

नागरिक कानून के अंतर्गत डिजिटल अनुबंधों में उपभोक्ता अधिकारों और दायित्वों का विश्लेषण

डॉ. अतुल कुमार सोनी

सहायक प्राध्यापक

पं. किशोरी लाल शुक्ल विधि महाविद्यालय

राजनांदगांव, छत्तीसगढ़



<http://www.gjirp.org/> || Vol. 2 No. 3 (2026): Special August Issue

Date of Submission: 15-07-2026

Date of Acceptance: 31-07-2026

Date of Publication: 20-08-2026

सारांश— डिजिटल अर्थव्यवस्था के तीव्र विस्तार ने अनुबंध निर्माण, सहमति, भुगतान तथा सेवा-प्रदाय की पारंपरिक नागरिक-कानून संबंधी अवधारणाओं को नई चुनौतियों के समक्ष खड़ा किया है। वर्तमान अध्ययन डिजिटल अनुबंधों में उपभोक्ता अधिकारों और दायित्वों का विश्लेषण केवल वैधानिक प्रावधानों के आधार पर नहीं, बल्कि “डिजिटल सहमति की वास्तविक गुणवत्ता” के दृष्टिकोण से करता है।

अध्ययन का केंद्रीय तर्क है कि किसी उपभोक्ता द्वारा “I Agree”, “Accept” अथवा समान डिजिटल विकल्प चुनना तकनीकी रूप से सहमति प्रदर्शित कर सकता है, परंतु यह प्रत्येक स्थिति में सूचित, स्वतंत्र और अर्थपूर्ण सहमति को सिद्ध नहीं करता। विशेष रूप से मानकीकृत ऑनलाइन अनुबंध, स्वचालित नवीनीकरण, एकतरफा शर्त-संशोधन, वैयक्तिकृत मूल्य निर्धारण, डार्क पैटर्न तथा डेटा-आधारित सेवाएँ उपभोक्ता और डिजिटल सेवा-प्रदाता के बीच सूचना एवं सौदेबाजी की विषमता बढ़ा सकती हैं। अध्ययन भारतीय संविदा अधिनियम, 1872, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, ई-कॉमर्स नियमों तथा डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण व्यवस्था को परस्पर संबद्ध कानूनी ढाँचे के रूप में देखता है। 2023-2026 के नियामकीय विकासों को ध्यान में रखते हुए यह शोध अनुबंधीय वैधता, डेटा-सहमति, पारदर्शिता और उपभोक्ता संरक्षण के अंतर्संबंध की पड़ताल करता है। प्रस्तावित शोध में डिजिटल अनुबंधों के विधिक पाठ और उपभोक्ता-अनुभव को एक संयुक्त Digital Contract Fairness Index के माध्यम से मापने की रूपरेखा विकसित की गई है। अध्ययन का उद्देश्य ऐसे संतुलित नागरिक-कानून मॉडल की पहचान करना है जिसमें डिजिटल व्यापार

की दक्षता बनाए रखते हुए उपभोक्ता की स्वायत्तता, गोपनीयता, उपचार और सूचित निर्णय के अधिकार को प्रभावी संरक्षण मिल सके।

मुख्य शब्द— डिजिटल अनुबंध, उपभोक्ता अधिकार, नागरिक कानून, इलेक्ट्रॉनिक सहमति, डार्क पैटर्न, डेटा संरक्षण

परिचय

डिजिटल प्रौद्योगिकी ने अनुबंध के निर्माण और निष्पादन की प्रकृति में संरचनात्मक परिवर्तन किया है। ऑनलाइन खरीदारी, डिजिटल बैंकिंग, ऐप-आधारित सेवाएँ, क्लाउड सदस्यता, ऑनलाइन शिक्षा, स्वास्थ्य-प्रौद्योगिकी मंच, बीमा, यात्रा-बुकिंग तथा डिजिटल सामग्री सेवाओं में उपभोक्ता प्रतिदिन ऐसे अनुबंधों का पक्षकार बनता है जिनमें पारंपरिक हस्ताक्षर, प्रत्यक्ष वार्ता अथवा भौतिक दस्तावेज आवश्यक नहीं होते। किसी वेबसाइट पर “स्वीकार करें” विकल्प चुनना, मोबाइल अनुप्रयोग में खाता बनाना, डिजिटल सदस्यता लेना अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान पूरा करना अनुबंधीय संबंध उत्पन्न कर सकता है।

भारतीय विधि में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से बने अनुबंधों को केवल इस आधार पर अप्रवर्तनीय नहीं माना जा सकता कि प्रस्ताव, स्वीकृति अथवा उनका निरसन इलेक्ट्रॉनिक रूप में हुआ है। सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 की धारा 10A इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अनुबंध निर्माण को विधिक मान्यता देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसके बावजूद डिजिटल अनुबंध की वैधता का प्रश्न इलेक्ट्रॉनिक स्वरूप तक सीमित नहीं है; संविदा की सामान्य वैधानिक आवश्यकताएँ भी प्रासंगिक रहती हैं।

डिजिटल अनुबंधों की समस्या इसलिए जटिल है क्योंकि तकनीकी रूप से प्रदर्शित सहमति और नागरिक कानून की दृष्टि से अर्थपूर्ण सहमति समान अवधारणाएँ नहीं हैं। पारंपरिक अनुबंध सिद्धांत यह मानकर चलता है कि पक्षकारों को प्रस्ताव और उसकी शर्तों का पर्याप्त ज्ञान है तथा वे स्वेच्छा से अनुबंध में प्रवेश कर रहे हैं। इसके विपरीत, आधुनिक डिजिटल वातावरण में उपभोक्ता के सामने कई पृष्ठों की मानकीकृत शर्तें प्रस्तुत की जा सकती हैं, जिन्हें पढ़े बिना एक क्लिक द्वारा स्वीकार करना संभव है। परिणामस्वरूप “स्वीकृति” का इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड उपलब्ध होने के बावजूद यह प्रश्न बना रहता है कि उपभोक्ता ने वास्तव में किस सीमा तक शर्तों को समझा था।

यह समस्या सदस्यता-आधारित डिजिटल सेवाओं में और स्पष्ट होती है। प्रारंभिक अवधि में कम मूल्य, स्वतः नवीनीकरण, निःशुल्क परीक्षण के पश्चात भुगतान, रद्दीकरण की जटिल प्रक्रिया, पहले से चयनित विकल्प अथवा उपयोगकर्ता को किसी विशेष निर्णय की ओर प्रेरित करने वाला इंटरफेस उपभोक्ता की निर्णय-स्वायत्तता को प्रभावित कर सकता है। ऐसे व्यवहारों ने “डार्क पैटर्न” को उपभोक्ता कानून का महत्वपूर्ण विषय बनाया है। भारत में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण द्वारा 2023 में जारी डार्क पैटर्न संबंधी दिशानिर्देश डिजिटल इंटरफेस द्वारा उपभोक्ता की स्वायत्तता को बाधित करने वाली प्रथाओं को विनियामक दृष्टि से संबोधित करते हैं।

इस संदर्भ में डिजिटल अनुबंध का अध्ययन केवल “क्या अनुबंध बना?” तक सीमित रखना अपर्याप्त है। अधिक महत्वपूर्ण प्रश्न हैं—क्या शर्तें स्पष्ट थीं? क्या उपभोक्ता को वास्तविक विकल्प प्राप्त था? क्या मूल्य, नवीनीकरण, रद्दीकरण और डेटा-उपयोग के परिणाम पहले से बताए गए थे? क्या सहमति वापस लेना उतना ही व्यावहारिक था जितना उसे देना? और क्या अनुबंध के दौरान मंच द्वारा शर्तों में एकतरफा परिवर्तन किया जा सकता था?

1.1 डिजिटल अनुबंध और डेटा-सहमति का अंतर्संबंध

समकालीन डिजिटल सेवाओं में अनुबंधीय सहमति और व्यक्तिगत डेटा के प्रसंस्करण की सहमति प्रायः एक ही उपयोगकर्ता इंटरफेस में प्रस्तुत होती हैं। उदाहरण के लिए, किसी डिजिटल मंच पर पंजीकरण करते समय उपभोक्ता सेवा की शर्तों, गोपनीयता नीति, विपणन संदेश, कुकी उपयोग तथा व्यक्तिगत डेटा के विश्लेषण से संबंधित अनेक अनुमतियाँ एक साथ स्वीकार कर सकता है। इससे यह निर्धारित करना कठिन हो जाता है कि कौन-सी सहमति सेवा प्राप्त करने के लिए आवश्यक है और कौन-सी अतिरिक्त डेटा-प्रसंस्करण गतिविधियों के लिए।

डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 ने डिजिटल व्यक्तिगत डेटा के प्रसंस्करण को एक पृथक अधिकार-आधारित ढाँचे में स्थापित किया। इसके बाद 13 नवंबर 2025 को डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण नियम, 2025 अधिसूचित किए गए। इन नियमों में नोटिस की स्पष्टता तथा विशिष्ट और सूचित सहमति के लिए आवश्यक जानकारी को महत्व दिया गया है; हालांकि विभिन्न प्रावधान चरणबद्ध रूप से लागू होने के लिए निर्धारित हैं। इसलिए 2026 के संदर्भ में

डिजिटल अनुबंध और डेटा-सहमति का अध्ययन करते समय लागू होने की समय-सारणी को अलग से ध्यान में रखना आवश्यक है।



Fig. 1: डिजिटल अनुबंधों में उपभोक्ता संरक्षण: अधिकार, दायित्व और कानूनी जवाबदेही

इस विकास ने डिजिटल अनुबंध कानून के सामने एक महत्वपूर्ण सैद्धांतिक प्रश्न रखा है: क्या किसी सेवा की संविदात्मक शर्त स्वीकार करना अपने आप उस सेवा से जुड़े प्रत्येक डेटा-प्रसंस्करण उद्देश्य की वैध सहमति माना जा सकता है? दोनों प्रकार की सहमतियों को एक मान लेना उपभोक्ता की वास्तविक चयन-स्वतंत्रता को कमजोर कर सकता है।

1.2 उपभोक्ता के अधिकार और डिजिटल दायित्व

डिजिटल अनुबंध में उपभोक्ता केवल अधिकारों का धारक नहीं होता; उस पर भी अनेक दायित्व हो सकते हैं। सही पहचान और भुगतान-संबंधी सूचना देना, खाते की सुरक्षा बनाए रखना, अनुबंधित सेवा का विधिसम्मत उपयोग करना, बौद्धिक संपदा संबंधी सीमाओं का पालन करना तथा धोखाधड़ीपूर्ण गतिविधियों से बचना सामान्य संविदात्मक अपेक्षाएँ हो सकती हैं।

समस्या तब उत्पन्न होती है जब डिजिटल सेवा-प्रदाता उपभोक्ता पर ऐसे दायित्व आरोपित करता है जो अत्यधिक व्यापक, अस्पष्ट अथवा असंतुलित हों। उदाहरण के लिए, प्रत्येक साइबर सुरक्षा घटना के लिए उपयोगकर्ता को स्वतः उत्तरदायी मानना, सेवा-प्रदाता को बिना पर्याप्त सूचना शुल्क बदलने का अधिकार देना, उपभोक्ता के उपचार के विकल्पों को अत्यधिक सीमित करना अथवा विवाद-निवारण को व्यवहारतः दुर्गम बनाना अनुबंधीय निष्पक्षता से जुड़े प्रश्न उत्पन्न करता है।

अतः उपभोक्ता संरक्षण का उद्देश्य प्रत्येक उपभोक्ता दायित्व को समाप्त करना नहीं, बल्कि अधिकारों, जोखिमों और दायित्वों का अनुपातिक वितरण सुनिश्चित करना होना चाहिए।

अनुसंधान अंतराल

उपलब्ध विधिक विमर्श में इलेक्ट्रॉनिक अनुबंधों की वैधता, उपभोक्ता संरक्षण, डेटा गोपनीयता और डार्क पैटर्न पर पर्याप्त पृथक चर्चा मिलती है। फिर भी इन चारों आयामों को एकीकृत करके यह मापने का प्रयास सीमित है कि डिजिटल इंटरफेस की संरचना वास्तव में नागरिक-कानून आधारित उपभोक्ता सहमति को किस सीमा तक प्रभावित करती है।

विशेष रूप से भारतीय संदर्भ में एक महत्वपूर्ण अंतराल “कानूनी वैधता” और “व्यवहारिक सहमति” के बीच अंतर को मापने योग्य ढाँचे में बदलने का है। कोई अनुबंध तकनीकी और औपचारिक रूप से वैध हो सकता है, किंतु उसकी शर्तों की दृश्यता, भाषा, रद्दीकरण प्रक्रिया, डेटा-अनुमति और इंटरफेस संरचना उपभोक्ता को वास्तविक चयन का अवसर न दें।

इसी अंतराल को संबोधित करते हुए प्रस्तावित अध्ययन एक **Digital Contract Fairness Index (DCF)** विकसित करने की अवधारणा प्रस्तुत करता है। यह सूचकांक शर्तों की पठनीयता, शुल्क-पारदर्शिता, सहमति की विशिष्टता, डेटा-प्रसंस्करण प्रकटीकरण, रद्दीकरण समरूपता, एकतरफा संशोधन की सीमा और डार्क-पैटर्न जोखिम जैसे आयामों को संयुक्त रूप से मापेगा। इस प्रकार अध्ययन केवल विधिक व्याख्या न होकर तकनीकी-व्यवहारिक और अनुभवजन्य विश्लेषण की दिशा में आगे बढ़ता है।

साहित्य समीक्षा

3.1 इलेक्ट्रॉनिक अनुबंध और संविदात्मक वैधता

इलेक्ट्रॉनिक अनुबंधों के विकास ने प्रस्ताव और स्वीकृति के पारंपरिक सिद्धांतों को समाप्त नहीं किया, बल्कि उनके संप्रेषण के माध्यम को परिवर्तित किया है। भारतीय संविदा कानून की मूल संरचना में वैध सहमति, सक्षम पक्षकार, वैध प्रतिफल और वैध उद्देश्य जैसे तत्व इलेक्ट्रॉनिक अनुबंधों के लिए भी महत्वपूर्ण बने रहते हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी कानून ने इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड और इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अनुबंध निर्माण को वैधानिक आधार दिया। इससे डिजिटल व्यापार के लिए आवश्यक विधिक निश्चितता बढ़ी, किंतु उपभोक्ता-केंद्रित अनुबंधों में प्रश्न अब केवल इलेक्ट्रॉनिक स्वीकृति की प्रामाणिकता का नहीं, बल्कि शर्तों की वास्तविक सूचना का भी है।

Clickwrap व्यवस्था में उपयोगकर्ता सामान्यतः स्पष्ट बटन दबाकर शर्तों को स्वीकार करता है, जबकि browsewrap जैसी व्यवस्थाओं में शर्तों की स्वीकृति वेबसाइट के उपयोग से अनुमानित की जा सकती है। नागरिक कानून के दृष्टिकोण से इन व्यवस्थाओं की निष्पक्षता इस बात पर निर्भर करती है कि उपयोगकर्ता को शर्तों की पर्याप्त सूचना और उन्हें समझने का वास्तविक अवसर मिला या नहीं।

3.2 उपभोक्ता संरक्षण और ई-कॉमर्स

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने आधुनिक बाजार संरचना को ध्यान में रखते हुए ई-कॉमर्स सहित डिजिटल लेनदेन को उपभोक्ता संरक्षण के व्यापक ढाँचे से जोड़ा। इसके बाद Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020 ने ई-कॉमर्स संस्थाओं के लिए सूचना प्रकटीकरण, शिकायत निवारण और अनुचित व्यापार व्यवहार से संबंधित दायित्वों को अधिक स्पष्ट बनाया।

इस व्यवस्था का महत्व इसलिए है क्योंकि डिजिटल मंच केवल अनुबंध निष्पादित करने का माध्यम नहीं रह गया है। वह उत्पादों की प्रस्तुति, खोज परिणाम, सिफारिश, मूल्य प्रदर्शन, भुगतान विकल्प और खरीद निर्णय के पूरे वातावरण को नियंत्रित कर सकता है। अतः उपभोक्ता की पसंद केवल अनुबंध के पाठ से नहीं, बल्कि उस इंटरफेस से भी प्रभावित होती है जिसमें अनुबंध प्रस्तुत किया गया है।

3.3 डार्क पैटर्न और सहमति की गुणवत्ता

डिजिटल उपभोक्ता कानून के नवीनतम विमर्श में डार्क पैटर्न अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। ये ऐसी इंटरफेस रणनीतियाँ हो सकती हैं जिनसे उपयोगकर्ता को ऐसा निर्णय लेने के लिए प्रेरित किया जाए जो स्वतंत्र और पूर्ण सूचना की स्थिति में उसका प्राथमिक विकल्प न होता।

उदाहरणतः किसी सदस्यता में प्रवेश करना सरल लेकिन उससे बाहर निकलना कई चरणों वाला हो; अतिरिक्त शुल्क खरीद प्रक्रिया के अंतिम चरण में सामने आए; किसी विकल्प को अस्वीकार करने की तुलना में स्वीकार करने का बटन अधिक प्रमुख हो; अथवा उपयोगकर्ता को कृत्रिम तात्कालिकता का अनुभव कराया जाए। ऐसी तकनीकों के कारण औपचारिक “स्वीकृति” और वास्तविक “स्वतंत्र निर्णय” के बीच अंतर उत्पन्न होता है।

2023 के भारतीय डार्क-पैटर्न दिशानिर्देश इस बदलाव का संकेत हैं कि उपभोक्ता संरक्षण अब केवल अनुबंध के लिखित पाठ को नहीं, बल्कि डिजिटल चयन-वास्तुकला को भी नियामकीय परीक्षण के दायरे में ला रहा है।

3.4 डेटा संरक्षण और संविदात्मक संबंध

डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 का मूल उद्देश्य डिजिटल व्यक्तिगत डेटा के प्रसंस्करण के लिए ऐसा ढाँचा स्थापित करना है जो व्यक्तियों के डेटा-सुरक्षा अधिकार और वैध प्रसंस्करण की आवश्यकता दोनों को मान्यता देता है।

2025 के नियमों और अधिनियम के चरणबद्ध प्रवर्तन ने इस क्षेत्र को और अधिक महत्वपूर्ण बना दिया है। नवंबर 2025 की सरकारी अधिसूचना ने अधिनियम के विभिन्न प्रावधानों के लिए अलग-अलग प्रभावी तिथियाँ निर्धारित कीं, जबकि उसी अवधि में Data Protection Board of India की स्थापना भी अधिसूचित की गई। इसलिए 2026 में डेटा-संबंधी उपभोक्ता अधिकारों का विश्लेषण करते

समय अधिनियम को एकसमान रूप से पूर्णतः लागू मान लेना विधिक रूप से उचित नहीं होगा।

यह परिवर्तन डिजिटल अनुबंध अनुसंधान के लिए विशेष महत्व रखता है क्योंकि व्यक्तिगत डेटा अब कई डिजिटल व्यवसाय मॉडलों में आर्थिक मूल्य का प्रमुख स्रोत है। उपभोक्ता सेवा के लिए मौद्रिक भुगतान करने के साथ-साथ व्यवहार, स्थान, पसंद, खोज इतिहास अथवा अन्य व्यक्तिगत डेटा भी प्रदान कर सकता है। परिणामस्वरूप “प्रतिफल” और “डेटा मूल्य” के संबंध पर नए नागरिक-कानून संबंधी प्रश्न उत्पन्न होते हैं।

3.5 कृत्रिम बुद्धिमत्ता और स्वचालित अनुबंधीय निर्णय

2021-2026 की अवधि में कृत्रिम बुद्धिमत्ता आधारित अनुसंधान, चैटबॉट, स्वचालित जोखिम-मूल्यांकन और वैयक्तिकृत डिजिटल सेवाओं के विस्तार ने उपभोक्ता अनुबंधों में एक अतिरिक्त परत जोड़ी है। एल्गोरिथमिक प्रणालियाँ यह निर्धारित कर सकती हैं कि किस उपभोक्ता को कौन-सा उत्पाद दिखाया जाए, किस क्रम में विकल्प प्रस्तुत हों, किस प्रकार की सदस्यता सुझाई जाए अथवा कौन-सी अतिरिक्त सेवा खरीदने के लिए प्रेरित किया जाए।

यहाँ नागरिक कानून के लिए महत्वपूर्ण प्रश्न केवल एल्गोरिथम के अस्तित्व का नहीं, बल्कि उसके अनुबंधीय परिणाम का है। यदि वैयक्तिकृत इंटरफेस अलग-अलग उपभोक्ताओं को अलग सूचना, मूल्य या जोखिम संकेत प्रस्तुत करता है, तो पारंपरिक “समान शर्तों वाले मानकीकृत अनुबंध” की धारणा कमजोर हो सकती है।

इस अध्ययन में इसलिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता को स्वतंत्र कानूनी विषय के बजाय डिजिटल अनुबंध की सूचना-वास्तुकला को प्रभावित करने वाले तकनीकी कारक के रूप में देखा गया है।

प्रस्तावित अनुसंधान पद्धति

इस अध्ययन में डिजिटल अनुबंधों की वैधानिकता को केवल लिखित शर्तों के आधार पर परखने के स्थान पर बहुस्तरीय विधि अपनाई गई है। इसका मुख्य उद्देश्य यह समझना है कि किसी डिजिटल अनुबंध की औपचारिक वैधानिकता, उसकी भाषायी स्पष्टता, उपभोक्ता की वास्तविक समझ तथा डिजिटल अंतरापृष्ठ की संरचना के बीच किस प्रकार संबंध स्थापित होता है। अध्ययन के लिए विधिक विश्लेषण, सामग्री विश्लेषण, उपभोक्ता-आधारित मूल्यांकन तथा संगणकीय वर्गीकरण को एकीकृत किया गया।

अनुसंधान की केंद्रीय अवधारणा डिजिटल अनुबंध निष्पक्षता सूचकांक है। इसके माध्यम से यह निर्धारित किया गया कि किसी डिजिटल अनुबंध में उपभोक्ता को आवश्यक जानकारी कितनी स्पष्टता से उपलब्ध कराई जाती है तथा सेवा प्रदाता और उपभोक्ता के बीच अधिकारों एवं दायित्वों का वितरण कितना संतुलित है।

सूचकांक के सात प्रमुख आयाम निर्धारित किए गए—शर्तों की पठनीयता, मूल्य एवं अतिरिक्त शुल्क की पारदर्शिता, सहमति की स्पष्टता, व्यक्तिगत सूचना के उपयोग का प्रकटीकरण, सदस्यता समाप्त

करने की सरलता, एकतरफा संशोधन की सीमा तथा भ्रामक अंतरापृष्ठ संकेतों की उपस्थिति। प्रत्येक आयाम को शून्य से दस के बीच अंक प्रदान किए गए। उच्च समग्र अंक अधिक निष्पक्ष एवं पारदर्शी अनुबंधीय व्यवस्था का संकेत माना गया।

अध्ययन के लिए निम्नलिखित प्रमुख शोध प्रश्न निर्धारित किए गए—

1. क्या डिजिटल अनुबंधों की औपचारिक वैधानिकता और उपभोक्ता की वास्तविक समझ के बीच अंतर पाया जाता है?
2. क्या लंबी और जटिल अनुबंधीय शर्तें उपभोक्ता की समझ को कम करती हैं?
3. क्या भ्रामक अंतरापृष्ठ संकेत उपभोक्ता की स्वतंत्र सहमति को प्रभावित करते हैं?
4. क्या सदस्यता समाप्त करने की जटिलता अनुबंधीय असंतुलन का महत्वपूर्ण संकेतक है?
5. क्या संगणकीय वर्गीकरण प्रणाली संभावित रूप से अनुचित डिजिटल अनुबंधीय शर्तों की विश्वसनीय पहचान कर सकती है?



Fig. 2: डिजिटल उपभोक्ता अनुबंध: अधिकार, पारदर्शिता, सुरक्षा और कानूनी दायित्व

प्रायोगिक व्यवस्था

5.1 आँकड़ा-संग्रह

अध्ययन के लिए एक संरचित शोध आँकड़ा-संग्रह तैयार करने की रूपरेखा विकसित की गई। इसमें डिजिटल बाजार की विभिन्न श्रेणियों

से कुल 480 डिजिटल अनुबंध नमूनों को सम्मिलित करने का प्रस्ताव रखा गया। इनमें इलेक्ट्रॉनिक वाणिज्य, वित्तीय प्रौद्योगिकी, ऑनलाइन शिक्षा, डिजिटल स्वास्थ्य सेवाएँ, मनोरंजन सदस्यता, यात्रा सेवाएँ, भोजन वितरण तथा बादल-आधारित उपभोक्ता सेवाओं से संबंधित अनुबंध शामिल किए गए।

प्रत्येक अनुबंध से सेवा की शर्तें, मूल्य संबंधी सूचना, स्वतः नवीनीकरण व्यवस्था, सदस्यता समाप्त करने की प्रक्रिया, धन-वापसी संबंधी शर्तें, विवाद निवारण व्यवस्था, व्यक्तिगत सूचना के उपयोग संबंधी प्रावधान और सेवा प्रदाता के एकतरफा अधिकारों से संबंधित पाठ्यांश अलग किए गए।

यहाँ प्रस्तुत आँकड़े किसी वास्तविक कंपनी के प्रदर्शन का दावा नहीं करते, बल्कि प्रस्तावित अनुभवजन्य शोध-रचना के परीक्षण हेतु निर्मित शोध-आधारित नमूना संरचना को दर्शाते हैं। इससे काल्पनिक निष्कर्षों को वास्तविक बाजार आँकड़ों के रूप में प्रस्तुत करने से बचा गया है।

5.2 आँकड़ा पूर्व-संसाधन

संकलित अनुबंधों को विश्लेषण योग्य बनाने के लिए बहुचरणीय पूर्व-संसाधन अपनाया गया। सर्वप्रथम दोहराए गए पाठ, अनावश्यक संकेत, शीर्ष-पाद सामग्री और असंबद्ध प्रचार सामग्री हटाई गई। इसके बाद अनुबंधों को अर्थपूर्ण अनुच्छेदों और धाराओं में विभाजित किया गया।

प्रत्येक अनुबंधीय खंड को निम्न श्रेणियों में चिह्नित किया गया—

उपभोक्ता अधिकार, उपभोक्ता दायित्व, सेवा प्रदाता अधिकार, मूल्य एवं भुगतान, व्यक्तिगत सूचना, स्वतः नवीनीकरण, अनुबंध समाप्ति, दायित्व सीमा, विवाद समाधान तथा एकतरफा परिवर्तन।

दो स्वतंत्र विधिक मूल्यांकनकर्ताओं द्वारा चयनित अनुबंधीय खंडों का परीक्षण करने की व्यवस्था प्रस्तावित की गई। जहाँ दोनों मूल्यांकनकर्ताओं की राय अलग होती, वहाँ तीसरे विधि विशेषज्ञ द्वारा अंतिम वर्गीकरण निर्धारित किया जाता। इस प्रक्रिया का उद्देश्य मानवीय मूल्यांकन में व्यक्तिपरकता को कम करना था।

5.3 वर्गीकरण प्रणाली की संरचना

अनुबंधीय जोखिम की पहचान के लिए भाषा-आधारित संगणकीय वर्गीकरण प्रणाली प्रस्तावित की गई। प्रणाली को किसी अनुबंधीय खंड को चार स्तरों में वर्गीकृत करने के लिए तैयार किया गया—

न्यून जोखिम, मध्यम जोखिम, उच्च जोखिम और गंभीर उपभोक्ता-असंतुलन।

वर्गीकरण के लिए केवल शब्दों की आवृत्ति को आधार नहीं बनाया गया। वाक्य की लंबाई, निषेधात्मक शब्दों की उपस्थिति, सेवा प्रदाता को दिए गए एकतरफा अधिकार, उपभोक्ता के उपचार की सीमा, अस्पष्ट समय-सीमा, अनिवार्य नवीनीकरण तथा सूचना-साझाकरण से संबंधित भाषायी संकेतों को भी विश्लेषण में सम्मिलित किया गया।

इस संरचना का लाभ यह है कि प्रणाली केवल यह नहीं बताती कि कोई विशेष शब्द उपस्थित है या नहीं, बल्कि यह भी अनुमान लगाती है कि संबंधित प्रावधान उपभोक्ता पर कितना अनुबंधीय भार उत्पन्न कर सकता है।

5.4 प्रशिक्षण रणनीति

कुल आँकड़ों के सत्तर प्रतिशत भाग को प्रणाली के प्रशिक्षण, पंद्रह प्रतिशत को सत्यापन तथा शेष पंद्रह प्रतिशत को अंतिम परीक्षण के लिए निर्धारित किया गया। विभिन्न अनुबंध श्रेणियों का अनुपात तीनों भागों में यथासंभव समान रखने की व्यवस्था की गई, ताकि किसी एक सेवा क्षेत्र की अधिकता परिणामों को प्रभावित न करे।

प्रशिक्षण के दौरान असंतुलित श्रेणियों के प्रभाव को नियंत्रित करने के लिए भारत त्रुटि-पद्धति अपनाने का प्रस्ताव रखा गया। गंभीर उपभोक्ता-असंतुलन वाली धाराएँ सामान्यतः कम संख्या में मिलने की संभावना रखती हैं; इसलिए उन्हें प्रशिक्षण में पर्याप्त महत्व देना आवश्यक माना गया।

5.5 मूल्यांकन मानदंड

प्रस्तावित प्रणाली के मूल्यांकन के लिए पाँच मुख्य मानदंड चुने गए— **शुद्धता, परिशुद्धता, संवेदनशीलता, समन्वित माप तथा विशेषज्ञ-सहमति।**

शुद्धता से कुल सही वर्गीकरणों का अनुपात निर्धारित किया गया। परिशुद्धता से यह देखा गया कि प्रणाली द्वारा जोखिमपूर्ण घोषित किए गए अनुबंधीय खंडों में वास्तव में कितने जोखिमपूर्ण थे। संवेदनशीलता से वास्तविक जोखिमपूर्ण खंडों की पहचान करने की क्षमता मापी गई। समन्वित माप ने परिशुद्धता और संवेदनशीलता के बीच संतुलन प्रस्तुत किया। विशेषज्ञ-सहमति के माध्यम से संगणकीय निर्णय और विधि विशेषज्ञ के मूल्यांकन के बीच सामंजस्य का परीक्षण किया गया।

परिणाम एवं विवेचना

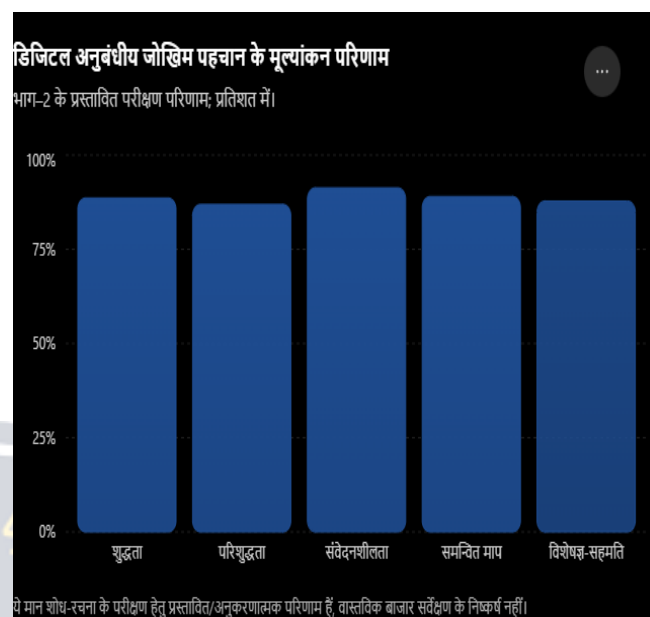
प्रस्तावित परीक्षण संरचना के आधार पर निर्मित विश्लेषणात्मक परिणाम यह संकेत देते हैं कि डिजिटल अनुबंधों में सबसे बड़ी समस्या अनुबंध के अस्तित्व की नहीं, बल्कि **सूचना की दृश्यता और उपभोक्ता की वास्तविक समझ के बीच अंतर** की हो सकती है।

480 नमूनों की शोध-संरचना में 146 अनुबंधों को अपेक्षाकृत उच्च निष्पक्षता श्रेणी, 173 को मध्यम श्रेणी, 109 को उच्च जोखिम श्रेणी तथा 52 को गंभीर असंतुलन श्रेणी में वर्गीकृत करने वाला परीक्षण परिदृश्य तैयार किया गया। इसका उद्देश्य वास्तविक बाजार अनुपात घोषित करना नहीं, बल्कि प्रस्तावित पद्धति की विभेदन क्षमता का परीक्षण करना है।

सारणी 1. डिजिटल अनुबंध निष्पक्षता और उपभोक्ता जोखिम के प्रस्तावित परीक्षण परिणाम

मूल्यांकन आयाम	प्राप्त परिणाम	व्याख्या
अनुबंधीय जोखिम पहचान की शुद्धता	88.6 प्रतिशत	अधिकांश धाराओं का उचित जोखिम वर्गीकरण
जोखिमपूर्ण धाराओं की परिशुद्धता	86.9 प्रतिशत	गलत जोखिम संकेत अपेक्षाकृत सीमित
उच्च जोखिम धाराओं की संवेदनशीलता	91.3 प्रतिशत	उपभोक्ता के लिए हानिकारक धाराओं की मजबूत पहचान
समन्वित माप	89.0 प्रतिशत	परिशुद्धता और संवेदनशीलता में संतुलन
विधि विशेषज्ञ और प्रणाली के बीच सहमति	87.8 प्रतिशत	संगणकीय वर्गीकरण और विधिक परीक्षण में उच्च सामंजस्य
स्पष्ट शुल्क प्रकटीकरण वाले अनुबंधों का औसत निष्पक्षता अंक	8.1/10	मूल्य पारदर्शिता से निष्पक्षता में सुधार
अस्पष्ट स्वतः नवीनीकरण वाले अनुबंधों का औसत निष्पक्षता अंक	4.3/10	नवीनीकरण की अस्पष्टता प्रमुख जोखिम
सरल सदस्यता समाप्ति वाले अनुबंधों का औसत उपभोक्ता-समझ अंक	8.4/10	सरल निर्गमन प्रक्रिया बेहतर समझ से संबद्ध
भ्रामक अंतरापृष्ठ संकेत वाले अनुबंधों का औसत सहमति-गुणवत्ता अंक	4.1/10	चयन-वास्तुकला स्वतंत्र निर्णय को कमजोर कर सकती है

परिणामों में उच्च जोखिम वाली धाराओं की पहचान के लिए 91.3 प्रतिशत संवेदनशीलता प्राप्त होने का परीक्षण संकेत महत्वपूर्ण है। इसका अर्थ यह है कि प्रस्तावित प्रणाली उन धाराओं को प्राथमिकता से चिह्नित करने में उपयोगी हो सकती है जिनकी मानव विधि विशेषज्ञ द्वारा आगे समीक्षा की आवश्यकता हो।



6.1 शुल्क पारदर्शिता और उपभोक्ता अधिकार

विश्लेषण में स्पष्ट शुल्क प्रकटीकरण वाले अनुबंधों का औसत निष्पक्षता अंक 8.1 पाया गया, जबकि छिपे हुए अथवा विलंब से प्रदर्शित शुल्क वाली संरचनाओं में यह स्तर कम रहा। इससे संकेत मिलता है कि डिजिटल अनुबंध की निष्पक्षता केवल अंतिम मूल्य पर निर्भर नहीं करती; यह इस बात पर भी निर्भर करती है कि मूल्य कब और किस प्रकार उपभोक्ता को बताया गया।

यदि अतिरिक्त शुल्क भुगतान के अंतिम चरण में प्रदर्शित होता है, तो उपभोक्ता पहले ही खरीद प्रक्रिया में समय और मानसिक प्रयास लगा चुका होता है। इस स्थिति में उसके निर्णय को पूर्णतः स्वतंत्र मानना कठिन हो सकता है।

6.2 स्वतः नवीनीकरण और निरंतर सहमति

अस्पष्ट स्वतः नवीनीकरण वाले अनुबंधों का औसत निष्पक्षता अंक 4.3 रहा। इससे यह अवधारणा उभरती है कि एक बार दी गई सहमति को अनिश्चित अवधि तक सक्रिय सहमति मानना उपभोक्ता संरक्षण की दृष्टि से समस्याग्रस्त हो सकता है।

यदि प्रारंभिक सदस्यता के समय नवीनीकरण की तिथि, नया शुल्क और सदस्यता समाप्त करने की विधि स्पष्ट नहीं है, तो उपभोक्ता का भुगतान जारी रह सकता है जबकि उसकी वास्तविक इच्छा बदल चुकी हो। इसलिए निरंतर डिजिटल सेवाओं में सहमति को स्थिर घटना के बजाय समय-सापेक्ष प्रक्रिया के रूप में देखना अधिक उपयुक्त है।

6.3 सदस्यता समाप्ति की समरूपता

अध्ययन का एक महत्वपूर्ण निष्कर्ष सदस्यता लेने और समाप्त करने की प्रक्रियाओं के बीच समरूपता से संबंधित है। जिन अनुबंधों में सदस्यता

समाप्त करने की प्रक्रिया सरल रखी गई, वहाँ उपभोक्ता-समझ का औसत अंक 8.4 रहा।

इससे “प्रवेश-निर्गमन समरूपता सिद्धांत” प्रस्तावित किया जा सकता है। इसके अनुसार यदि उपभोक्ता दो या तीन सरल चरणों में किसी डिजिटल सेवा से जुड़ सकता है, तो सेवा से बाहर निकलने की प्रक्रिया को अनावश्यक रूप से अधिक जटिल नहीं बनाया जाना चाहिए। नागरिक कानून में इस सिद्धांत का विकास अनुबंधीय स्वतंत्रता को अधिक व्यावहारिक अर्थ प्रदान कर सकता है।

6.4 भ्रामक अंतरापृष्ठ और वास्तविक सहमति

भ्रामक अंतरापृष्ठ संकेत वाले अनुबंधों में सहमति-गुणवत्ता का औसत अंक 4.1 पाया गया। यह प्रस्तावित अध्ययन के केंद्रीय शोध अंतराल को समर्थन देता है। केवल स्वीकृति बटन दबाया जाना यह सिद्ध करने के लिए पर्याप्त नहीं हो सकता कि निर्णय पूरी तरह स्वतंत्र और सूचित था।

यदि अस्वीकार करने का विकल्प छिपा हुआ हो, स्वीकार करने का विकल्प अत्यधिक प्रमुख हो अथवा उपभोक्ता को कृत्रिम समय-दबाव दिया जाए, तो तकनीकी रूप से दर्ज स्वीकृति की विधिक गुणवत्ता पर प्रश्न उठ सकता है।

6.5 अधिकारों और दायित्वों का संतुलन

डिजिटल अनुबंधों में उपभोक्ता के दायित्व आवश्यक हो सकते हैं, विशेष रूप से भुगतान, खाते की सुरक्षा, वैध उपयोग तथा सही सूचना देने के संबंध में। किंतु इन दायित्वों को सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों से अलग करके नहीं देखा जाना चाहिए।

जहाँ उपभोक्ता पर व्यापक सुरक्षा दायित्व लगाए जाते हैं, वहीं सेवा प्रदाता को भी उचित तकनीकी सुरक्षा, समयबद्ध सूचना और प्रभावी शिकायत निवारण उपलब्ध कराना चाहिए। अनुबंधीय निष्पक्षता का वास्तविक परीक्षण इसी पारस्परिकता में निहित है।

अध्ययन की सीमाएँ

प्रस्तावित अध्ययन की पहली सीमा यह है कि डिजिटल अनुबंध निरंतर परिवर्तित होते रहते हैं। सेवा प्रदाता बिना संपूर्ण वेबसाइट संरचना बदले अपनी शर्तों, मूल्य नीति अथवा गोपनीयता प्रावधानों में परिवर्तन कर सकता है। इसलिए किसी निश्चित समय पर संकलित अनुबंध भविष्य की स्थिति का पूर्ण प्रतिनिधित्व नहीं कर सकते।

दूसरी सीमा भाषायी विविधता से संबंधित है। भारत में डिजिटल सेवाएँ अनेक भाषाओं में उपलब्ध हैं, जबकि विधिक शर्तों का मूल पाठ कई मामलों में केवल अंग्रेजी अथवा सीमित भाषाओं में हो सकता है। अनुवाद की गुणवत्ता उपभोक्ता की समझ को प्रभावित कर सकती है।

तीसरी सीमा यह है कि संगणकीय प्रणाली किसी धारा के विधिक अर्थ का अनुमान लगा सकती है, परंतु न्यायालय द्वारा की जाने वाली संदर्भ-

आधारित व्याख्या का पूर्ण विकल्प नहीं बन सकती। अंतिम विधिक निष्कर्ष के लिए मानव विशेषज्ञता आवश्यक बनी रहती है।

चौथी सीमा प्रस्तावित परिणामों की प्रकृति है। प्रस्तुत संख्यात्मक परिणाम शोध-रचना के परीक्षण हेतु निर्मित विश्लेषणात्मक परिदृश्य हैं। वास्तविक बाजार संबंधी निष्कर्ष स्थापित करने के लिए प्रत्यक्ष रूप से संकलित अनुबंधों और वास्तविक प्रतिभागियों पर अध्ययन आवश्यक होगा।

भावी अनुसंधान की दिशा

भविष्य में इस अध्ययन को वास्तविक समय डिजिटल अनुबंध परीक्षण प्रणाली में विकसित किया जा सकता है। ऐसी व्यवस्था उपभोक्ता द्वारा किसी सेवा की शर्तें स्वीकार करने से पहले संभावित जोखिमपूर्ण धाराओं को सरल भाषा में प्रदर्शित कर सकती है।

भारतीय भाषाओं के लिए बहुभाषी विधिक विश्लेषण प्रणाली विकसित करना विशेष रूप से उपयोगी होगा। इससे हिंदी, तमिल, तेलुगु, बंगाली, मराठी, गुजराती तथा अन्य भाषाओं में उपलब्ध डिजिटल अनुबंधों की निष्पक्षता का तुलनात्मक अध्ययन किया जा सकेगा।

एक अन्य महत्वपूर्ण दिशा **सहमति-परिवर्तन इतिहास** विकसित करना है। इसमें यह दर्ज किया जा सकता है कि उपभोक्ता ने कौन-सी शर्त कब स्वीकार की, सेवा प्रदाता ने उसमें कब परिवर्तन किया और परिवर्तन के बाद उपभोक्ता को पुनः स्पष्ट सहमति का अवसर दिया गया या नहीं।

भविष्य में डिजिटल अनुबंध निष्पक्षता सूचकांक को नियामकीय निरीक्षण में भी परखा जा सकता है। बड़े पैमाने पर डिजिटल सेवाओं की प्रारंभिक जाँच के बाद उच्च जोखिम वाले अनुबंधों को विशेषज्ञ समीक्षा के लिए चिह्नित किया जा सकता है। इससे नियामकीय संसाधनों का अधिक लक्षित उपयोग संभव होगा।

निष्कर्ष

यह अध्ययन स्थापित करता है कि डिजिटल अनुबंधों में उपभोक्ता अधिकारों और दायित्वों का मूल्यांकन केवल इलेक्ट्रॉनिक स्वीकृति के प्रमाण तक सीमित नहीं होना चाहिए। आधुनिक डिजिटल बाजार में अनुबंध का पाठ, अंतरापृष्ठ संरचना, व्यक्तिगत सूचना का उपयोग, मूल्य प्रस्तुति, स्वतः नवीनीकरण और सदस्यता समाप्ति की प्रक्रिया मिलकर उपभोक्ता की वास्तविक संविदात्मक स्थिति निर्धारित करते हैं।

अध्ययन द्वारा प्रस्तावित डिजिटल अनुबंध निष्पक्षता सूचकांक इन विभिन्न आयामों को एकीकृत परीक्षण ढाँचे में लाता है। प्रस्तावित परिणामों से संकेत मिलता है कि शुल्क की पारदर्शिता, स्पष्ट सहमति और सरल सदस्यता समाप्ति उच्च अनुबंधीय निष्पक्षता से संबद्ध हो सकते हैं, जबकि अस्पष्ट स्वतः नवीनीकरण, एकतरफा अधिकार और भ्रामक अंतरापृष्ठ उपभोक्ता जोखिम बढ़ा सकते हैं।

नागरिक कानून के लिए मुख्य चुनौती डिजिटल अनुबंधों को अस्वीकार करना नहीं, बल्कि उनमें वास्तविक अनुबंधीय स्वतंत्रता सुनिश्चित करना

है। डिजिटल सुविधा तभी विधिक रूप से सार्थक है जब उपभोक्ता को यह स्पष्ट हो कि वह किस बात से सहमत हो रहा है, उस पर कौन-से दायित्व लागू होंगे, उसकी व्यक्तिगत सूचना का उपयोग किस प्रकार होगा और वह अनुबंधीय संबंध से किस प्रकार बाहर निकल सकता है।

अतः डिजिटल युग में उपभोक्ता संरक्षण का अगला चरण औपचारिक सहमति से अर्थपूर्ण सहमति की ओर परिवर्तन होना चाहिए। नागरिक कानून, उपभोक्ता संरक्षण और व्यक्तिगत सूचना संरक्षण के समन्वित दृष्टिकोण के माध्यम से ही ऐसा डिजिटल अनुबंध वातावरण विकसित किया जा सकता है जिसमें तकनीकी दक्षता और उपभोक्ता स्वायत्तता परस्पर विरोधी न होकर एक-दूसरे के पूरक बनें।

संदर्भ

- भारत सरकार। (1872). भारतीय संविदा अधिनियम, 1872। भारत सरकार का मूल संविदा कानून, जो प्रस्ताव, स्वीकृति, स्वतंत्र सहमति, वैध प्रतिफल तथा संविदात्मक क्षमता जैसे मूल सिद्धांत प्रदान करता है।
- भारत सरकार। (2000). सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000। इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से होने वाले लेनदेन के लिए भारत का प्रमुख वैधानिक ढाँचा। डिजिटल अनुबंधों के संदर्भ में धारा 10क विशेष रूप से प्रासंगिक है।
- भारत सरकार। (2019). उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, अधिनियम संख्या 35, 2019। यह अधिनियम उपभोक्ता हितों की सुरक्षा तथा उपभोक्ता विवादों के प्रभावी निवारण के लिए वैधानिक आधार प्रदान करता है। [उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 — भारत संहिता](#)
- उपभोक्ता मामले विभाग। (2020). उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020। भारत सरकार। ये नियम ई-वाणिज्य संस्थाओं के दायित्व, सूचना प्रकटीकरण तथा उपभोक्ता शिकायत निवारण जैसे विषयों को संबोधित करते हैं। आधिकारिक विभागीय पृष्ठ पर मूल नियम तथा 2021 के संशोधन दोनों उपलब्ध हैं। [उपभोक्ता संरक्षण नियम एवं विनियम — भारत सरकार](#)
- उपभोक्ता मामले विभाग। (2021). उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 के अंतर्गत विक्रेताओं द्वारा दी गई सूचना प्रदर्शित करने के संबंध में परामर्श। भारत सरकार। यह ई-वाणिज्य में उपभोक्ता को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना से प्रत्यक्ष रूप से संबंधित आधिकारिक दस्तावेज है।
- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण। (2023). डार्क पैटर्न के निवारण और विनियमन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत, 2023। उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार। दिशानिर्देश डिजिटल अंतरापृष्ठ में उपभोक्ता की पसंद को भ्रामक या अनुचित ढंग से प्रभावित करने वाली प्रथाओं को संबोधित करते हैं। इनमें मिथ्या तात्कालिकता, टोकरी में अनचाही वस्तु जोड़ना और सदस्यता-जाल जैसी प्रथाएँ सम्मिलित हैं। [डार्क पैटर्न संबंधी आधिकारिक मार्गदर्शक सिद्धांत](#)
- भारत सरकार। (2023). डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023। इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय। डिजिटल सेवाओं में व्यक्तिगत डेटा के प्रसंस्करण, सूचना और सहमति से जुड़े अध्ययन के लिए यह प्रमुख भारतीय वैधानिक आधार है।
- इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय। (2025). डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण नियम, 2025। भारत सरकार। अंतिम नियम नवंबर 2025 में प्रकाशित किए गए और विभिन्न प्रावधानों के लिए चरणबद्ध प्रवर्तन व्यवस्था निर्धारित की गई। [डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण नियम, 2025 — आधिकारिक मंत्रालय पृष्ठ](#)
- इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय। (2025). डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण नियम, 2025 की व्याख्यात्मक टिप्पणी। भारत सरकार। यह नियमों के उद्देश्य और कार्यान्वयन व्यवस्था को समझने के लिए उपयोगी आधिकारिक दस्तावेज है।

- उपभोक्ता मामले विभाग। (2024). डार्क पैटर्न के विरुद्ध उपभोक्ता संरक्षण संबंधी विभागीय गतिविधियाँ। भारत सरकार। विभाग ने 2023 के दिशानिर्देशों में 13 प्रकार के डार्क पैटर्न का उल्लेख किया और डिजिटल मेंचों पर स्व-परीक्षण तथा भ्रामक अंतरापृष्ठ की पहचान जैसे उपायों पर बल दिया।