्माना अधिरोपित किया गया है। कृत कार्रवाई का ब्यौरा अनुलग्नक-II में संलग्न है।

****

अनुलग्नक –I

"ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा डार्क पैटर्न का गैर-अनुपालन" के संबंध में पूछे गए दिनांक 12.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3979 के उत्तर के भाग (क) से (ङ) में उल्लिखित अनुलग्नक

जिन प्लेटफ़ॉर्म्स ने घोषणाएँ जमा की हैं, वे हैं:

(i) पेज इंडस्ट्रीज़ प्राइवेट लिमिटेड (जॉकी)
(ii) विलियम पेन प्राइवेट लिमिटेड
(iii) एक्सेलिया सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड ("फार्मईज़ी")
(iv) ज़ेप्टो मार्केटप्लेस प्राइवेट लिमिटेड (ज़ेप्टो)
(v) क्यूराडेन इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
(vi) ड्यूरोफ्लेक्स प्राइवेट लिमिटेड
(vii) फ्लिपकार्ट इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड
(viii) मिंत्रा डिज़ाइन्स प्राइवेट लिमिटेड
(ix) क्लियरट्रिप प्राइवेट लिमिटेड
(x) वॉलमार्ट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड
(xi) मेक माई ट्रिप (इंडिया) प्राइवेट लिमिटेड
(xii) बिग बास्केट (इनोवेटिव रिटेल कॉन्सेप्ट्स प्राइवेट लिमिटेड)
(xiii) टीरा ब्यूटी (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xiv) जियो मार्ट (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xv) रिलायंस ज्वेल्स (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xvi) अजियो (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xvii) रिलायंस डिजिटल (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xviii) नेटमेड्स (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xix) हैमलीज़ (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xx) मिल्कबास्केट (रिलायंस रिटेल लिमिटेड)
(xxi) स्विगी लिमिटेड
(xxii) टाटा 1एमजी
(xxiii) ज़ोमैटो (इटरनल लिमिटेड)
(xx४) ब्लिंकिट (ब्लिंक कॉमर्स प्राइवेट लिमिटेड)
(xxv) इक्सिगो (ले ट्रैवेन्यूज़ टेक्नोलॉजी लिमिटेड)
(xxvi) मीशो लिमिटेड
(xxvii) सीपी होलसेल इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (लॉट्स)
(xxviii) क्लूज़ नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड (शॉप क्लूज़)
(xxix) फियोरा हाइपरमार्केट लिमिटेड
(xxx) लेंसकार्ट सॉल्यूशंस लिमिटेड
(xxxi) अमेज़न सेलर्स सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड

****

अनुलग्नक –II

"ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा डार्क पैटर्न का गैर-अनुपालन" के संबंध में पूछे गए दिनांक 12.08.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3979 के उत्तर के भाग (क) से (ङ) में उल्लिखित अनुलग्नक

(क) एक कोचिंग संस्थान मामले में, अनुज जिंदल कोचिंग प्लेटफॉर्म पर जुर्माना लगाया गया क्योंकि उसने 24-घंटे के टाइमर के साथ झूठी तात्कालिकता उत्पन्न की, जो गलत पाया गया और यह झूठी तात्कालिकता एक तरह की डार्क पैटर्न प्रथा है। सीसीपीए ने विवादित विज्ञापनों को बंद करने का निर्देश दिया और ₹3,00,000/- का जुर्माना लगाया। जुर्माना जमा कर दिया गया और कोचिंग प्लेटफॉर्म ने डार्क पैटर्न का उपयोग बंद कर दिया।

(ख) राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर दर्ज शिकायतों के आधार पर, सीसीपीए ने इंडिगो एयरलाइंस ऐप पर 'कन्फर्म शेमिंग' और सीट आवंटन पर पारदर्शी संचार की कमी से संबंधित कथित अनुचित व्यापार प्रथाओं / डार्क पैटर्न के लिए प्रमुख एयरलाइन {इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड (इंडिगो एयरलाइन)} को नोटिस जारी किया। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद, इंडिगो एयरलाइन ने "नहीं, मैं यात्रा में कुछ नहीं जोड़ूंगा" शब्दों को बदलकर इस मुद्दे को हल कर दिया है, जो स्पष्टता और तटस्थता सुनिश्चित करता है। पहले इस्तेमाल किए गए शब्द "नहीं मैं जोखिम लूंगा" थे, जो डार्क पैटर्न के एक प्रकार 'कन्फर्म शेमिंग' के बराबर था जिसे बंद कर दिया गया।

(ग) शिकायत के आधार पर सीसीपीए ने फ़र्स्टक्राई प्लेटफॉर्म पर भ्रामक मूल्य निर्धारण के संबंध में उपभोक्ताओं की शिकायतों की जांच की जिसमें विशेष रूप से, "एमआरपी सभी करों सहित" प्रदर्शित करते हुए चेकआउट के समय अतिरिक्त जीएसटी वसूलना ड्रिप मूल्य निर्धारण के अंतर्गत आता है। सीसीपीए ने इस प्रथा को बंद करने और यह सुनिश्चित करने के निर्देश जारी किए कि मूल और रियायती, दोनों कीमतें कर-सहित प्रदर्शित हों, और कोई भी अतिरिक्त शुल्क पहले ही बता दिया जाए। प्राधिकरण ने फ़र्स्टक्राई को अपनी वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन को सभी करों सहित अंतिम कीमतें दर्शाने के लिए सुधार करने का निर्देश दिया, और बाद में कंपनी पर **₹2,00,000/-** का जुर्माना लगाया। कंपनी ने जुर्माना जमा कर दिया है और अपने तौर-तरीके बदल लिए हैं।

(घ) फार्मईज़ी के खिलाफ कार्रवाई की गई, जिसमें पाया गया कि कंपनी उपभोक्ताओं के कार्ट में स्वचालित रूप से प्लस सदस्यता जोड़ रही थी। कंपनी ने अपने जवाब में पुष्टि की है कि भविष्य में, प्लस सदस्यता के लिए उपभोक्ता की सहमति अनिवार्य होगी और यह एक विकल्प के तौर पर उपलब्ध होगा। कंपनी ने इस प्रथा को बंद कर दिया है और उस पर **₹1,00,000/-** का जुर्माना लगाया गया है। कंपनी ने जुर्माना जमा किया और डार्क पैटर्न का इस्तेमाल बंद कर दिया।

(ङ) सीसीपीए ने पाया कि ज़ेप्टो मार्केटप्लेस प्राइवेट लिमिटेड उपभोक्ताओं को लुभाने के लिए शुरुआत में कम कीमत दिखाती है, लेकिन चेकआउट पेज पर हैंडलिंग चार्ज और ज़ेप्टो पास सदस्यता शुल्क भी जोड़ दी जाती है। चेकआउट के दौरान हैंडलिंग शुल्क जोड़ना ड्रिप मूल्य निर्धारण के अंतर्गत आता है क्योंकि कीमतें पहले नहीं बताई जातीं और उपयोगकर्ता की सहमति के बिना ज़ेप्टो पास सदस्यता शुल्क जोड़ना बास्केट स्नीकिंग है। सीसीपीए ने ₹7,00,000 का जुर्माना भी लगाया और ज़ेप्टो को डार्क पैटर्न का उपयोग तुरंत बंद करने निर्देश दिया। साथ ही, यह भी कहा कि पहले दिखाए गए सभी शुल्क अंतिम चेकआउट मूल्य का ही सारांश हों। ज़ेप्टो ने एनसीडीआरसी का रुख किया और जुर्माना राशि एनसीडीआरसी के पास जमा कर दी। ज़ेप्टो ने डार्क पैटर्न का इस्तेमाल बंद कर दिया है।

(च) मैकएफी एलएलसी के मामले में यह देखा गया कि सब्सक्रिप्शन के लिए रद्द करें या छोड़े' जैसे निष्पक्ष और पारदर्शी विकल्प देने के बजाय, नोटिफिकेशन उपभोक्ता को केवल दो विकल्पों के लिए मजबूर/सीमित करता है: जोखिम स्वीकार करें या अभी रिन्यू करें। उल्लेखनीय है कि मैकएफी ने स्वीकार किया कि रिन्यूअल प्रॉम्प्ट में न्यूट्रल ऑप्ट-आउट विकल्प नहीं थे, जिससे उपयोगकर्ताओं को कार्रवाई स्वीकार करने के लिए मजबूर होना पड़ा। इसके आधार पर, सीसीपीए ने मैकएफी को अपने प्लेटफ़ॉर्म, वेबसाइट, एप्लिकेशन या किसी अन्य डिजिटल इंटरफ़ेस पर डार्क पैटर्न का उपयोग न करने का निर्देश दिया और ₹1,00,000/- का जुर्माना लगाया। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद, मैकएफी ने कहा कि भारत के रिन्यूअल इंटरफ़ेस को संशोधित कर दिया गया है और अब इसमें एक न्यूट्रल या ऑप्ट-आउट विकल्प, अर्थात् "स्किप" जोड़ दिया गया है। मैकएफी ने जुर्माना भर दिया है और डार्क पैटर्न का उपयोग बंद कर दिया है।

(छ) सीसीपीए ने मूवी टिकट बुक करने वाले बड़े पोर्टल (बुकमाईशो) को डार्क पैटर्न बास्केट स्नीकिंग के लिए नोटिस जारी किया था। इसमें कन्फर्म टिकट बुक होने के बाद, ग्राहक की सहमति के बिना टिकट पर अपने-आप ₹1 का अतिरिक्त शुल्क लगा दिया जाता था। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद बुकमाईशो ने ग्राहकों को यह चुनने का विकल्प देकर 'बास्केट स्नीकिंग' के मुद्दे को संबोधित किया कि वे बुकएस्माइल में योगदान करना चाहते हैं या नहीं। डार्क पैटर्न का उपयोग बंद कर दिया है।

(ज) सीसीपीए ने फिजिक्सवाला लिमिटेड (पीडब्ल्यू) द्वारा अपनाई गई डार्क पैटर्न प्रथाओं का स्वतः संज्ञान लिया। पीडब्ल्यू ने ये डार्क पैटर्न अपनाए थे (बास्केट स्नीकिंग अर्थात् चेकआउट के समय उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना पीडब्ल्यू फ़ाउंडेशन को ₹10 का दान अपने-आप पहले से चुन लिया जाता था और उपभोक्ताओं को पहले से चुनी गई दान की राशि को बनाए रखने के लिए मजबूर करने वाले भावनात्मक संदेश दिखाया जाता था। "मुफ़्त" विज्ञापित पाठ्यक्रमों के लिए एक्सेस देने से पहले व्यक्तिगत जानकारी का अनिवार्य प्रकटीकरण आवश्यक था। सीसीपीए ने अपने किसी भी डिजिटल इंटरफ़ेस पर डार्क पैटर्न का उपयोग न सुनिश्चित करने का निर्देश दिया और ₹5,00,000/- का जुर्माना लगाया। फिजिक्सवाला ने जुर्माना भर दिया और डार्क पैटर्न का इस्तेमाल बंद कर दिया।

(झ) सीसीपीए ने स्पाइसजेट लिमिटेड के खिलाफ स्वतः संज्ञान लेते हुए पाया कि उसकी वेबसाइट पर एक चेकबॉक्स पहले से टिक किया हुआ था, जिससे उपभोक्ता "स्पाइसक्लब लॉयल्टी प्रोग्राम" में नामांकित हो जाते थे, जबकि प्रमोशनल संचार से बाहर निकलने (ऑप्ट-आउट) का विकल्प अनटिक छोड़ दिया जाता था। इस प्रकार, बिना किसी सक्रिय और संसूचित कार्रवाई के उपभोक्ताओं की ओर से विकल्प चुन लिए जाते थे। सीसीपीए के नोटिस के बाद भी, स्पाइसजेट ने केवल अनटिक किए गए ऑप्ट-आउट बॉक्स को एक नए प्री-टिक किए गए बॉक्स से बदल दिया, जिसमें संचार प्राप्त करने की सहमति बताई गई थी, और डिफ़ॉल्ट-सहमति की वही प्रथा जारी रखी। सीसीपीए ने इसे 'डार्क पैटर्न्स की रोकथाम और नियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023' के तहत "ट्रिक क्वेश्चन", "फोर्स्ड एक्शन" और "इंटरफेस इंटरफेरेंस" माना है। यह भ्रामक विज्ञापन, अनुचित व्यापार व्यवहार और अनुचित अनुबंध के समान है, और उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 के नियम 4(9) का उल्लंघन करता है, जिसके लिए पहले से टिक किए गए विकल्पों के बजाय स्पष्ट, सकारात्मक कार्रवाई के माध्यम से सहमति की आवश्यकता होती है। स्पाइसजेट ने इस चूक का कारण "तकनीकी खराबी" बताया और इसे स्थायी रूप से ठीक करने का आश्वासन देते हुए एक शपथपत्र जमा किया। सीसीपीए ने स्पाइसजेट को सुधारात्मक उपायों को लगातार बनाए रखने और हर समय नियमों का पालन करने का निर्देश दिया, और ₹1,00,000/- का जुर्माना लगाया। आदेश 14.07.2026 को जारी किया गया। स्पाइसजेट ने डार्क पैटर्न का उपयोग बंद कर दिया है।

*****