समाचार वाणी
ख़बर जो करें असर !

नाशिक | Monday, 21 September 2026

Zepto, BookMyShow समेत 9 डिजिटल प्लेटफॉर्म पर CCPA की कार्रवाई, 'डार्क पैटर्न' अपनाने पर लगा 20 लाख रुपये का जुर्माना

Sanket Morankar
Published on 06 Aug 2026

ऑनलाइन खरीदारी और डिजिटल सेवाओं का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए **केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA)** ने बड़ा कदम उठाया है। प्राधिकरण ने **Zepto, BookMyShow, IndiGo, Physics Wallah** समेत कुल **9 डिजिटल प्लेटफॉर्म** पर 'डार्क पैटर्न' (Dark Patterns) अपनाने के आरोप में लगभग **20 लाख रुपये का जुर्माना** लगाया है।

सरकार ने राज्यसभा में जानकारी दी कि इन कंपनियों ने ऐसी डिज़ाइन और तकनीकों का इस्तेमाल किया, जिनसे उपभोक्ताओं को अनजाने में अतिरिक्त भुगतान या सेवाएं चुनने के लिए प्रेरित किया जाता था।

क्या है डार्क पैटर्न?

डार्क पैटर्न वे डिज़ाइन या इंटरफेस होते हैं, जो उपभोक्ताओं को भ्रमित करके उनकी इच्छा के विपरीत निर्णय लेने के लिए प्रेरित करते हैं। इनमें छिपे हुए शुल्क, पहले से चुड़ी गई सेवाएं, भ्रामक संदेश और अनचाहे सब्सक्रिप्शन जैसी रणनीतियां शामिल होती हैं।

Zepto पर सबसे बड़ा जुर्माना

CCPA ने **Zepto** पर **7 लाख रुपये** का जुर्माना लगाया। जांच में पाया गया कि कंपनी ग्राहकों को शुरुआत में कम कीमत दिखाती थी, लेकिन भुगतान के समय **हैंडलिंग चार्ज** और **मेबंरशिप शुल्क** जोड़ दिए जाते थे। इसके अलावा, मेंबरशिप स्वतः कार्ट में जोड़ दी जाती थी, जिसे 'Basket Sneaking' माना गया।

BookMyShow पर भी कार्रवाई

BookMyShow पर टिकट बुकिंग के दौरान **BookASmile** के लिए 1 रुपये का दान पहले से चयनित (Pre-selected) रखने पर कार्रवाई हुई। CCPA ने इसे भी 'Basket Sneaking' की श्रेणी में माना और कंपनी को इस व्यवस्था को हटाने का निर्देश दिया।

IndiGo को बदलना पड़ा संदेश

एयरलाइन **IndiGo** के ऐप में अतिरिक्त सेवा न लेने पर दिखने वाला संदेश "**No, I will take risk**" उपभोक्ताओं पर मानसिक दबाव बनाने वाला माना गया। CCPA के हस्तक्षेप के बाद इसे बदलकर "**No, I will not add to the trip**" कर दिया गया।

Physics Wallah पर भी जुर्माना

Physics Wallah पर **5 लाख रुपये** का जुर्माना लगाया गया। जांच में पाया गया कि कंपनी की **PW Foundation** के लिए 10 रुपये का दान पहले से चुना हुआ रहता था। इसके अलावा, मुफ्त कोर्स देखने से पहले उपयोगकर्ताओं से व्यक्तिगत जानकारी मांगी जा रही थी, जिसे भी नियामक ने आपत्तिजनक माना।

इन कंपनियों पर भी हुई कार्रवाई

CCPA ने **FirstCry, PharmEasy, McAfee, SpiceJet** और **Anuj Jindal** को भी अलग-अलग मामलों में 1 लाख से 3 लाख रुपये तक का जुर्माना लगाया। इन मामलों में छिपे हुए शुल्क, भ्रामक काउंटडाउन टाइमर, जबरन सब्सक्रिप्शन और भ्रमित करने वाले रिन्यूअल विकल्प जैसी शिकायतें सामने आईं।

2023 के दिशा-निर्देशों के तहत कार्रवाई

भारत सरकार ने **Dark Patterns Prevention and Regulation Guidelines, 2023** के तहत ऐसे 13 प्रकार के भ्रामक डिज़ाइन को प्रतिबंधित किया है। इनमें **Drip Pricing, Basket Sneaking, Confirm Shaming, Subscription Trap, False Urgency** और **Trick Questions** जैसी तकनीकें शामिल हैं।

सरकार का कहना है कि इन नियमों का उद्देश्य डिजिटल प्लेटफॉर्म पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना और ऑनलाइन लेनदेन को अधिक पारदर्शी बनाना है।

DISCLAIMER: the views/contents expressed/presented herein, within this advertorial and promotional feature are the sole and exclusive responsibility of individual clients/expert/their authorised representative/Sanket Morankar, to which effect, publication house/its representative/affiliates are not responsible/liable whatsover.