रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-23072020-220661
CG-DL-E-23072020-220661

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 358] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जुलाई 23, 2020/श्रावण 1, 1942
No. 358] NEW DELHI, THURSDAY, JULY 23, 2020/SHRAVANA 1, 1942

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 23 जुलाई, 2020

सा.का.नि. 462(अ).—केंद्रीय सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 101 की उप-धारा (1) के उप-खंड (यछ) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्-

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ — (1)** इन नियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 है।

   (2) ये राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

2. **विस्तार और लागू होना --** (1) केंद्रीय सरकार द्वारा अधिसूचना के माध्यम से अभिव्यक्त रूप से जैसा अन्यथा उपबंधित है, उसके सिवाय, ये नियम निम्नलिखित पर लागू होंगे:

   (क) अंकीय उत्पादों सहित अंकीय या इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क पर लाई गई या बेची गई सभी वस्तुएं और सेवाएं;

   (ख) ई-वाणिज्य के बाजारस्थल और तालिका माडल सहित ई-वाणिज्य के सभी माडल;

   (ग) बहु-प्रणाली एकल ब्रांड फुटकर विक्रेताओं और एकल या बहु रूपविधानों में एकल ब्रांड फुटकर विक्रेताओं सहित ई-वाणिज्य पर सभी फुटकर बिक्री; और

(घ) ई-वाणिज्य के सभी माडलों में सभी प्रकार के अनुचित व्यापारिक व्यवहार।

परंतु ये नियम किसी प्राकृतिक व्यक्ति, जो नियमित या सुनियोजित आधार पर की गई किसी व्यावसायिक या वाणिज्यिक कार्यकलाप का हिस्सा नहीं है, द्वारा व्यक्तिगत क्षमता में किए गए किसी कार्यकलाप के मामले में लागू नहीं होंगे।

(2)) उप-नियम (1) में किसी बात के होते हुए भी, ये नियम किसी ऐसी ई-वाणिज्य इकाई, जो भारत में स्थापित नहीं है किंतु भारत में उपभोक्ताओं को सुनियोजित ढंग से वस्तुओं या सेवाओं की प्रस्थापना करती है, पर लागू होंगे।

3. **परिभाषाएं —**

(1) इन नियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,

(क) **"अधिनियम"** से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) अभिप्रेत है;

(ख) **"ई-वाणिज्य इकाई"** से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो इलेक्ट्रॉनिक कारबार के लिए अंकीय या इलेक्ट्रॉनिक सुविधा या प्लेटफार्म का स्वामित्व रखता है, संचालन करता है या प्रबंधन करता है किंतु इसमें ऐसा विक्रेता शामिल है जो किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई पर अपनी वस्तुओं या सेवाओँ की बिक्री के लिए प्रस्थापना करता है;

(ग) "शिकायत" में अधिनियम और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उल्लंघन के संबंध में किसी ई-वाणिज्य इकाई से की गई कोई शिकायत सम्मिलित है;

(घ) **"जीएसटीआईएन"** से केंद्रीय माल और सेवा कर अधिनियम, 2017 (2017 का 12) में यथाअधीन माल और सेवा कर पहचान संख्या अभिप्रेत है;

(ङ) "सूचना" का वही अर्थ होगा जो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (v) में दिया गया है;

(च) **"तालिका ई-वाणिज्य इकाई"** से ऐसी ई-वाणिज्य इकाई अभिप्रेत है जो वस्तुओं या सेवाओं की तालिका पर स्वामित्व रखती है और ऐसी वस्तुओं या सेवाओं का विक्रय प्रत्यक्ष रूप से उपभोक्ता को करती है और इसमें एकल ब्रांड फुटकर विक्रेता एवं बहु-प्रणाली एकल ब्रांड फुटकर विक्रेता शामिल होंगे;

(छ) "बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई" से ऐसी ई-वाणिज्य इकाई अभिप्रेत है जो क्रेता और विक्रेता के बीच लेन-देन की सुविधा के लिए किसी अंकीय या इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क पर कोई सूचना प्रौद्योगिकी प्लेटफार्म उपलब्ध कराती है;

(ज) "पैन" से आयकर अधिनियम, 1961 (1961 का 43) की धारा 139क में यथाअधीन स्थायी खाता संख्या अभिप्रेत है;

(झ) "प्लेटफार्म" से किसी वेबसाइट या उसके किसी भाग और मोबाइल उपयोजनों सहित उपयोजनों को सम्मिलित करते हुए किसी सॉफ्टवेयर के रूप में कोई ऑनलाइन अंतरापृष्ठ अभिप्रेत है;

(ञ) "श्रेणीकरण" से किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के माध्यम से प्रस्थापना, जैसा की उस इकाई द्वारा प्रस्तुत, व्यवस्थित, प्रकट किया गया हो, की गई वस्तुओँ या सेवाओं, चाहे उन्हें प्रस्तुत करने, व्यवस्थित करने या प्रकट करने के लिए किसी भी तकनीकी माध्यम का उपयोग किया गया हो, को दी गई सापेक्ष विशिष्टता या सुसंगति अभिप्रेत है;

(ट) **"विक्रेता"** से अधिनियम की धारा 2 के खंड (37) के अधीन यथापरिभाषित कोई उत्पाद विक्रेता अभिप्रेत है और इसमें कोई सेवाप्रदाता सम्मिलित हैं;

(ठ) "प्रयोक्ता" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो किसी ई-वाणिज्य इकाई के किसी कम्प्यूटर संसाधन तक पहुंच बनाता है या उसकी सेवा प्राप्त करता है।

(2) उन शब्दों और पदों के, जो इसमें प्रयुक्त हैं, और परिभाषित नहीं हैं, किंतु अधिनियम या सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) या उनके अधीन बनाए गए नियमों में परिभाषित हैं, वही अर्थ होंगे जो उन अधिनियमों या नियमों में हैं।

4. **ई-वाणिज्य इकाईयों के कर्त्तव्य —**

(1) कोई ई-वाणिज्य इकाई:

(क) कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) या कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) के अधीन निगमित कोई कंपनी या कंपनी अधिनियम 2013 (2013 का 18) की धारा 2 के खंड (42) के अधीन समावेशित कोई विदेशी कंपनी या भारत के बाहर के किसी व्यक्ति के स्वामित्वाधीन या नियंत्रणाधीन भारत में स्थित कोई कार्यालय, शाखा या एजेंसी, जैसी की विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 (1999 का 42) की धारा 2 के खंड (v) के उप-खंड (iii) में उपबंधित है; और

(ख) अधिनियम या उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों की अनुपालना सुनिश्चित करने के लिए, किसी नोडल संपर्क व्यक्ति या किसी वैकल्पिक ज्येष्ठ नामनिर्दिष्ट पदाधिकारी, जो भारत का निवासी हो, को नियुक्त करेगी।

(2) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई अपने प्लेटफार्म पर स्पष्ट और सुलभ रीति में निम्नलिखित जानकारी, जो इसके प्रयोक्ताओं को विशिष्ट रूप से प्रदर्शित हो, उपलब्ध कराएगी, अर्थात्:-

(क) ई-वाणिज्य इकाई का विधिक नाम;

(ख) इसके मुख्यालय और सभी शाखाओं के मुख्य भौगोलिक पते;

(ग) इसकी वेबसाइट का नाम और ब्यौरे; और

(घ) संपर्क ब्यौरे जैसे उपभोक्ता सेवा के साथ-साथ शिकायत अधिकारी के ई-मेल का पता, फैक्स, दूरभाष और मोबाइल नम्बर।

(3) कोई भी ई-वाणिज्य इकाई अपने प्लेटफार्म या अन्यथा पर व्यापार के अनुक्रम में कोई अनुचित व्यापारिक व्यवहार नहीं करेगी।

(4) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई भारत से उस संस्था द्वारा साधारणतया प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या को दृष्टिगत रखते हुए एक पर्याप्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी और उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए एक शिकायत अधिकारी की नियुक्ति करेगी और अपने मंच पर ऐसे अधिकारी का नाम, संपर्क ब्यौरे और पदनाम प्रदर्शित करेगी।

(5) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि उप-नियम (4) में निर्दिष्ट शिकायत अधिकारी किसी उपभोक्ता शिकायत की प्राप्ति के अड़तालीस घंटों के भीतर सुनिश्चित करेगा और शिकायत की प्राप्ति की तारीख से एक माह की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करेगा।

(6) जहां कोई ई-वाणिज्य इकाई किन्हीं आयातित वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री के लिए प्रस्थापना करती है, वह उस आयातक, जिससे उसने ऐसी वस्तुओं या सेवाओं का क्रय किया है या जो उनके प्लेटफार्म पर विक्रेता हो सकता है, के नाम और ब्यौरों का उल्लेख करेगी।

(7) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई केंद्रीय सरकार की राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की अभिसरण प्रक्रिया में एक भागीदार बनने का सर्वोत्तम रीति से प्रयास करेगी।

(8) कोई ई-वाणिज्य इकाई उपभोक्ता द्वारा खरीद की पुष्टि किए जाने के पश्चात् यदि वे किसी कारणवश खरीद ऑर्डर को एकतरफा रद्द करते हैं, उनके द्वारा ऑर्डर रद्द करने के लिए रद्दीकरण प्रभार अधिरोपित नहीं करेगी जब तक कि ई-वाणिज्य इकाई द्वारा भी समान प्रभार वहन नहीं किए जाते हैं।

(9) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई उसके प्लेटफार्म पर प्रस्थापना की गई किसी वस्तु या सेवा की खरीद के लिए उपभोक्ता की सहमति मात्र लेखबद्ध करेगी जहां ऐसी सहमति एक स्पष्ट और सकारात्मक कार्रवाई के माध्यम

से अभिव्यक्त की गई है, और कोई भी ऐसी संस्था पूर्व-चिह्नित चेकबॉक्सों सहित स्वतः ऐसी सहमति लेखबद्ध नहीं करेगी।

(10) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई उपभोक्ताओं के स्वीकृत धनराशि वापसी अनुरोधों के संबंध में सभी भुगतान भारतीय रिजर्व बैंक और तत्समय प्रवृत किसी अन्य विधि के अधीन किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा यथाविहित युक्तियुक्त समयावधि के भीतर या लागू विधियों के अधीन विहित रूप से प्रभावी होगी।

(11) कोई भी ई-वाणिज्य इकाई:

(क) उसके प्लेटफार्म पर प्रस्थापना की गई वस्तुओं या सेवाओं की कीमत में ऐसी किसी रीति में घट-बढ़ नहीं करेगी जिससे मौजूदा बाजार परिस्थितियों के संबंध में उपभोक्ताओं पर कोई अनुचित कीमत अधिरोपित करते हुए अनुचित लाभ प्राप्त किया जाए, वस्तु या सेवा की आवश्यक प्रकृति, कोई असाधारण परिस्थिति, जिसमें वस्तु या सेवा की प्रस्थापना की गई है, और किसी अन्य संगत विचार को निर्धारित करने में कि क्या प्रभारित कीमत उचित है;

(ख) समान वर्ग के उपभोक्ताओं के बीच भेदभाव या उपभोक्ता का मनमाना वर्गीकरण नहीं करेगी, जिससे अधिनियम के अधीन उनके अधिकार प्रभावित हों।

5. **बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाईयों के दायित्व —**

(1) कोई बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई, जो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) की धारा 79 की उप-धारा (1) के अधीन दायित्वों से छूट के लाभ की अपेक्षा करती है, सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यवर्ती दिशानिर्देश) नियम, 2011 के उपबंधों सहित उस धारा की उप-धारा (2) और उप-धारा (3) का अनुपालन करेगी।

(2) प्रत्येक बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई विक्रेता से एक वचनपत्र के माध्यम से यह सुनिश्चित करना अपेक्षित करेगी कि उनके प्लेटफार्म पर वस्तुओं या सेवाओं से संबंधित विवरण, चित्र और अन्य सामग्री सही है तथा उस वस्तु या सेवा के प्रदर्शन, प्रकृति, गुणवत्ता, प्रयोजन और अन्य साधारण विशिष्टताओं के अनुरूप हैं।

(3) प्रत्येक बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई अपने प्लेटफार्म पर उपयुक्त स्थान पर स्पष्ट और सुलभ रीति में निम्नलिखित जानकारी, जो इसके प्रयोक्ताओं को विशिष्ट रूप से प्रदर्शित हो, उपलब्ध कराएगी:

(क) वस्तुओँ और सेवाओं की प्रस्थापना करने वाले विक्रेताओं के ब्यौरे जिनमें उनके व्यवसाय, रजिस्ट्रीकृत हो या नहीं, का नाम, उनका भौगोलिक पता, उपभोक्ता सेवा केंद्र का नम्बर, उस विक्रेता की रेटिंग या उसके बारे में अन्य समग्र फीडबैक, और ऐसी कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को खरीद-पूर्व चरण में संसूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक हो।

परंतु कोई बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई, किसी उपभोक्ता द्वारा उसके प्लेटफार्म पर किसी वस्तु या सेवा की खरीद के पश्चात् लिखित रूप में किए गए किसी अनुरोध पर, उस उपभोक्ता को उस विक्रेता, जिससे उस उपभोक्ता ने खरीद की है, के संबंध में उस विक्रेता के मुख्यालय और सभी शाखाओं के मुख्य भौगोलिक पते, उसकी वेबसाइट का नाम और ब्यौरे, उसका ई-मेल पता तथा प्रभावी विवाद समाधान के लिए विक्रेता के साथ संपर्क करने के लिए आवश्यक किसी अन्य सूचना सहित जानकारी उपलब्ध कराएगी।

(ख) दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत के लिए एक टिकट नम्बर, जिसके माध्यम से उपभोक्ता शिकायत की स्थिति का पता लगा सकता है;

(ग) उत्पाद वापसी, धनराशि वापसी, विनिमय, वारंटी और प्रत्याभूति, परिदान और लदाई, भुगतान के तरीके और शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में जानकारी और इस प्रकार की अन्य जानकारी जो उपभोक्ता को संसूचित निर्णय लेने के लिए अपेक्षित हों;

(घ) उपलब्ध भुगतान पद्धति, उन भुगतान पद्धतियों की सुरक्षा, प्रयोक्ताओं द्वारा देय कोई शुल्क या प्रभार, उन पद्धतियों के अधीन नियमित भुगतान को निरस्त करने की प्रक्रिया, प्रभार-वापसी विकल्प, यदि कोई हो, के संबंध में जानकारी और संबंधित भुगतान सेवा प्रदाता से संपर्क संबंधी जानकारी;

(ङ) नियम 6 के उप-नियम (5) के अधीन विक्रेताओं द्वारा इसे उपलब्ध कराई गई सभी जानकारियां; और

(च) मुख्य मापदंडों, जो एकल या सामूहिक रूप से उसके प्लेटफार्म पर वस्तुओं या विक्रेताओं की रैंकिंग के निर्धारण में अत्यंत महत्वपूर्ण हैं, का विवरण और स्पष्ट तथा बोधगम्य भाषा में प्रारूपित किसी सरल और सार्वजनिक रूप से उपलब्ध विवरण के माध्यम से उन मापदंडों के सापेक्षिक महत्व का वर्णन:

(4) प्रत्येक बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई साधारणतया उसके प्लेटफार्म पर विक्रेता के साथ उसके संबंधों को शासित करने वाले उसके निबंधन और शर्तों में किसी विभेदित निरूपण, जो वह समान वर्ग की वस्तुओं या सेवाओं या विक्रेताओं के बीच देती है या दे सकती है, के विवरण को शामिल करेगी।

(5) प्रत्येक बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई ऐसे सभी विक्रेताओं, जो बार-बार ऐसी वस्तुओं या सेवाओं, जिन्हें प्रतिलिप्याधिकार अधिनियम, 1957 (1957 का 14), व्यापार चिह्न अधिनियम, 1999 (1999 का 47) या सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) के अधीन पूर्व में हटा दिया गया है या पूर्व में उन तक पहुंच को निषिद्ध कर दिया गया है, की प्रस्थापना करते हैं, उसके अभिनिर्धारण को सुकर बनाते हुए सुसंगत जानकारी का अभिलेख अनुरक्षित करने के लिए युक्तियुक्त प्रयास करेगी।

परंतु इस उप-नियम के अनुसरण में, ऐसी किसी ई-वाणिज्य इकाई द्वारा उसके प्लेटफार्म से ऐसे विक्रेता की पहुंच को समाप्त करना अपेक्षित नहीं होगा, किंतु वह स्वैच्छिक आधार पर ऐसा कर सकती है।

6. **बाजारस्थल पर विक्रेताओं के कर्त्तव्य – (1)** किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के माध्यम से वस्तुओं या सेवाओं की प्रस्थापना करने वाला कोई भी विक्रेता ई-वाणिज्य इकाई के प्लेटफार्म या अन्यथा पर प्रस्थापना करने के दौरान किसी अनुचित व्यापारिक व्यवहार को नहीं अपनाएगा।

(2) कोई भी विक्रेता अनुचित तरीके से स्वयं को किसी उपभोक्ता के रूप में प्रदर्शित नहीं करेगा और किसी वस्तुओं या सेवाओं या वस्तु या सेवा के गुणों या विशेषताओं के बारे में दुर्व्यपदेशन नहीं करेगा।

(3) किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के माध्यम से वस्तुओं या सेवाओं की प्रस्थापना करने वाला कोई विक्रेता यदि वस्तुएं या सेवाएं यथाविज्ञापित या यथासम्मत विशिष्टताओं या गुणों की नहीं होती हैं या यदि ऐसी वस्तुओं का परिदान उल्लिखित परिदान समयावधि से देरी से किया जाता है तो क्रय की गई या क्रय की जाने के लिए सम्मत वस्तुओं को वापस लेने, या सेवाओं को वापस हटाने या बंद करने से इनकार नहीं करेगा या प्रतिफल, यदि संदत्त किया गया हो, उसकी वापसी के लिए इनकार नहीं करेगा:

परंतु देरी से परिदान के मामले में, यदि ऐसे परिदान में देरी अनिवार्य बाध्यता के कारण हुई थी, तो यह उप-नियम लागू नहीं होगा।

(4) किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के माध्यम से वस्तुओं या सेवाओं की प्रस्थापना करने वाला कोई विक्रेता:

(क) ऐसी बिक्री या प्रस्थापना करने या करने का अनुरोध करने के क्रम में संबंधित ई-वाणिज्य इकाई के साथ पूर्व लिखित संविदा करेगा;

(ख) उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए एक शिकायत अधिकारी नियुक्त करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत अधिकारी किसी उपभोक्ता शिकायत की प्राप्ति के अड़तालीस घंटों के भीतर स्वीकृति करेगा और शिकायत की प्राप्ति की तारीख से एक माह की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करेगा;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि वस्तुओं या सेवाओं के विपणन के विज्ञापन उन वस्तुओं या सेवाओं की वास्तविक विशिष्टताओं, सुलभता और उपयोग परिस्थितियों के अनुरूप हैं;

(घ) ई-वाणिज्य इकाई को अपना विधिक नाम, अपने मुख्यालय और सभी शाखाओं के मुख्य भौगोलिक पते, अपनी वेबसाइट का नाम और ब्यौरे, अपने ई-मेल का पता, उपभोक्ता सेवा केंद्र के ब्यौरे जैसे फैक्स, दूरभाष और मोबाईल नम्बर और अपना जीएसटीआईएन एवं पैन ब्यौरे, जहां लागू हो, उपलब्ध कराएगा।

(5) किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के माध्यम से वस्तुओं या सेवाओं की प्रस्थापना करने वाला कोई विक्रेता ई-वाणिज्य इकाई के प्लेटफार्म या वेबसाईट पर प्रदर्शित किए जाने के लिए निम्नलिखित जानकारी ई-वाणिज्य इकाई को प्रदान करेगा:

(क) विधि द्वारा प्रकट किए जाने के लिए अपेक्षित सभी संविदात्मक जानकारी;

(ख) किसी वस्तु या सेवा के लिए एकल आंकड़े में इसकी कुल कीमत के साथ-साथ सभी अनिवार्य और स्वैच्छिक प्रभारों जैसे कि प्रदायगी प्रभार, डाक एवं प्रबंधन प्रभार, परिवहन प्रभार और लागू कर, यदि लागू हों, को दर्शाते हुए वस्तु या सेवा की विवरणात्मक कीमत;

(ग) लागू विधियों द्वारा उपबंधित सभी अनिवार्य सूचनाएं एवं जानकारी और बिक्री के लिए प्रस्थापना की जा रही वस्तु के उपयोग की समाप्ति की तारीख, जहां लागू हो;

(घ) विक्रेता द्वारा बिक्री के लिए प्रस्थापना की गई वस्तुओं और सेवाओं के बारे में सभी सुसंगत ब्यौरें जिनमें उत्पादन के देश सम्मिलित होंगे, जो उपभोक्ता को खरीद-पूर्व चरण में एक संसूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक हैं;

(ङ) उपभोक्ता शिकायत निवारण या किसी अन्य मामले की सूचना देने के लिए शिकायत अधिकारी का नाम और संपर्क नम्बर, और पदनाम;

(च) आयातक का नाम और ब्यौरे तथा आयातित उत्पादों की प्रामाणिकता और शुद्धता के संबंध में गारंटियां;

(छ) एक स्पष्ट और सुलभ रीति में वापसी पोत परिवहन की लागत के संबंध में जानकारी सहित विनिमय, वापसी और व्यय की वापसी के संदर्भ में सही जानकारी;

(ज) ऐसी वस्तुओं या सेवाओं का परिदान और लदाई से संबंधित सुसंगत ब्यौरे; और

(झ) ऐसी वस्तुओं या सेवाओं पर लागू कोई सुसंगत गारंटियां या प्रत्याभूति।

7. **तालिका ई-वाणिज्य इकाई के कर्त्तव्य और दायित्व :—**

(1) प्रत्येक तालिका ई-वाणिज्य इकाई स्पष्ट और सुलभ रीति में निम्नलिखित जानकारी, जो इसके प्रयोक्ताओं को विशिष्ट रूप से प्रदर्शित हो, उपलब्ध कराएगी:

(क) वापसी, प्रतिदाय, विनिमय, वारंटी और प्रत्याभूति, परिदान और लदाई, भुगतान के तरीके और शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में सही जानकारी और इस प्रकार की अन्य जानकारी जो उपभोक्ता को संसूचित निर्णय लेने के लिए अपेक्षित हों;

(ख) लागू विधियों द्वारा अपेक्षित सभी अनिवार्य सूचनाएं और जानकारी;

(ग) उपलब्ध भुगतान पद्धति, उन भुगतान पद्धतियों की सुरक्षा, प्रयोक्ताओं द्वारा देय कोई शुल्क या प्रभार, उन पद्धतियों के अधीन नियमित भुगतान को निरस्त करने की प्रक्रिया, प्रभार-वापसी विकल्प, यदि कोई हो, के संबंध में जानकारी और संबंधित भुगतान सेवा प्रदाता से संपर्क संबंधी जानकारी;

(घ) विधि द्वारा प्रकट किए जाने के लिए अपेक्षित सभी संविदात्मक जानकारी;

(ङ) किसी वस्तु या सेवा के लिए एकल आंकड़े में इसकी कुल कीमत के साथ-साथ सभी अनिवार्य और स्वैच्छिक प्रभारों जैसे कि प्रदायगी प्रभार, डाक एवं प्रबंधन प्रभार, परिवहन प्रभार और लागू कर, यदि लागू हों, को दर्शाते हुए वस्तु या सेवा की विवरणात्मक कीमत; और

(च) दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत के लिए एक टिकट नम्बर जिसके माध्यम से उपभोक्ता शिकायत की स्थिति का पता लगा सकता है;

(2) कोई भी तालिका ई-वाणिज्य इकाई अनुचित तरीके से स्वयं को किसी उपभोक्ता के रूप में प्रदर्शित नहीं करेगा और किसी वस्तुओं या सेवाओं या वस्तु या सेवा के गुणों या विशेषताओं के बारे में दुर्व्यपदेशन नहीं करेगा।

(3) प्रत्येक तालिका ई-वाणिज्य इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि वस्तुओं या सेवाओं के विपणन के विज्ञापन उन वस्तुओं या सेवाओं की वास्तविक विशिष्टताओं, सुलभता और उपयोग परिस्थितियों के अनुरूप हैं;

(4) कोई तालिका ई-वाणिज्य इकाई यदि वस्तुएं या सेवाएं यथाविज्ञापित या यथासम्मत विशिष्टताओं या गुणों की नहीं होती हैं या यदि ऐसी वस्तुओं का परिदान उल्लिखित परिदान समयावधि से देरी से किया जाता है तो क्रय की गई या क्रय किए जाने के लिए सम्मत वस्तुओं को वापस लेने, या सेवाओं को वापस हटाने या बंद करने से इनकार नहीं करेगा या प्रतिफल, यदि संदत्त किया गया हो, की वापसी के लिए इनकार नहीं करेगा:

परंतु देरी से परिदान के मामले में, यदि ऐसे परिदान में देरी अनिवार्य बाध्यता के कारण हुई थी, तो यह उप-नियम लागू नहीं होगा।

(5) ऐसी कोई तालिका ई-वाणिज्य इकाई, जो उसके द्वारा बिक्री की गई वस्तुओं या सेवाओं की प्रामाणिकता के लिए स्पष्ट या अस्पष्ट रूप से समर्थन करती है या यह गारंटियां देती है कि ऐसी वस्तुएं या सेवाएं प्रामाणिक है, ऐसी वस्तु या सेवा की प्रामाणिकता के संबंध में किसी कार्यवाही में समुचित दायित्व वहन करेगी।

8. **नियमों का उल्लंघन:—** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) के उपबंध इन नियमों के उपबंधों के किसी भी उल्लंघन पर लागू होंगे।

[फा.सं. जे-10/3/2018-सीपीयू]

अमित मेहता, संयुक्त सचिव

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

(Department of Consumer Affairs)

NOTIFICATION

New Delhi, 23rd July, 2020

G.S.R. 462(E).—In exercise of the powers conferred by sub-clause (zg) of sub-section (1) of section 101 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019), the Central Government hereby makes the following rules, namely: -

1. **Short title and commencement. —** (1) These rules may be called the Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020.

(2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. **Scope and Applicability. –** (1) Save as otherwise expressly provided by the Central Government by notification, these rules shall apply to:

(a) all goods and services bought or sold over digital or electronic network including digital products;

(b) all models of e-commerce, including marketplace and inventory models of e-commerce;

(c) all e-commerce retail, including multi-channel single brand retailers and single brand retailers in single or multiple formats; and

(d) all forms of unfair trade practices across all models of e-commerce:

Provided that these rules shall not apply to any activity of a natural person carried out in a personal capacity not being part of any professional or commercial activity undertaken on a regular or systematic basis.

(2) Notwithstanding anything contained in sub-rule (1), these rules shall apply to a e-commerce entity which is not established in India, but systematically offers goods or services to consumers in India.

3. **Definitions. — (**1) In these rules unless the context otherwise requires, —

(a) "Act" means the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019);

(b) "e-commerce entity" means any person who owns, operates or manages digital or electronic facility or platform for electronic commerce, but does not include a seller offering his goods or services for sale on a marketplace e-commerce entity;

(c) "grievance" includes any complaints to an e-commerce entity regarding violations of the provisions of the Act and the rules made thereunder;

(d) "GSTIN" means the Goods and Services Tax Identification Number as under the Central Goods and Services Tax Act, 2017 (12 of 2017);

(e) "information" shall have the same meaning as to it clause (v) of sub-section (1) of section 2 of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000);

(f) "inventory e-commerce entity**"** means an e-commerce entity which owns the inventory of goods or services and sells such goods or services directly to the consumers and shall include single brand retailers and multi-channel single brand retailers;

(g) "marketplace e-commerce entity" means an e-commerce entity which provides an information technology platform on a digital or electronic network to facilitate transactions between buyers and sellers;

(h) **"**PAN" means Permanent Account Number as under section 139A of the Income Tax Act, 1961 (43 of 1961);

(i) "platform" means an online interface in the form of any software including a website or a part thereof and applications including mobile applications;

(j) "ranking" means the relative prominence or relevance given to the goods or services offered through a marketplace e-commerce entity as presented, organised or communicated by such entity, irrespective of the technological means used for such presentation, organisation or communication;

(k) **"**seller" means the product seller as defined in clause (37) of section 2 of the Act and shall include any service provider;

(l) "user" means any person who accesses or avails any computer resource of an e-commerce entity.

(2) The words and expressions used herein and not defined, but defined in the Act or in the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000) or the rules made thereunder shall have the same meaning as respectively assigned to them in those Acts or rules.

4. **Duties of e-commerce entities. ---**

(1) An e-commerce entity shall:

(a) be a company incorporated under the Companies Act, 1956 (1 of 1956) or the Companies Act, 2013 (18 of 2013) or a foreign company covered under clause (42) of section 2 of the Companies Act, 2013 (18 of 2013) or an office, branch or agency outside India owned or controlled by a person resident in India as provided in sub-clause (iii) of clause (v) of section 2 of the Foreign Exchange Management Act, 1999 (42 of 1999); and

(a) appoint a nodal person of contact or an alternate senior designated functionary who is resident in India, to ensure compliance with the provisions of the Act or the rules made thereunder.

(2) Every e-commerce entity shall provide the following information in a clear and accessible manner on its platform, displayed prominently to its users, namely:--

(क) legal name of the e-commerce entity;

(ख) principal geographic address of its headquarters and all branches;

(ग) name and details of its website; and

(घ) contact details like e-mail address, fax, landline and mobile numbers of customer care as well as of grievance officer.

(3) No e-commerce entity shall adopt any unfair trade practice, whether in the course of business on its platform or otherwise.

(4) Every e-commerce entity shall establish an adequate grievance redressal mechanism having regard to the number of grievances ordinarily received by such entity from India, and shall appoint a grievance officer for consumer grievance redressal, and shall display the name, contact details, and designation of such officer on its platform.

(5) Every e-commerce entity shall ensure that the grievance officer referred to in sub-rule (4) acknowledges the receipt of any consumer complaint within forty-eight hours and redresses the complaint within one month from the date of receipt of the complaint.

(6) Where an e-commerce entity offers imported goods or services for sale, it shall mention the name and details of any importer from whom it has purchased such goods or services, or who may be a seller on its platform.

(7) Every e-commerce entity shall endeavour on a best effort basis to become a partner in the convergence process of the National Consumer Helpline of the Central Government.

(8) No e-commerce entity shall impose cancellation charges on consumers cancelling after confirming purchase unless similar charges are also borne by the e- commerce entity, if they cancel the purchase order unilaterally for any reason.

(9) Every e-commerce entity shall only record the consent of a consumer for the purchase of any good or service offered on its platform where such consent is expressed through an explicit and affirmative action, and no such entity shall record such consent automatically, including in the form of pre-ticked checkboxes.

(10) Every e-commerce entity shall effect all payments towards accepted refund requests of the consumers as prescribed by the Reserve Bank of India or any other competent authority under any law for the time being in force, within a reasonable period of time, or as prescribed under applicable laws.

(11) No e-commerce entity shall--

(a) manipulate the price of the goods or services offered on its platform in such a manner as to gain unreasonable profit by imposing on consumers any unjustified price having regard to the prevailing market conditions, the essential nature of the good or service, any extraordinary circumstances under which the good or service is offered, and any other relevant consideration in determining whether the price charged is justified;

(b) discriminate between consumers of the same class or make any arbitrary classification of consumers affecting their rights under the Act.

5. **Liabilities of marketplace e-commerce entities. –** (1) A marketplace e-commerce entity which seeks to avail the exemption from liability under sub-section (1) of section 79 of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000) shall comply with sub-sections (2) and (3) of that section, including the provisions of the Information Technology (Intermediary Guidelines) Rules, 2011.

(2) Every marketplace e-commerce entity shall require sellers through an undertaking to ensure that descriptions, images, and other content pertaining to goods or services on their platform is accurate and corresponds directly with the appearance, nature, quality, purpose and other general features of such good or service.

(3) Every marketplace e-commerce entity shall provide the following information in a clear and accessible manner, displayed prominently to its users at the appropriate place on its platform:

(a) details about the sellers offering goods and services, including the name of their business, whether registered or not, their geographic address,customer care number, any rating or other aggregated feedback about such seller, and any other information necessary for enabling consumers to make informed decisions at the pre-purchase stage:

Provided that a marketplace e-commerce entity shall, on a request in writing made by a consumer after the purchase of any goods or services on its platform by such consumer, provide him with information regarding the seller from which such consumer has made such purchase, including the principal geographic address of its headquarters and all branches, name and details of its website, its email address and any other information necessary for communication with the seller for effective dispute resolution;

(b) a ticket number for each complaint lodged through which the consumer can track the status of the complaint;

(c) information relating to return, refund, exchange, warranty and guarantee, delivery and shipment, modes of payment, and grievance redressal mechanism, and any other similar information which may be required by consumers to make informed decisions;

(d) information on available payment methods, the security of those payment methods, any fees or charges payable by users, the procedure to cancel regular payments under those methods, charge-back options, if any, and the contact information of the relevant payment service provider;

(ङ) all information provided to it by sellers under sub-rule (5) of rule 6; and

(च) an explanation of the main parameters which, individually or collectively, are most significant in determining the ranking of goods or sellers on its platform and the relative importance of those main parameters through an easily and publicly available description drafted in plain and intelligible language.

(4) Every marketplace e-commerce entity shall include in its terms and conditions generally governing its relationship with sellers on its platform, a description of any differentiated treatment which it gives or might give between goods or services or sellers of the same category.

(5) Every marketplace e-commerce entity shall take reasonable efforts to maintain a record of relevant information allowing for the identification of all sellers who have repeatedly offered goods or services that have previously been removed or access to which has previously been disabled under the Copyright Act, 1957 (14 of 1957), the Trade Marks Act, 1999 (47 of 1999) or the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000):

Provided that no such e-commerce entity shall be required to terminate the access of such seller to its platform pursuant to this sub-rule but may do so on a voluntary basis.

6. **Duties of sellers on marketplace. –** (1) No seller offering goods or services through a marketplace e-commerce entity shall adopt any unfair trade practice whether in the course of the offer on the e-commerce entity's platform or otherwise.

(2) No such seller shall falsely represent itself as a consumer and post reviews about goods or services or misrepresent the quality or the features of any goods or services.

(3) No seller offering goods or services through a marketplace e-commerce entity shall refuse to take back goods, or withdraw or discontinue services purchased or agreed to be purchased, or refuse to refund consideration, if paid, if such goods or services are defective, deficient or spurious, or if the goods or services are not of the characteristics or features as advertised or as agreed to, or if such goods or services are delivered late from the stated delivery schedule:

Provided that in the case of late delivery, this sub-rule shall not be applied if such late delivery was due to force majeure.

(4) Any seller offering goods or services through a marketplace e-commerce entity shall:

(a) have a prior written contract with the respective e-commerce entity in order to undertake or solicit such sale or offer;

(b) appoint a grievance officer for consumer grievance redressal and ensure that the grievance officer acknowledges the receipt of any consumer complaint within forty-eight hours and redresses the complaint within one month from the date of receipt of the complaint;

(c) ensure that the advertisements for marketing of goods or services are consistent with the actual characteristics, access and usage conditions of such goods or services.

(d) provide to the e-commerce entity its legal name, principal geographic address of its headquarters and all branches, the name and details of its website, its e-mail address, customer care contact details such as fax, landline, and mobile numbers and where applicable, its GSTIN and PAN details.

(5) Any seller offering goods or services through a marketplace e-commerce entity shall provide the following information to the e-commerce entity to be displayed on its platform or website:

(a) all contractual information required to be disclosed by law;

(b) total price in single figure of any good or service, along with the breakup price for the good or service, showing all the compulsory and voluntary charges such as delivery charges, postage and handling charges, conveyance charges and the applicable tax, as applicable;

(c) all mandatory notices and information provided by applicable laws, and the expiry date of the good being offered for sale, where applicable;

(d) all relevant details about the goods and services offered for sale by the seller including country of origin which are necessary for enabling the consumer to make an informed decision at the pre-purchase stage;

(e) the name and contact numbers, and designation of the grievance officer for consumer grievance redressal or for reporting any other matter;

(f) name and details of importer, and guarantees related to the authenticity or genuineness of the imported products;

(g) accurate information related to terms of exchange, returns, and refund including information related to costs of return shipping in a clear and accessible manner;

(h) relevant details related to delivery and shipment of such goods or services; and

(i) any relevant guarantees or warranties applicable to such goods or services.

7. **Duties and liabilities of inventory e-commerce entities: -**

(1) Every inventory e-commerce entity shall provide the following information in a clear and accessible manner, displayed prominently to its users:

(a) accurate information related to return, refund, exchange, warranty and guarantee, delivery and shipment, cost of return shipping, mode of payments, grievance redressal mechanism, and any other similar information which may be required by consumers to make informed decisions;

(b) all mandatory notices and information required by applicable laws;

(c) information on available payment methods, the security of those payment methods, the procedure to cancel regular payments under those methods, any fees or charges payable by users, charge back options, if any, and the contact information of the relevant payment service provider;

(d) all contractual information required to be disclosed by law;

(e) total price in single figure of any good or service along with the breakup price for the good or service, showing all the compulsory and voluntary charges, such as delivery charges, postage and handling charges, conveyance charges and the applicable tax; and

(f) a ticket number for each complaint lodged, through which the consumer can track the status of their complaint.

(2) No inventory e-commerce entity shall falsely represent itself as a consumer and post reviews about goods and services or misrepresent the quality or the features of any goods or services.

(3) Every inventory e-commerce entity shall ensure that the advertisements for marketing of goods or services are consistent with the actual characteristics, access and usage conditions of such goods or services;

(4) No inventory e-commerce entity shall refuse to take back goods, or withdraw or discontinue services purchased or agreed to be purchased, or refuse to refund consideration, if paid, if such goods or services are defective, deficient spurious, or if the goods or services are not of the characteristics or features as advertised or as agreed to, or if such goods or services are delivered late from the stated delivery schedule:

Provided that in the case of late delivery, this sub rule shall not apply if such late delivery was due to force majeure.

(5) Any inventory e-commerce entity which explicitly or implicitly vouches for the authenticity of the goods or services sold by it, or guarantees that such goods or services are authentic, shall bear appropriate liability in any action related to the authenticity of such good or service.

8. **Contravention of rules**. — The provisions of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019) shall apply for any violation of the provisions of these rules.

[F. No. J-10/3/2018-CPU]

AMIT MEHTA, Jt. Secy.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.
MANOJ KUMAR VERMA
Digitally signed by MANOJ KUMAR VERMA
Date: 2020.07.23 22:00:30 +05'30'