ભારતમાં ઘણી કંપનીઓ 'ડાર્ક પેટર્ન'નો વરવો ખેલ કરતી ઝડપાઈ

તમને ખબર છે દેશમાં નવ એપ્સ ડાર્ક પેટર્નનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકો પાસેથી વધારે રકમ વસૂલતી હતી એટલે સરકારે આ એપ્સને લાખો રૂપિયાનો દંડ ફટકાર્યો છે

ટેક-ટોક

★ આનંદ ગાંધી

સ્પેશિયલ ડિસ્કાઉન્ટ સાથે આપણે વસ્તુઓ લઈએ પણ આપણને ખબર પણ ન પડે એ રીતે અમુક રકમ પડાવી લેવાય તેને ડાર્ક પેટર્ન કહેવાય છે. ડાર્ક પેટર્ન એટલે શરૂઆતમાં તમને ઓછી રકમ બતાવીને આકર્ષે પણ જેવું તમે બુકિંગ કરો કે કોઈને કોઈ રીતે પેમેન્ટ વધી જાય. તમને એમ કહેવામાં આવે કે માત્ર 99 રૂપિયામાં ફલાણી વસ્તુ મેળવો, પછી જ્યારે તમે 99 રૂપિયામાં બુક કરો ત્યારે ઓપ્શન આપ્યા વગર જ જુદી જુદી ફી ઉમેરીને બિલ 200 થઈ ગયું હોય.

ડાર્ક પેટર્નનું બીજું ઉદાહરણ જુઓ, ઓનલાઈન જાહેરાતનો એવો મારો ચાલે કે આપણે એ પ્લેટફોર્મ કે એપ્સ પર જઈએ. ત્યાં ડિસ્કાઉન્ટ ચાલતું હોય પણ તમે માર્ક કર્યું હશે કે આપણને ગમે એવી કોઈ પ્રોડક્ટ્સ એ ડિસ્કાઉન્ટ કિંમતે ન મળે. 50-60% સુધી ડિસ્કાઉન્ટ મળશે એવી જાહેરાત માત્ર ગ્રાહકોને લોભાવવા માટે હોય.

ઈ-કોમર્સ પ્લેટફોર્મ પર પહોંચીએ ત્યારે વાસ્તવિકતા જુદી હોય છે. જેમ જેમ ઈ-કોમર્સ અને સોશિયલ કોમર્સનો ટ્રેન્ડ શરૂ થયો તેમ આ કોન્સેપ્ટ વધારે પ્રસ્તુત બનતો ગયો. ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે

દોરતી આ પેટર્ન આપણને ખબર પણ ન પડે એ રીતે બજારભાવ કરતાં વધુ કિંમત વસૂલી લે છે. આવી પેટર્ન રોકવા આખી દુનિયામાં સરકારી એજન્સી કામ કરે છે. ભારતમાં પણ આવી સ્ટેચ્યુટરી બોડી સેન્ટ્રલ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન ઓથોરિટી કામ કરે છે. હમણાં આ ઓથોરિટીએ કેટલીક એપને પરચો આપ્યો.

કેન્દ્ર સરકારની એજન્સી કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન ઓથોરિટીના ધ્યાનમાં આવ્યું કે ઝેપ્ટો, બુક માય શો, ઈન્ડિગો, ફિઝિક્સવાલા, ફર્સ્ટક્રાય, અનુજ જિંદાલ, ફાર્માઈઝી, સ્પાઈસજેટ, મેકફ્રી - એવી નવ એપ્સ ડાર્ક પેટર્નનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકો પાસેથી વધારે રકમ વસૂલે છે. સરકારની આ એજન્સીએ નવે નવ એપ્સને 20 લાખ રૂપિયાનો દંડ ફટકાર્યો છે.

સીસીપીએના ધ્યાનમાં આવ્યું હતું કે ઝેપ્ટો મેમ્બરશિપના નામે ડાર્ક પેટર્નથી રકમ વસૂલતી હતી. સામાન્ય રીતે મેમ્બરશિપ માટે ગ્રાહકને ઓપ્શન આપવામાં આવે છે પરંતુ ઝેપ્ટોમાં મેમ્બરશિપની રકમ આપોઆપ જોડી દેવામાં આવતી હતી.

તમને યાદ છે બુક માય શોની ચાલાકી? આપણી પાસેથી બુકિંગ વખતે બુકએસ્માઈલ નામથી એક રૂપિયો વસૂલાતો હતો. એમાં વિકલ્પ આપવામાં આવતો ન હતો એ સરકારી એજન્સીના ધ્યાન આવી ગયું.

આવી શંકાસ્પદ ઉઘરાણી કરવાની મેથર્ડને બાસ્કેટ સ્નીચિંગ કહેવામાં આવે છે એટલે કે છેલ્લે બાસ્કેટમાં રકમ ઉમેરીને ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરવામાં આવે છે. એક ખાનગી સર્વે મુજબ બાસ્કેટ સ્નીચિંગનો સૌથી વધુ શિકાર ટીનેજર્સ બને છે. ઓનલાઈન શોપિંગ કે બુકિંગ કરતાં 82 % ટીનેજર્સ બાસ્કેટ સ્નીચિંગનો ભોગ બને છે. એમને ખબર પણ પડતી નથી ને કંપનીઓ કળા કરી જાય છે. ટીનેજર્સને આકર્ષે એવી પ્રોડક્ટમાં આ પ્રકારનું ગતકડું કરવામાં આવે છે. એમાં જાહેરાતો જ એવી બતાવવામાં આવે છે કે ટીનેજર્સ તેને ખરીદવા ઉત્સુક બને છે. પેમેન્ટની પ્રોસેસ સુધી પહોંચે ત્યારે ભાવમાં વધારો ઝીંકાયો હોય પરંતુ પોકેટ મની કે પેરેન્ટ્સના ક્રેડિટ-ડેબિટ કાર્ડમાંથી શોપિંગ કરતાં ટીનેજર્સ બહુ ક્રોસ ચેક કરતાં નથી. ટીનેજર્સની લાઈફસ્ટાઈલ, તેમની નફિકરાઈનો કંપનીઓને ફાયદો મળે છે.

થોડા સમય પહેલાં એડવર્ટાઈઝિંગ સ્ટાન્ડર્ડ કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયાના સર્વેક્ષણમાં ખબર પડી કે 53માંથી 52 એપમાં ડાર્ક પેટર્નથી ગ્રાહકોને લોભાવવામાં આવે છે. એક નહીં તો બીજા પ્રકારે આ બધી એપ્સ ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે ડાર્ક પેટર્ન પ્રયોજે છે. કેબ બુકિંગ, હેલ્થ, ટેક્નોલોજી, મૂવી બુકિંગ, ટિકિટ બુકિંગ જેવા 9 સેક્ટરમાં આ પ્રકારની ડાર્ક પેટર્ન કામ કરતી હોવાનો સર્વેના અહેવાલમાં દાવો થયો હતો.

એમાંય તહેવારો આવે ત્યારે આવી એક્ટિવિટી વધી જતી હોય છે. તમે જો તહેવારોમાં ઓનલાઈન શોપિંગ કરતા હોય તો ચેતી જજો. નહીંતર ડાર્ક પેટર્નનો શિકાર બનતા વાર નહીં લાગે.

હઝાર બર્ક઼ ગિરે લાખ આંધિયાં ઉઠ્ઠેં વો ફૂલ ખિલ કે રહેંગે જો ખિલને વાલે હૈં

- સાહિર લુધિયાનવી

કેફિયત

★ હનીફ મહેરી

હજાર વીજળી પડે, લાખ આંધી આવે, એ ફૂલ ખીલીને રહેશે જે ખીલવા માગે છે. ફૂલોની ખીલતા કોઈ આંધી, કોઈ તોફાન કે કોઈ વંટોળ રોકી શકે નહીં. ગમે તેટલાં તોફાન ઊઠે કે ગમે તેટલી વીજળી(બર્ક) ઓ પડે પરંતુ જે ફૂલના નસીબમાં ખીલવાનું લખ્યું છે તેને કોઈ રોકી શકે નહીં. જ્યાં જ્યાં ફૂલ ખીલે છે ત્યાં મહેક પ્રસરે છે. ઉપવનમાં ફૂલ ખીલે તો જ પતંગિયા આવે. આખા બાગને ફૂલના ખીલવાથી જ મહેક મળે છે. લીલા છોડ પર જ્યારે રંગબેરંગી ફૂલ ખીલે છે ત્યારે બાગની રોનક વધી જાય છે. ફૂલનો રંગ સફેદ હોય તો પણ તેની ફોરમ બાગને મહેકાવી દે છે. દરેક ફૂલની નાજુક પાંદડીઓ આંધી વચ્ચે પણ ટકી રહે છે. ફૂલ એટલે તાજગી. કોઈ પણ પ્રસંગને ફૂલોથી સજાવી શકાય. કોઈને ફૂલ આપો તો પ્રેમનો પ્રસ્તાવ લાગે. ફૂલોથી સ્વાગત થાય. ફૂલો તમને જીવવાનો પેગામ આપે. જ્યારે જ્યારે ફૂલોને ખીલતાં રોકવાના પ્રયાસ થયા છે, તે નિષ્ફળ ગયા છે. ફૂલોને ખીલતાં કોઈ રોકી શકે નહીં. આંધી આવે કે તોફાન આવે જે ફૂલ ખીલવા માગે છે તે ખીલીને રહે છે. આ ફૂલોને જો પ્રતીક તરીકે લઈએ તો કોઈ પણ સ્થિતિ કે વ્યકિત સાથે પણ આ વાત એટલી જ બંધબેસતી લાગે. કોઈ માણસ જો તેના મનથી મક્કમ હોય અને ઈરાદો કરી લે તો એ પોતાના અસ્તિત્વને ટકાવી શકે. કોઈ તોફાન કે અવરોધ તેની સફળતાને રોકી શકે નહીં. તમારું મનોબળ જો પાકું હોય તો તમને કોઈ તાકાત ઝૂકાવી શકે નહીં. તમને કોઈ પ્રગતિ કરતા રોકી શકે નહીં. આંધી કે તોફાન વચ્ચે પણ જે ફૂલને ખીલવું છે તે ખીલી શકતા હોય તો કોઈ પણ વિકટ સ્થિતિમાં માણસ પણ આગળ વધી શકે છે. તમારું ધ્યેય નક્કી કરો. તમારા ધ્યેયને પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રયાસ કરશો તો કુદરત પણ તમને સાથ આપશે. જીવનમાં કંઈક પ્રાપ્ત કરવા માટે વિકટ સ્થિતિનો સામનો કરતા શીખી લેવું જોઈએ.