



तकनीकी

● यह लेख एक महीने से अधिक पुराना है ।

सैकड़ों ऑस्ट्रेलियाई नागरिकों ने गलत तरीके से सोशल मीडिया अकाउंट बंद किए जाने की शिकायत की है, लेकिन लोकपाल मदद नहीं कर पा रहा है।

खातों तक दोबारा पहुंच प्राप्त करने के लिए मदद मांगने वाले लोगों की संख्या लगातार बढ़ रही है, और डिजिटल प्लेटफॉर्म से संबंधित शिकायतों में Google सबसे ऊपर है।

- ऑस्ट्रेलिया की खबरों के नवीनतम अपडेट के लिए हमारे लाइव ब्लॉग को फॉलो करें।
- हमारी ब्रेकिंग न्यूज़ ईमेल, मुफ्त ऐप या दैनिक समाचार पॉडकास्ट प्राप्त करें।

जोश टेलर, प्रौद्योगिकी संवाददाता

बुधवार, 3 दिसंबर 2025, शाम 6:00 बजे (ईएसटी)

अंतिम बार बुधवार, 3 दिसंबर 2025 को 19:10 बजे EST पर संशोधित किया गया।

पिछले ढाई वर्षों में 1,500 से अधिक ऑस्ट्रेलियाई लोगों ने दूरसंचार उद्योग लोकपाल से डिजिटल प्लेटफॉर्मों के बारे में शिकायत की है, जिनमें से एक तिहाई ने गलत तरीके से खाते बंद किए जाने की शिकायत की है।

लेकिन टीआईओ (TIO) - जो मोबाइल फोन सेवा, लैंडलाइन और इंटरनेट सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए जिम्मेदार है - के पास इस बारे में कुछ भी करने की कोई शक्ति नहीं है।

बुधवार को जारी टीआईओ की रिपोर्ट ऑस्ट्रेलिया में सोशल मीडिया पर प्रतिबंध लगने से पहले आई है, जिसके तहत 10 दिसंबर से 16 वर्ष से कम आयु के किशोरों को लगभग 12 सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों से प्रतिबंधित कर दिया जाएगा। संघीय सरकार ने यह निर्धारित किया है कि जिन लोगों को गलती से 16 वर्ष से कम आयु का मान लिया गया है, उनके खातों तक दोबारा पहुंच प्राप्त करने के लिए प्लेटफॉर्मों में त्वरित अपील प्रक्रिया होनी चाहिए।

रिपोर्ट में, सूचना सूचना अधिकारी ने कैरेन का जिक्र किया - जो उनका असली नाम नहीं है - जिनका सोशल मीडिया पर व्यावसायिक पेज उनके व्यक्तिगत खाते से जुड़ा हुआ था। इसका उपयोग विज्ञापन प्रबंधन और ग्राहकों के साथ संवाद करने के लिए किया जाता था।

साइन अप करें: ऑस्ट्रेलिया की ब्रेकिंग न्यूज़ ईमेल के लिए →

बिना किसी पूर्व सूचना के उनका व्यक्तिगत खाता निष्क्रिय कर दिया गया, जिसके परिणामस्वरूप वे व्यावसायिक पृष्ठ के माध्यम से ग्राहकों से संपर्क नहीं कर पाईं। प्रतिबंध हटाने के लिए वे प्लेटफॉर्म से संपर्क भी नहीं कर सकीं क्योंकि प्रतिक्रिया उनके निष्क्रिय खाते पर ही जाती थी।

रिपोर्ट में कहा गया है, "उन्हें उनसे मदद लेने का कोई और रास्ता नहीं सूझा। करेन को अपने व्यवसाय को होने वाले वित्तीय और प्रतिष्ठा संबंधी नुकसान की चिंता थी, इसलिए उन्होंने टीआईओ से संपर्क किया।"

सोशल मीडिया से जुड़ी समस्याओं की शिकायत करने के लिए टीआईओ (TIO) में जाने वाले ग्राहकों की बढ़ती संख्या में से एक कैरेन भी हैं। टीआईओ ने बताया कि 1 जनवरी 2023 से 31 अगस्त 2025 के बीच उपभोक्ताओं ने डिजिटल प्लेटफॉर्म से संबंधित 1,537 शिकायतें दर्ज कराईं। टीआईओ ने यह भी पाया कि 2023 और 2024 के बीच ऐसी शिकायतों में 28.6% की वृद्धि हुई है।

गार्जियन ऑस्ट्रेलिया ने पिछले कुछ महीनों में मेटा प्लेटफॉर्म पर **इसी तरह के अकाउंट बंद किए जाने की घटनाओं पर रिपोर्ट दी है**। अकाउंट एक्सेस से जुड़ी समस्याएं - जिनमें प्लेटफॉर्म द्वारा उपयोगकर्ताओं को ब्लॉक करना या प्रतिबंधित करना शामिल है - दर्ज की गई शिकायतों का 36% हिस्सा थीं।

"हमें ऐसे व्यक्तियों और छोटे व्यवसायों से शिकायतें मिली हैं जिनके खाते सामुदायिक मानकों के कथित उल्लंघन के कारण बिना किसी चेतावनी या स्पष्टीकरण के लॉक कर दिए गए हैं, जिससे उन्हें व्यक्तिगत और वित्तीय नुकसान का खतरा है," टीआईओ ने कहा।

डिजिटल प्लेटफॉर्म से संबंधित शिकायतों में गूगल 18% के साथ शीर्ष पर रहा, उसके बाद कायो/बिंज/फॉक्सटेल स्ट्रीमिंग कंपनी हबल 15% के साथ, एप्पल और माइक्रोसॉफ्ट प्रत्येक 14% शिकायतों के साथ और मेटा (11%) का स्थान रहा।

सूचना और संचार आयोग (TIO) ने पाया कि उसे ये शिकायतें इसलिए मिल रही थीं क्योंकि वे अक्सर दूरसंचार संबंधी समस्याओं से जुड़ी होती थीं - ग्राहकों के लिए यह जानना मुश्किल हो सकता है कि किसी सेवा में समस्या प्लेटफॉर्म के कारण है या इंटरनेट या कनेक्शन की समस्या के कारण।

लोकपाल ने सिफारिश की है कि उसके अधिकार क्षेत्र का विस्तार किया जाए ताकि इसमें डिजिटल प्लेटफॉर्म भी शामिल हो सकें और वे उपभोक्ता शिकायतों का जवाब दे सकें।

"हम ऑस्ट्रेलियाई सरकार से टीआईओ का विस्तार करके उसे संचार लोकपाल बनाने का आह्वान कर रहे हैं," लोकपाल सिंथिया गेबर्ट ने कहा।

"सरकार द्वारा किए गए सुधारों जैसे कि 16 वर्ष से कम उम्र के लोगों के लिए सोशल मीडिया पर प्रतिबंध और डिजिटल देखभाल के कर्तव्य का समर्थन करने के लिए, यह पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण है कि जब डिजिटल प्लेटफॉर्म कुछ गलत करते हैं तो लोगों के पास अपील करने का अधिकार हो।"

उन्होंने कहा कि लोगों को यह बताना दिल दहला देने वाला था कि वे टीआईओ के साथ अपनी समस्याओं का समाधान नहीं कर सकते।

उन्होंने कहा, "जब किसी की टेलीकॉम सेवा बंद हो जाती है, तो हम उपभोक्ता और कंपनी दोनों के साथ मिलकर समस्या का समाधान करते हैं। लेकिन जब कोई गलती से अपने सोशल मीडिया या क्लाउड स्टोरेज अकाउंट से लॉक आउट हो जाता है और प्लेटफॉर्म काम नहीं कर रहा होता है, तो उनके पास कोई दूसरा रास्ता नहीं बचता।"

संबंधित कहानियां



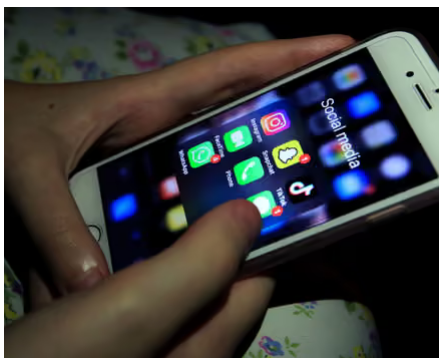
ऑस्ट्रेलिया का सख्त सोशल मीडिया प्रतिबंध अन्य देशों के कानूनों से किस प्रकार भिन्न है?

29 नवंबर 2024



क्या चेहरे की स्कैनिंग तकनीक ऑस्ट्रेलियाई बच्चों को सोशल मीडिया से दूर रख पाएगी? ब्रिटेन के नियामक को इस पर संदेह है।

19 जून 2024



पीटर डटन बच्चों के लिए सोशल मीडिया पर प्रतिबंध लगाना चाहते हैं। लेकिन क्या वास्तविक जीवन के नियम कारगर होंगे?

14 जून 2024 | 328

