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

**राज्य सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या 1000**
**जिसका उत्तर मंगलवार, 28 जुलाई, 2026 को दिया जाएगा**

**भ्रामक दावों के खिलाफ सीसीपीए की कार्रवाई**

**1000. श्री कार्तिकेय शर्मा:**

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

(क) क्या सरकार ने खाद्य और उपभोक्ता उत्पादों पर प्राकृतिक, जैविक, पर्यावरण-अनुकूल और इसी तरह के पर्यावरण संबंधी निराधार दावों के बढ़ते उपयोग पर ध्यान दिया है;
(ख) पिछले तीन वर्षों के दौरान नियमों का उल्लंघन करने वाली कंपनियों के नाम और उन पर अधिरोपित की गई शास्तियों सहित ऐसे भ्रामक दावों के खिलाफ केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) द्वारा की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है; और
(ग) क्या सरकार डिजिटल ट्रेसेबिलिटी और सत्यापन-योग्य प्रमाणन सहित पर्यावरणीय या जैविक होने का दावा करने वाले उत्पादों के लिए एक सुदृढ़ विनियामक ढांचा शुरू करने का विचार रखती है और तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क) से (ग): 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 2(28) के तहत, किसी भी उत्पाद या सेवा के संबंध में "भ्रामक विज्ञापन" को ऐसे विज्ञापन के रूप में परिभाषित किया गया है, जो- (i) किसी उत्पाद या सेवा का मिथ्या वर्णन करता है; या (ii) किसी उत्पाद या सेवा की प्रकृति, पदार्थ, मात्रा या गुणवत्ता के बारे में उपभोक्ताओं को झूठी गारंटी देता है या गुमराह करने की संभावना रखता है; या (iii) एक खास या निहित प्रतिनिधित्व व्यक्त करता है, जो यदि विनिर्माता या

विक्रेता या उसके सेवा प्रदाता द्वारा किया जाता है, तो यह एक अनुचित व्यापार प्रथा होगी; या (iv) जानबूझकर महत्वपूर्ण जानकारी छिपाता 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।

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 मानने की शर्तें; (ख) विनिर्माता, सेवा प्रदाता, विज्ञापनकर्ता और विज्ञापन एजेंसी के कर्तव्य।

ग्रीनवॉशिंग और भ्रामक पर्यावरणीय दावों को रोकने तथा पर्यावरण स्थिरता से संबंधित विज्ञापनों में पारदर्शिता और सटीकता सुनिश्चित करने के लिए, सीसीपीए ने 15 अक्टूबर, 2024 को "ग्रीनवॉशिंग या भ्रामक पर्यावरणीय दावों की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024" प्रकाशित किए हैं। "ग्रीनवॉशिंग" या " भ्रामक पर्यावरणीय दावे" एक विपणन रणनीति है जिसमें कंपनियां अपने उत्पादों या सेवाओं के पर्यावरणीय लाभों का झूठा दावा करती हैं या उन्हें बढ़ा-चढ़ाकर पेश करती हैं, अक्सर "प्राकृतिक", "पर्यावरण के अनुकूल" या "हरित" जैसे अस्पष्ट या निराधार शब्दों का उपयोग करती हैं। यह भ्रामक प्रथा न केवल अच्छे इरादे वाले उपभोक्ताओं को गुमराह करती है बल्कि व्यापक पर्यावरणीय प्रयासों से भी ध्यान भटकाती है। इन दिशानिर्देशों का प्राथमिक लक्ष्य उपभोक्ताओं को भ्रामक जानकारी से बचाना और व्यावसायिक समुदाय में वास्तविक पर्यावरणीय जिम्मेदारी को बढ़ावा देना है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पोर्टल (www.consumerhelpline.gov.in) एक स्वचालित शिकायत निवारण पोर्टल है जो मुकदमेबाजी-पूर्व ही उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करता है। एनसीएच पर प्राप्त शिकायतों को तत्काल निवारण के लिए संबंधित कंपनियों के साथ साझा किया जाता है।

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय ने छोटे किसानों को इन लाभों को प्राप्त करने में सहायता करने और कृषि प्रणालियों को अधिक टिकाऊ, समृद्ध और लाभदायक बनाने के लिए जैविक प्रमाणन की पहल की है। कृषि मंत्रालय द्वारा शुरू किए गए मिशन एनएफसीएस के तहत प्राकृतिक कृषि उत्पादों के प्रमाणीकरण हेतु प्राकृतिक कृषि प्रमाणन प्रणाली (एनएफसीएस) सहभागिता गारंटी प्रणाली (पीजीएस-इंडिया नेचुरल) के अंतर्गत डिजिटल ऑनलाइन प्रमाणीकरण को अपनाती है, जिसका लोगो "पीजीएस-इंडिया नेचुरल" है। प्राकृतिक कृषि प्रमाणपत्रों के अंतर्गत 22.47 लाख से अधिक किसान पंजीकृत हैं। प्राकृतिक कृषि प्रमाणित उत्पाद बाजार में और साथ ही व्यवसाय से उपभोक्ता बिक्री के लिए ओपन नेटवर्क फॉर डिजिटल कॉमर्स (ओएनडीसी) पर उपलब्ध हैं।

जैविक उत्पादों के लिए तृतीय-पक्ष प्रमाणन कार्यक्रम, राष्ट्रीय जैविक उत्पादन कार्यक्रम (एनपीओपी), का प्रबंधन कृषि और प्रसंस्कृत खाद्य उत्पाद निर्यात विकास प्राधिकरण (एपीईडीए) (वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय) द्वारा निर्यात और बड़े पैमाने पर घरेलू उत्पादन के लिए किया जाता है।

*****