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

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1791
जिसका उत्तर मंगलवार, 04 अगस्त, 2026 को दिया जाएगा

उपभोक्ता संरक्षण और ई-कॉमर्स विनियमन

1791. श्री सदानंद महालू शेट तानवड़े:
श्री उज्जवल देवराव निकम:

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

(क) ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के विनियमन सहित डिजिटल बाज़ार में उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ बनाने के लिए विगत एक वर्ष के दौरान की गई प्रमुख पहलों का ब्यौरा क्या है;
(ख) उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाली अनुचित व्यापार परिपाटियों, भ्रामक विज्ञापनों, फर्जी समीक्षाओं और डार्क पैटर्न्स पर रोक लगाने के लिए कौन-कौन से उपाय किए गए हैं;
(ग) राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन और ई-दाखिल जैसे डिजिटल प्लेटफार्मों के माध्यम से उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ बनाने की दिशा में क्या प्रगति हुई है; और
(घ) इन पहलों का उपभोक्ता जागरूकता, पारदर्शिता और उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा बढ़ाने पर क्या प्रभाव पड़ा है?

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।

ई-कॉमर्स क्षेत्र में अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने और उपभोक्ताओं को सुरक्षित रखने के उद्देश्य से, उपभोक्ता मामले विभाग ने 23 जुलाई, 2020 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं। इन नियमों के प्रावधानों के अनुसार, प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की अभिसरण प्रक्रिया में भागीदार बनने का प्रयास करना चाहिए और उनके लिए एक शिकायत अधिकारी को नियुक्त करना और उस अधिकारी का नाम, पदनाम और संपर्क विवरण अपने प्लेटफॉर्म पर प्रमुखता से प्रदर्शित करना अनिवार्य है। शिकायत अधिकारी को उपभोक्ता शिकायतों की प्राप्ति के 48 घंटों के भीतर स्वीकार करना होगा और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक महीने के भीतर उनका निवारण करना होगा। उपभोक्ता की सहमति केवल स्पष्ट और सकारात्मक कार्रवाई के माध्यम से ही दर्ज की जा सकती है, न कि पहले से टिक किए गए चेकबॉक्स या स्वचालित साधनों के माध्यम से। कोई भी ई-कॉमर्स इकाई अनुचित लाभ प्राप्त करने या अनुचित मूल्य अधिरोपित करने के लिए वस्तुओं या सेवाओं की कीमत में हेरफेर नहीं करेगी, न ही वह एक ही वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव करेगी या मनमाने वर्गीकरण करेगी जो अधिनियम के तहत उपभोक्ता अधिकारों को प्रभावित करते हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने भ्रामक विज्ञापनों का निवारण और भ्रामक विज्ञापनों के लिए पृष्ठांकन मार्गदर्शक सिद्धांत, 2022; होटल और रेस्तरां को सर्विस चार्ज न लगाने के दिशानिर्देश; डार्क पैटर्न के निवारण के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023; ग्रीनवाशिंग की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024; कोचिंग क्षेत्र में भ्रामक विज्ञापनों के निवारण और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2024 और ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों पर वॉकी टॉकीज सहित रेडियो उपकरणों की अवैध लिस्टिंग और बिक्री की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2025 जारी किए 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 झूठी तात्कालिकता, बास्केट स्नीकिंग, कन्फर्म शेमिंग, जबरन कार्रवाई, सब्सक्रिप्शन ट्रैप, इंटरफेस हस्तक्षेप, बेट और स्विच, ड्रिप मूल्य निर्धारण, प्रच्छन्न विज्ञापन, नैगिंग, ट्रिक प्रश्न, एसएएएस बिलिंग और रोग मैलवेयर शामिल हैं।

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 एडवाइज़री जारी की गई थी, ताकि एक निष्पक्ष, नैतिक और उपभोक्ता केंद्रित डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र बनाया जा सके"। उक्त एडवाइज़री के माध्यम से सभी ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्मों को यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने की सलाह दी गई है कि उनके प्लेटफ़ॉर्म भ्रामक और अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसे डार्क पैटर्न में लिप्त न हों।

इसके अतिरिक्त, सभी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को सलाह दी गई है कि वे एडवाइजरी जारी होने के तीन महीने के भीतर डार्क पैटर्न की पहचान करने के लिए स्व-ऑडिट करें और यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं कि उनके प्लेटफॉर्म ऐसे डार्क पैटर्न में शामिल नहीं है। स्व-ऑडिट रिपोर्टों के आधार पर, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को यह स्व-घोषणा भी देनी चाहिए कि उनका प्लेटफॉर्म किसी भी डार्क पैटर्न में लिप्त नहीं है, ताकि उपभोक्ताओं और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के बीच विश्वास कायम करने के साथ-साथ एक निष्पक्ष डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र सुनिश्चित किया जा सके। 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।

साथ ही, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने 23.11.2022 को ई-कॉमर्स में नकली और भ्रामक समीक्षाओं से उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा और संरक्षण के लिए 'ऑनलाइन उपभोक्ता समीक्षाएं — उनके संग्रह, मॉडरेशन और प्रकाशन के लिए सिद्धांत और आवश्यकताएं' नामक एक रूपरेखा अधिसूचित की है। ये मानक स्वैच्छिक हैं और हर उस ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म पर लागू होते हैं जो उपभोक्ताओं की समीक्षाएँ प्रकाशित करता है। इन मानकों के मार्गदर्शक सिद्धांत हैं—सत्यनिष्ठा, सटीकता, निजता, सुरक्षा, पारदर्शिता, सुलभता और जवाबदेही।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) देश भर के उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उनकी शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। उपभोक्ता देशभर से हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बांग्ला, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। ये शिकायतें एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर विभिन्न चैनलों - व्हाट्सऐप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in) और उमंग ऐप के माध्यम से अपनी सुविधानुसार दर्ज की जा सकती हैं। 1,853 कंपनियां, जिन्होंने 'कन्वर्जेंस' कार्यक्रम के तहत एनसीएच के साथ स्वेच्छा से भागीदारी की है, इन शिकायतों का अपनी निवारण प्रक्रिया के अनुसार सीधे उत्तर देती हैं और पोर्टल पर शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करती हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) ने 25 अप्रैल, 2025 से 30 जून, 2026 के दौरान, मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में रिफंड दावों से संबंधित 1,47,000 से अधिक उपभोक्ता शिकायतों का प्रभावी ढंग से समाधान करके उपभोक्ताओं को ₹91 करोड़ से ज़्यादा का रिफंड (जिसमें ई-कॉमर्स सेक्टर से जुड़ी ₹63 करोड़ से ज़्यादा की शिकायतें शामिल हैं) दिलाने में कामयाबी हासिल की है।

उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता विवाद दर्ज करने और प्रबंधन की प्रक्रियाओं के आधुनिकीकरण तथा डिजिटलीकरण के लिए, 1 जनवरी, 2025 को ई-जागृति पोर्टल लॉन्च किया। यह पोर्टल आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) का उपयोग करता है और इसमें फेसलेस ऑनबोर्डिंग और रोल-आधारित डैशबोर्ड जैसी विशेषताएं शामिल हैं। यह मौजूदा ऐप्लिकेशन (ओसीएमएस, ई-दाखिल, एनसीडीआरसी सीएमएस, कॉन्फोनेट) को एकल स्केलेबल प्लेटफ़ॉर्म में एकीकृत करता है, जिससे उपयोगकर्ता बहुभाषी समर्थन के साथ कहीं से भी बिना किसी बाधा के शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह पोर्टल उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत फाइलिंग, दस्तावेज़ों के डिजिटल सबमिशन, शुल्क के ऑनलाइन भुगतान को सक्षम करके निवारण के लिए एक सुविधाजनक, पारदर्शी और कुशल साधन प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है। साथ ही, यह वर्चुअल कोर्ट रूम की भी सुविधा देता है जो कहीं से भी मामलों की सुनवाई को सक्षम बनाता है और भौतिक अवसंरचना पर निर्भरता को कम करते हुए त्वरित निपटान सुनिश्चित करता है।

विभाग उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति शिक्षित करने और उन्हें धोखाधड़ी, भ्रामक विपणन प्रथाओं और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए प्रमुख "जागो ग्राहक जागो" अभियान के तहत व्यापक उपभोक्ता जागरूकता पहल कर रहा है। उपभोक्ता जागरूकता संदेशों को आकाशवाणी, एनएफडीसी, सीबीसी, आईआरसीटीसी, माईगॉव और आधिकारिक सोशल मीडिया हैंडल जैसे मल्टीमीडिया प्लेटफॉर्म के ज़रिए प्रसारित किया जाता है। विभाग अंग्रेज़ी, हिंदी और नौ क्षेत्रीय भाषाओं में आईवीआरएस और एसएमएस अभियान भी चलाता है, जिसमें पूर्वोत्तर राज्यों और एससी/एसटी बहुल क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दिया जाता है, साथ ही स्थानीय जागरूकता कार्यक्रमों के लिए राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को सहायता अनुदान भी प्रदान किया जाता है। इसके अलावा, विभाग डिजिटल क्रिएटिव्स, ऑडियो-विज़ुअल कंटेंट और जन जागरूकता अभियानों के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों, सुरक्षित उपभोक्ता प्रथाओं, हॉलमार्किंग, आईएसआई प्रमाणन, पैकबंद वस्तुओं, भ्रामक विज्ञापनों और शिकायत निवारण तंत्र पर नियमित रूप से जानकारी प्रसारित करता है। सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में पंचायती राज संस्थाओं के साथ साप्ताहिक क्षमता निर्माण सत्रों के माध्यम से जमीनी स्तर पर जागरूकता को सुदृढ़ किया जा रहा है। इसके अलावा, सार्वजनिक कार्यक्रमों, सिनेमा अभियानों, आकाशवाणी प्रसारणों और माईगॉव के साथ सहयोग ने पहुंच को और बढ़ाया है, जिससे उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्प चुनने और शिकायतों का समय पर निवारण प्राप्त करने में सहायता मिल रही है।

*****