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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 197
जिसका उत्तर मंगलवार, 04 फरवरी, 2025 को दिया जाएगा

एंड्रॉइड और आईओएस मोबाइल प्लेटफार्म पर समान उत्पादों या सेवाओं के लिए अलग-अलग मूल्य निर्धारण

197. श्री कार्तिकेय शर्मा:

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

(क) क्या मंत्रालय ने एंड्रॉइड और आईओएस मोबाइल प्लेटफार्म पर समान उत्पादों या सेवाओं के लिए अलग-अलग कीमतें वसूलने की परिपाटी के संबंध में विशिष्ट उदाहरणों पर ध्यान दिया है;
(ख) क्या मंत्रालय अंतर्निहित अलगॉरिदम, डाटा-आधारित मूल्य निर्धारण कार्यनीतियां और संभावित पूर्वाग्रहों, जो विभिन्न डिजिटल पारितंत्रों में ई-कॉमर्स कंपनियों और ऑनलाइन खुदरा विक्रेताओं द्वारा इस तरह के भेदभावपूर्ण मूल्य निर्धारण परिपाटियों को जन्म दे सकते हैं, की जांच कर रहा है; और
(ग) मंत्रालय द्वारा ऑनलाइन व्यवसायों की मूल्य निर्धारण परिपाटियों में पारदर्शिता बढ़ाने, जिसमें उनके द्वारा अपनाई जाने वाली अलगॉरिदम और डाटा-आधारित वैयक्तिकरण मॉडल का अनिवार्य प्रकटीकरण शामिल है, के लिए क्या उपाय किए गए हैं?

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

(क) से (ग): उपभोक्ता मामले विभाग प्रगतिशील कानून बनाकर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण के लिए लगातार काम कर रहा है। वैश्वीकरण, प्रौद्योगिकियों, ई-कॉमर्स बाजारों आदि के नए युग में उपभोक्ता संरक्षण को नियंत्रित 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 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 ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केटप्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को विनिर्दिष्ट करते हैं।

इन नियमों के प्रावधानों के अनुसार, कोई भी ई-कॉमर्स इकाई

(क) अपने प्लेटफॉर्म पर दी जाने वाली वस्तुओं या सेवाओं की कीमत में इस तरह से हेरफेर नहीं करेगी, जिससे उपभोक्ताओं पर मौजूदा बाजार स्थितियों, वस्तु या सेवा की आवश्यक प्रकृति, किसी असाधारण परिस्थिति जिसके तहत वस्तु या सेवा की पेशकश की जाती है, और यह निर्धारित करने में कोई अन्य प्रासंगिक विचार कि क्या वसूला गया मूल्य उचित है, को ध्यान में रखते हुए कोई अनुचित मूल्य लगाकर अनुचित लाभ प्राप्त किया जा सके।

(ख) समान वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव नहीं करेगी या अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों को प्रभावित करने वाला कोई मनमाना वर्गीकरण नहीं करेगी।

इन नियमों में यह भी प्रावधान है कि कोई भी ई-कॉमर्स संस्था अपने प्लेटफॉर्म पर व्यापार के दौरान या अन्यथा कोई अनुचित व्यापार प्रथा नहीं अपनाएगी।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण जो एक कार्यकारी एजेंसी है, 24.07.2020 को अस्तित्व में आया। इसे हस्तक्षेप करने, अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाले उपभोक्ता नुकसान को रोकने और क्लास एक्शन शुरू करने के लिए बनाया गया है, जिसमें उत्पादों को वापस मंगाना, वापस करना और रिफंड शामिल है। इसका मुख्य कार्य जनता के हित के लिए हानिकारक झूठे या भ्रामक विज्ञापनों को रोकना और विनियमित करना है।

उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ बनाने के लिए, सीसीपीए ने 30 नवंबर, 2023 को "डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023" जारी किए। ये दिशानिर्देश ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए 13 विशिष्ट डार्क पैटर्न को संबोधित और विनियमित करते हैं, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को गुमराह करने वाली भ्रामक प्रथाओं को रोकना है।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23 नवंबर, 2022 को 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं - उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' पर ढांचा अधिसूचित किया है। यह ढांचा ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं को संबोधित कर उपभोक्ता हितों की रक्षा करता है। हालांकि, मानक स्वैच्छिक हैं लेकिन हर उस ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ता समीक्षाएं प्रकाशित करता है। मानक के मार्गदर्शक सिद्धांत ईमानदारी, सटीकता, गोपनीयता, सुरक्षा, पारदर्शिता, पहुंच और जवाबदेही हैं।

******