भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
(उपभोक्ता मामले विभाग)

उपभोक्ता ममाले विभाग ई-कॉमर्स के संबंध में दिशानिर्देशों के प्रारूप पर हितधारकों से टिप्पणियां प्राप्त करने की तिथि 16 सितंबर, 2019 से बढ़ा कर 31 अक्तूबर, 2019 कर दी है।

2. दिशानिर्देशों के प्रारूप पर मत/टिप्पणियां/सुझाव ई-मेल dscpu-ca@nic.in. द्वारा पर भेजे जाएं।

(जी.सी राउत)
उपसचिव, भारत सरकार
दूरभाष सं. 23389936

प्रारूप

राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्रों को एडवाइजरी : उपभोक्ता संरक्षण के लिए ई-कॉमर्स से संबंधित दिशानिर्देशों के लिए आदर्श ढांचा

इन दिशानिर्देशों को उपभोक्ता संरक्षण, 2019 के लिए ई-कॉमर्स से संबंधित दिशानिर्देश कहा जा सकेगा। इन्हें धोखाधड़ी और अनुचित प्रथाओं को रोकने तथा उपभोक्ताओं के उचित अधिकारों तथा हितों की रक्षा करने के लिए ई-कॉमर्स व्यापार हेतु मार्गदर्शी सिद्धांतों के रूप में जारी किया जा रहा है।

ये दिशानिर्देश, व्यापार से उपभोक्ता ई-कॉमर्स तक लागू होते हैं जिनमें सामान और सेवाएं शामिल होती हैं। इनमें डिजिटल कन्टेंट उत्पाद (इसके बाद इन्हें "वस्तु और सेवाएं" कहा जाएगा) भी शामिल होते हैं।

1. संक्षिप्त नाम और आरंभ :-

(1) इन दिशानिर्देशों को उपभोक्ता संरक्षण, (ई-कॉमर्स) दिशानिर्देश, 2018 कहा जा सकेगा।

(2) ये दिशानिर्देश शासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं :-

(1) इन दिशानिर्देशों में जब तक संदर्भ से अन्य़था अपेक्षित न हो –

क. **"अधिनियम"** से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अभिप्रेत है

ख. **“उपभोक्ता”** का अर्थ वही होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) में दिया गया है

ग. **“ई-कॉमर्स संस्था”** से कंपनी अधिनियम, 1956 या कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत निगमित कंपनी या कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 2 (42) के दायरे में आने वाली विदेशी कंपनी या एफ. इ. एम. ए. 1999 की धारा 2(v)(iii) में यथाउपबंधित भारत का कोई कार्यालय, शाखा या एजेंसी जो भारत से बाहर स्थित किसी व्यक्ति के स्वामित्व या नियंत्रण में हो और जिसमें इलेक्ट्रानिक सेवा प्रदाता या साझेदारी वाली या स्वामित्व वाली फर्म, इनवेन्ट्री या बाजार स्थल मॉडल या दोनों शामिल हों और ई-कॉमर्स व्यापार संचालित करते हो, अभिप्रेत है ;

परंतु शर्त यह है कि “ई-कॉमर्स संस्था” में ऐसी कोई संस्था या व्यापार शामिल नही होगा जो सरकार द्वारा उक्त उद्देश्य से समय समय पर अन्यथा अधिसूचित किया जाए।

घ. **“इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड”** से आंकड़े, रिकॉर्ड या तैयार किए गए आंकड़े, सुरक्षित रखे गए इमेज या ध्वनि, जिन्हें इलेक्ट्रॉनिक रूप में या सूक्ष्म फिल्म के रूप में या कम्प्यूटर जनित सूक्ष्म फिशे के रूप में प्राप्त किया गया हो या भेजा गया हो, अभिप्रेत हैं; (सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के अनुसार)

ङ. **“इलेक्ट्रॉनिक सेवा प्रदाता”** से अभिप्रेत वह व्यक्ति है जो किसी उत्पाद विक्रेता को विज्ञापन या किसी उपभोक्ता को वस्तुएं और सेवाएं बेचने में संलग्न करने योग्य बनाने के लिए उसे प्रौद्योगिकियां उपलब्ध करवाता है या कार्रवाई करता है और इसमें कोई ऑनलाइन बाजार स्थल या ऑनलाइन नीलामी स्थल शामिल होते हैं;

च. **“वस्तुएं”** से ऐसी वस्तुएं अभिप्रेत हैं जिन्हें वस्तु बिक्री अधिनियम, 1930 में परिभाषित किया गया है।

छ. **“ई-कॉमर्स का मालसूची आधारित मॉडल”** से ऐसी ई-कॉमर्स गतिविधि अभिप्रेत है जिसमें वस्तुओं और सेवाओं की सूची की स्वामी ई-कॉमर्स संस्था होती है और इसे उपभोक्ताओं को सीधे बेचा जाता है;

ज. **“सूचना”** में आंकड़े, संदेश, पाठ, तस्वीर, ध्वनि, आवाज, कूट, कम्प्यूटर कार्यक्रम, सॉफ्टवेयर और डेटाबेस या माइक्रोफिल्म या कम्प्यूटर जनित माइक्रो फिशे शामिल होते है; (सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के अनुसार)

झ.**“ई-कॉमर्स का बाजार स्थल मॉडल”** का अर्थ डिजीटल और इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क पर किसी ई-कॉमर्स संस्था द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी प्लेटफार्म उपलब्ध कराना है जो क्रेता और विक्रेता के बीच फैसीलेटर के रूप में काम कर सके;

ञ. **“विक्रेता”** से ऐसा विक्रेता अभिप्रेत है जो वस्तु बिक्री अधिनियम, 1930 में परिभाषित किया गया है और इसमें कोई सेवा प्रदाता भी शामिल होता है;

ट. **“सेवा”** से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में परिभाषित सेवा अभिप्रेत है;

(2) इन दिशानिर्देशों में प्रयोग किए गए और परिभाषित न किए गए परंतु सी पी अधिनियम में परिभाषित किए गए शब्दों और अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो अधिनियम में उनके लिए दिया गया हो।

3. ई-कॉमर्स व्यापार चलाने के लिए सामान्य शर्तें :-

(क) शासकीय राजपत्र में इस अधिसूचना के प्रकाशन के बाद ई-कॉमर्स व्यापार चलाने वाली या चलाने का मंशा रखने वाली प्रत्येक ई-कॉमर्स संस्था ई-कॉमर्स व्यापार चलाने के लिए 90 दिनों के भीतर निम्नलिखित शर्तों का अनुपालन करेगी:

i. यह भारतीय कानूनों के अंतर्गत पंजीकृत विधिक संस्था होगी;

ii. यह, इस विभाग को एक स्व-घोषणा प्रस्तुत करेगी जिसमें इन दिशानिर्देशों के अनुपालन किए जाने का उल्लेख होगा;

iii. प्रोत्साहक या प्रबंधन से जुड़े प्रमुख कार्मिक को पिछले पांच वर्षों के दौरान किसी उचित अधिकारिता वाले न्यायलय द्वारा किसी अपराधिक मामले में कारावास की सजा न दी गई हो;

iv. यह सूचना प्रौद्योगिकी (इन्टरमीडियरीज गाइडलाइन्स) नियम 2011 के प्रावधानों का अनुपालन करेगी;

v. ई-कॉमर्स संस्था द्वारा बिक्री का भुगतान, भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप किया जाए;

vi. वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति करने वाले विक्रेताओं के ब्यौरे, जिसमें उनके व्यापार की पहचान, विधिक नाम, प्रमुख भौगोलिक पता, वेबसाइट का नाम, ई-मेल पता, उनके द्वारा बेचे जाने वाले व्यापार पहचान उत्पाद के प्रमाणन सहित ब्यौरे और उपभोक्ताओं द्वारा उनसे संपर्क किए जाने के तरीके शामिल होंगे, वेबसाइट पर दर्शाए जाएंगे;

4. ई-कॉमर्स संस्था के दायित्व

एक ई-कॉमर्स संस्था निम्नलिखित नहीं करेगी :-

i. वस्तुओं अथवा सेवाओं के मूल्य को प्रत्यक्ष रूप से अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करना और एक स्तरीय गतिविधि क्षेत्र को बनाए रखना।

ii. किसी व्यापार प्रथा को अपनाना जो बिक्री को बढ़ाने के प्रयोजन हेतु हो, किसी भी वस्तु का प्रयोग अथवा आपूर्ति अथवा किसी सेवा के प्रावधान के लिए, अथवा संयुक्त आपूर्ति, किसी अनुचित पद्धति अथवा उस भ्रामक प्रथा को अपनाता है जो उपभोक्ता को उत्पादों और सेवाओं के संबंध में लेन-देन संबंधी निर्णयों को प्रभावित करता हो;

iii. अपने आप को उपभोक्ता के रूप में मिथ्यात्मक रूप से प्रस्तुत करता हो अथवा अपने नाम से वस्तुओं और सेवाओं के बारे में समीक्षाएं पोस्ट करता हो; वस्तुओं तथा सेवाओं की गुणवत्ता अथवा विशेषताओं को गलत रूप से प्रस्तुत करता हो अथवा बढ़ा-चढ़ाकर प्रस्तुत करता हो।

एक ई-कॉमर्स संस्था निम्नलिखित का पालन करेगी ,

i. ई-कॉमर्स संस्था और विक्रेता के बीच वापसी, धनवापसी, वस्तु बदलने, वारंटी/गारंटी, सुपुर्दगी/शिपमेंट, भुगतान का तरीका, शिकायत दूर करने का तरीका आदि के संबंध में संविदा की शर्तों को प्रदर्शित करेगी ताकि उपभोक्ताओं को निर्णयों के बारे में जानकारी मिल सके।

ii. यह सुनिश्चित करेगी कि वस्तओं अथवा सेवाओं के विपणन के लिए विज्ञापन वास्तविक विशेषता, ऐसी वस्तुओं अथवा सेवाओं की सुलभता और प्रयोग की स्थितियों के अनुरूप है;

iii. बिक्री के लिए विज्ञापित की गई वस्तुओं और सेवाओं की सुरक्षा और स्वास्थय देख-रेख संबंधी जानकारी का उल्लेख करना;

iv. भुगतान संबंधी उपलब्ध पद्धतियों ; उन भुगतान संबंधी पद्धतियों , उन पद्धतियों का इस्तेमाल कैसे किया जाए; उन पद्धतियों के अंतरगत नियमित भुगतानों को कैसे रद्द किया जाए और उन भुगतान संबंधी पद्धतियों के लिए प्रयोज्य किसी कीमत तथा चार्ज बैक विकल्पों के संबंध में सूचना प्रदान करना;

v. यह सुनिश्चित करना कि उपभोक्ताओं की वैयक्तिक रूप से अभिज्ञेय सूचना संरक्षित की जाती है और यह कि संग्रहित और भंडारित किए गए ऐसे डाटा तथा सूचना प्रौद्योगिकी (संशोधन) अधिनियम 2008, के उपबंधों के अनुपालन में प्रयोग किया जाता है।

vi. वस्तुओं की वापसी स्वीकार करना यदि वे उल्लिखित सुपुर्दगी समय सीमा से देर से डिलीवर की जाती है अथवा त्रुटिपूर्ण, गलत अथवा नकली उत्पादों की डिलीवरी की जाती है, और/अथवा उन

विशेषताओं के अनुरूप नहीं होती जैसा कि विज्ञापन में दिया गया है;

vii. उपभोक्ताओं के धन वापसी संबंधी स्वीकृत अनुरोधों के सभी भुगतानों को अधिकतम 14 दिन की अवधि में पूरा करना।

viii. यदि ई-कॉमर्स संस्था को उसके मंच से बेचे जा रहे किसी नकली उत्पाद के बारे में उपभोक्ता द्वारा अथवा उसे स्वयं ही जानकारी मिल जाती है अथवा किसी अन्य स्रोत से जानकारी मिलती है और उचित सचेतना के बाद वह संतुष्ट हो जाता है, तो वह विक्रेता को सूचित करेगा और यदि विक्रेता इस आशय का कोई साक्ष्य देने में असमर्थ है कि उत्पाद वास्तविक है तो वह कथित सूची को ले लेगी और उपभोक्ता को उसके बारे में सूचित करेगी

ix. यदि वह अपने बाजार के स्थान से वस्तुओं की अधि-प्रमाणिकता के लिए उत्तरदायित्व लेने का आश्वासन देता है- अथवा वह गारंटी देता है कि वस्तुएं प्रमाणिक है तो उसे अंशदायी अथवा सेकेण्डरी दायित्वों का दोषी माना जाएगा।

5. विक्रेता के दायित्व-

किसी भी विक्रेता के लिए ई-कॉमर्स मंच के माध्यम से अपने उत्पादों अथवा सेवा की बिक्री अथवा उनके विज्ञापन के लिए निम्नलिखित अपेक्षित होंगे:-

(क) ऐसी बिक्री अथवा ऑफर आरंभ करने अथवा उसके लिए अनुरोध करने के उद्देश्य से संबंधित ई-कॉमर्स संस्था से पूर्व लिखित संविदा करेगा;

(ख) संविदात्मक जानकारी प्रदर्शित करने के लिए विधि द्वारा अथवा किसी अन्य अधिदेशित शासन प्रणाली द्वारा प्रदान की जाने वाली

अपेक्षित सभी सूचना प्रदान करेगा और उस शासन प्रणाली के अनुपालन को पर्याप्त माना जाएगा;

(ग) वस्तुओं अथवा सेवाओं के लिए एकल-आंकड़े का कुल और ब्यौरा प्रदर्शित करेगा जिसमें डिलीवरी, डाकव्यय, कर और हेंडलिंग तथा परिवहन प्रभार जैसे सभी अनिवार्य प्रभार शामिल होंगे;

(घ) पूर्व पैकबंद वस्तुओं के लिए विधिक मापविज्ञान (संशोधन) नियमावली, 2017 के अनुसार अपेक्षित अनिवार्य प्रदर्शन का अनुपालन करना;

(ङ) अनिवार्य सुरक्षा तथा स्वास्थ्य देखरेख चेतावनी और शेल्फ लाइफ के संबंध में जानकारी प्रदान करना जो एक उपभोक्ता को बिक्री के किसी भी भौतिक बिंदु पर उपलब्ध होगी;

(च) सुपुर्दगी की उचित शर्तें उपलब्ध कराना अथवा पोत-परिवहन नीति का प्रत्यक्ष रूप से संदर्भ देना।

(छ) बेची गई वस्तुओं और सेवाओं की किसी भी प्रकार की वारंटी/गारंटी बाध्यता के लिए उत्तरदायी होना।

(ज) इसके बारे में अग्रिम होना कि विनिमय, वापसी और धनवापसी की प्रक्रिया का कार्य कैसा है और पोत-परिवहन से वापसी की लागत कौन वहन करता है।

6. उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया-

प्रत्येक ई-कॉमर्स संस्था यह करेगी-

i) अपनी वेबसाइट पर शिकायत अधिकारी का नाम और उसके संपर्क के ब्यौरे तथा उस तंत्र को प्रकाशित करेगी जिसके माध्यम से

प्रयोक्ता उनकी वेबसाइट के माध्यम से प्राप्त किए गए उत्पादों और सेवाओं के बारे में अपनी शिकायतें सूचित कर सकते हैं।

ii) शिकायत अधिकारी शिकायत का निवारण शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक माह के भीतर करेगा।

iii) उपभोक्ताओं को फोन पर, ई-मेल अथवा वेबसाइट पर अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए सुविधा प्रदान करेगी और शिकायत की ट्रेकिंग के लिए शिकायत नम्बर उपलब्ध कराएगी।

iv) उपभोक्ताओं का पारदर्शी और प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करेगी जो वाणिज्य के अन्य रूपों में पेशकश किए गए संरक्षण के स्तर से कम नहीं होगा।

v) शिकायत निवारण की प्रक्रिया में एन.सी.एच के साथ अभिसरण के लिए तंत्र/पद्धति प्रदान करें।