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

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-10092026-276125
CG-DL-E-10092026-276125

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 721]	नई दिल्ली, बुधवार, सितम्बर 9, 2026/भाद्र 18, 1948
No. 721]	NEW DELHI, WEDNESDAY, SEPTEMBER 9, 2026/BHADRA 18, 1948

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 9 सितम्बर, 2026

सा.का.नि. 789(अ).— केंद्रीय सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 101 की उप धारा (2) के खंड (यछ) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 में संशोधन करने के लिए निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्: -

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ- (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) (संशोधन) नियम, 2026 है।
(2) ये 1 जनवरी, 2027 से प्रवृत्त होगें।

2. उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 (जिसे इसमें इसके पश्चात् मूल नियम कहा गया है) के नियम 3, उप नियम (1) में, खंड (ञ) के स्थान पर निम्नलिखित रखा जाएगा, अर्थात्: -

"(ञ) "श्रेणीकरण" से प्लेटफार्म पर विक्रेताओं को या किसी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के माध्यम से प्रस्थापित, जैसा की ऐसी इकाई द्वारा प्रस्तुत, व्यवस्थित, संसूचित किया गया हो, किए गए वस्तुओं या सेवाओं, चाहे ऐसे प्रस्तुत करने,

व्यवस्थित करने या संसूचित करने के लिए किसी भी तकनीकी माध्यम का उपयोग किया गया हो, को दी गई सापेक्ष प्रमुखता या सुसंगति अभिप्रेत है";

3. मूल नियमों के नियम 4 में, -

(क) उप नियम (2), उप नियम (5), उप नियम (6) और उप नियम (7) के स्थान पर निम्नलिखित उप नियम रखे जाएंगे, अर्थात्: -

"(2) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई अपने प्लेटफॉर्म पर स्पष्ट और सुलभ रीति में निम्नलिखित जानकारी, जो इसके प्रयोक्ताओं के लिए समुचित स्थान पर प्रमुख रुप से प्रदर्शित हो, उपलब्ध कराएगी, अर्थात्: -

(क) ई-वाणिज्य इकाई का विधिक नाम;

(ख) इसके मुख्यालय और सभी शाखाओं का मुख्य भौगोलिक पता;

(ग) इसकी वेबसाइट का नाम और ब्यौरे; और

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

(5) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि उप नियम (4) में निर्दिष्ट शिकायत अधिकारी किसी भी उपभोक्ता शिकायत की प्राप्ति को अड़तालीस घंटों के भीतर स्वीकार करेगा, शिकायतकर्ता को शिकायत अधिकारी द्वारा अभिलिखित की गई शिकायत की एक प्रति प्रदान करेगा और शिकायत प्राप्ति की तारीख से एक मास की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करेगा ।

(6) जहां कोई ई-वाणिज्य इकाई द्वारा आयातित वस्तुओं या सेवाओं के विक्रय के लिए प्रस्थापना करती है, वह

(क) उस आयातक, जिससे उसने ऐसी वस्तुओं या सेवाओं का क्रय किया है, या जो उनके प्लेटफ़ॉर्म पर विक्रेता हो सकता है के नाम और ब्यौरें का उल्लेख करेगी; और

(ख) वस्तुओं की पहचान के लिए उपबंध करना और भारत में आयात की गई ऐसी वस्तुओं के मूल देश के पूरे नाम का उल्लेख करना, जैसा कि विधिक मापविज्ञान (पैकेज में रखी वस्तुएं) नियम, 2011 के अधीन उपबंधित है।

(7) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई केंद्रीय सरकार की राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की अभिसरण प्रक्रिया में भागीदार बनेगी।" ;

(ख) उप नियम (11) में, खंड (ख) के पश्चात्, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(ग) प्रयोक्ता की खोज क्वेरी को ध्यान में रखते हुए, खोज परिणामों या अनुक्रमणिकाओं में फेरबदल करके उन्हें भ्रमित करना।"

(ग) उप नियम (11) के पश्चात, निम्नलिखित उप नियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्: -

'(12) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि उत्पादों और सेवाओं की प्रायोजित सूची की स्पष्ट और प्रमुख प्रकटीकरण के साथ सुभिन्नत: पहचान की जाए।

(13) जहां कोई ई-वाणिज्य इकाई या विक्रेता अपने प्लेटफॉर्म पर किसी वस्तु या सेवा के लिए कीमत में कमी की घोषणा करता है, तो उसे घटी हुई कीमत के साथ-साथ उस वस्तु या सेवा की पूर्व कीमत भी प्रदर्शित करनी होगी।

स्पष्टीकरण – इस उप नियम के प्रयोजन के लिए, "पूर्व कीमत" से कीमत में कमी की घोषणा से तीस दिन पहले किसी वस्तु या सेवा की न्यूनतम कीमत आमंत्रित है।

(14) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई अपने बीजक में विक्रेता का नाम ई-वाणिज्य इकाई के नाम के समान स्पष्ट फ़ॉन्ट आकार में और प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेगी।

(15) प्रत्येक ई-वाणिज्य इकाई 'डार्क पैटर्न का निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023' का अनुपालन करेगी और अपने प्लेटफॉर्म को डार्क पैटर्न से मुक्त रखने के लिए वार्षिक स्व-संपरीक्षा भी सुनिश्चित करेगी, तथा इस आशय का प्रमाण पत्र प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेगी।'

4. मूल नियमों के नियम 5 में, -

(क) उप नियम (3) में, खंड (क), खंड (ग) और खंड (च) के स्थान पर क्रमशः निम्नलिखित खंड रखे जाएंगे, अर्थात्: -

"(क) वस्तुओं और सेवाओं की प्रस्थापना करने वाले विक्रेताओं के ब्यौरे, जिसके अंतर्गत उनके व्यवसाय, पंजीकृत है या नहीं, का नाम भौगोलिक पता, उपभोक्ता सेवा केंद्र का नंबर, इसकी वेबसाइट का नाम और ब्यौरे तथा ई-मेल का पता, यदि उपलब्ध हो तो ऐसे विक्रेता की रेटिंग या उसके बारे में अन्य समग्र फीडबैक, और ऐसी कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को खरीद-पूर्व चरण में संसूचित विनिश्चय करने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक भी है:

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

(ग) वापसी प्रतिदाय, विनिमय, वारंटी और प्रत्याभूति, बेस्ट बिफोर या यूज़ बिफोर तारीख, परिदान और लदाई, भुगतान के तरीके, शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में जानकारी और ऐसी कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को संसूचित विनिश्चय करने के लिए अपेक्षित हों:

परंतु खाद्य उत्पादों के मामले में, बेस्ट बिफोर या यूज़ बिफोर तारीख प्रदर्शित करने की शर्त, खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 (2006 का 34) और तदेन बनाए गए नियमों के उपबंधों के अध्यधीन होगी;

(च) घटते क्रम में मुख्य मापदंडों, जो एकल रूप से या सामूहिक रुप से उसके प्लेटफ़ॉर्म पर वस्तुओं या विक्रेताओं के श्रेणीकरण को अवधारण करने में अत्यंत महत्वपूर्ण हैं और स्पष्ट तथा बोधगम्य भाषा में प्रारुपित किसी सरल और सार्वजनिक रुप से उपलब्ध विवरण के माध्यम से मुख्य मापदंडों के सापेक्षिक महत्व का स्पष्टीकरण।";

(ख) उप नियम (5) के पश्चात, निम्नलिखित उप नियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

"(6) कोई भी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई उसके द्वारा एकत्रित की गई जानकारी का उपयोग नहीं करेगी,-

7. किसी भी विक्रेता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से या अप्रत्यक्ष रूप से ऐसे वस्तुओं के विक्रय के लिए, जिस पर बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के वस्तु ब्रांड या नाम हो, चाहे वह संबंधित हो या नहीं; या

8. किसी भी विक्रेता का बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई के साथ सहयुक्त होने के रूप में प्रचार या विज्ञापन करना, जब तक कि बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई ने उन उपभोक्ता(ओं) से, जिनकी ऐसी जानकारी संबंधित है, ऐसे उपयोग के लिए अभिव्यक्त और सकारात्मक सहमति प्राप्त न कर ली हो।

(7) कोई भी बाजारस्थल ई-वाणिज्य इकाई, ई-वाणिज्य प्लेटफ़ॉर्म पर प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए प्रयोक्ताओं से किसी भी अन्य सेवा हेतु कोई सम्मिलित फीस एकत्र नहीं करेगी, जो ई-वाणिज्य प्लेटफ़ॉर्म से संबंधित नहीं हैं:

परंतु इसमें अंतर्विष्ट कोई बात, किसी निष्ठा या सदस्यता कार्यक्रम, या ऐसे निष्ठा या सदस्यता कार्यक्रम के संबंध में या उसके अनुसरण में प्रदान किए गए किसी भी फायदे, सेवा, प्रस्थापना या प्रोत्साहन पर लागू नहीं होगा।

5. मूल नियमों में, नियम 6 के उप नियम (5) में, -

(क) खंड (घ) के स्थान पर निम्नलिखित खंड रखा जाएगा, अर्थात्: -

"(घ) विक्रेता द्वारा विक्रय के लिए प्रस्थापित की गई वस्तुओं और सेवाओं के बारे में सभी सुसंगत ब्यौरें, जिसके अंतर्गत मूल देश, बेस्ट बिफोर या यूज़ बिफोर तारीख, वापसी, प्रतिदाय, विनिमय, वारंटी और प्रत्याभूति, परिदान और लदाई, लागत और वापसी शिपिंग, भुगतान के तरीके और ऐसी कोई अन्य जानकारी भी है जो उपभोक्ताओं को खरीद-पूर्व चरण में संसूचित विनिश्चय करने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक हो:

परंतु खाद्य उत्पादों के मामले में, बेस्ट बिफोर या यूज़ बिफोर तारीख प्रदर्शित करने की शर्त, खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 (2006 का 34) और तदेन बनाए गए नियमों के उपबंधों के अध्यधीन होगी।";

(ख) खंड (झ) के पश्चात, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(ञ) केंद्रीय सरकार द्वारा जारी कोई भी पहचान संख्या, जिसके अंतर्गत वस्तु और सेवा कर पहचान संख्या या सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम रजिस्ट्रीकरण संख्या भी है।"

6. मूल नियमों में, नियम 7 के उप नियम (1) में, खंड (क) के स्थान पर निम्नलिखित खंड रखा जाएगा, अर्थात्: -
"(क) वापसी, प्रतिदाय, विनिमय, बेस्ट बिफोर या यूज़ बिफोर तारीख, वारंटी और प्रत्याभूति, परिदान और लदाई, वापसी शिपिंग की लागत, भुगतान के तरीके, शिकायत प्रतितोषण तंत्र से संबंधित सटीक जानकारी और ऐसी कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को संसूचित विनिश्चय करने के लिए अपेक्षित हो:

परंतु खाद्य उत्पादों के मामले में, बेस्ट बिफोर या यूज़ बिफोर तारीख प्रदर्शित करने की शर्त, खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम, 2006 (2006 का 34) और तदेन बनाए गए नियमों के उपबंधों के अध्यधीन होगी।" ।

[फा. सं. जे-10/3/2018-सीपीयू]

अनुपम मिश्रा, अपर सचिव

टिप्पण: मूल नियम भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-II, खंड 3, उप खंड (i) में संख्यांक सा.का.नि 462(अ) तारीख 23 जुलाई, 2020 द्वारा प्रकाशित किए गए थे।

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

(Department of Consumer Affairs)

NOTIFICATION

New Delhi, the 9th September, 2026

G.S.R. 789(E).— In exercise of the powers conferred by clause (zg) of sub-section (2) of section 101 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019), the Central Government hereby makes the following rules to amend the Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020, namely: -

1. Short title and commencement – (1) These rules may be called the Consumer Protection (E-Commerce) (Amendment) Rules, 2026.

(2) They shall come into force with effect from 1st January, 2027.

2. In the Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020 (hereinafter referred to as the principal rules) in rule 3, sub-rule (1), for clause (j), the following clause shall be substituted, namely: -

"(j) "ranking" means the relative prominence or relevance given to the sellers on the platform or 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;"

3. In the principal rules, in rule 4, -

(a) for sub-rules (2), (5), (6) and (7), the following sub-rules shall respectively be substituted, namely: -

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

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

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

(c) name and details of its website; and

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

(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, provides the complainant with a copy of the complaint as recorded by the grievance officer 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:

(a) 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; and

(b) provide for identification of goods and mention the full and complete name of the country of origin of such goods imported into India, as provided under the Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011.

(7) Every e-commerce entity shall become a partner in the convergence process of the National Consumer Helpline of the Central Government.";

(b) in sub-rule (11), after clause (b), the following clause shall be inserted, namely: -

"(c) mislead users by manipulating search result or search indexes having regard to the search query of the user.";

(c) after sub-rule (11), the following sub-rules shall be inserted, namely: -

'(12) Every e-commerce entity shall ensure that sponsored listing of products and services are distinctly identified with clear and prominent disclosures.

(13) Where an e-commerce entity or the seller announces a price reduction for any goods or services on its platform, it shall indicate the prior price of such goods or services along with reduced price.

Explanation – For the purposes of this sub-rule, "prior price" means the lowest price of a good or service thirty days prior to the announcement of price reduction.

(14) Every e-commerce entity shall display clearly and prominently in its invoice, the name of the seller in the same font size as that of the e-commerce entity's name.

(15) Every e-commerce entity shall comply with the Guidelines for Prevention and Regulation of Dark Patterns, 2023 and also conduct yearly self-audit to ensure that its platform is free from dark patterns and a certificate to this effect shall be displayed prominently.'.

4. In the principal rules, in rule 5, -

(a) in sub-rule (3), for clauses (a), (c) and (f), the following clauses shall respectively be substituted, namely: -

"(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, name and details of its website and email address, where available, 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;

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

Provided that in respect of food products, the requirement relating to display of best before or use before date shall be subject to the provisions of the Food Safety and Standards Act, 2006 (34 of 2006) and the regulations made thereunder;

(f) an explanation of the main parameters in descending order 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.";

(b) after sub-rule (5), the following sub-rules shall be inserted, namely: -

"(6) No marketplace e-commerce entity shall use information collected by it, -

(a) for sale of goods directly or indirectly by any seller, whether related or not, bearing a brand or name which is common with that of the marketplace e-commerce entity; or

(b) to promote or advertise any seller as being associated with the marketplace e-commerce entity, unless the marketplace e-commerce entity has obtained the express and affirmative consent for such use from the consumer(s) to whom such information pertains.

(7) No marketplace e-commerce entity shall collect any bundled fees from users for services provided on the e-commerce platform for any other services that are unrelated to the e-commerce platform:

Provided that nothing contained herein shall apply to any loyalty or membership programme or to any benefit, service, offer or incentive provided in connection with or pursuant to such loyalty or membership programme.".

5. In the principal rules, in rule 6, in sub-rule (5), -

(a) for clause (d), the following clause shall be substituted, namely: -

"(d) all relevant details about the goods and services offered for sale by the seller including country of origin, best before or use before date, information related to return, refund, exchange, warranty and guarantee, delivery and shipment, cost and return shipping, mode of payments and any other similar information which are necessary for enabling the consumer to make an informed decision at the pre-purchase stage:

Provided that in respect of food products, the requirement relating to display of best before or use before date shall be subject to the provisions of the Food Safety and Standards Act, 2006 (34 of 2006) and the regulations made thereunder.";

(b) after clause (i), the following clause shall be inserted, namely: -

"(j) any identification number issued by the Central Government including Goods and Services Tax Identification Number or Micro and Small Medium Enterprises registration number.".

6. In the principal rules, in rule 7, in sub-rule (1), for clause (a), the following clause shall be substituted, namely: -

"(a) accurate information related to return, refund, exchange, best before or use before date, 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:

Provided that in respect of food products, the requirement relating to display of best before or use before date shall be subject to the provisions of the Food Safety and Standards Act, 2006 (34 of 2006) and the regulations made thereunder.".

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

ANUPAM MISHRA, Addl. Secy.

Note: The principal rules were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part-II, Section 3, Sub section (i) *vid*e number G.S.R. 462 (E), dated the 23rd July, 2020.

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.
RAVINDER KUMAR Digitally signed by RAVINDER KUMAR Date: 2026.09.10 22:22:10 +05'30'