ई-कॉमर्स में कानूनी चुनौतियाँ और डेटा गोपनीयता

Dr Shrikant Namdeo
Guest lecturer, Commerce, Sant Guru Ghasidas Govt.P.G.College Kurud,Dist. Dhamtari (C.G.)
Corresponding author email: shri25namdeo@gmail.com

Abstract: भारत में ई-कॉमर्स के तीव्र विस्तार के साथ, उपभोक्ता अधिकारों और डेटा गोपनीयता को सुनिश्चित करने के लिए कानूनी ढाँचों में बदलाव करना आवश्यक हो गया है। यह शोध पत्र ई-कॉमर्स से संबंधित कानूनी पहलुओं का विश्लेषण करता है,विशेष रूप से उन विधायी और नियामक तंत्रों पर ध्यान केंद्रित करता है जो उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा करते हैं और डेटा गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं। सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 जैसे प्रमुख कानूनों के विश्लेषण के माध्यम से, यह पत्र भारत में ई-कॉमर्स कानून की वर्तमान स्थिति की जाँच करता है। यह प्रवर्तन में आने वाली चुनौतियों की पहचान भी करता है, और मौजूदा कानूनी ढाँचे में मौजूद कमियों को दूर करने के लिए सुधारों का सुझाव देता है।

[Namdeo, S. ई-कॉमर्स में कानूनी चुनौतियाँ और डेटा गोपनीयता. *The International Journal of Interpretation, Observation and Analysis*, 2026; Volume 1, Issue 2 (January-March): Page Number: 126-129. **ISSN 2349-0713, Peer-reviewed (online/offline), Refereed, Indexed and International Journal (Since 2013), Global Impact Factor: 6.489. (INTERNATIONAL CONFERENCE ON EDUCATIONAL RESEARCH & INNOVATION, Organised by Mudo Tamo Memorial College, Ziro (Arunachal Pradesh)** Collaboration with COSMOSSKY HORIZON (OPC) PRIVATE LIMITED, Date: 8th February, 2026, Mode: Online/Offline (Hybrid).

Keywords: ई-कॉमर्स, उपभोक्ता अधिकार, डेटा गोपनीयता, भारत, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, कानूनी ढांचा, ऑनलाइन लेनदेन आदि।

परिचय:

ई-कॉमर्स ने न केवल भारत में बल्कि वैश्विक स्तर पर व्यापार करने के तरीके में क्रांति ला दी है। ऑनलाइन खरीदारी और लेन-देन करने वाले लोगों की बढ़ती संख्या के साथ, ई-कॉमर्स लेन-देन को नियंत्रित करने, उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करने और डेटा गोपनीयता को बनाए रखने वाले एक व्यापक कानूनी ढांचे की आवश्यकता सर्वोपरि हो गई है। भारत में, ई-कॉमर्स क्षेत्र के तीव्र विकास ने उपभोक्ता अधिकारों, भ्रामक विज्ञापनों, धोखाधड़ी गतिविधियों और व्यक्तिगत डेटा के दुरुपयोग से संबंधित मुद्दों सहित विभिन्न चुनौतियों को जन्म दिया है। इस क्षेत्र में प्रमुख कानूनी चुनौतियाँ डेटा गोपनीयता और उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित हैं, जो दोनों ही ऑनलाइन प्लेटफार्मों में विश्वास बढ़ाने के लिए आवश्यक हैं। यह शोध पत्र भारत में ई-कॉमर्स कानून के इन दो प्राथमिक पहलुओं की पड़ताल करता है, प्रासंगिक कानूनी ढांचे का अवलोकन प्रदान करता है और उन क्षेत्रों पर चर्चा करता है जहाँ सुधार की आवश्यकता है।

1. भारत में ई-कॉमर्स को नियंत्रित करने वाला कानूनी ढांचा

भारत ने ई-कॉमर्स क्षेत्र को विनियमित करने के लिए कई कानून बनाए हैं, जिनका उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करना और डेटा गोपनीयता सुनिश्चित करना है।

इस संबंध में दो सबसे महत्वपूर्ण कानून सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 हैं।

क. सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000

सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अधिनियम, 2000, भारत में डिजिटल लेनदेन और इलेक्ट्रॉनिक वाणिज्य से संबंधित मुद्दों को संबोधित करने वाले पहले कानूनों में से एक था।

Paper received: 02.02.2026 Reviewed: 03.02.2026 Accepted: 07.02.2026 Published: 08.02.2026

आईटी अधिनियम इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए एक कानूनी ढांचा प्रदान करता है और साइबर अपराधों को संबोधित करता है।
इसमें डेटा संरक्षण, गोपनीयता और ऑनलाइन बाज़ारों जैसे मध्यस्थों की जवाबदेही को विनियमित करने वाले प्रावधान शामिल हैं।

विशेष रूप से, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम की धारा 43ए के तहत संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा को संभालने वाली कंपनियों के लिए डेटा उल्लंघन को रोकने के लिए "उचित सुरक्षा उपायों" को लागू करना अनिवार्य है। इसके अलावा, सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा उपाय और प्रक्रियाएं और संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम, 2011 संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा के लिए विस्तृत नियम निर्धारित करते हैं।

b. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने पूर्ववर्ती उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का स्थान लिया और डिजिटल युग में उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा के उद्देश्य से नए प्रावधान पेश किए।
यह अधिनियम अनुचित व्यापार प्रथाओं और उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित मामलों को विनियमित करने के लिए एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना का प्रावधान करता है।
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की एक उल्लेखनीय विशेषता ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्मों को इसमें शामिल करना है। यह अधिनियम ऑनलाइन खुदरा विक्रेताओं को उत्पादों के बारे में पारदर्शी जानकारी प्रदान करने,
उपभोक्ता की गोपनीयता की रक्षा करने और वापसी एवं धनवापसी नीतियों को स्पष्ट रूप से संप्रेषित करने का आदेश देता है।
इसके अतिरिक्त, अधिनियम में भ्रामक विज्ञापनों, अनुचित व्यापार प्रथाओं और ऑनलाइन प्लेटफार्मों के माध्यम से बेचे गए दोषपूर्ण सामानों से संबंधित शिकायतों के निपटान के लिए प्रावधान हैं।

2. ई-कॉमर्स में उपभोक्ता अधिकार

भारत में उपभोक्ता अधिकारों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 और सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के विभिन्न प्रावधानों के तहत संरक्षित किया गया है। ई-कॉमर्स के संदर्भ में, उपभोक्ता अधिकारों में सूचना का अधिकार, निवारण का अधिकार और गोपनीयता का अधिकार शामिल हैं।

क. सूचना का अधिकार

ऑनलाइन लेनदेन करने वाले उपभोक्ताओं को पेश किए जा रहे उत्पाद या सेवा के बारे में पूरी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। ई-कॉमर्स प्लेटफार्म कानूनी रूप से उत्पादों की कीमत, गुणवत्ता, बिक्री की शर्तों और वापसी नीतियों के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करने के लिए बाध्य हैं।
गलत बयानी या भ्रामक जानकारी को अनुचित व्यापार प्रथा माना जाता है और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत कानूनी कार्रवाई की जा सकती है।

ख. शिकायत निवारण का अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करता है,
जिसके तहत उपभोक्ता धोखाधड़ी, दोषपूर्ण उत्पादों या वादे के अनुसार सेवाएं प्रदान न करने के मामलों में ऑनलाइन खुदरा विक्रेताओं के खिलाफ शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह अधिनियम उत्पादों की देरी से डिलीवरी या डिलीवरी न होने की स्थिति में उपभोक्ताओं के अधिकारों को भी मान्यता देता है,
और उपभोक्ता अदालतों के माध्यम से निवारण का प्रावधान करता है।

ग. निजता का अधिकार

निजता का अधिकार भारतीय संविधान के अनुच्छेद 21 के अंतर्गत निहित है, और इसकी

https://ijioa.com/ cosmospub2023@gmail.com

Paper received: 02.02.2026 Reviewed: 03.02.2026 Accepted: 07.02.2026 Published: 08.02.2026

डिजिटल क्षेत्र में प्रासंगिकता को सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के अंतर्गत उजागर किया गया है। ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को
उपभोक्ता डेटा की सुरक्षा के लिए पर्याप्त उपाय अपनाने होंगे। इसमें
व्यक्तिगत जानकारी तक अनधिकृत पहुंच को रोकना, संवेदनशील डेटा का दुरुपयोग रोकना और यह सुनिश्चित करना शामिल है कि
उपभोक्ता डेटा को स्पष्ट सहमति के बिना साझा न किया जाए।

3. ई-कॉमर्स में डेटा गोपनीयता

ऑनलाइन लेनदेन के दौरान आदान-प्रदान किए जाने वाले व्यक्तिगत डेटा की बढ़ती मात्रा के साथ, डेटा
गोपनीयता ई-कॉमर्स में एक महत्वपूर्ण कानूनी मुद्दा बन गया है। संपर्क
विवरण, भुगतान जानकारी और ब्राउज़िंग व्यवहार सहित व्यक्तिगत डेटा अक्सर ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म द्वारा एकत्र और संग्रहीत किया जाता है।

क. व्यक्तिगत डेटा का संरक्षण

सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम डेटा गोपनीयता के लिए प्रावधान निर्धारित करता है, लेकिन इसमें आधुनिक चुनौतियों से निपटने के लिए एक व्यापक
ढांचे का अभाव है। जबकि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा के लिए दिशानिर्देश प्रदान करता है,
यह गैर-अनुपालन के लिए कठोर दंड निर्दिष्ट नहीं करता है।
प्रस्तावित डेटा संरक्षण विधेयक व्यक्तिगत डेटा के संग्रह, भंडारण और
उपयोग को विनियमित करके इस अंतर को पाटने का लक्ष्य रखता है। व्यक्तिगत डेटा संरक्षण विधेयक, 2019, पारित होने के बाद, भारत के डेटा गोपनीयता कानूनों को मजबूत करने की उम्मीद है।
यह विधेयक व्यक्तिगत डेटा और संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा को परिभाषित करता है, और कंपनियों को मजबूत डेटा सुरक्षा उपायों को लागू करने के लिए बाध्य करता है। यह व्यक्तियों के अधिकारों को भी रेखांकित करता है,
जैसे कि व्यक्तिगत डेटा तक पहुंच, सुधार और उसे मिटाने का अधिकार।

b. सहमति और पारदर्शिता

डेटा गोपनीयता का आधार सूचित सहमति है। ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को उपयोगकर्ताओं से उनका व्यक्तिगत डेटा एकत्र करने से पहले उनकी स्पष्ट सहमति प्राप्त करना आवश्यक है।
डेटा संग्रह के उद्देश्य, उसके उपयोग और भंडारण के संबंध में पारदर्शिता उपभोक्ताओं के साथ विश्वास बनाने के लिए महत्वपूर्ण है।
हालांकि, व्यवहार में, कई ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म डेटा नीतियों को स्पष्ट रूप से संप्रेषित करने में विफल रहते हैं, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता गोपनीयता का उल्लंघन होता है।

4. प्रवर्तन में चुनौतियां

कानूनी ढांचे की मौजूदगी के बावजूद, भारत में ई-कॉमर्स कानूनों के प्रवर्तन को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है।

a. सीमा पार लेनदेन

ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म अक्सर कई क्षेत्राधिकारों में संचालित होते हैं, जिससे डेटा गोपनीयता और उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का प्रवर्तन अधिक जटिल हो जाता है।
सीमा पार लेनदेन
भारत की सीमाओं से बाहर होने वाली ई-कॉमर्स गतिविधियों को विनियमित करने में विभिन्न कानूनी मानक शामिल होने के कारण चुनौतियाँ उत्पन्न होती हैं।

ख. जागरूकता का अभाव

कई उपभोक्ता ऑनलाइन लेनदेन करते समय अपने अधिकारों से अनभिज्ञ रहते हैं। इस जागरूकता के अभाव के कारण अक्सर उपभोक्ता धोखाधड़ी वाली योजनाओं का शिकार हो जाते हैं, दोषपूर्ण सामान खरीदते हैं, या कानूनी

Paper received: 02.02.2026 Reviewed: 03.02.2026 Accepted: 07.02.2026 Published: 08.02.2026

सहायता लिए बिना डेटा गोपनीयता उल्लंघन का सामना करते हैं।

ग. अपर्याप्त नियामक तंत्र

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 और सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 एक कानूनी ढांचा प्रदान करते हैं, लेकिन नियामक तंत्र कमजोर बने हुए हैं। विवादों के विलंबित समाधान और उपभोक्ता न्यायालय प्रणाली पर अत्यधिक बोझ के कारण अक्सर उपभोक्ताओं को अपर्याप्त सुरक्षा मिलती है।

ई-कॉमर्स में उपभोक्ता अधिकारों के प्रवर्तन को दर्शाने वाला एक प्रमुख मामला अमेज़न सेलर सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड है। लिमिटेड बनाम कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सोसाइटी (2016) के मामले में, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) ने एक ऐसे उपभोक्ता के अधिकारों को बरकरार रखा, जिसे ऑनलाइन प्लेटफॉर्म से दोषपूर्ण सामान प्राप्त हुआ था। इस फैसले में उत्पाद की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और निष्पक्ष व्यापार प्रथाओं का अनुपालन करने में ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म की जिम्मेदारी पर जोर दिया गया।

डेटा गोपनीयता के संदर्भ में, के.एस. पुट्टास्वामी बनाम यूनियन ऑफ इंडिया (2017) के ऐतिहासिक सर्वोच्च न्यायालय के फैसले ने संविधान के अनुच्छेद 21 के तहत गोपनीयता के अधिकार को मौलिक अधिकार के रूप में मान्यता दी। इस फैसले का ई-कॉमर्स कंपनियों पर महत्वपूर्ण प्रभाव है, क्योंकि यह उन्हें उपभोक्ता डेटा को संभालने में सख्त गोपनीयता उपायों को सुनिश्चित करने के लिए बाध्य करता है।

निष्कर्ष: भारत में ई-कॉमर्स को नियंत्रित करने वाला कानूनी ढांचा, विशेष रूप से उपभोक्ता अधिकारों और डेटा गोपनीयता के क्षेत्रों में, ऑनलाइन लेनदेन के तेजी से विस्तार के साथ तालमेल बिठाने के लिए विकसित हो रहा है। हालांकि, विधायी प्रावधान मौजूद होने के बावजूद, सीमा पार जटिलताओं, उपभोक्ता जागरूकता की कमी और अपर्याप्त नियामक तंत्रों के कारण प्रवर्तन एक चुनौती बना हुआ है। इसके अतिरिक्त, व्यापक डेटा संरक्षण कानूनों की बढ़ती आवश्यकता है जो
विशेष रूप से ई-कॉमर्स द्वारा उत्पन्न आधुनिक चुनौतियों का समाधान करें।

सन्दर्भ सूची:

1. "भारत में ई-कॉमर्स कानूनों का एक आलोचनात्मक विश्लेषण।" इंडियन लॉ जर्नल, खंड 12, अंक 3, 2020, पृष्ठ 34-47।
2. "उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019: एक अवलोकन।" लीगल इंडिया, 15 अगस्त 2020, www.legalindia.com/consumer-protection-act-2019-overview।
3. "भारत में डेटा संरक्षण और गोपनीयता।" इंटरनेशनल जर्नल ऑफ लॉ एंड पॉलिसी रिव्यू, खंड 5, अंक 2, 2019, पृष्ठ 89-103।
4. के.एस. पुट्टास्वामी बनाम भारत संघ, 2017, भारत का सर्वोच्च न्यायालय।
5. "भारत में ऑनलाइन उपभोक्ता अधिकार: चुनौतियाँ और संभावनाएँ।" जर्नल ऑफ इंडियन लॉ
एंड सोसाइटी, खंड 8, अंक 2, 2021, पृष्ठ 22-39।
6. "व्यक्तिगत डेटा संरक्षण विधेयक, 2019।" पीआरएस लेजिस्लेटिव रिसर्च, prsindia.org/billtrack/personal-data-protection-bill-2019.
7. "सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 को समझना।" साइबर लॉ इंडिया, 2020, www.cyberlawindia.com/it-act-explained.

Paper received: 02.02.2026 Reviewed: 03.02.2026 Accepted: 07.02.2026 Published: 08.02.2026