



ई-कॉमर्स के विशेष संदर्भ में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का नया आयाम, विकास एवं जागरूकता

रविकांत

असिस्टेंट प्रोफेसर

नॉर्थ इंडिया कॉलेज ऑफ लॉ

शोध सार: उपभोक्ता संरक्षण विकास एवं जागरूकता के इस शोध-पत्र में उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित विधि के विकास एवं उनके संबंध में विशेष तथ्यों को उजागर करने का प्रयास किया गया है। उपभोक्ता एवं विक्रेताओं के मध्य होने वाले क्रय-विक्रय को लेकर *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019* में प्रावधानों का उल्लेख विशेषकर ई-कॉमर्स से संबंधित प्रावधानों को भी उजागर किया गया है। इस शोध-पत्र में ई-कॉमर्स नियमावली के अंतर्गत ई-वाणिज्य इकाइयों के कर्तव्यों को भी शामिल किया गया है। इसके अतिरिक्त उपभोक्ता मामलों विभाग के द्वारा प्रस्तुत मामलों का भी उल्लेख किया गया है। शोध-पत्र में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की विफलताओं तथा *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019* के आने के कारणों का भी उल्लेख करने का प्रयास किया गया है एवं 2019 के अधिनियम की प्रमुख विशेषताएं एवं उद्देश्य का भी संक्षिप्त वर्णन किया गया है।

मूलशब्द: जागरूकता, ई-कॉमर्स, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, विकास, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019, उपभोक्ता, संरक्षण

प्रस्तावना

उपभोक्ता संरक्षण मात्र वर्तमान पृष्ठभूमि न होकर मानव सभ्यता के विकास से स्थापित विभिन्न कालानुक्रम में विकास-उन्मुख एवं अनेक आधारों पर चर्चा का विषय रहा है। उपभोक्ता संरक्षण हेतु राज्य प्राचीन काल से ही वस्तु की शुद्धता, पूर्णता एवं मानकों को मुख्य आधार मानकर व्यापारियों या विक्रेताओं पर शिकंजा कसते आए हैं। जो कोई भी ऐसा कार्य है जिससे उपभोक्ता के हितों का हनन होता है वह पहले से ही अपराध का विषय समझा जाता है। भारतीय परिपेक्ष में प्राचीन भारत में शासक मिलावट, अशुद्धता व मानकों का पूरा न होने पर ऐसे लोगों को दंडित करते थे।

मध्यकाल में भारतीय इतिहास की चर्चा करें तो उपभोक्ताओं के हितों के लिए बाजार पर नियंत्रण रखने संबंधी अनेक व्यवस्थाएं की गई जिसमें "दीवान-ए-रियासत" भी एक महत्वपूर्ण व्यवस्था थी।

इसी क्रम में ब्रिटिश शासन काल में भी इस विषय को गंभीरता से लिया गया और प्रत्यक्ष एवं परोक्ष रूप से उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण किया जैसे भारतीय दंड संहिता, 1860 में उपभोक्ता या लोकहित को ध्यान में रखते हुए अनेक उपबंध किए गए इसमें प्रमुखतः अध्याय 12, अध्याय 13, अध्याय 14 है।

तत्पश्चात स्वतंत्रता प्राप्ति के पश्चात इस क्षेत्र में उत्तरोत्तर विकास हुआ और मानक निर्धारण तुल्य इंडियन स्टैंडर्ड इंस्टिट्यूशन (सर्टिफिकेशन मार्क) अधिनियम, 1952 जिसका नया प्रारूप ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड अधिनियम, 2016 पारित किया गया। खाद्य अपमिश्रण से संबंधित खाद्य अपमिश्रण अधिनियम, 1954 जिस का नया संस्करण खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम, 2006 तथा ऐसे ही अनेक अधिनियम, नियम आदि पारित की गई।

इसी विकास अनुक्रम में बीसवीं शताब्दी के अंत में सबसे महत्वपूर्ण अधिनियम *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986* पारित किया गया जिसमें उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षित करने के लिए नया आयाम प्रदान किया और इसने समस्त उपभोक्ताओं में जागरूकता के एक नए विषय की शुरुआत की।

वर्तमान 21वीं शताब्दी तकनीकी और प्रौद्योगिकी से उद्भूत आभासी दुनिया में कंप्यूटरीकरण एवं डिजिटलक्रांति के कारण ऑनलाइन व्यापार एवं खरीदारी को एक नया आयाम मिला है जिसे ई-वाणिज्य या ई-कॉमर्स के नाम से जाना जाता है वैश्वीकरण के इस दौर में ई-वाणिज्य खरीदारी के हिसाब से सुगम और आसान तरीका है। वर्तमान में कोविड-19 बीमारी के चलते इस क्षेत्र में काफी विकास हुआ है और इसका विस्तार भी हुआ है क्योंकि इस समय कोविड-19 की तीसरी लहर संचरण में है जिसके कारण लोगों को एक स्थान पर ही बंधनयुक्त रहना पड़ रहा है जिसके कारण इस क्षेत्र को काफी बढ़ावा मिला है और अधिकांश लोग इससे खरीदारी करना पसंद कर रहे हैं।

अध्ययन का उद्देश्य

इस प्रपत्र का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का नया आयाम के माध्यम से ई-कॉमर्स के विकास एवं जागरूकता के विषय को उजागर करना है जिसमें प्राथमिक और गौण आँकड़ों का गुणात्मक तथा मात्रात्मक रूप से विश्लेषण किया गया जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से इस अध्ययन से संबंधित है। प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार है:—

- उपभोक्ता संरक्षण के विषय में जानकारी देना
- प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से प्रवर्तित उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित विधियों की जानकारी देना
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उल्लंघन में विशेषकर ई-कॉमर्स से संबंधित विगत वर्षों के मामलों को उजागर करना
- उपभोक्तावादों के निस्तारण संबंधी मामलों की जानकारी देना
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के संबंध में जानकारी देना
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत ई-कॉमर्स नियमावली के संबंध में जानकारी देना

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 उपभोक्ताओं को संरक्षित करने के लिए भारत में पहला प्रत्यक्ष अधिनियम था इस अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध अभिकरण के रूप में जिला फोरम, राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग का निर्माण किया गया था। हालांकि उस समय व्यापारी वर्ग की तरफ से यह विवाद तथा आपत्ति उठाई गई कि यह अधिनियम उनके संवैधानिक अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डालता है किंतु इस संबंध में उच्चतम न्यायालय ने अपना मत स्पष्ट करते हुए *चरण सिंह बनाम हीलिंग टच हॉस्पिटल (2000) 7 एस सी सी 668* तथा *मैसर्स नेशनल सीड्स कॉरपोरेशन बनाम मधुसुधन रेड्डी, ए आई आर 2012 एस सी 1160* में स्पष्ट किया कि इस अधिनियम का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षण प्रदान करना है। हालांकि *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में 2002, 2004, 2005 तथा 2006* में संशोधन किए गए जिससे इसका प्रवर्तन प्रभावी रूप से हो सके। किंतु वर्तमान स्थिति को देखते हुए यह अधिनियम उपभोक्ता संरक्षण उद्देश्यों को प्राप्त नहीं कर पा रहा था।

प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से उपभोक्ताओं को संरक्षण देने के लिए *भारतीय दंड संहिता, 1860* के अध्याय-12 जो सिक्कों तथा सरकारी स्टांप से संबंधित अपराधों के विषय में धारा 230-263 तक प्रावधानित है। संहिता का अध्याय-13 जो बांटो और मापों से संबंधित अपराधों के विषय में है इससे संबंधित धाराएं 264 से धारा 267 तक के प्रावधानित है। इसी प्रकार अध्याय-14 लोक स्वास्थ्य, क्षेम, सुविधा शिष्टता और सदाचार पर प्रभाव डालने वाले अपराधों के विषय में प्रावधान करता है जो धारा 268 से 294A तक प्रावधानित है।

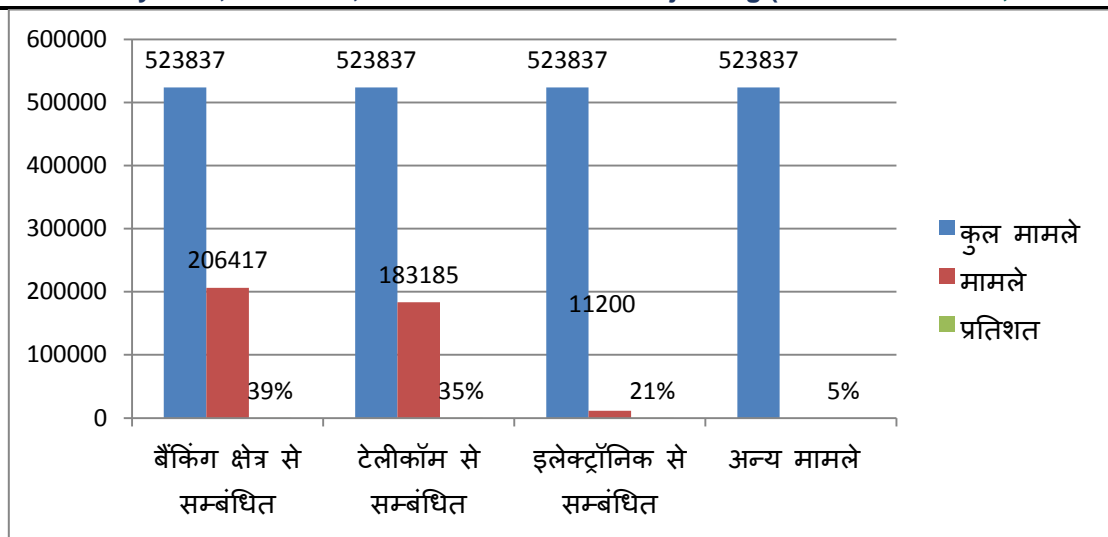
इन सभी उपरोक्त प्रावधानों में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपभोक्ताओं के संरक्षण की बात कही गई है क्योंकि भारतीय दंड संहिता राज्य के विरुद्ध अपराध के विषय में प्रावधान करता है और यह कहीं न कहीं उपभोक्ताओं को भी संरक्षित करता है क्योंकि सिक्कों, सरकारी स्टांप से संबंधित किए गए कूटकरण या अपराध, बांटो और मापों से संबंधित किए गए अपराध उपभोक्ताओं को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करते हैं। इसी संबंध में अध्याय 14 विक्रय के लिए खाद्य पदार्थ में अपमिश्रण को अपराध की श्रेणी में ला देता है।

इसी क्रम में उपभोक्ताओं को संरक्षित करने और वस्तुओं को मानक के अनुरूप करने के लिए 1947 में भारतीय मानक संस्थान को स्थापित किया गया था जो वस्तुओं पर आई एस आई (ISI) प्रमाण के माध्यम से उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षित करने की सुविधा प्रदान करता था। इस संदर्भ में *इंडियन स्टैंडर्ड इंस्टिट्यूशन (सर्टिफिकेशन मार्क्स) अधिनियम, 1952* पारित किया गया तथा इसके सहवर्ती के रूप में अन्य विधि *ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड्स, 1986* लागू किया गया जिसने इंडियन स्टैंडर्ड इंस्टिट्यूशन (सर्टिफिकेशन मार्क्स) अधिनियम का स्थान लिया तथा इस संबंध में 20 मार्च सन 2016 को नया बीआईएस एक्ट पारित हुआ।

टाइम्स ऑफ इंडिया में छपी रिपोर्ट के अनुसार भारत में 330 मिलियन लोग ही भारत में ऑनलाइन खरीदारी करते हैं जो भारतीय जनसंख्या का लगभग 25 प्रतिशत मात्र है जबकि भारत में अंतरजाल उपयोगकर्ता में जनसंख्या का लगभग 40 प्रतिशत है जो विश्व के अनेक देशों से बहुत कम है। यदि अमेरिका और फ्रांस की बात की जाए तो यहां यह आंकड़ा 80 से 85 प्रतिशत तक का है।

यदि ई-वाणिज्य से संबंधित मामलों को देखा जाए तो द प्रिंट में छपी उपभोक्ता मामले विभाग की एक रिपोर्ट के अनुसार अप्रैल 2017 से फरवरी 2021 तक के ग्रीवेंस रिड्रेसल सिस्टम के अनुसार 523837 शिकायतें दर्ज हुईं जो सभी मामलों की 22 प्रतिशत है। इसके अंतर्गत 523837 शिकायतों का विवरण इस प्रकार है। ई-वाणिज्य से संबंधित उपरोक्त शिकायतें विभिन्न क्षेत्रों से हैं जिनका वर्णन इस प्रकार है—

तलिका -1 ई-वाणिज्य से संबंधित विभिन्न क्षेत्रों की शिकायतें



किंतु एनसीडीआरसी की रिपोर्ट (31-08-2021) के अनुसार यह संतोषजनक है कि शिकायतों के निस्तारण में राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग तथा जिला आयोग ने तत्परता दिखाई और लगभग 89 प्रतिशत मामलों का निस्तारण किया-

तलिका -1 एनसीडीआरसी की रिपोर्ट (31-08-2021) के अनुसार मामलों का निस्तारण

I. No.	Name of Agency	Cases filed since inception	Cases disposed of since inception	Cases Pending	% of total Disposal	Remarks
1	National Commission	138676	116508	22168	84.01%	
2	State Commissions	874562	755863	118699	86.43%	
3	District Commissions	4472029	4057971	414058	90.74%	
	TOTAL	5485267	4930342	554925	89.88%	

इस व्यवस्था को मजबूत करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के स्थान पर नया "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019" लाया गया जो 20 जुलाई 2020 को प्रभावी हुआ जिसमें उपभोक्ता संरक्षण परिषद, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण, मध्यस्थता, ई-वाणिज्य संबंधी नियम, प्रत्यक्ष बिक्री संबंधी नियम आदि के द्वारा विवाद निपटान प्रक्रिया को भी आसान बनाया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के मुख्य उद्देश्य -

- उपभोक्ता के हितों को संरक्षित करना
- उपभोक्ताओं के विवादों का यथाशीघ्र निपटारा करना
- अधिनियम के द्वारा प्रभावी प्रशासन को बनाए रखना
- अनुषांगिक विषय से संबंधित उपबंध जैसे ई-कॉमर्स

यदि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की बात की जाए तो इसकी कुछ महत्वपूर्ण विशेषताएं जिसके अंतर्गत कुछ चीजों को बढ़ावा दिया गया है जैसे-

- वादों का इलेक्ट्रॉनिक रूप में दर्ज किया जाना
- वीडियो कांफ्रेंस के जरिए मामलों की सुनवाई
- मध्यस्था द्वारा निपटाने का प्रावधान
- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का गठन
- ई-कॉमर्स संबंधी नियमावली का निर्माण

नए अधिनियम की आवश्यकता का कारण वर्तमान में जिस प्रकार से ई-कॉमर्स के द्वारा व्यापार बढ़ रहा है जिसके चलते ई-कॉमर्स संबंधित नियमों की आवश्यकता भी अधिक थी। सन 1986 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में ई-कॉमर्स को लेकर के कोई प्रावधान नहीं था। जिला फोरम, राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग के अतिरिक्त कोई अन्य नियामक प्राधिकरण नहीं था किंतु नए अधिनियम *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019* के द्वारा जिला आयोग, राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग के अतिरिक्त आयोग के मामलों पर नजर रखने के लिए *केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण अधिकरण* का निर्माण किया गया है जिसका प्रावधान *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019* की धारा 10 में किया गया है। बिंदुवार अध्ययन से नए अधिनियम को लाने के कारणों को जानेंगे—

- मामलों के निस्तारण में हो रही देरी को ध्यान में रखते हुए इस अधिनियम का निर्माण किया गया
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के विभिन्न उपबंधों के प्रशासन से संबंधित बाधाओं को दूर करना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 का लक्ष्य है
- माल और सेवा के बाजार में परिवर्तन होना है जैसे प्रोडक्शन, खरीदना और बेचना इनमें तेजी से परिवर्तन हुआ है जिसके लिए इस अधिनियम का लाना आवश्यक था
- अंतरराष्ट्रीय बाजार में तीव्र परिवर्तन होना
- ई-वाणिज्य का तेजी से विकास होना
- उपभोक्ताओं के समक्ष नए विकल्प और अवसर की प्राप्ति जैसे ई-वाणिज्य से जुड़ा ऑनलाइन माल या सेवा प्राप्त करना
- नए प्रकारों के अनुचित व्यापार एवं व्यवहार को नियंत्रित करना
- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण अधिकरण को एक नियामक के तौर पर बनाना
- मध्यस्था के प्रावधान
- धन संबंधी क्षेत्राधिकार में वृद्धि

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 का मुख्य बिंदु ई-कॉमर्स मध्यस्थता और केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण अधिकरण को लेकर ही है क्योंकि वर्तमान परिदृश्य को लेकर के ऑनलाइन माल या सेवा प्रदाता कंपनियों या प्लेटफार्म के लिए कोई नियम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में नहीं था।

ई-वाणिज्य के क्षेत्र में हो रहे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उल्लंघन को रोकने के लिए तथा उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण में भारत सरकार द्वारा *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019* की धारा 101 उपधारा (1) के उपखण्ड (यछ) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए ई-वाणिज्य के लिए नियमावली बनाई गई जिससे वर्तमान एवं आने वाले समय में ई-कॉमर्स संबंधी विवादों के मामले में बढ़ोतरी को नियंत्रित किया जा सके।

उपभोक्ता संरक्षण ई-वाणिज्य नियम, 2020 की धारा 4 के अधीन ई-वाणिज्य इकाई के कर्तव्य प्रावधानित है इसमें से कुछ महत्वपूर्ण कर्तव्य इस प्रकार हैं

- कंपनी अधिनियम के अधीन समावेशित कोई विदेशी कंपनी या भारत के बाहरी किसी व्यक्ति के स्वामित्वाधीन या नियंत्रणाधीन भारत में स्थित किसी कार्यालय, शाखा या एजेंसी आदि में ज्येष्ठ नाम निर्दिष्ट पदाधिकारी भारत के निवासी नियुक्त किया जाएगा
- ई-वाणिज्य इकाई अपने प्लेटफार्म पर स्पष्ट, सुलभ रीति में इकाई का विधिक नाम, मुख्यालय और सभी शाखाओं के भौगोलिक पता, वेबसाइट का नाम और विवरण, शिकायत अधिकारी के ईमेल, फ़ैक्स, मोबाइल नंबर आदि को उपलब्ध कराएंगे
- ई-वाणिज्य इकाई व्यापार के अनुक्रम में अनुचित व्यापारिक व्यवहार नहीं करेगी
- प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई शिकायत संख्याओं को दृष्टिगत रखते हुए शिकायत तंत्र की स्थापना एवं शिकायत अधिकारी की नियुक्ति करेगी
- शिकायत अधिकारी को उपभोक्ता की शिकायत का निवारण एक माह की अवधि में करेगा
- उपभोक्ता द्वारा खरीद की पुष्टि किए जाने के पश्चात यदि किसी कारणवश उपभोक्ता आर्डर को रद्द कर देता है तो रद्दीकरण का प्रभार तब तक आरोपित नहीं किया जाएगा जब तक ई-वाणिज्य इकाई द्वारा समान प्रभार वहन नहीं किया जाता है
- इसी प्रकार ई-कॉमर्स नियमावली की धारा 5 में बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाईयों के दायित्वों तथा धारा 6 में बाजारस्थल पर विक्रेताओं के कर्तव्य का भी उल्लेख किया गया है।

जिस तरह से वर्तमान समय में डिजिटल क्रांति एवं कंप्यूटरीकरण को बढ़ावा और ऑनलाइन कार्य पर भी अधिक ध्यान दिया जा रहा है तो इससे संभव है कि मामलों में बढ़ोतरी होना तय है यद्यपि एक रिपोर्ट के अनुसार लगभग भारत में उपभोक्ता कानून के उल्लंघन को लेकर 70000 मामले हर रोज दर्ज होते हैं और जब ई-कॉमर्स का प्रयोग करने वाले की संख्या दिन प्रतिदिन बढ़ती रहेगी तो इस संबंध

में मामलों को मामलों में भी बढ़ोतरी होती रहेगी तो भविष्य में आने वाली इन समस्याओं से बचने के लिए एवं समय रहते इनका निस्तारण करने के लिए इस ओर ध्यान देना अति आवश्यक हो जाता है जिससे हम आभासी दुनिया में सुरक्षित रूप से प्रवेश कर सकें।

सुझाव

- इसके लिए कंप्यूटर तथा इंटरनेट माध्यम को और अधिक सुरक्षित करना होगा,
- नियमों और कानूनों को अनदेखा न करके उनका पालन करना—कराना होगा,
- इससे संबंधित विधियों का उल्लंघन करने वालों को कठोर दंड दिया जाना आवश्यक है
- ऐसे मामलों में पारदर्शिता और स्पष्टता का होना आवश्यक है
- भ्रामक विज्ञापनों के संचालकों पर कठोर कार्यवाही होना भी आवश्यक है

उपसंहार

इस अध्ययन से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि वर्तमान परिदृश्य को ध्यान में रखते हुए “उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986” में महत्वपूर्ण बदलाव करके “उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019” एक नया अधिनियम बनाया गया और इसके साथ ही ई-कॉमर्स के लिए बनाई गई नियमावली को भी स्पष्ट किया है जिसके चलते मामलों के निस्तारण में वृहद तौर पर बदलाव पाया गया और अनुमान है कि आने वाले मामलों का यथाशीघ्र व पारदर्शिता के साथ निपटा होता रहेगा जिसमें सहायक के रूप में पर्याप्त विधिक शक्ति तथा सरकार की मंशा भी अपेक्षित है किंतु उपभोक्ता संरक्षण विधियों के विकास के साथ—साथ अंतरजाल, साइबर तंत्र तथा साइबर विधियों को भी मजबूत करना आवश्यक हो जाता है जिससे उपभोक्ताओं के डाटा लीक सम्बन्धित मामलों पर भी नियंत्रण लगाया जा सके और अवैध विज्ञापनों को भी प्रतिबंधित किया जा सके ताकि सभी उपभोक्ता अपने को सुरक्षित महसूस कर सकें। अंततः निरंतर प्रयासों से ही किसी प्रकार के अपराधों में कमी लाई जा सकती है जिससे पीड़ित या उपभोक्ता को संरक्षित किया जा सके।

सन्दर्भ सूची

1. <https://www.statista.com/topics/2454/e-commerce-in-india/#dossierKeyfigures>
2. <https://timesofindia.indiatimes.com/business/india-business/for-the-first-time-india-has-more-rural-net-users-than-urban/articleshow/75566025.cms>
3. <https://theprint.in/india/over-22-of-consumer-complaints-in-india-in-last-4-years-are-linked-to-e-commerce-sector/622383/>
4. [https://hi.wikipedia.org/wiki/%E0%A4%89%E0%A4%AA%E0%A4%AD%E0%A5%8B%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%A4%E0%A4%BE_%E0%A4%B8%E0%A4%82%E0%A4%B0%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%B7%E0%A4%A3_%E0%A4%85%E0%A4%A7%E0%A4%BF%E0%A4%A8%E0%A4%BF%E0%A4%AF%E0%A4%AE_\(1986\)](https://hi.wikipedia.org/wiki/%E0%A4%89%E0%A4%AA%E0%A4%AD%E0%A5%8B%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%A4%E0%A4%BE_%E0%A4%B8%E0%A4%82%E0%A4%B0%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%B7%E0%A4%A3_%E0%A4%85%E0%A4%A7%E0%A4%BF%E0%A4%A8%E0%A4%BF%E0%A4%AF%E0%A4%AE_(1986))
5. https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/E%20commerce%20rules_0.pdf
6. http://164.100.47.4/billstexts/lbilltexts/Hindi/AsIntroduced/144_%202019_LS_hind.pdf