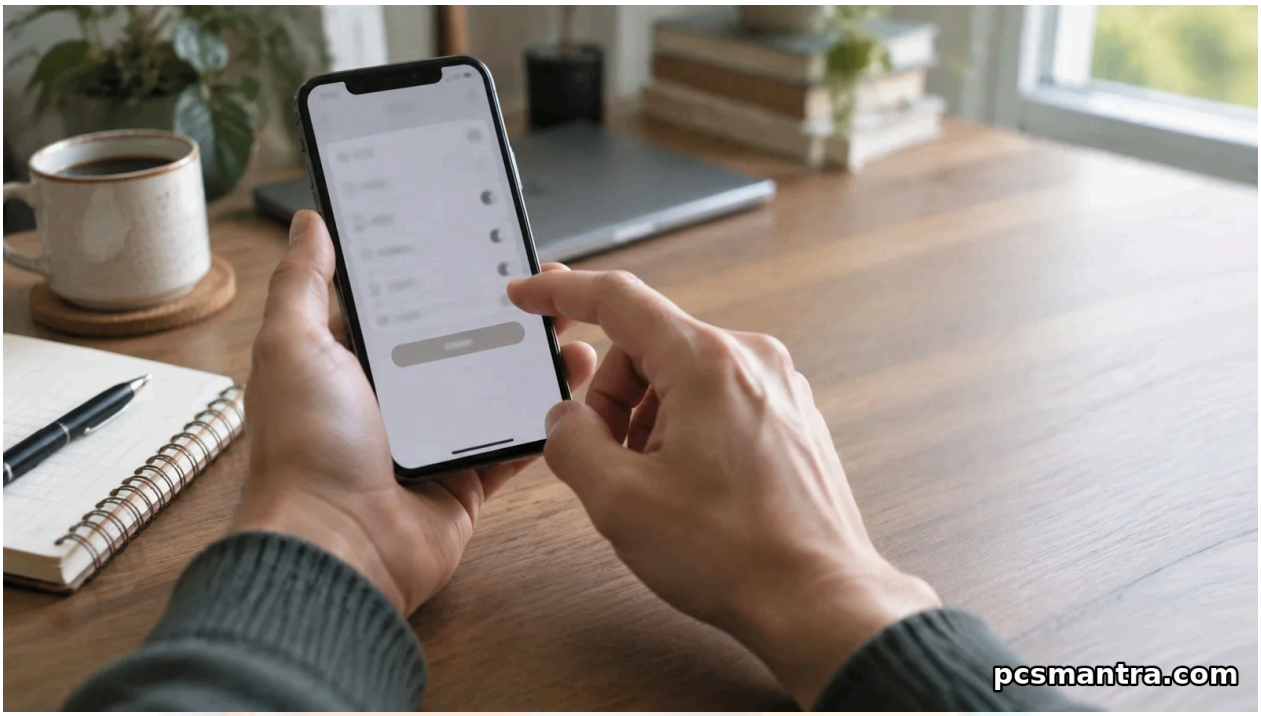
न्यूयॉर्क सिटी का "क्लिक-टू-कैंसल" नियम: सब्सक्रिप्शन रद्द करना आसान बनाने की माँग और भारत की मौजूदा व्यवस्था



मौलिक प्रतीकात्मक चित्र: pcsmantra.com

खबरों में क्यों

न्यूयॉर्क सिटी का “क्लिक-टू-कैंसल” नियम 1 अक्टूबर 2026 से लागू हो गया। यह नियम सब्सक्रिप्शन रद्द करने की प्रक्रिया को आसान और पारदर्शी बनाने की माँग करता है। द हिंदू (14 अक्टूबर 2026) ने इसके साथ यह सवाल उठाया कि क्या भारत में ऐसी कोई नीति है। इस लेख में नियम के बारे में स्रोत-सत्यापित तथ्य दिए गए हैं, और फिर भारत की मौजूदा व्यवस्था को आधिकारिक दस्तावेज़ों से देखा गया है।

संबंधित लेख: DPDP अधिनियम और स्वास्थ्य-डेटा: अस्पतालों में अनुपालन से पहले प्रशिक्षण का प्रश्न

न्यूयॉर्क सिटी का नियम: क्या कहा गया है

- **नियम:** उपभोक्ता और कामगार संरक्षण विभाग (DCWP) का “Cancellation of Subscriptions” नियम, प्रभावी 1 अक्टूबर 2026। नियम-पृष्ठ के अनुसार इसका उद्देश्य है कि उपभोक्ता आसानी से सब्सक्रिप्शन रद्द कर सकें और रद्द करने से जुड़ी भ्रामक या अनुचित व्यापार-प्रथाओं से बचें।
- **दायरा:** मेयर कार्यालय के अनुसार नियम उन सब्सक्रिप्शन पर लागू है जो स्वतः नवीनीकरण (automatic renewal) या सतत सेवा-प्रस्ताव (continuous service offer) की परिभाषा में आते हैं। इसमें “मुफ़्त परीक्षण” का चुपचाप सशुल्क बन जाना और अनावश्यक चरणों के पीछे छिपी रद्दीकरण-प्रक्रिया निशाने पर हैं।
- **कार्यान्वयन:** कठिन रद्दीकरण पर प्रतिपूर्ति (restitution) और दीवानी जुर्माना हो सकता है; जुर्माना प्रति उल्लंघन $525 से शुरू होता है। मेयर कार्यालय ने नागरिकों के लिए शिकायत-पोर्टल भी शुरू किया।

- **पृष्ठभूमि:** कार्यकारी आदेश 10 (5 जनवरी 2026) ने DCWP को भ्रामक सब्सक्रिप्शन-प्रथाओं के विरुद्ध कार्रवाई को प्राथमिकता देने को कहा था। मेयर कार्यालय के अनुसार न्यूयॉर्क सिटी देश की पहली नगरपालिका है जिसने ऐसा नियम लागू किया।
- **बचत का अनुमान:** "$162.5 मिलियन प्रति वर्ष तक" का अनुमान रूज़वेल्ट इंस्टीट्यूट का है, जिसे मेयर कार्यालय ने उद्धृत किया। यह अनुमान है, मापा गया परिणाम नहीं।
- **नियम का मूल पाठ (अधिसूचित नियम, 6 RCNY § 5-110.1):** खंड (c) के अनुसार स्वतः नवीनीकरण या सतत सेवा का प्रस्ताव देने वाले को उपभोक्ता को किसी भी समय रद्द करने का विकल्प देना होगा, "एक सरल रद्दीकरण तंत्र" से, जो उतना ही आसान हो जितना सहमति देने का तंत्र था और "उसी माध्यम" में हो जिसमें उपभोक्ता ने सहमति दी थी। खंड (d) के अनुसार रद्दीकरण उन सभी माध्यमों से संभव होना चाहिए जिनसे कंपनी सहमति लेने देती है; सहमति व्यक्तिगत रूप से ली गई हो तो, जहाँ व्यावहारिक हो, वैसी ही विधि के साथ ऑनलाइन विकल्प (वेबसाइट या ईमेल) भी देना होगा। खंड (e) रद्दीकरण-अनुरोध पर फ़ोन काट देने, रद्द करने का तरीका छिपाने या ग़लत बताने, और ऐसे छूट-प्रस्ताव या जानकारी को रोकता है जो रद्द करने पर अनुचित या अवैध शर्तें लगाए। खंड (b) के अनुसार सहमति माँगने से पहले मुख्य शर्तें (राशि, शुल्क की आवृत्ति, रोकने की समय-सीमा, रद्दीकरण-तंत्र) स्पष्ट रूप से दिखानी होंगी।
- **अपवाद (नियम पाठ के अनुसार):** राज्य की किसी राजनीतिक उप-इकाई से फ़्रैंचाइज़ी लेकर चल रही सेवाएँ; न्यूयॉर्क राज्य के वित्तीय सेवा विभाग द्वारा नियंत्रित संस्थाएँ; राज्य द्वारा लाइसेंसशुदा सुरक्षा-अलार्म संचालक; बैंक, बैंक होल्डिंग कंपनियाँ, क्रेडिट यूनियन और राज्य या संघीय क़ानून के अंतर्गत लाइसेंसशुदा अन्य वित्तीय संस्थाएँ; और बीमा क़ानून की धारा 7902 में परिभाषित सेवा-अनुबंधों के विक्रेता और प्रशासक।
- **जुर्माने की तालिका (नियम पाठ):** इस नियम के उल्लंघन पर पहली बार $525, दूसरी बार $1,050 और तीसरी तथा आगे की बार $3,500। मेयर कार्यालय का "$525 से शुरू" इसी तालिका से मेल खाता है। नियम 1 अक्टूबर 2026 से प्रभावी है। नियम के भूमिका-खंड के अनुसार न्यूयॉर्क राज्य के क़ानून में पहले से स्वतः-नवीनीकरण पर इसी तरह की "उतना ही आसान तंत्र" की शर्त है।

भारत में क्या है: दो अलग व्यवस्थाएँ

1. भुगतान-स्तर: RBI का ई-मैंडेट ढाँचा -

"Digital Payments – E-mandate Framework, 2026" (RBI/DPSS/2026-27/396, 21 अप्रैल 2026) कार्ड, PPI और UPI से होने वाले आवर्ती लेन-देन पर लागू है और तुरंत प्रभावी है। निर्देशों के अनुसार:

- जारीकर्ता (issuer) को वास्तविक डेबिट से कम से कम 24 घंटे पहले ग्राहक को सूचना भेजनी होगी, और डेबिट के बाद भी सूचना देनी होगी। FASTag और NCMC के ऑटो-रिप्लेनिशमेंट मैंडेट को पूर्व-सूचना से छूट है।
- ग्राहक को ई-मैंडेट की वैधता-अवधि बदलने या ई-मैंडेट वापस लेने की सुविधा किसी भी समय मिलनी चाहिए, और यह सुविधा पंजीकरण के समय स्पष्ट रूप से बतानी होगी।
- किसी विशेष लेन-देन या पूरे ई-मैंडेट से बाहर होने (opt-out) की सुविधा भी देनी होगी। बदलाव, वापसी और opt-out की पुष्टि अतिरिक्त प्रमाणीकरण (AFA) से होगी।

यह व्यवस्था भुगतान-स्तर पर है: यह उस मैंडेट पर लागू होती है जो बैंक या भुगतान-प्रणाली में दर्ज है। यह सब्सक्रिप्शन बेचने वाली कंपनी के ऐप या वेबसाइट पर रद्दीकरण का तरीका तय नहीं करती।

2. व्यापार-स्तर: CCPA के डार्क-पैटर्न दिशानिर्देश, 2023 -

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 के अंतर्गत 30 नवंबर 2023 को ये दिशानिर्देश (F. No. CCPA-1/1/2023-CCPA-(Reg)) जारी किए। अनुलग्नक-1 में सूचीबद्ध प्रथाओं में दो इस विषय से जुड़ी हैं:

- **"Subscription trap":** सशुल्क सब्सक्रिप्शन रद्द करना असंभव या जटिल और लंबा बनाना; रद्दीकरण का विकल्प छिपाना; मुफ़्त सब्सक्रिप्शन के लिए भुगतान-विवरण या ऑटो-डेबिट अनुमति ज़बरन लेना; या रद्दीकरण के निर्देश अस्पष्ट और उलझे रखना।
- **"SaaS billing":** जैसे मुफ़्त परीक्षण के सशुल्क बनने की सूचना न देना, या बिना बताए आवर्ती डेबिट।

दिशानिर्देशों के अनुसार ये प्रथाएँ केवल मार्गदर्शन हैं और कानून की व्याख्या नहीं मानी जाएँगी। अनुलग्नक-1 में सूचीबद्ध प्रथा अपनाने वाला कोई भी व्यक्ति या मंच डार्क-पैटर्न में लगा माना जाएगा। दिशानिर्देश लागू भी हो रहे हैं: PIB के अनुसार CCPA ने 3 जून 2026 को PhysicsWallah पर ₹5 लाख और McAfee Software India पर ₹1 लाख का जुर्माना लगाया। McAfee के मामले में नवीनीकरण-इंटरफ़ेस में "Renew Now" बनाम "Accept Risk" का विकल्प दिया गया था, और CCPA ने इसे confirm-shaming, interface interference और trick question माना। यह रद्दीकरण की कठिनाई का नहीं, नवीनीकरण के समय गैर-निष्पक्ष विकल्प का मामला है। CCPA ने 17 जुलाई 2026 को SpiceJet पर भी ₹1 लाख का जुर्माना लगाया, पर वह उड़ान-बुकिंग से जुड़ा है।

3. हाल का संशोधन: ई-कॉमर्स नियम, 2026 -

उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 में संशोधन किया है; PIB (10 सितंबर 2026) के अनुसार नए नियम 1 जनवरी 2027 से लागू होंगे। इनके अनुसार ई-कॉमर्स संस्थाओं को डार्क-पैटर्न दिशानिर्देश, 2023 का पालन करना होगा, वार्षिक स्व-ऑडिट करना होगा और अनुपालन-प्रमाणपत्र प्रमुखता से दिखाना होगा। यह ई-कॉमर्स संस्थाओं पर लागू है, हर प्रकार के सब्सक्रिप्शन-कारोबार पर नहीं, और अभी (27 अक्टूबर 2026) लागू नहीं हुआ है।

विश्लेषण

यह खंड हमारा विश्लेषण है। द हिंदू ने लिखा है कि "डार्क पैटर्न को लक्षित करने वाले नियमन की कमी" भारतीय उपभोक्ताओं को शोषण के लिए खुला छोड़ती है। आधिकारिक दस्तावेज़ बताते हैं कि यह कथन अधूरा है: 2023 से डार्क-पैटर्न दिशानिर्देश लागू हैं, उनमें सब्सक्रिप्शन-ट्रैप स्पष्ट रूप से सूचीबद्ध है, 2026 में CCPA ने कुछ मामलों में जुर्माना लगाया है, और ई-कॉमर्स नियमों का संशोधन 1 जनवरी 2027 से इन दिशानिर्देशों के पालन को ई-कॉमर्स संस्थाओं के लिए नियम-स्तर पर बाध्यकारी बनाता है।

जो हमें पढ़े गए भारतीय दस्तावेज़ों में नहीं मिला, वह न्यूयॉर्क के नियम जैसी स्पष्ट आवश्यकता है कि रद्दीकरण उसी माध्यम में और उतना ही आसान हो जितना सब्सक्रिप्शन लेना (6 RCNY § 5-110.1(c))। भारतीय दिशानिर्देश "जटिल और लंबा" या "छिपा हुआ" रद्दीकरण रोकते हैं, पर "समान माध्यम" की कसौटी शब्दशः नहीं देते। यह तुलना केवल पढ़े गए दस्तावेज़ों तक सीमित है: RBI के ई-मैंडेट निर्देश, CCPA के 2023 दिशानिर्देश और PIB की ई-कॉमर्स संशोधन विज्ञप्ति। ई-कॉमर्स संशोधन नियमों का पूरा अधिसूचित पाठ और अन्य क्षेत्रीय नियम (जैसे दूरसंचार, बीमा) इस तुलना के लिए नहीं पढ़े गए, इसलिए "कोई समान आवश्यकता कहीं नहीं है" का दावा यहाँ नहीं किया गया है।

द हिंदू ने बाज़ार-शोध एजेंसी डेटम इंटेलिजेंस के जून 2026 के अध्ययन का हवाला दिया है कि कई प्लेटफ़ॉर्म पर मुफ़्त परीक्षण के बिलिंग से पहले याद दिलाने की व्यवस्था नहीं थी और रद्दीकरण में चार से अधिक चरण लगते थे। यह द हिंदू के माध्यम से दिया गया बाज़ार-अध्ययन है; हमने मूल अध्ययन नहीं देखा।

मुख्य परीक्षा अभ्यास प्रश्न

"डिजिटल सब्सक्रिप्शन में रद्दीकरण की कठिनाई को रोकने के लिए भारत की मौजूदा नियामक व्यवस्था का मूल्यांकन कीजिए। इसमें क्या कमी रह जाती है?" (GS-II/GS-III, 250 शब्द)

उत्तर की रूपरेखा

भूमिका में: सब्सक्रिप्शन-ट्रैप की समस्या और न्यूयॉर्क के नियम का संक्षिप्त उल्लेख करें।

मुख्य भाग में: दो स्तर रखें: RBI का ई-मैंडेट ढाँचा (24 घंटे की पूर्व-सूचना, किसी भी समय वापसी और opt-out) और CCPA के 2023 दिशानिर्देश (सब्सक्रिप्शन-ट्रैप और SaaS billing, 2026 में जुर्माने)। फिर सीमाएँ: भुगतान-स्तर का ढाँचा कंपनी के ऐप में रद्दीकरण का तरीका तय नहीं करता, और "समान माध्यम" की स्पष्ट कसौटी नहीं है।

निष्कर्ष में: कहें कि मौजूदा व्यवस्था का प्रवर्तन और स्पष्ट रद्दीकरण-मानक, दोनों मज़बूत किए जा सकते हैं।

प्रिलिम्स परीक्षा अभ्यास प्रश्न

निम्नलिखित कथनों पर विचार कीजिए:

(i) डार्क-पैटर्न दिशानिर्देश, 2023 केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18 के अंतर्गत जारी किए।
(ii) इन दिशानिर्देशों में "Subscription trap" सूचीबद्ध डार्क-पैटर्न में शामिल है।
(iii) RBI के ई-मैंडेट ढाँचे, 2026 के अनुसार जारीकर्ता को डेबिट से कम से कम 24 घंटे पहले सूचना भेजनी होती है।

उपर्युक्त में से कौन-से कथन सही हैं?

(a) केवल (i) और (ii)
(b) केवल (ii) और (iii)
(c) केवल (i) और (iii)
(d) (i), (ii) और (iii)

▼ उत्तर और कारण देखें
उत्तर: (d) (i), (ii) और (iii)। तीनों कथन आधिकारिक दस्तावेज़ों के अनुसार सही हैं: दिशानिर्देश अधिनियम की धारा 18 के अंतर्गत जारी हुए, अनुलग्नक-1 में "Subscription trap" परिभाषित है, और RBI निर्देश 24 घंटे की पूर्व-सूचना माँगते हैं (FASTag/NCMC अपवाद)।

स्रोत और सीमाएँ

- NYC DCWP नियम-पृष्ठ (पढ़ा): Cancellation of Subscriptions
- NYC मेयर कार्यालय, 1 अक्टूबर 2026 (पढ़ा): Mayor Mamdani Tells Subscription Traps: Click-to-Cancel, or Pay Up
- NYC DCWP, अधिसूचित नियम (Notice of Adoption, पढ़ा): DCWP-NOA-Cancellation-of-Subscriptions.pdf

- द हिंदू, 14 अक्टूबर 2026 (पढ़ा): What is New York City's 'Click to Cancel' rule, and does India have a similar policy?
- RBI, 21 अप्रैल 2026 (पढ़ा): Digital Payments – E-mandate Framework, 2026 और प्रेस विज्ञप्ति
- भारत का राजपत्र, 30 नवंबर 2023 (पढ़ा): Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023
- PIB, 10 सितंबर 2026 (पढ़ा): उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) संशोधन नियम, 2026
- PIB, 3 जून 2026 (पढ़ा): CCPA: PhysicsWallah और McAfee पर जुर्माना; PIB, 17 जुलाई 2026 (पढ़ा): CCPA: SpiceJet पर जुर्माना
- **सीमाएँ:** NYC नियम का अधिसूचित पाठ (Notice of Adoption) पढ़ा गया है; बताए गए खंड उसी से हैं। रूज़वेल्ट इंस्टीट्यूट का अनुमान मेयर कार्यालय के हवाले से है। डेटम इंटेलिजेंस का अध्ययन द हिंदू के हवाले से है। भारत के लिए यहाँ RBI के ई-मैंडेट निर्देश, CCPA के 2023 दिशानिर्देश (राजपत्र) और PIB की ई-कॉमर्स संशोधन विज्ञप्ति देखी गई; संशोधन नियमों का अधिसूचित पाठ अलग से नहीं पढ़ा गया। RBI के निर्देश के पृष्ठ पर 27 अक्टूबर 2026 को कोई बाद का संशोधन सूचीबद्ध नहीं दिखा, और खोज में भी नहीं मिला; यह पूरी तरह निश्चित जाँच नहीं है। CCPA के दिशानिर्देशों के लिए भी कोई बाद का संशोधन नहीं मिला; ऊपर के जून और जुलाई 2026 की PIB विज्ञप्तियाँ और सितंबर 2026 का ई-कॉमर्स संशोधन उन्हें लागू मानते हैं। अन्य क्षेत्रीय नियम (जैसे बीमा, दूरसंचार) शामिल नहीं हैं।