

Digital platforms cannot sell goods by creating confusion | रसरंग में आपके अधिकार: डिजिटल प्लेटफॉर्म भ्रम पैदा कर नहीं बेच सकते सामान

[bhaskar.com/magazine/news/digital-platforms-cannot-sell-goods-by-creating-confusion-135803957.html](https://www.bhaskar.com/magazine/news/digital-platforms-cannot-sell-goods-by-creating-confusion-135803957.html)

दैनिक भास्कर

August 31, 2025

- [Hindi News](#)
- [Magazine](#)
- Digital Platforms Cannot Sell Goods By Creating Confusion

Your rights in Rasrang: Digital platforms cannot sell goods by creating confusion

Gaurav Pathak 3 months ago

-



The expansion of e-commerce and digital platforms has provided consumers with numerous conveniences, but it has also brought about some new problems. One of these is the increasing use of "dark patterns." Let's understand what dark patterns are and how they can be addressed within the scope of consumer rights.

What is the legal framework?

The Consumer Protection Act, 2019, provides a legal framework against unfair trade practices. Section 2(46) defines unfair contracts as those that impose hidden charges on consumers. Section 2(47) defines misleading advertising and misinformation as unfair trade practices. Furthermore, "Dark Pattern Guidelines" have been established, specifically prohibiting practices that influence consumer decisions on online marketplaces. According to Section 2(1)(e) of the Guidelines, a dark pattern is a practice that deceives or misleads users into doing something they did not intend, thus affecting their independence and decision-making. Section 4 clearly states that no platform, seller, or advertiser shall engage in such practices. This means transparency is mandatory.

These are considered deceptive practices in the guidelines:

These guidelines clearly identify some of the deceptive practices that are now legally regulated. These include creating a false emergency for consumers by stating "offer valid only" or "limited stock," thus pressuring them to make an immediate purchase. Adding goods or services to shopping carts without asking. Hiding additional charges until final payment. Deliberately making the cancellation process difficult so consumers cannot abandon a subscription or purchase. Presenting advertisements in a way that makes them appear to be editorial content is also covered. Forcibly obtaining personal information that is not directly related to the transaction is also included. These provisions are intended to protect consumer rights.

These guidelines are also in place, along with the Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020, which regulate online marketplaces. These mandate that sellers should not use unfair trade practices. If the product is defective, lacks any quality, or is not as described, the seller must accept returns and provide a refund.

Judicial Recognition of Dark Patterns:

हाल के कुछ उपभोक्ता फैसलों में इन कानूनी प्रावधानों (गाइडलाइंस) का इस्तेमाल किया गया है, जिससे यह स्पष्ट होता है कि डार्क पैटर्न से निपटने के लिए उपभोक्ता मंच क्या कदम उठा रहे हैं। उदाहरण के लिए अश्वनी चावला बनाम फ्लिपकार्ट एंड अदर्स (2024) मामले में शिकायतकर्ता ने एक 'नया' मोबाइल फोन खरीदा। बाद में सर्विस रिकॉर्ड से पता चला कि फोन पहले से एक्टिवेटेड था। चंडीगढ़ राज्य आयोग ने फ्लिपकार्ट, विक्रेता और निर्माता, सभी को जिम्मेदार माना। उसने कहा कि पुराने सामान को नया बताकर बेचना 'मिसरिप्रेजेंटेशन' (गलत जानकारी देना) है और बिना बताए "ऑफर हैंडलिंग फीस" वसूलना अनुचित है। आयोग ने इसे डार्क पैटर्न का हिस्सा माना और शिकायतकर्ता को मुआवजा दिया।

पेमेंट से पहले मोबाइल नंबर मांगना:

इसी तरह, पंकज चंदगोथिया बनाम कॉफी बीन एंड टी लीफ (2024) मामले में शिकायतकर्ता ने कैफे की उस नीति को चुनौती दी, जिसमें भुगतान लेने से पहले ग्राहकों से मोबाइल नंबर मांगा जाता था और बाद में उन्हें मार्केटिंग के लिए इस्तेमाल किया जाता था। आयोग ने कहा कि लेन-देन से सीधे संबंध न रखने वाली जानकारी उपलब्ध करवाने के लिए ग्राहक को मजबूर करना और वह भी बिना स्पष्ट सहमति के, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000 की धारा 72-ए तथा डार्क पैटर्न गाइडलाइंस दोनों का उल्लंघन है। यह उपभोक्ताओं की निजता के अधिकार का भी हनन है। आयोग ने कैफे को शिकायतकर्ता का डेटा मिटाने और भविष्य में इस तरह की प्रैक्टिस से बचने के आदेश दिए।

(लेखक सीएएससी के सचिव भी हैं।)