# भारत में क्विक कॉमर्स के उभरते परिदृश्य

यह एडिटोरियल 06/01/2025 को बिज़नेस स्टैंडर्ड में प्रकाशित "Foster competition: Policy should support, not restrict quick commerce" पर आधारित है। यह लेख भारत के ई-कॉमर्स के उभरते परिदृश्य जिसमें ज़ेप्टो और ब्लिंकिट जैसे क्विक कॉमर्स उपक्रम तत्काल डिलीवरी के माध्यम से खुदरा व्यापार को नया रूप दे रहे हैं, पर केंद्रित है। तीव्र विकास और 5.5 बिलियन डॉलर की बाज़ार हिस्सेदारी के बीच, अखिल भारतीय व्यापारी परिसंघ (CAIT) द्वारा उठाई गई चिंताओं के कारण सरकार ने उनके व्यवसायिक तौर-तरीकों की जाँच की है।

## प्रिलिम्स के लिये:

भारत की ई-कॉमर्स क्रांति, क्विक कॉमर्स, उपभोक्ता वस्तुओं में वृद्धि, भारत का इंटरनेट परिदृश्य, गिग इकॉनमी, डिजिटल इंडिया मिशन, CO2 उत्सर्जन, सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020, FAME योजना, प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन नियम, 2022।

## मेन्स के लिये:

क्विक कॉमर्स से जुड़े प्रमुख अवसर, क्विक कॉमर्स परिदृश्य से जुड़े प्रमुख मुद्दे।

भारत की ई-कॉमर्स क्रांति ने अपने अगले चरण में प्रवेश कर लिया है, जिसमें **क्विक कॉमर्स** एक गेम-चेंजिंग इनोवेशन के रूप में उभर रहा है। जबकि Amazon और Flipkart जैसे स्थापित भागीदार **परंपरागत ई-कॉमर्स पर हावी** हैं, **Zepto, Blinkit और Dunzo** जैसे उद्यम **त्वरित प्राप्ति खुदरा क्षेत्र** में एक अलग बाज़ार बना रहे हैं। हालाँकि, उनकी अकस्मात वृद्धि और तीव्र विस्तार ने उनके व्यवसाय प्रथाओं और बाज़ार प्रभाव के बारे में अखिल भारतीय व्यापारी परिसंघ **(CAIT) द्वारा उठाई गई चिंताओं के बाद सरकारी अधिकारियों की जाँच** को आकर्षित किया है। जैसा कि **भारत का समग्र ई-कॉमर्स बाज़ार** वर्ष 2026 तक अनुमानित $200 बिलियन की ओर बढ़ रहा है, क्विक कॉमर्स डिजिटल रिटेल के विकास और व्यवधान दोनों का प्रतिनिधित्व करता है, जो इस बढ़ते हुए क्षेत्र के लगभग $5.5 बिलियन के लिये ज़िम्मेदार है।

## क्विक कॉमर्स क्या है?

- **क्विक कॉमर्स,** जिसे प्रायः **क्यू-कॉमर्स** के रूप में संदर्भित किया जाता है, ई-कॉमर्स परिदृश्य का एक गतिशील व्यापार मॉडल है जो आमतौर पर **10 से 30 मिनट** के भीतर **वस्तुओं और सेवाओं की अल्ट्रा-फास्ट डिलीवरी पर केंद्रित** है।
- यह **उपभोक्ताओं की तत्काल संतुष्टि की मांग को पूरा करने के** लिये किराने का सामान, दवाइयाँ, व्यक्तिगत देखभाल उत्पाद और यहाँ तक कि पका हुआ भोजन जैसी आवश्यक वस्तुएँ द्रुत गति से उपलब्ध कराता है।

## क्विक कॉमर्स पारंपरिक ई-कॉमर्स से किस प्रकार भिन्न है?

| पहलू | क्विक कॉमर्स | पारंपरिक ई-कॉमर्स |
|---|---|---|
| **डिलीवरी की गति** | अत्यंत तीव्र डिलीवरी, आमतौर पर 10-30 मिनट के भीतर। | डिलीवरी की समयसीमा 1-7 दिनों तक है। |
| **उत्पाद रेंज** | फास्ट-मूविंग कंज्यूमर गुड्स (FMCG), किराने का सामान, दवाइयाँ और व्यक्तिगत देखभाल की वस्तुओं जैसी आवश्यक वस्तुओं तक (वर्तमान में विस्तार किया जा रहा है)। | विस्तृत रेंज, जिसमें इलेक्ट्रॉनिक्स, परिधान, फर्नीचर और गैर-तात्कालिक वस्तुएँ शामिल हैं। |
| **इन्वेंटरी मॉडल** | हाइपर-लोकल इन्वेंट्री प्रबंधन के लिये ग्राहकों के निकट स्थित **माइक्रो-वेयरहाउस** या **"डार्क स्टोर्स"** का उपयोग किया जाता है। | बड़े स्टॉक वाले क्षेत्रों में विस्तृत **केंद्रीकृत गोदामों** पर निर्भर करता है। |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| **लक्षित दर्शक** | **आवेगपूर्ण खरीददारों या तत्काल आवश्यकता वाले लोगों को लक्षित** करता है (जैसे, भोजन पकाने के लिये किराने का सामान या आपातकालीन दवाएँ)। | यह **बड़ी कीमत वाली वस्तुओं** जैसी **योजनाबद्ध खरीदारी की** सुविधा प्रदान करता है, तथा विविधता और मूल्य सौदों की पेशकश करता है। |
| **प्रौद्योगिकी का उपयोग** | **हाइपर-लोकल डिमांड पूर्वानुमान,** रियल टाइम इन्वेंट्री अपडेट और अनुकूलित डिलीवरी मार्गों के लिये उन्नत AI पर निर्भर करता है। | थोक शिपमेंट के लिये **बड़े पैमाने पर लॉजिस्टिक्स नेटवर्क** और **पूर्वानुमानात्मक विश्लेषण** का उपयोग करता है। |
| **मूल्य निर्धारण रणनीति** | **सुविधा और गति** पर ध्यान केंद्रित करता है, प्रायः प्रीमियम डिलीवरी शुल्क लेता है; | थोक खरीदारों को आकर्षित करने के लिये **भारी छूट, सौदे और मौसमी ऑफर।** |
| **पर्यावरणीय प्रभाव** | **लगातार, छोटी खरीद की डिलीवरी और एकल-उपयोग पैकेजिंग** अपशिष्ट में वृद्धि के कारण उच्च उत्सर्जन। | थोक शिपिंग के कारण प्रति ऑर्डर उत्सर्जन कम होता है, लेकिन लंबी दूरी की रसद अभी भी कार्बन फुटप्रिंट में योगदान देती है। |

## क्विक कॉमर्स से जुड़े प्रमुख अवसर क्या हैं?

- **शहरी उपभोक्ताओं की बढ़ी हुई सुविधा: क्विक कॉमर्स, अति तीव्र डिलीवरी की** बढ़ती मांग को पूरा करता है, विशेष रूप से शहरी क्षेत्रों में, जहाँ **व्यस्त जीवनशैली में सुविधा को प्राथमिकता दी जाती है।**
  - इंटरनेट की बढ़ती पहुँच और स्मार्टफोन के उपयोग के साथ, शहरी उपभोक्ता किराने का सामान, दवाइयों और व्यक्तिगत सामानों की तत्काल डिलीवरी के लिये **ब्लिंकिट, जेप्टो और स्विगी इंस्टामार्ट जैसे प्लेटफॉर्मों पर तेज़ी से निर्भर हो रहे हैं।**
    - त्वरित डिलीवरी सेवाओं की मांग में वृद्धि, **विशेष रूप से कोविड-19 के बाद,** ने इस क्षेत्र को शहरी खुदरा पारिस्थितिकी तंत्र का एक महत्त्वपूर्ण हिस्सा बना दिया है।
  - अनुमान है कि वर्ष 2025 तक **भारत का इंटरनेट परिदृश्य की पहुँच 900 मिलियन से अधिक उपयोगकर्त्ताओं तक सुनिश्चित हो जाएगी,** जिसमें ग्रामीण भारत इस वृद्धि को बहुत हद तक बढ़ावा देगा, जिससे ई-कॉमर्स सेवाओं की मांग में वृद्धि होगी।
- **रोज़गार सृजन और गिग इकॉनमी में वृद्धि:** क्विक कॉमर्स का तेज़ी से विस्तार **महत्त्वपूर्ण रोज़गार अवसरों** का विशेष रूप से डिलीवरी कर्मियों और **माइक्रो-वेयरहाउस कर्मचारियों** के लिये, सृजन कर रहा है।
  - इसने **गिग इकॉनमी में भी योगदान दिया है,** जिससे कार्यबल के एक बड़े हिस्से के लिये आय के अवसर उपलब्ध हुए हैं।
  - **NITI आयोग की "भारत की तेज़ी से बढ़ती गिग और प्लेटफॉर्म इकॉनमी"** पर रिपोर्ट में अनुमान लगाया गया है कि **भारत का गिग कार्यबल वर्ष 2029-30 तक 23.5 मिलियन तक पहुँच जाएगा,** जिसमें गैर-कृषि कार्यबल का 6.7% और कुल आजीविका का 4.1% योगदान शामिल होगा।
  - इसके अलावा, **क्विक कॉमर्स के विकास से अंशकालिक या रात्रि में कार्य करने के अवसर भी खुलते हैं,** जिससे दिन में कार्य करने वाले व्यक्तियों को अतिरिक्त आय अर्जित करने का अवसर प्राप्त होता है।
    - यह गिग इकॉनमी को और मज़बूत कर **कार्यबल के लिये विविध आय** के अवसर प्रदान करता है।
- **नवाचार और प्रौद्योगिकी अपनाने को बढ़ावा देना:** क्विक कॉमर्स प्रौद्योगिकी में प्रगति को बढ़ावा दे रहा है, जिसमें **AI-संचालित मांग पूर्वानुमान, इन्वेंट्री अनुकूलन और मार्ग नियोजन शामिल है।**
  - कंपनियाँ ऑर्डरों की तेज़ी से पूर्ति सुनिश्चित करने के लिये **माइक्रो-वेयरहाउसिंग मॉडल, डार्क स्टोर्स और पूर्वानुमानात्मक एल्गोरिदम के साथ नवाचार कर रही हैं।**
  - **प्रौद्योगिकी एकीकरण पर यह फोकस डिजिटल इंडिया मिशन** के लक्ष्यों के अनुरूप है, **जिससे भारत की डिजिटल अर्थव्यवस्था** को और बढ़ावा मिलेगा।
  - उदाहरण के लिये, ज़ेप्टो मांग पूर्वानुमान, कुशल इन्वेंट्री प्रबंधन और अनुकूलित डिलीवरी मार्गों के लिये **उन्नत AI और मशीन लर्निंग प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाता है।**
    - यह क्षेत्र दूरदराज के क्षेत्रों में **ड्रोन-आधारित डिलीवरी पायलट जैसी प्रौद्योगिकियों** का भी लाभ उठा रहा है।
  - **स्विगी इंस्टामार्ट ने साइबरहब, गुरुग्राम में इंस्टावार्मर लॉन्च किया,** जो आगंतुकों को दिल्ली की सर्दी के दौरान तुरंत गर्मी का अनुभव करने के लिये एक इंटरैक्टिव और अभिनव तरीका प्रदान करता है।
- **टियर-2 और टियर-3 शहरों में विस्तार: क्विक कॉमर्स के टियर-2 और टियर-3 शहरों** में विस्तार की अपार संभावनाएँ हैं, जहाँ **डिजिटल अपनाने और ई-कॉमर्स की पहुँच बढ़ रही है।**
  - यह विस्तार **शहरी और अर्द्ध-शहरी उपभोक्ताओं के बीच के अंतर को कम कर सकता है,** जिससे छोटे शहरों को भी महानगरों के समान सुविधा मिल सकेगी।
  - वर्ष 2023 में भारत की कुल ई-कॉमर्स मांग में टियर 2 और टियर 3 शहरों का योगदान **60% रहेगा, वर्ष 2025 तक अनुमानित वार्षिक वृद्धि दर 30% होगी,** जो मज़बूत विकास क्षमता का संकेत है।
- **आपातकालीन और आवश्यक डिलीवरी में सहायता:** क्विक कॉमर्स आपातकालीन स्थितियों के दौरान दवाओं, शिशु उत्पादों और अन्य आवश्यक वस्तुओं की त्वरित डिलीवरी को सक्षम करके महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
  - **कोविड-19** महामारी के दौरान, लॉकडाउन के दौरान आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति सुनिश्चित करने में क्विक कॉमर्स प्लेटफॉर्म अपरिहार्य साबित हुए।
  - इस क्षमता का और अधिक विस्तार करने से प्राकृतिक आपदाओं या सार्वजनिक स्वास्थ्य आपात स्थितियों के दौरान महत्त्वपूर्ण सहायता मिल सकती है।

- उदाहरण के लिए, **स्विगी इंस्टामार्ट और अर्थ फोकस** ने 2024 में बेंगलुरु के जल संकट के दौरान दस मिनट में जल-बचत करने वाले **एरेटर उपलब्ध कराने** के लिये सहयोग किया।
- **स्टार्टअप इकोसिस्टम और निवेश वृद्धि में योगदान:** क्विक कॉमर्स क्षेत्र महत्त्वपूर्ण उद्यम पूंजी और वैश्विक निवेश को आकर्षित करके भारत के तेज़ी से बढ़ते स्टार्टअप इकोसिस्टम को गति प्रदान करता है।
  - यह एक **उच्च विकास वाला क्षेत्र बन गया है, जिसके स्टार्टअप का मूल्य अरबों डॉलर है,** जिससे भारत एक वैश्विक नवाचार केंद्र के रूप में स्थापित हो गया है।
  - वर्ष 2023 में, जब स्टार्टअप्स के लिये उद्यम पूंजी निधि कम हो गई, तो **ज़ेप्टो ने इस प्रवृत्ति को चुनौती देते हुए भारत की 84वीं यूनिकॉर्न कंपनी बन गई।**
- **क्विक कॉमर्स विशेषज्ञता के निर्यात को बढ़ावा देना: जैसे-जैसे भारत की क्विक कॉमर्स कंपनियाँ बढ़ रही हैं, उनके पास दक्षिण पूर्व एशिया और अफ्रीका** के उभरते बाज़ारों में अपनी विशेषज्ञता और व्यापार मॉडल का निर्यात करने की क्षमता है।
  - इससे न केवल भारत की वैश्विक उपस्थिति को बढ़ावा मिलेगा, बल्कि भारतीय प्रौद्योगिकियों और लॉजिस्टिक्स समाधानों **के निर्यात में भी योगदान मिलेगा।**
  - **स्विगी और ज़ोमैटो जैसी कंपनियाँ पहले से ही दक्षिण पूर्व एशिया** जैसे क्षेत्रों में बाज़ार विस्तार के अवसर तलाश रही हैं।

## क्विक कॉमर्स परिदृश्य से जुड़े प्रमुख मुद्दे क्या हैं?

- **श्रमिकों का शोषण और अनैतिक श्रम व्यवहार: डिलीवरी करने वालों को अत्यंत तीव्र डिलीवरी लक्ष्य को पूरा करने** के लिये अत्यधिक दबाव का सामना करना पड़ता है, जिससे प्रायः उनकी सुरक्षा से समझौता करना पड़ता है।
  - इस **गिग-आधारित मॉडल में श्रम सुरक्षा का अभाव है** जिसके कारण पर्याप्त **सामाजिक सुरक्षा, बीमा या निश्चित वेतन के साथ असुरक्षित कार्य स्थितियों को बढ़ावा देने के लिये इसकी भारी आलोचना की जाती है,** जिससे वे वित्तीय अस्थिरता के प्रति संवेदनशील हो जाते हैं।
  - सोशल मीडिया पर एक डिलीवरी एजेंट द्वारा साझा किये गए वीडियो में दावा किया गया है कि वह **दिवाली पर छह घंटे कार्य करके सिर्फ 300 रुपए कमाता है,** जिससे विशेष रूप से त्यौहार के सीजन के दौरान गिग इकॉनमी में कार्य करने की स्थिति के बारे में ऑनलाइन वाद विवाद देखने को मिला है।
    - नवंबर, 2024 में, बेंगलुरु ट्रैफिक पुलिस ने **कार्रवाई करते हुए डिलीवरी राइडर्स से 30.57 लाख रुपए का** जुर्माना वसूला।
  - बेहतर वेतन और लाभ की मांग को लेकर गिग श्रमिकों द्वारा विरोध प्रदर्शन बेंगलुरु और मुंबई जैसे शहरों में देखा गया है।
- **व्यवसाय मॉडल की असंवहनीयता:** क्विक कॉमर्स व्यवसाय मॉडल भारी मात्रा में **छूट, नकदी व्यय और निवेशक वित्तपोषण पर निर्भर करता है,** जिससे यह दीर्घावधि में असंवहनीय हो जाता है।
  - कंपनियों को **परिचालन लागत और लाभप्रदता के बीच संतुलन बनाने में कठिनाई होती है,** क्योंकि उच्च वितरण व्यय और ग्राहक अधिग्रहण लागत के कारण मार्जिन कम हो जाता है।
  - **लाभप्रदता के स्पष्ट मार्ग** के बिना उद्यम पूंजी पर अत्यधिक निर्भरता, इस क्षेत्र की व्यवहार्यता के बारे में चिंताएँ उत्पन्न करती है।
  - उदाहरण के लिये, उद्योग रिपोर्टों से पता चलता है कि **ज़ेप्टो ने वर्ष 2024 की अंतिम तिमाही में लगभग 1,200 करोड़ रुपए गंवाएँ हैं,** जो औसतन लगभग ₹400 करोड़ प्रति माह है।
    - उच्च मूल्यांकन के बावजूद, अधिकांश कंपनियाँ लाभहीन बनी हुई हैं, तथा जीवित रहने के लिये उन्हें बार-बार धन प्राप्ति पर निर्भर रहना पड़ रहा है।
- **स्थानीय किराना स्टोरों पर प्रभाव:** क्विक कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के तेज़ी से विस्तार ने स्थानीय **किराना स्टोरों पर प्रतिकूल प्रभाव डाला है, जो परंपरागत रूप से भारतीय खुदरा व्यापार की रीढ़ रहे हैं।**
  - इन प्लेटफॉर्मों द्वारा दी जाने वाली सुविधा, छूट और अति-तीव्र डिलीवरी के कारण ग्राहकों की प्राथमिकताओं में महत्त्वपूर्ण बदलाव आया है, जिसके **परिणामस्वरूप पड़ोस की दुकानों पर आने वाले ग्राहकों की संख्या और बिक्री में कमी आई है।**
  - इसके अतिरिक्त, **आपूर्ति शृंखलाओं में व्यवधान तथा अस्तित्व के लिये एग्रीगेटर्स पर निर्भरता से** छोटे खुदरा विक्रेताओं पर वित्तीय दबाव बढ़ जाता है।
- **शहरी बुनियादी अवसंरचना पर दबाव और यातायात भीड़भाड़ की समस्याएँ:** क्विक कॉमर्स पहले से ही बोझ से दबे शहरी बुनियादी अवसंरचना पर दबाव बढ़ाता है, तथा **डिलीवरी बेड़े** यातायात भीड़भाड़ और प्रदूषण में योगदान करते हैं।
  - **दुपहिया वाहनों** पर डिलीवरी करने वालों की लगातार आवाजाही, विशेषकर व्यस्त समय के दौरान, यातायात प्रबंधन में अक्षमता उत्पन्न करती है।
  - समर्पित डिलीवरी लेन या लॉजिस्टिक्स बुनियादी अवसंरचना की कमी से ये समस्याएँ और भी बढ़ जाती हैं।
  - **शहरी भीड़भाड़ की वैश्विक रैंकिंग में मुंबई और बेंगलुरु को 5वें और 10वें स्थान पर** रखा गया है, जो पीक ऑवर में यातायात में महत्त्वपूर्ण योगदान देता है।
- **पर्यावरणीय प्रभाव:** तीव्र व्यापार क्षेत्र **कार्बन उत्सर्जन और पैकेजिंग अपशिष्ट में योगदान दे रहे है,** क्योंकि अधिकांश वितरण गैर-सतत् प्रथाओं पर निर्भर हैं।
  - तीव्र डिलीवरी के लिये मोटरबाइकों और एकल-उपयोग प्लास्टिक पैकेजिंग का व्यापक उपयोग करना पड़ता है, जिससे पर्यावरण पर बोझ बढ़ता है।
    - **इस क्षेत्र में हरित लॉजिस्टिक्स या कार्बन-तटस्थ वितरण प्रथाओं** को अपनाने के लिये एकीकृत प्रयास का अभाव है।
  - हालाँकि ज़ोमैटो और स्विगी ने 100% प्लास्टिक-तटस्थ डिलीवरी शुरू करके प्लास्टिक अपशिष्ट को कम करने की पहल की, लेकिन वे इसे लागू करने में विफल रहे।

        - ई-कॉमर्स परिवहन **$CO_2$ उत्सर्जन में महत्त्वपूर्ण योगदान देता है,** भारत में प्रति **पार्सल 285 ग्राम $CO_2$ उत्सर्जित होता है,** जो कुल वितरण **उत्सर्जन का 51%** है।
- **टियर-2 और टियर-3 शहरों पर सीमित ध्यान:** जबकि टियर-1 शहरों में क्विक कॉमर्स में वृद्धि हो रही है, यह टियर-2 और टियर-3 शहर, जहाँ बुनियादी अवसंरचना और मांग के पैटर्न अलग-अलग हैं, में प्रवेश करने में बहुत हद तक असफल रहा है।

    - **डिजिटल पहुँच की कमी, कम व्यय योग्य आय और लॉजिस्टिक चुनौतियाँ** अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में इस क्षेत्र के विकास में बाधा डालती हैं।
        - इससे बाज़ार विस्तार सीमित हो जाता है, तथा क्विक कॉमर्स शहरी केंद्रों तक ही सीमित रह जाता है।
    - उदाहरण के लिये, जबकि ब्लिंकिट 26 शहरों में सेवाएँ प्रदान करता है, 80% नए डार्क-स्टोर **केवल शीर्ष 8 शहरों में ही खुले हैं।**
- **उपभोक्ता संरक्षण संबंधी चिंताएँ:** डिलीवरी में तेज़ी लाने के प्रयास में प्रायः गुणवत्ता से समझौता हो जाता है, तथा ग्राहकों को गलत या क्षतिग्रस्त उत्पाद वितरित कर दिये जाते हैं।
    - इसके अतिरिक्त, **अपारदर्शी मूल्य संरचना, छुपे हुए वितरण शुल्क और असंगत धन वापसी नीतियाँ** उपभोक्ता विश्वास को नुकसान पहुँचाती हैं।
        - जब तीव्र वाणिज्यिक परिचालन विनियामक जांच के अधीन नहीं होते, जिससे जवाबदेही और पारदर्शिता की समस्या उत्पन्न होती है।
    - एक हालिया सर्वेक्षण के अनुसार, **20% ऑनलाइन ग्राहकों** को पिछले वर्ष कम-से-कम एक बार नकली या जाली सामान प्राप्त हुआ, तथा **48% उपभोक्ताओं** को वापसी और रिटर्न पालिसी के परिणामस्वरूप त्रुटिपूर्ण उत्पादों से संबंधित समस्याओं का सामना करना पड़ा।

## भारत क्विक कॉमर्स और व्यापक ई-कॉमर्स क्षेत्र को प्रभावी ढंग से कैसे विनियमित कर सकता है?

- **डिलीवरी कर्मियों के लिये श्रम सुरक्षा को मज़बूत करना:** सरकार को क्विक कॉमर्स और ई-कॉमर्स क्षेत्रों में गिग श्रमिकों के लिये **उचित वेतन, बीमा और सुरक्षा उपायों को अनिवार्य** करना चाहिये।
    - यह **सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020** के प्रावधानों को लागू करके प्राप्त किया जा सकता है, जिसका उद्देश्य गिग और प्लेटफॉर्म श्रमिकों को सामाजिक सुरक्षा लाभ प्रदान करना है।
    - **कंपनियों को शोषण को कम करने और उनके जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिये स्वास्थ्य बीमा,** दुर्घटना कवरेज और निश्चित कार्य अवधि की पेशकश करना भी अनिवार्य किया जाना चाहिये।
- **सुरक्षा की गारंटी के लिए डिलीवरी समय की आवश्यकताएँ स्थापित करना:** डिलीवरी करने वालों पर अत्यधिक बोझ डालने से बचने और सड़क सुरक्षा को प्रोत्साहित करने के लिये डिलीवरी समय-सारिणी को विनियमित किया जाना चाहिये।
    - सरकार असुरक्षित व्यवहारों और तीव्र गति से वाहन चलाने को **हतोत्साहित करने के लिये गैर-आवश्यक वस्तुओं के लिये न्यूनतम डिलीवरी** समय अनिवार्य कर सकती है।
    - **नियामक निकायों और कंपनियों के बीच सार्वजनिक-निजी संवाद से** यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि समय-सीमा ग्राहक-अनुकूल होने के साथ-साथ यथार्थवादी भी हो तथा डिलीवरी कर्मचारियों की सुरक्षा के बीच संतुलन बनाया जा सके।
- **सतत् लॉजिस्टिक्स के लिये पर्यावरण मानक:** बढ़ते कार्बन उत्सर्जन और पैकेजिंग अपशिष्ट से निपटने के लिये सरकार हरित लॉजिस्टिक्स अधिदेश लागू कर सकती है।
    - **क्विक कॉमर्स और ई-कॉमर्स** फर्मों को इलेक्ट्रिक वाहनों (ईवी) में बदलाव करना चाहिये और **FAME योजना** और **प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन नियम, 2022 के तहत पर्यावरण** के अनुकूल पैकेजिंग को अपनाना चाहिये।
    - कर लाभ और प्रोत्साहन कंपनियों को सतत् प्रथाओं को अपनाने के लिये प्रोत्साहित कर सकते हैं, जैसे कि इलेक्ट्रिक वाहन आधारित डिलीवरी बेड़े की स्थापना करना या बायोडिग्रेडेबल सामग्रियों का उपयोग करना।
- **ई-कॉमर्स के लिये एक केंद्रीकृत नियामक प्राधिकरण स्थापित करना:** अनुपालन की देखरेख, विवादों को सुलझाने और क्षेत्र में निष्पक्ष प्रथाओं की निगरानी के लिये एक **राष्ट्रीय ई-कॉमर्स** नियामक प्राधिकरण की स्थापना की जानी चाहिये।
    - यह निकाय शिकारी मूल्य निर्धारण, डेटा संरक्षण और एकाधिकार प्रथाओं जैसे मुद्दों को संभाल सकता है।
    - यह अनुचित बाज़ार प्रभुत्व को रोकने के लिये **ई-कॉमर्स और क्विक कॉमर्स में निवेश के** लिये स्पष्ट दिशा-निर्देश भी प्रदान कर सकता है।
- **डेटा गोपनीयता और उपभोक्ता संरक्षण उपायों को अनिवार्य बनाना:** भारत को अधिक मज़बूत डेटा गोपनीयता और उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू करने चाहिये, विशेष रूप से इसलिये क्योंकि ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म भारी मात्रा में ग्राहक डेटा एकत्र करते हैं।
    - ग्राहक डेटा के भंडारण, उपयोग और साझाकरण को विनियमित करने के लिये डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 को सख्ती से लागू किया जाना चाहिये।
    - उपभोक्ताओं के लिये नियम व शर्तों में पारदर्शिता, **स्पष्ट रिटर्न पालिसी तथा दोषपूर्ण डिलीवरी के लिये जवाबदेही** को भी अनिवार्य बनाया जाना चाहिये।
- **नैतिक आचरण के लिये प्रमाणन प्रणाली:** सरकार ई-कॉमर्स और क्विक कॉमर्स में नैतिक और निष्पक्ष आचरण के लिये प्रमाणन कार्यक्रम शुरू कर सकती है।
    - श्रम सुरक्षा, स्थिरता और ग्राहक संतुष्टि के मानकों को पूरा करने वाली कंपनियों को **"ज़िम्मेदार ई-कॉमर्स"** लेबल से सम्मानित किया जा सकता है।
    - इस प्रमाणन को सार्वजनिक मान्यता या वित्तीय प्रोत्साहन से जोड़ने से पूरे उद्योग में स्व-नियमन और अनुपालन को बढ़ावा मिल सकता है।
- **शिकायत निवारण तंत्र को मानकीकृत करना:** सरकार को **सभी ई-कॉमर्स और क्विक कॉमर्स प्लेटफॉर्मों के लिये एक मानकीकृत, समयबद्ध शिकायत निवारण तंत्र को अनिवार्य बनाना चाहिये।**
    - कंपनियों को देरी से डिलीवरी, क्षतिग्रस्त सामान और भुगतान रिफंड जैसे मुद्दों के लिये पारदर्शी प्रक्रिया उपलब्ध करानी होगी।

- ◦ **ई-कॉमर्स में उपभोक्ता शिकायतों के लिये** एक स्वतंत्र लोकपाल त्वरित समाधान सुनिश्चित करने और विश्वास निर्माण में मदद कर सकता है।
- **टियर-2 और टियर-3 शहरों में प्रवेश को बढ़ावा देना:** सरकार टियर-2 और टियर-3 शहरों में विस्तार करने के लिये क्विक कॉमर्स और ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को प्रोत्साहित कर सकती है।
  - **इसे ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी बुनियादी अवसंरचना में** सुधार के लिये **PM गतिशक्ति** जैसी योजनाओं के साथ जोड़ा जा सकता है, जिससे बेहतर लॉजिस्टिक्स कनेक्टिविटी संभव हो सकेगी।
  - छोटे शहरों में विस्तार से समान विकास सुनिश्चित होगा, महानगरों पर दबाव कम होगा और स्थानीय उद्यमशीलता को बढ़ावा मिलेगा।
- **मूल्य निर्धारण और छूट में पारदर्शिता अनिवार्य करना:** अत्यधिक मूल्य निर्धारण संबंधी चिंताओं को दूर करने के लिये, **सरकार को ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों से मूल्य निर्धारण और छूट के पीछे की** कार्यप्रणाली का खुलासा करने की अपेक्षा करनी चाहिये।
  - कंपनियों को स्पष्ट रूप से बताना होगा कि उत्पादों में **छूट किस प्रकार दी जाती है (जैसे, सब्सिडी, खुदरा विक्रेताओं का योगदान)।**
  - इससे निष्पक्ष प्रतिस्पर्द्धा सुनिश्चित होगी और छोटे विक्रेताओं को अस्थिर छूट प्रथाओं से बचाया जा सकेगा।
- **MSME और स्थानीय स्टोर एकीकरण का समर्थन:** ई-कॉमर्स और क्विक कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को **MSME और स्थानीय स्टोरों से अपनी इन्वेंट्री का एक प्रतिशत प्राप्त करने के लिये अनिवार्य किया जा सकता है।**
  - ONDC **(डिजिटल कॉमर्स के लिये खुला नेटवर्क)** कार्यढाँचे का उपयोग छोटे व्यवसायों को संगठित खुदरा पारिस्थितिकी तंत्र में एकीकृत करने के लिये किया जा सकता है।
  - इससे MSME के लिये उचित बाज़ार पहुँच सुनिश्चित होगी और स्थानीय आर्थिक विकास को बढ़ावा मिलेगा।

## निष्कर्ष:

**क्विक कॉमर्स** तत्काल संतुष्टि की मांग को पूरा करके, **नवाचार, रोज़गार और बाज़ार विस्तार के अवसर प्रदान करके भारत के खुदरा परिदृश्य में** क्रांति ला रहा है। हालाँकि, **श्रमिक शोषण, पर्यावरणीय प्रभाव और स्थानीय स्टोर के साथ प्रतिस्पर्द्धा** जैसी चुनौतियों को सावधानीपूर्वक विनियमन की आवश्यकता है। श्रम सुरक्षा, पर्यावरण मानकों और उपभोक्ता अधिकारों को मज़बूत करना सतत् विकास के लिये आवश्यक है। एक केंद्रीकृत नियामक निकाय, मूल्य निर्धारण में पारदर्शिता तथा छोटे शहरों में समान विकास को बढ़ावा देना एक निष्पक्ष और संतुलित क्षेत्र सुनिश्चित कर सकता है।

***??????? ?????? ????????? ???????:***

ई-कॉमर्स के तीव्र विकास, विशेष रूप से क्विक कॉमर्स के उद्भव ने उपभोक्ता व्यवहार में क्रांतिकारी बदलाव किया है, लेकिन साथ ही महत्त्वपूर्ण विनियामक और नैतिक चुनौतियाँ भी उत्पन्न की हैं। चर्चा कीजिये।

## यूपीएससी सिविल सेवा परीक्षा, विगत वर्ष के प्रश्न

**प्रश्न: भारत में कार्य कर रही विदेशी-स्वामित्व की e-वाणिज्य फर्मों के संदर्भ में, निम्नलिखित कथनों में कौन-सा/से सही है/हैं?**

1. अपने प्लेटफार्मों को बाज़ार-स्थान के रूप में प्रस्तुत करने के अतिरिक्त वे स्वयं अपने माल का विक्रय भी कर सकते हैं।
2. वे अपने प्लेटफॉर्मों पर किस अंश तक बड़े विक्रेताओं को स्वीकार कर सकते हैं, यह सीमित है।

**नीचे दिये गए कूट का प्रयोग कर सही उत्तर चुनिये:**

(a) केवल 1
(b) केवल 2
(c) 1 और 2 दोनों
(d) न तो 1, न ही 2

**उत्तर: (b)**

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/rise-of-quick-commerce-in-india