



सत्यमेव जयते

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

वार्षिक रिपोर्ट

2023-2024

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए)

उपभोक्ता मामले विभाग,

कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

<https://doca.gov.in/ccpa>

विषय-सूची

क्र. सं.	शीर्षक	पृष्ठ सं.
1.	मुख्य आयुक्त का कथन	1-2
2.	परिचय	3-6
3.	केंद्रीय प्राधिकरण या महानिदेशक या जिला कलेक्टर द्वारा आदेशित या की गई जांच और पूछताछ	7
4.	केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेश	8-20
5.	धारा के तह 18त केंद्रीय प्राधिकरण की शक्तियां और कर्तव्य i. दिशा-निर्देश ii. सलाह iii. सुरक्षा नोटिस iv. हितधारक की समावेशिता	21-23
6.	केंद्रीय प्राधिकरण के आदेशों का निष्पादन और जुर्माना लगाना	24-25
7.	अपील	26
8.	संचार या संदर्भ	27
9.	प्रशासन और स्थापना मामले	28-29
10.	बजट और लेखे	30
11.	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई)	31
12.	कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम	32

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण वर्ष 2023 -2024 के लिए वार्षिक रिपोर्ट

मुख्य आयुक्त का कथन:

वर्ष 2023-2024 के लिए केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना मेरे लिए सौभाग्य की बात है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत गठित केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) को उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार प्रथा जो उपभोक्ताओं के वर्ग को प्रभावित करते हैं, के मामलों में जांच करने की शक्तियां प्रदान की गई हैं। सीसीपीए को जांच करने, सामान वापस लेने, धन वापसी तथा जुर्माना लगाने के निर्देश जारी करने के अलावा उपभोक्ता शिक्षा, जागरूकता तथा दिशा-निर्देश, परामर्शी और सुरक्षा नोटिस जारी करने के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों और हितों को बढ़ावा देने की शक्ति प्राप्त है।

उपभोक्ताओं के अधिकारों, उनके हितों और सार्वजनिक सुरक्षा की रक्षा के लिए कई उपाय किए गए हैं। इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रावधानों को बनाए रखने के लिए, सीसीपीए ने ई-कॉमर्स संस्थाओं को कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप की बिक्री को तुरंत वापस लेने का निर्देश दिया, जिसके परिणामस्वरूप 13,118 को डीलिस्ट किया गया।

एक अन्य कार्रवाई में, सीसीपीए ने ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों पर गैर-आईएसआई चिह्न वाले खिलौनों की बिक्री के मुद्दे को संबोधित किया और संबंधित विक्रेताओं को सुरक्षा मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने और उपभोक्ता सुरक्षा और विश्वास को मजबूत करने के निर्देश जारी किए।

इसके अतिरिक्त, सीसीपीए ने ऑनलाइन ट्रैवल प्लेटफॉर्म और उनके एयरलाइन भागीदारों से उपभोक्ताओं को ₹1,454 करोड़ की रिफंड सुविधा प्रदान की, जिससे बड़े पैमाने पर उपभोक्ता अधिकारों को बनाए रखा गया।

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों पर उचित प्रथाओं को सुनिश्चित करने के लिए, सीसीपीए ने "डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत 2023" को अधिसूचित किया है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों का उल्लंघन करते हुए किसी भी भ्रामक व्यापार प्रथा में शामिल होने से बचें।

इसके अलावा, उद्योग संघों, ई-कॉमर्स प्लेटफार्मों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को एक परामर्शी जारी की गई कि वे उपभोक्ताओं और सड़क पर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप के विनिर्माण, बिक्री और सूचीकरण के कार्य से दूर रहें।

निधि खरे

क. परिचय:

(i.) उद्देश्य:

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (जिसे आगे पूर्वोक्त कहा जाएगा) में उल्लिखित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए 24 जुलाई, 2020 को केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना की गई।

सीसीपीए को उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार प्रथा से संबंधित मामलों में उपभोक्ता वर्ग के अधिकारों की रक्षा, संवर्धन और प्रवर्तन के लिए अपने व्यवसाय के आवंटन को विनियमित करने का कार्य सौंपा गया है।

इसमें यह सुनिश्चित करने की शक्ति निहित है कि कोई भी व्यक्ति ऐसी वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री के लिए किसी भी कार्य में संलग्न नहीं होगा जो उक्त अधिनियम या इसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन करता हो।

अन्य बातों के साथ-साथ, सीसीपीए में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न कदम उठाए गए हैं और तदनुसार सुरक्षा नोटिस, परामर्शी और दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं।

(ii.) प्रमुख उपलब्धियां:

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान सीसीपीए द्वारा कई कदम उठाए गए हैं, इसमें भ्रामक विज्ञापन, अनुचित व्यापार प्रथा और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के खिलाफ कार्रवाई शामिल है। इसमें:

क. सीसीपीए ने पाया कि कई प्रतियोगी परीक्षाओं के लिए कुछ कोचिंग संस्थान महत्वपूर्ण जानकारी छिपाकर झूठे और भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित कर रहे थे। इसलिए, सीसीपीए ने 11 नोटिस जारी किए हैं। परिणामस्वरूप, समीक्षाधीन वर्ष के दौरान नौ मामलों में भ्रामक विज्ञापन बंद करने के निर्देश जारी किए गए और संबंधित संस्थानों पर जुर्माना लगाया गया।

ख. सीसीपीए के संज्ञान में आया कि कुछ ट्रेवल कंपनियों और एयरलाइंस ने कोविड-19 की लॉकडाउन अवधि के दौरान यात्रा में व्यवधान से संबंधित बुकिंग राशि वापस नहीं की। 2021 में रिफंड के लिए लंबित बुकिंग में 1,44,425 मामले शामिल थे, जो कि प्रवासी लीगल सेल बनाम भारत संघ (डब्ल्यू.पी.(सी) 2020 का 10966) में सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 01.10.2020 के निर्णय का भी उल्लंघन था। इस प्रकार टूर और ट्रेवल कंपनियों और उनके एयरलाइन भागीदारों के साथ कई सुनवाई करने के बाद, सीसीपीए ने कोविड-19 लॉकडाउन के कारण रद्द की गई उड़ान टिकटों पर लंबित राशि वापस करने का निर्देश दिया, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं को कुल ₹ 1454/- करोड़ वापस किए गए।

(iii.) समीक्षाधीन वर्ष:

वर्ष 2023-2024 के दौरान सीसीपीए में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा उनके अधिकारों को बढ़ावा देने के लिए कई कदम उठाए गए हैं। इन प्रयासों के परिणामस्वरूप नोटिस, आदेश, दिशा-निर्देश, परामर्शी और सुरक्षा नोटिस जारी किए गए हैं।

(iv.) विधायी कार्य:

उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए, सीसीपीए ने 'डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत 2023' जारी किए हैं।

(v.) क्षेत्रवार स्थापित किए गए मामले:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी व्यक्ति उक्त अधिनियम के प्रावधानों का उल्लंघन न करे, सीसीपीए ने एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों को सुरक्षित करने के लिए 99 नोटिस जारी किए हैं। इस संदर्भ में, व्यापक क्षेत्रवार वर्गीकरण का विवरण नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	प्रकार	क्षेत्र	वर्ग	जारी किए गए नोटिस की संख्या
1.	भ्रामक विज्ञापन	इलेक्ट्रॉनिक्स	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स/घरेलू उत्पाद	17
		खाद्य/स्वास्थ्य और कल्याण	खाद्य एवं पेय पदार्थ या चिकित्सा उत्पाद परामर्श	12
		कोचिंग संस्थान	यूपीएससी सिविल सेवा	11
		सरोगेट	तम्बाकू और शराब	3
		ऑनलाइन ऐप या वेबसाइट	सट्टेबाजी वाले ऐप	6
		ई-कॉमर्स और टूर एंड ट्रैवल्स	घटिया उत्पाद और होटल तथा रिजॉर्ट	3
2.	अनुचित व्यापार प्रथा	ई-कॉमर्स	टूर एंड ट्रैवल्स	23
		इलेक्ट्रॉनिक्स	कंज्यूमर ड्यूरेबल्स	9

			बैंकिंग, ई-कॉमर्स, ऐप या वेबसाइट	5
3.	उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन	ई-कॉमर्स	घटिया उत्पाद	10
	समीक्षाधीन वर्ष के दौरान जारी कुल नोटिस			99

(vi.) आउटरीच कार्यक्रम:

सीसीपीए ने वर्ष के दौरान उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और संवर्धन के लिए किए गए उपायों के संबंध में व्यापक स्तर पर उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए कई प्रेस कॉन्फ्रेंस आयोजित की हैं।

इसके अलावा, डिजिटलीकरण के युग में, सीसीपीए ने उपभोक्ता मामले विभाग (उ.मा.) के साथ मिलकर सूचना का प्रसार करने और जागरूकता उत्पन्न करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों का लाभ उठाया है।

इसके अतिरिक्त, सीसीपीए की आधिकारिक वेबसाइट 15 मार्च, 2024 को मनाए जाने वाले विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के अवसर पर लॉन्च की गई। यह वेबसाइट उपभोक्ताओं के हित में सीसीपीए द्वारा पारित कई सलाह, दिशा-निर्देशों और आदेशों के संदर्भ में जानकारी तक पहुंचने के लिए एक एकीकृत मंच के रूप में कार्य करती है।

अन्य बातों के साथ-साथ, सरोगेट विज्ञापन पर सम्मेलन, राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिकार दिवस तथा विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के अवसर पर राष्ट्रीय कार्यशालाओं में भी भागीदारी की गई।

(vii.) उपभोक्ताओं पर प्रभाव:

भ्रामक विज्ञापन, अनुचित व्यापार प्रथा और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के मुद्दों से निपटने के लिए सीसीपीए द्वारा विभिन्न कदम उठाए गए हैं, जैसे:

- क. कोविड-19 के दौरान बुकिंग रद्द करने के बहाने ऑनलाइन ट्रेवल प्लेटफॉर्म द्वारा रोके गए उपभोक्ताओं के रिफंड को सुरक्षित करना।
- ख. इसके अतिरिक्त, कोचिंग उद्योग ने सीसीपीए के निर्देशों के अनुपालन में अपने विज्ञापनों में स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करना शुरू कर दिया है।

- ग. इसके अलावा, सीसीपीए के निर्देशों का पालन करते हुए ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म ने 13,118 कार सीट बेल्ट अलार्म स्टॉपर क्लिप को सूची से हटा दिया है।
- घ. उपभोक्ताओं के अधिकारों के हित में 'डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत 2023' और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के लिए सुरक्षा नोटिस भी जारी किए गए।

ख. केंद्रीय प्राधिकरण या महानिदेशक या जिला कलेक्टर द्वारा आदेशित या की गई जांच और
पूछताछ:

केंद्रीय प्राधिकरण को उक्त अधिनियम की धारा 19(1) के तहत यह अधिकार दिया गया है कि यदि उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार प्रथा का प्रथम दृष्टया मामला सामने आता है तो वह महानिदेशक (जांच) (डीजी) या जिला कलेक्टर (डीसी) से जांच करवा सकता है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, सीसीपीए ने महानिदेशक, डीसी और अन्य क्षेत्र नियामकों से इनपुट प्राप्त करके जांच करवाई है।

ग. केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेश:

केन्द्रीय प्राधिकरण ने उक्त अधिनियम की धारा 20 और 21 के तहत भ्रामक विज्ञापन को बंद करने/संशोधित करने, अनुचित व्यापार प्रथा के मामले में कीमत वापस करने और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन के मामले में उत्पाद को सूची से हटाने के आदेश पारित किए हैं।

क. केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेशों का संक्षिप्त विवरण नीचे दी गई तालिका में दिया गया है:

क्र. सं.	कंपनी / निर्माता / उत्पाद विक्रेता का नाम	मामले का सारांश – मुद्दा और निर्णय
भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध कार्रवाई		
1.	सनफ्लेम एंटरप्राइजेज प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कंपनी ने 'नियम एवं शर्तें लागू' की आड़ में रसोई चिमनी के लिए "आजीवन वारंटी" का झूठा और भ्रामक दावा प्रकाशित किया और वारंटी की वास्तविक अवधि के लिए महत्वपूर्ण जानकारी को जानबूझकर छिपाया। निर्णय: विज्ञापन बंद करने का निर्देश जारी किया गया और सनफ्लेम एंटरप्राइजेज प्राइवेट लिमिटेड पर ₹ 1,00,000/- का जुर्माना लगाया गया।
2.	ल्यूमिनस पावर टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: इन्वर्टर बैटरी की पैकेजिंग पर 36 महीने की वारंटी के बारे में बताए गए झूठे दावे का संज्ञान लिया गया। हालांकि, यह पाया गया कि वारंटी कार्ड में केवल 0-18 महीनों के लिए खरीद के बाद मुफ्त प्रतिस्थापन और 19-36 महीनों की अवधि के लिए एमआरपी पर 20% छूट पर प्रतिस्थापन निर्दिष्ट किया गया है, जिससे एक भ्रामक विज्ञापन बनता है। निर्णय: भ्रामक विज्ञापन बंद करने और स्पष्ट जानकारी देने के निर्देश जारी किए गए। इसके अलावा, ₹1,00,000/- का जुर्माना लगाया गया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
3.	मर्करी हेल्थ	मुद्दा: मर्करी हेल्थ ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर "व्हाइटनिंग बॉडी लोशन + स्किन लाइटनिंग और ब्राइटनिंग बॉडी लोशन क्रीम" का विक्रेता था। इसमें बिना किसी वैज्ञानिक सत्यापन और इस्तेमाल किए गए तत्वों के खुलासे के त्वचा के रंग को गहरे (काले) से गौरे रंग में बदलने का चित्रण किया गया था। निर्णय: दावा भ्रामक पाया गया। उक्त विज्ञापन को बंद करने का आदेश दिया गया तथा 1 लाख रुपए का जुर्माना लगाया गया। जुर्माना प्राप्त हो गया।

		है तथा विज्ञापन बंद कर दिया गया है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
5.	वेस्टर्न एज	मुद्दा: वेस्टर्न एज 'ओमाय लेडी स्किन व्हाइटनिंग क्रीम' का विक्रेता था। इसने दावा किया कि 'आप जैसा महसूस करते हैं, वैसा ही जवां दिखें', 'औइली त्वचा के लिए फेस क्रीम', 'पुरुषों और महिलाओं के लिए एंटी पिंपल क्रीम', लेकिन इसमें इस्तेमाल किए गए तत्वों या वैज्ञानिक मान्यता/हल्के रंग की त्वचा के लिए अस्वीकरण का खुलासा नहीं किया गया। निर्णय: उक्त विज्ञापन को बंद करने का आदेश दिया गया तथा 1 लाख रुपए का जुर्माना लगाया गया। जुर्माना प्राप्त हो गया है तथा विज्ञापन बंद कर दिया गया है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
6.	लोहिया रिटेलस	मुद्दा: लोहिया त्वचा को गोरा करने वाली और चमकाने वाली क्रीम बेचते थे, जिसका नाम था 'नज़ाका स्किन व्हाइटनिंग एसपीएफ 35+ डी टैन मॉइस्चराइज़िंग बॉडी लोशन फ़ॉर फेयरनेस'। इसका विज्ञापन एक सचित्र वर्णन था जिसमें उत्पाद के उपयोग से गहरे रंग की त्वचा वाले शरीर के अंगों को गोरा किया जाता था। निर्णय: कंपनी दावे की सत्यता साबित करने में विफल रही। उक्त विज्ञापन को बंद करने का आदेश दिया गया तथा 50,000/- रुपये का जुर्माना लगाया गया। जुर्माना प्राप्त हो गया है तथा विज्ञापन बंद कर दिया गया है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
7.	स्काईवे कैरियर हब	मुद्दा: इसने झारखंड की नंबर 1 एजुकेशन कंसल्टेंट्स सर्विस होने का दावा किया। हालांकि, किसी तीसरे पक्ष से इसकी पुष्टि करने में विफल रहा। निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने सभी प्लेटफॉर्म से विज्ञापन बंद करने का निर्देश दिया और ₹ 10,000/- का जुर्माना लगाया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
8.	कॉस्मो स्किन सेंटर	मुद्दा: कॉस्मो स्किन सेंटर (त्वचा, बाल और नाखून क्लिनिक) के विज्ञापन में किसी भी सिद्ध परिणाम और वैज्ञानिक मान्यता के अभाव में मुंहासे के "आश्चर्य इलाज और देखभाल" का दावा किया गया था। यह विज्ञापन उपचार के बाद त्वचा पर "पहले" और "बाद" के प्रभाव को दर्शाने वाला एक दृश्य विज्ञापन था। निर्णय: विज्ञापन बंद करने का निर्देश दिया गया तथा एक लाख रुपये का जुर्माना लगाया गया। जुर्माने सहित अनुपालन रिपोर्ट अभी प्राप्त नहीं हुई है।

9.	अलकारी देवी अस्पताल	मुद्दा: उक्त अस्पताल ने एक प्रमुख समाचार पत्र के धनबाद संस्करण और अपनी वेबसाइट पर एक विज्ञापन प्रकाशित किया जिसमें दावा किया गया कि यह 'महिलाओं और बच्चों के लिए नंबर 1 मल्टी-स्पेशलिटी अस्पताल' है। निर्णय: उक्त विज्ञापन को सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया से बंद करने का आदेश जारी किया गया और 50,000/- रुपये का जुर्माना लगाया गया। जुर्माना प्राप्त हो गया है और विज्ञापन बंद कर दिया गया है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
10.	काया लिमिटेड [कूल-स्कल्पिंग]	मुद्दा: काया लिमिटेड का विज्ञापन कूल-स्कल्पिंग द्वारा वजन घटाने/वसा घटाने/पतला होने आदि के बारे में था। इसमें दावा किया गया था कि 'बिना सर्जरी के वसा कम किया जा सकता है'; 'काया कूल स्कल्पिंग से आसानी से वजन घटा सकते हैं' आदि। निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने कूल-स्कल्पिंग प्रक्रिया के संबंध में अपने भ्रामक विज्ञापन को वापस लेने का निर्देश दिया। 3 लाख रुपए का जुर्माना लगाया गया। जुर्माना प्राप्त हो गया है और विज्ञापन बंद कर दिया गया है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
11.	शेठ ब्रदर्स (प्रतिकार काढ़ा)	मुद्दा: कंपनी ने 'प्रतिकार काढ़ा' के प्रतिरक्षा बढ़ाने वाले गुणों का दावा किया और कहा 'वायरस को हटाओ, प्रतिरक्षा बढ़ाओ'; 'ऐसी प्रतिरक्षा का निर्माण करें जिसे कोई नहीं हरा सकता!'; 'वायरस के साथ लड़ाई अब एक युद्ध में बदल गई है और प्रतिकार काढ़ा उनके खिलाफ लड़ने के लिए आपका हथियार है' आदि। निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने कंपनी को अपनी वेबसाइट और अन्य मार्केटप्लेस ई-कॉमर्स संस्थाओं से उक्त विज्ञापन को तत्काल प्रभाव से बंद करने का निर्देश दिया और 50,000 रुपये का जुर्माना लगाया। जुर्माना प्राप्त हुआ और तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
12.	अयोम न्यूट्रिशन प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कंपनी ने दावा किया है कि उसकी 'विटामिन गमीज' 'भारत की पहली विटामिन गमीज' है। इसलिए, उन्हें अपने दावे को सही ठहराने के लिए नोटिस जारी किया गया। निर्णय: सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद कंपनी ने उक्त विज्ञापन वापस ले लिया। इसके अलावा, सीसीपीए ने निर्देश दिया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के बार-बार उल्लंघन या भ्रामक दावों की स्थिति में जुर्माना लगाया जा सकता है, जो ₹10,00,000/- तक हो सकता

		है और उसके बाद हर बार उल्लंघन के लिए ₹50,00,000/- तक हो सकता है। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
13.	स्वानरोज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: भ्रामक दावे: “पहला हैंड सैनिताइजर जो एक दिन में सिर्फ एक बार इस्तेमाल करने पर 24 घंटे सुरक्षा देता है” और “सिर्फ मानव सैनिताइजर से दूसरी लहर को हराएं”। निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण के हस्तक्षेप के बाद विज्ञापन वापस ले लिया गया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
14.	बज बज रिफाइनरीज लिमिटेड	मुद्दा: कंपनी को उसके खाद्य तेल ब्रांड 'डॉक्टरों की पसंद' और इस प्रकार बेहतर के रूप में प्रस्तुत किए गए भ्रामक विज्ञापन के लिए कारण बताओ नोटिस जारी किया गया था। निर्णय: केंद्रीय प्राधिकरण ने कंपनी को नोटिस जारी किया। एफएसएसआई के समन्वय से विज्ञापनों के साथ-साथ लेबल के माध्यम से किए गए भ्रामक दावों को ठीक किया गया। सीसीपीए के हस्तक्षेप के बाद, कंपनी ने अपने ट्रेडमार्क 'डॉक्टरों की पसंद' के संबंध में अस्वीकरण देकर अपने विज्ञापन को ठीक किया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
15.	एसस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: यह मामला आधिकारिक वेबसाइट और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर विज्ञापनों में गेमिंग मॉनिटर मॉडल VG259QR को NVIDIA G-SYNC संगत के रूप में गलत तरीके से प्रस्तुत करने से संबंधित है। NVIDIA की आधिकारिक वेबसाइट के अनुसार, NVIDIA G-SYNC डिस्प्ले टियर-फ्री इमर्शन के उच्चतम मानकों को पूरा करने के लिए कठोर परीक्षण से गुजरते हैं। फिर भी, एसस दावा की गई संगतता को प्रमाणित करने वाला कोई सबूत देने में विफल रहा। निर्णय: एसस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड पर अपनी वेबसाइट और अधिकृत ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर मॉडल नंबर VG259QR को NVIDIA G-SYNC संगत के रूप में प्रस्तुत करने के लिए गलत और भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित करने के लिए ₹ 5,00,000/- का जुर्माना लगाया गया। तदनुसार, मामला बंद कर दिया गया।
16.	मेसर्स फायर एंड पर्सनल सेफ्टी एंटरप्राइजेज	मुद्दा: मेसर्स फायर एंड पर्सनल सेफ्टी एंटरप्राइजेज www.flipkart.com और www.indiamart.com और www.gfofire.in जैसे ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर अपने उत्पादों पर आईएसआई चिह्न का उपयोग करके अग्निशामक बॉल बेच रहा था।

		निर्णय: भ्रामक विज्ञापन को तत्काल प्रभाव से बंद करने का निर्देश दिया गया तथा अपने उत्पादों पर नकली आईएसआई चिह्न का उपयोग करके अपने उत्पादों की बिक्री के लिए अनुचित व्यापार प्रथा अपनाने के लिए ₹ 1,00,000 का जुर्माना लगाया गया।
17.	चहल अकादमी	मुद्दा: संस्थान ने भ्रामक दावा किया कि: “यूपीएससी 2022-23 में हमारे सफल उम्मीदवार 300 से अधिक का चयन उनकी अकादमी से।” - यूपीएससी परीक्षा 2022-23 में शीर्ष 5 एआईआर रैंक धारकों में से 4 उनके अकादमी के हैं। - भारत में सर्वश्रेष्ठ आईएस कोचिंग संस्थान। संस्थान अपने दावों को प्रमाणित करने में असफल रहा। निर्णय: उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाले भ्रामक विज्ञापनों को सभी इलेक्ट्रॉनिक एवं प्रिंट मीडिया से तत्काल प्रभाव से बंद करने का निर्देश दिया गया तथा ₹ 1,00,000/- का जुर्माना लगाया गया।
18.	खान स्टडी ग्रुप (केएसजी)	मुद्दा: संस्थान ने झूठा और भ्रामक दावा किया कि: - चयनित 933 छात्रों में से 682 केएसजी से हैं। - यूपीएससी सिविल सेवा परीक्षा 2022 के सभी शीर्ष 5 सफल उम्मीदवार केएसजी से हैं। - इशिता किशोर एआईआर 1 यूपीएससी 2022 केएसजी से हैं। - भारत में सामान्य अध्ययन और सीसैट के लिए सर्वश्रेष्ठ आईएस कोचिंग संस्थान। संस्थान द्वारा इन दावों की पुष्टि नहीं की गई। निर्णय: सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन, जो उपभोक्ताओं को एक वर्ग के रूप में प्रभावित करते हैं, को तुरंत बंद करने का निर्देश जारी किया गया। इसके अतिरिक्त, ₹5,00,000 का जुर्माना लगाया गया है।
19.	एनालॉग आईएस अकादमी	मुद्दा: अकादमी ने अपनी वेबसाइट (www.analogeducation.in) पर निम्नलिखित दावे करते हुए भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किए: “भारत के सर्वश्रेष्ठ अधिकारियों की पसंद होने पर गर्व है - यूपीएससी 2022 परीक्षा में 64 चयन।”

		● “यूपीएससी परीक्षा 2022 में टॉप 100 एआईआर में 9, टॉप 200 एआईआर में 26 और टॉप 300 में 45 छात्र उनकी अकादमी से हैं।” ● “हैदराबाद में सर्वश्रेष्ठ आईएस कोचिंग सेंटर।” ● “टॉपर्स हैदराबाद में शीर्ष आईएस कोचिंग का चयन करते हैं” ● “एनालॉग आईएस अकादमी दो दशकों से अधिक समय से परिणामों के अद्वितीय रिकॉर्ड के साथ सिविल सेवा की तैयारी के लिए नंबर 1 कोचिंग अकादमी है।” निर्णय: सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन, जो उपभोक्ताओं को एक वर्ग के रूप में प्रभावित करते हैं, को तुरंत बंद करने का निर्देश जारी किया गया। इसके अलावा, ₹1,00,000 का जुर्माना भी लगाया गया है। इसके अलावा, एनालॉग आईएस अकादमी ने सीसीपीए के अंतिम आदेश के खिलाफ तेलंगाना उच्च न्यायालय में रिट याचिका दायर की। मामला माननीय न्यायालय में लंबित है।
20.	एप्टी प्लस अकादमी	मुद्दा: एप्टी प्लस अकादमी ने अपनी वेबसाइट (www.aptiplus.in) पर निम्नलिखित दावे करते हुए भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किए: ● “हमारे सर्वश्रेष्ठ का सम्मान! हमारी सफलता की विरासत यूपीएससी आईएस 2022 में टॉपर्स के साथ जारी है- हमारी अकादमी के 150 से अधिक छात्रों ने यूपीएससी 2022 परीक्षा पास की है।” ● “भुवनेश्वर और कोलकाता में सर्वश्रेष्ठ आईएस अकादमी।” ● “भारत में अन्य सर्वश्रेष्ठ आईएस कोचिंग की तुलना में बहुत सस्ती फीस पर यूपीएससी आईएस परीक्षा के लिए सर्वश्रेष्ठ ऑनलाइन और ऑफ़लाइन कोचिंग।” ● “भारत में यूपीएससी के लिए विषयवार सर्वश्रेष्ठ संकाय।” ● “यूपीएससी के लिए सर्वश्रेष्ठ करंट अफेयर्स संकलन।” ● “सर्वोत्तम गुणवत्ता की यूपीएससी निःशुल्क अध्ययन सामग्री।” ● “आपके व्यक्तिगत सलाहकार के रूप में अधिकारी और भारत के सर्वश्रेष्ठ प्रोफेसर।”

		निर्णय: सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन को तुरंत बंद करने का निर्देश दिया गया, जो उपभोक्ताओं को एक वर्ग के रूप में प्रभावित करता है। इसके अतिरिक्त, ₹1,00,000 का जुर्माना लगाया गया है। एण्टी प्लस अकादमी ने सीसीपीए के अंतिम आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में अपील दायर की। मामला माननीय न्यायालय में लंबित है।
21.	अनअकैडमी (सॉर्टिंग हैट टेक्नोलॉजिस प्रा. लिमिटेड)	मुद्दा: संस्थान ने अपनी वेबसाइट (www.unacademy.com) पर निम्नलिखित दावे करते हुए भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किए: • सभी यूपीएससी रैंकर्स में से 26% अनअकैडमी के शिक्षार्थी हैं • शीर्ष 5 में 3 अचीवर्स • शीर्ष 100 में 35 अचीवर्स • 685 में से 178+ अचीवर्स फिर भी उपरोक्त दावों को प्रमाणित करने में विफल रहे। निर्णय: सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन को तुरंत बंद करने का निर्देश दिया गया, क्योंकि यह एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं को प्रभावित करता है। इसके अलावा, ₹1,00,000 का जुर्माना लगाया गया है। अनअकैडमी ने सीसीपीए के अंतिम आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में अपील दायर की। मामला माननीय न्यायालय में लंबित है।
22.	रॉऊज़ आईएएस स्टडी सर्कल	मुद्दा: राऊ के आईएएस स्टडी सर्किल ने अपनी वेबसाइट (www.rauias.com) पर भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किए, जिसमें निम्नलिखित दावे किए गए: • इस वर्ष भी राऊ के आईएएस स्टडी सर्किल के सैकड़ों छात्रों ने यूपीएससी परीक्षा में सफलता प्राप्त की • यूपीएससी 2021 में 140 से अधिक चयन • यूपीएससी सिविल सेवा की तैयारी के लिए सर्वश्रेष्ठ आईएएस कोचिंग। निर्णय: सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन को तुरंत बंद करने का निर्देश दिया गया, क्योंकि यह एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं को प्रभावित करता है। इसके अतिरिक्त,

		₹1,00,000 का जुर्माना लगाया गया है। राऊ के आईएस स्टडी सर्किल ने सीसीपीए द्वारा जारी अंतिम आदेश को चुनौती देते हुए राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) के समक्ष अपील दायर की है। मामला वर्तमान में माननीय आयोग के समक्ष निर्णय के लिए लंबित है।
23.	आईक्यूआरए आईएस	मुद्दा: इनकी वेबसाइट (www.iqraias.com) पर भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किए गए थे, जिसमें निम्नलिखित दावे किए गए थे: • वर्ष 2015-2017 के यूपीएससी के शीर्ष रैंक धारकों के प्रशंसापत्र • एक वर्ष के भीतर हम पुणे में शीर्ष यूपीएससी कोचिंग क्लास बन गए। • एक वर्ष के भीतर हम पुणे में शीर्ष यूपीएससी कोचिंग क्लास बन गए • सर्वश्रेष्ठ यूपीएससी ऑनलाइन प्रीलिम्स टेस्ट सीरीज 2020 प्रदान करता है। • पूरे भारत से सर्वश्रेष्ठ संकाय रखने वाली एकमात्र अकादमी। सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन को तत्काल बंद करने का निर्देश दिया गया, क्योंकि यह एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं पर प्रतिकूल प्रभाव डालता है। इसके अलावा, ₹1,00,000 का जुर्माना लगाया गया है।
24.	बाईजू आईएस (थिंक एंड लर्न प्रा.लि.)	मुद्दा: बाईजू के आईएस ने अपनी वेबसाइट (www.byju.com) पर भ्रामक विज्ञापन प्रकाशित किए, जिसमें निम्नलिखित दावे किए गए- • 2013 में 1228 में से 62 रिक्तियां • 2014 में 1364 में से 82 रिक्तियां • 2015 में 1164 में से 165 रिक्तियां • 2016 में 1205 में से 215 रिक्तियां • 2017 में 1058 में से 236 रिक्तियां • 2018 में 812 में से 183 रिक्तियां • 2019 में 829 में से 179 रिक्तियां • 2020 में 761 में से 295 रिक्तियां। निर्णय: सभी इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया में भ्रामक विज्ञापन को तत्काल बंद करने का निर्देश जारी किया गया, क्योंकि यह एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं को नुकसान पहुंचाता है। इसके अलावा, ₹10,00,000 का जुर्माना लगाया गया है।
25.	सीकर्स एजुकेशन	मुद्दा: संस्थान ने आईआईटी जेईई 2021 में 99.99% चयन का झूठा दावा

		किया और दावे को प्रमाणित करने में विफल रहा। निर्णय: जहां विज्ञापन प्रकाशित किया गया था उन सभी प्लेटफॉर्म से झूठे और भ्रामक विज्ञापन को बंद करने का निर्देश दिया गया। इसके अलावा, ₹ 50,000/- का जुर्माना लगाया गया।
उपभोक्ता अधिकार के उल्लंघन के विरुद्ध कार्रवाई		
26.	अन्वी स्टेशनरी	मुद्दा: यह पाया गया कि विक्रेता द्वारा ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर गैर-आईएसआई चिह्न वाले घटिया खिलौने बेचे गए, जो गुणवत्ता नियंत्रण आदेश का उल्लंघन है। निर्णय: सीसीपीए ने कंपनी द्वारा बेचे गए खिलौनों को वापस बुलाने और वापस बुलाए गए खिलौनों की कीमत खरीदारों को वापस करने का निर्देश दिया। इसके अतिरिक्त, अनिवार्य मानकों का उल्लंघन करके उपभोक्ताओं को खिलौने बेचने के लिए ₹ 500 का जुर्माना लगाया गया।
अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध कार्रवाई		
27.	मेक माई ट्रिप इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के कारण लंबित रिफंड के संबंध में एनसीएच पर दर्ज शिकायतों के आधार पर कार्रवाई की गई। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत सीसीपीए ने कंपनी को नोटिस जारी किया। निर्णय: वर्ष 2021-2023 के बीच कई सुनवाई करने के बाद, कंपनी को एयरलाइनों से लंबित रिफंड के संबंध में आवश्यक कार्रवाई करने के लिए एक मिशन-मोड अभियान शुरू करने का निर्देश दिया गया। सुनवाई के बाद, यह पाया गया कि 10,75,918 बुकिंग से संबंधित रिफंड मुद्दे, जिनकी राशि लगभग ₹978 करोड़ थी, साथ ही ₹47,943 सुविधा शुल्क का निपटारा कर दिया गया है। यात्रियों को या तो रिफंड मिल गया है या भविष्य की यात्रा के लिए क्रेडिट नोट स्वीकार कर लिए गए हैं। नतीजतन, समस्या हल हो गई है, और मामला बंद कर दिया गया है।
28.	ईज़ माई ट्रिप प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के लिए लंबित रिफंड के संबंध में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर दर्ज शिकायतों के जवाब में कार्रवाई की गई। परिणामस्वरूप, (सीसीपीए) ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत कंपनी को नोटिस जारी किया।

		निर्णय: वर्ष 2021 और 2023 के बीच, कई सुनवाई आयोजित की गई, जिसके दौरान कंपनी को एयरलाइनों से लंबित रिफंड को संबोधित करने के लिए एक मिशन-मोड अभियान शुरू करने का निर्देश दिया गया। परिणामस्वरूप, यह देखा गया कि 1,87,139 बुकिंग से संबंधित रिफंड मुद्दे, जिनकी राशि लगभग ₹2,32,74,55,223/- थी, हल हो गए हैं। यात्रियों को या तो रिफंड मिल गया है या भविष्य की यात्रा के लिए क्रेडिट नोट स्वीकार कर लिए गए हैं। नतीजतन, मामला सुलझ गया और बंद कर दिया गया।
29.	क्लीअर ट्रिप प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के लिए अनसुलझे रिफंड के संबंध में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) पर दर्ज शिकायतों के जवाब में, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत कंपनी को नोटिस जारी किया। निर्णय: वर्ष 2021 और 2023 के बीच, कई सुनवाई हुई, जिसके दौरान कंपनी को लंबित एयरलाइन रिफंड को हल करने के लिए एक मिशन-मोड अभियान शुरू करने का निर्देश दिया गया। परिणामस्वरूप, यह पाया गया कि 1,64,944 बुकिंग से जुड़े रिफंड के मुद्दे, जिनकी कुल राशि लगभग ₹158,27,18,784/- थी, का निपटारा कर दिया गया है। यात्रियों को या तो उनका रिफंड मिल गया है या उन्होंने भविष्य की यात्रा के लिए क्रेडिट नोट स्वीकार कर लिए हैं। इसलिए, समस्या का समाधान हो गया है और मामला बंद कर दिया गया है।
30.	ले ट्रेवेन्यूज टेक्नोलॉजी प्राइवेट लिमिटेड (ईक्सीगो)	मुद्दा: एनसीएच पर दर्ज शिकायतों के आधार पर सीसीपीए ने 2020 में लॉकडाउन के कारण प्रभावित बुकिंग के लिए कंपनी के विरुद्ध कार्रवाई की है। इसलिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत कंपनी को नोटिस जारी किया गया। निर्णय: वर्ष 2021 और 2023 के बीच, कई सुनवाई हुई, जिसके दौरान कंपनी को लंबित एयरलाइन रिफंड को हल करने के लिए एक मिशन-मोड अभियान शुरू करने का निर्देश दिया गया। तदनुसार, यह पाया गया कि 2020 में लॉकडाउन के कारण कुल 82,059 उपभोक्ता प्रभावित हुए, जिनकी कुल बुकिंग राशि ₹46,68,84,355/- थी, और अब तक जारी निर्देश के आधार पर क. कुल 65,961 उपभोक्ताओं को ₹38,19,59,298/- की राशि रिफंड

		की गई। ख. कुल 16,059 उपभोक्ताओं ने ₹8,47,04,626 रुपये की राशि के साथ अपनी बुकिंग पुनर्निर्धारित की। ग. कुल 29 उपभोक्ताओं ने ₹2,20,431 रुपये की राशि के साथ अपनी टिकट पुनर्निर्धारित की पर टिकट बुक करने के बाद वे फिर से शेड्यूल की गई फ्लाइट में नहीं पहुंचे, इसलिए उन्हें रिफंड नहीं मिला। यात्रियों ने या तो रिफंड स्वीकार कर लिया है या भविष्य की यात्रा के लिए क्रेडिट नोट स्वीकार कर लिए हैं। इसलिए मामला बंद कर दिया गया।
31.	यात्रा ऑनलाइन लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के लंबित रिफंड के संबंध में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) में दर्ज शिकायतों के आधार पर, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत कंपनी को नोटिस जारी किया। निर्णय: वर्ष 2021 और 2023 के बीच, कई सुनवाई हुई, जिसके दौरान कंपनी को लंबित एयरलाइन रिफंड को हल करने के लिए एक मिशन-मोड अभियान शुरू करने का निर्देश दिया गया। परिणामस्वरूप, यह पाया गया कि रिफंड मुद्दों से संबंधित, कंपनी ने 23 जुलाई 2021 से रिफंड के लिए लंबित 36,276 बुकिंग की राशि को कमकर 28 अप्रैल 2024 तक 2,67,30,415/- रुपये की 5,045 बुकिंग कर दिया है।
32.	केसरी टूर्स प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के कारण लंबित रिफंड के संबंध में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन द्वारा प्राप्त शिकायत के आधार पर संज्ञान लिया गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत सीसीपीए ने कंपनी को नोटिस जारी किया। निर्णय: कंपनी को 461 उपभोक्ताओं द्वारा जमा की गई पूरी राशि वापस करने का निर्देश दिया गया, जिसमें उपभोक्ताओं द्वारा किया गया पूरा भुगतान, साथ ही उनसे वसूले गए अत्यधिक कैंसलेशन शुल्क भी शामिल हैं। क. इसके अतिरिक्त, उन उपभोक्ताओं से जब्त की गई राशि वापस करने का निर्देश दिया गया, जिन्होंने केवल प्रारंभिक अग्रिम भुगतान किया था। ख. इसके अलावा, भविष्य की यात्राओं के लिए उपभोक्ताओं से वसूले गए

		पुनर्निर्धारण शुल्क वापस किए जाने हैं। ग. कंपनी को यह भी निर्देश दिया गया कि वह उपभोक्ताओं को उनकी इच्छा के विरुद्ध, भविष्य की यात्रा या पर्यटन के लिए रिफंड राशि समायोजित करने के लिए मजबूर करने से स्थायी रूप से परहेज करे। हालांकि, केसरी टूर्स ने सीसीपीए के 28.11.2023 के अंतिम आदेश को माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय में चुनौती दी है, और मामला माननीय न्यायालय के समक्ष सुनवाई के लिए सूचीबद्ध है।
33.	हैप्पी ईजीगो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के बकाया रिफंड के संबंध में राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) में दर्ज शिकायतों के जवाब में, सीसीपीए ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत कंपनी को नोटिस जारी किया। निर्णय: वर्ष 2021 से 2023 के बीच, कई सुनवाई की गई, जिसके दौरान कंपनी को 70,963 बुकिंग के लिए लंबित एयरलाइन रिफंड को हल करने के लिए एक मिशन-मोड अभियान शुरू करने का निर्देश दिया गया। इसके अतिरिक्त, मामले को गुरुग्राम के उपायुक्त (डीसी) को जांच के लिए भेजा गया।
34.	थॉमस कुक इंडिया लिमिटेड	मुद्दा: कोविड-19 लॉकडाउन के दौरान बुक किए गए टिकटों के लिए 13,73,49,479 रुपये के लंबित रिफंड से संबंधित 16 मामलों के संबंध में थॉमस कुक इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के खिलाफ एक स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन से प्राप्त शिकायत के आधार पर, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत कंपनी को एक नोटिस जारी किया। निर्णय: कंपनी को मिशन-मोड अभियान शुरू करने और एयरलाइनों से लंबित रिफंड के संबंध में आवश्यक कार्रवाई करने का निर्देश दिया गया। कई सुनवाई के बाद, 16 यात्रियों के लिए रिफंड से संबंधित सभी मुद्दों का समाधान कर दिया गया है। मामले सफलतापूर्वक बंद कर दिए गए हैं, क्योंकि यात्रियों को या तो उनका रिफंड मिल गया है या उन्होंने भविष्य की यात्रा के लिए क्रेडिट नोट स्वीकार कर लिए हैं। इसलिए, मामला बंद कर दिया गया है।
35.	टेकशिव सिस्टम प्राइवेट लिमिटेड	मुद्दा: ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर ऐसे घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री के खिलाफ कार्रवाई, जिन पर आईएसआई चिह्न नहीं लगा है और जो घरेलू प्रेशर

		कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 के अनुसार अनिवार्य मानकों के अनुरूप नहीं हैं। निर्णय: घरेलू प्रेशर कुकर की 101 इकाइयों को वापस मंगाने और उनकी कीमत वापस करने का निर्देश दिया गया। इसके अतिरिक्त, ₹ 1,00,000/- का जुर्माना लगाया गया।
36.	आइडल ब्रेन ई-टेल लिमिटेड	मुद्दा: ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर घरेलू प्रेशर कुकरों की बिक्री, जिन पर आईएसआई चिह्न नहीं है और जो घरेलू प्रेशर कुकर (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश, 2020 के अनुसार अनिवार्य मानकों के अनुरूप नहीं हैं। निर्णय: घरेलू प्रेशर कुकर की 9 इकाइयों को वापस मंगाने और उनकी कीमत वापस करने का निर्देश दिया गया। इसके अतिरिक्त, ₹ 1,00,000/- का जुर्माना लगाया गया।
37.	मीशो (फैशनियर टेक्नोलॉजिस प्राइवेट लिमिटेड)	मुद्दा: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 और विभिन्न कानूनों के तहत अधिसूचित अन्य नियमों या दिशानिर्देशों के प्रावधानों का उल्लंघन करके ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों पर एसिड की बिक्री के खिलाफ कार्रवाई की गई। निर्णय: संबंधित राज्य सरकारों द्वारा अधिसूचित नियमों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए निर्देश जारी किया गया था। ऐसे नियमों के अभाव में, एसिड की बिक्री के लिए अनिवार्य आवश्यकताओं के संबंध में गृह मंत्रालय (एमएचए) की दिनांक 30.08.2013 की एडवाइजरी का पालन किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, यह निर्देश दिया गया कि एसिड का कारोबार करने वाले किसी भी विक्रेता को शामिल करने से पहले अनुपालन पर एक अलग उपक्रम प्राप्त किया जाना चाहिए। इसके बाद, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म को विक्रेताओं को सरकार द्वारा जारी फोटो आईडी अपलोड करने की आवश्यकता होगी ताकि यह सत्यापित किया जा सके कि 18 वर्ष से कम उम्र का कोई भी व्यक्ति एसिड नहीं खरीदता है। इसके अलावा, खरीद प्रक्रिया में एक खंड शामिल होना चाहिए जहां खरीदार एसिड खरीदने का कारण बताते हैं।

घ. धारा 18 के तहत केंद्रीय प्राधिकरण की शक्तियाँ और कर्तव्य:

व्यापार और वाणिज्य की तीव्र प्रगति के साथ, उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं और भ्रामक विज्ञापनों के माध्यम से खतरा है। इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए, सीसीपीए ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 18 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए ऐसी कुप्रथाओं पर अंकुश लगाने के उद्देश्य से दिशानिर्देश, सुझाव और सुरक्षा नोटिस जारी किए हैं। इन पहलों में शामिल हैं:

(i.) दिशानिर्देश:

स्मार्टफोन के तेजी से हुए प्रसार के परिणामस्वरूप क़िफ़ायती इंटरनेट सेवाओं तक पहुंच के साथ ई-कॉमर्स और सोशल कॉमर्स तेजी से बढ़ने की ओर अग्रसर हैं। इस संदर्भ में, यह महत्वपूर्ण है कि ऑनलाइन स्पेस को डार्क पैटर्न से सुरक्षित रखा जाए, जिसमें ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन इंटरफ़ेस में किसी भी डिज़ाइन या पैटर्न को शामिल करते हुए उपभोक्ताओं की पसंद को धोखा देने के साथ ही उन्हें डार्क पैटर्न की श्रेणी में फसाया जा सकता है।

उभरते हुए अनुचित व्यापार प्रथाओं के आलोक में, एक टास्क फोर्स बनाई गई थी जिसमें डार्क पैटर्न के प्रारूप दिशानिर्देशों के ढांचे में योगदान देने के लिए कानून अध्यक्षों, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों और नियामक प्राधिकरणों के सदस्य शामिल हैं। प्राप्त टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए दिशानिर्देश तैयार किए गए थे।

डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश 30 नवंबर 2023 को अधिसूचित किए गए थे। इन दिशानिर्देशों में 13 प्रकार के डार्क पैटर्न का उल्लेख है जो हैं:

- (i) झूठी तात्कालिकता
- (ii) बास्केट स्नीकिंग
- (iii) कनफर्म शैमींग
- (iv) जबरन कार्रवाई
- (v) सब्सक्रिप्शन ट्रैप
- (vi) इंटरफ़ेस हस्तक्षेप
- (vii) बैट एण्ड स्विच
- (viii) ड्रिप मूल्य निर्धारण

(ix) प्रच्छन्न विज्ञापन

(x) प्रताड़ित करना

(xi) ट्रिक प्रश्न

(xii) सास बिलिंग

(xiii) रोग मालवेयर

दिशानिर्देशों का लक्ष्य यह है कि ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री के लिए अपने प्लेटफॉर्म पर किसी भी भ्रामक व्यापार प्रथाओं से बचना है।

(ii.) सलाह :

क. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में, कार सीट बेल्ट अलार्म की बिक्री के माध्यम से उपभोक्ताओं के जीवन और सुरक्षा के जोखिम पर मई 2023 के 10 वें दिन सरकारी विभागों, ई-कॉमर्स संस्थाओं, उद्योग संघों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संघों को सलाह जारी की गई थी। स्टॉपर जिसमें उपभोक्ताओं और सड़क पर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपरोक्त उत्पाद के निर्माण, बिक्री और लिस्टिंग की प्रथा से दूर रहने की सलाह दी गई थी।

ख. विभिन्न कानूनों के तहत निषिद्ध गैरकानूनी गतिविधियों के विज्ञापन, प्रचार और समर्थन पर प्रतिबंध पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के संदर्भ में 06 मार्च 2024 को सरकारी विभाग, स्व-विनायामक निकायों और मध्यस्थों और उद्योग संघों को सलाह जारी की गई थी। एडवाइजरी उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए सट्टेबाजी और जुए के विज्ञापनों की दृश्यता और प्रभाव को कम करने के उद्देश्य से कड़े उपायों को लागू करने पर जोर देती है। इसलिए, चर्चित हस्तियों और प्रभावशाली लोगों को सलाह दी जाती है कि वे अवैध सट्टेबाजी और जुआ गतिविधियों का समर्थन और प्रचार करने से बचें।

(iii.) परिचालित सुरक्षा नोटिस:

क. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है और इसलिए, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर एसिड की बिक्री, जो माननीय उच्चतम न्यायालय के निर्देशों और गृह मंत्रालय, भारत सरकार के दिशानिर्देशों का उल्लंघन करके उपभोक्ताओं और जनता को बड़े पैमाने पर असुरक्षित छोड़ सकते हैं, के संबंध में धारा 18 (2) (जे) के तहत 25 नवंबर, 2023 को सुरक्षा नोटिस जारी किया गया था।

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों से यह सुनिश्चित करने के लिए तुरंत उपयुक्त तंत्र स्थापित करने का आग्रह किया गया जिससे अनिवार्य नियमों का उल्लंघन करके संक्षारक एसिड उनके प्लेटफॉर्मों पर खरीदे जाने के लिए उपलब्ध न हो। इसके अलावा, उपभोक्ताओं को सुरक्षा नोटिस में उल्लिखित बिक्री के लिए अनिवार्य आवश्यकता का पालन किए बिना ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर एसिड खरीदने से सावधान किया गया था।

(iv) हितधारक की समावेशिता:

क. उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा और प्रचार करने के लिए केंद्रीय प्राधिकरण ने दिशानिर्देश बनाने और अन्य पहलों पर विचार-विमर्श और निर्माण करते समय तकनीकी शैक्षणिक संस्थानों, लॉ चेयर्स कानून फर्मों, उद्योग संघों और कंपनियों सहित विभिन्न हितधारकों को शामिल किया है। इसके अलावा, राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के मुख्य सचिवों और जिला कलेक्टरों को भी सीसीपीए द्वारा उनकी जानकारी में लाए गए मुद्दों पर कानून के अनुसार उचित कदम उठाने के लिए उनके अधिकार क्षेत्र में शामिल किया गया। उठाने के लिए इसके बाद, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों से भी समय-समय पर उनके साथ साझा किए गए दस्तावेजों के बारे में उपभोक्ता जागरूकता का व्यापक प्रसार करने का आग्रह किया गया।

ड. केंद्रीय प्राधिकरण के आदेशों का निष्पादन और जुर्माना लगाना:

क. समीक्षाधीन वर्ष के दौरान पारित आदेशों के आधार पर दंड की स्थिति निम्नलिखित है:

(₹ में)

मामले का नाम	लगाए गए जुर्माने का ब्यौरा	लगाए गए जुर्माने का ब्यौरा जिसे वसूल नहीं किया गया।	लगाए गए आर्थिक दंड की कुल राशि	प्राप्त आर्थिक दंड की कुल राशि
बायजूज आईएस (थिंक एंड लर्न प्राइवेट लिमिटेड)	10,00,000	लागू नहीं	10,00,000	10,00,000
खान स्टडी ग्रुप (केएसजी)	5,00,000	लागू नहीं	5,00,000	5,00,000
एससटेक कंप्यूटर इन. (एसस)	5,00,000	लागू नहीं	5,00,000	
काया कूल स्कल्पटिंग	3,00,000	3,00,000	3,00,000	
इकरा आईएस	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
चाहल अकादमी	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
राऊ आईएस स्टडी सर्कल	1,00,000	1,00,000	1,00,000	
अनअकैडमी (सॉर्टिंग हैट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड)	1,00,000	1,00,000	1,00,000	
एप्टि प्लस अकादमी	1,00,000	1,00,000	1,00,000	
एनालॉग आईएस एकेडमी 1 लाख कोर्ट में अपील की	1,00,000	1,00,000	1,00,000	
ल्यूमिनस पावर टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
सनफ्लेम इंटरप्राइजेज प्राइवेट लिमिटेड	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
वेस्टर्न एज	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
मर्क्यरी स्वास्थ्य	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
कॉस्मो स्किन सेंटर	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	

मैसर्स फायर एंड पर्सनल सेफ्टी एंटरप्राइजेज	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
क्लाउडटेल इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
कुआबा लिमिटेड	1,00,000	लागू नहीं	1,00,000	1,00,000
काया कूल स्कल्पटिंग	3,00,000	3,00,000	3,00,000	
लोहिया रिटेल	50,000	लागू नहीं	50,000	50,000
शेठ ब्रदर्स	50,000	लागू नहीं	50,000	50,000
स्निकर्स एजुकेशन	50,000	लागू नहीं	50,000	50,000
स्काईवे कैरियर हब	10,000	लागू नहीं		
अन्वी स्टेशनरीज़	500	लागू नहीं	500	500
कुल				

च. अपील:

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 24 के तहत यह प्रावधान है कि केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा धारा 20 और 21 के तहत पारित किसी भी आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति इसकी प्राप्ति की तारीख से तीस दिनों की अवधि के भीतर राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग में अपील दायर कर सकता है।

एनसीडीआरसी में अपील				माननीय न्यायालय/उच्च न्यायालय में अपील	
सीसीपीए के आदेश के विरुद्ध अपीलों की संख्या	वर्ष की शुरुआत में लंबित अपीलों की संख्या	वर्ष के दौरान दायर अपीलों	वर्ष के दौरान राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग द्वारा स्वीकृत अपीलों की संख्या	प्रारंभिक जांच चरण के दौरान अपीलों की संख्या	सीसीपीए के आदेश के विरुद्ध अपीलों की संख्या
3		3	3	3	3

छ. संचार या संदर्भ:

सी सी पी ए का कार्य उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा तक फैला हुआ है। इसके अलावा, उपभोक्ता अधिकार कंज्यूमर ड्यूरेबल, ई-कॉमर्स, शिक्षा, खाद्य और पेय पदार्थ, सरोगेट विज्ञापन, प्रत्यक्ष बिक्री, यात्रा और पर्यटन, स्वास्थ्य और स्वच्छता, रियल एस्टेट इत्यादि जैसे विविध क्षेत्रों तक फैले हुए हैं। तदनुसार, किसी भी पत्र या संदर्भों की प्रति पर प्रारंभिक जांच उक्त अधिनियम, उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों के प्रावधानों के अनुसार की जाती है ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि प्रथम दृष्टया अस्तित्व में है या नहीं।

ज. प्रशासन और स्थापना मामले:

क. केंद्र सरकार ने उपरोक्त अधिनियम, 2019 की धारा 10(2) और धारा 15(2) के तहत अपनी शक्ति का प्रयोग करते हुए 29 जुलाई, 2020 को राजपत्र अधिसूचना जारी की और सीसीपीए में निम्नलिखित अधिकारियों को अतिरिक्त प्रभार के रूप में अधिनियम में बताए गए कार्यों का निर्वहन करने के लिए केंद्रीय प्राधिकरण में मुख्य आयुक्त, आयुक्त, महानिदेशक (जांच) और अतिरिक्त महानिदेशक (जांच) को नियुक्त किया।

क्रम संख्या	अधिकारी का नाम और पदनाम	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण में पद का प्रभार
1.	श्रीमती निधि खरे, अपर सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार।	मुख्य आयुक्त
2.	श्री अनुपम मिश्रा, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार।	आयुक्त
3.	श्री प्रमोद कुमार तिवारी, महानिदेशक, बी आई एस,	महानिदेशक (जांच)
4.	श्री विनीत माथुर, संयुक्त निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार।	अपर महानिदेशक (जांच)

ख. 13 दिसंबर, 2023 को जारी अधिसूचना के तहत आयुक्त, सीसीपीए का अतिरिक्त प्रभार निम्नलिखित अधिकारियों को सौंपा गया:

ग. इसके अतिरिक्त, जांच विंग की संरचना में प्रतिस्थापन किया गया जो नीचे दिया गया है।

क्रम संख्या	अधिकारी का नाम और पदनाम	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण में पद का प्रभार
1.	डॉ. श्री आलोक कुमार श्रीवास्तव, महानिदेशक, राष्ट्रीय परीक्षण शाला	सीसीपीए के महानिदेशक (जांच)।
2.	श्री सुभाष चंद्र मीना, निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार	अपर महानिदेशक (जांच))
3.	डॉ. एबीएस शालिनी, उप सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार	अपर महानिदेशक (जांच)
4.	श्री प्रमोद कुमार साहू, उप सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार	अपर महानिदेशक (जांच)
5.	श्री टी आर सतीश चंद्रन,	अपर महानिदेशक (जांच)

	संयुक्त निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार	
6.	सुश्री लाल रामदीनपुरी रैथली, संयुक्त निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार	अपर महानिदेशक (जांच)

घ. 31.3.2024 तक, सीसीपीए में 4 विशेषज्ञ और युवा पेशेवर(यंग प्रोफेशनल) हैं।

झ. बजट और लेखः

(लाख रुपए में)

व्यापक श्रेणियों में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (वस्तु शीर्ष)	बजट अनुमान 2023-24	संशोधित अनुमान- 2023-24	31 मार्च 2024 तक का व्यय
16.01.01 (वेतन)	10.00	10.00	000
16.01.02 (मजदूरी)	1.00	000	000
16.01.11 (घरेलू यात्रा व्यय)	2.00	000	000
16.01.12 (विदेश यात्रा)	1.00	000	000
16.01.13 (कार्यालय व्यय)	20.00	1.5	35,789
16.01.14 (भूमि और भवनों का किराया, दर और कर)	1.00	000	000
16.01.19 (डिजिटल उपकरण)	2.00	000	000
16.01.28 (पेशेवर सेवाएँ)	120.00	32	30,00,383
16.01.49 (अन्य राजस्व व्यय)	1.00	1.0	40.315
कुल	158.00/-		30.76,487/-

ज. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई):

श्री अनुपम मिश्रा, आयुक्त, सीसीपीए प्रथम अपीलीय प्राधिकारी थे और सीसीपीए की ओर से श्री संजय कुमार प्रसाद, निदेशक और श्रीमती स्वरुपा सरन, उप सचिव केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) थे। नीचे दी गई तालिका आरटीआई की प्राप्ति और निपटान को प्रस्तुत करती है।

1 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 तक

केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी या सहायक केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी द्वारा आरटीआई अधिनियम के तहत मांगी गई सूचना	उन आवेदनों की संख्या जिस संबंध में केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी द्वारा सूचना प्रदान की गई।	अन्य लोक प्राधिकरण को हस्तांतरित आरटीआई आवेदन	केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी के पास लंबित आवेदनों की संख्या
221	209	12	शून्य

1 अप्रैल 2023 से 31 मार्च 2024 तक

सीपीआईओ के आदेश के खिलाफ प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष दायर अपीलों की संख्या	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निपटाई गई अपीलों की संख्या	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के पास लंबित अपीलों की संख्या	निर्धारित समय सीमा के भीतर न निपटायें जाने वाले आवेदनों/अपीलों की संख्या
19	19	शून्य	शून्य

ट. कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम:

भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग के पास कार्यस्थल पर महिलाओं सहित प्रत्येक कर्मचारी को सुरक्षित और स्वस्थ वातावरण प्रदान करने के लिए कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए एक समिति है। इसके अलावा, सीसीपीए में यौन उत्पीड़न संबंधी कोई भी शिकायत दर्ज नहीं की गई।