

## भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून – क्षितिज को व्यापक बनाना

डॉ. पायल जैन

सहायक प्राध्यापक—ग्रेज्युएट स्कूल ऑफ बिजनेस, इंदौर

### प्रमुख बिंदु—

1. निर्माताओं, विक्रेताओं एवं सेवा प्रदाताओं को दोषपूर्ण उत्पादों या कम सेवाओं को वितरित करने से रोकने के लिए "उत्पाद दायित्व" प्रावधान का शामिल करना,
2. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना,
3. भ्रामक विज्ञापनों और उत्पादों की मिलावट को रोकने के लिए शिकायतें दर्ज करने और उच्च दंड के लिए नवीन अन्य आधारों का परिचय,
4. ई—कामर्स उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की सीमा में सम्मिलित करना।

### परिचय

**उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, २०१९** हाल ही में संसद में पारित किया गया एवं अधिसूचित किया गया। पूर्व के वर्षों में किए गए प्रयत्नों के पश्चात, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, २०१९ "सीपीए २०१९" पूर्व उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, १९८६ को निरस्त कर देता है। नए अधिनियम का उद्देश्य उपभोक्ता हितों को ओर अधिक शक्ति प्रदान करना और समय पर प्रभावी प्रशासन एवं उपभोक्ताओं के विवादों के निराकरण के लिए नियामक प्राधिकरण स्थापित करना है। सीपीए, २०१९ को उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा एवं उन्हें लागू करने के लिए अधिक शक्तिशाली शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने के लिए अधिनियमित किया गया है। बाजार के बदलते स्वरूप एवं ई—कामर्स की व्यापकता को ध्यान में रखते हुए अब ई—कामर्स को भी इसमें सम्मिलित किया गया है।

### नए अधिनियम की मुख्य विशेषताएं—

#### उपभोक्ता की परिभाषा को व्यापक बनाना—

उपभोक्ता की परिभाषा का विस्तार उन क्रेताओं को सम्मिलित करने के लिए किया गया है जो इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से या मल्टी—लेवल मार्केटिंग या टेजी—शापिंग द्वारा ऑफलाइन अथवा ऑन—लाइन लेनदेन करते हैं। नई परिभाषा अब उपभोक्ताओं को बहुस्तरीय विपणन के मामलों में एक समाधान प्रदान करती है।

#### ई—कामर्स—

ई—कामर्स को डिजिटल या इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क पर डिजिटल उत्पादों सहित वस्तुओं अथवा सेवाओं के क्रय एवं विक्रय के रूप में परिभाषित किया गया है। ई—कामर्स में अनुचित व्यापार को रोकने हेतु उपाय करने एवं नियम बनाने के लिए केन्द्र सरकार को अधिकृत किया गया है।

#### शिकायत दर्ज करवाने के लिए नया आधार—

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, २०१९ में शिकायतों को दर्ज करने के लिए सात प्रमुख आधार निर्धारित किए गए हैं जो पूर्व के अधिनियम में छह थे। धारा २ के तहत प्रदान की गई शिकायतों के रूप में दर्ज करने के लिए मौजूदा आधारों में आवश्यक संशोधन किए गए हैं। दो प्रमुख परिवर्तन हैं—

#### १. अनुचित अनुबंधों का परिचय और अनुचित व्यापार व्यवहारों का विस्तार—

पूर्व अधिनियम में, मात्र तभी शिकायत दर्ज की जा सकती थी जब किसी व्यापारी या सेवा प्रदाता द्वारा अनुचित व्यापार प्रथा या प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथा को अनपाया गया हो परंतु अब अनुचित



अनुबंध भी जोड़ा गया है जो शिकायतों को दर्ज करने के लिए और अधिक व्यापक बनाता है और उपभोक्ताओं को अनुबंधों को चुनौती देने की अनुमति देता है।

## २. अनुचित व्यापार व्यवहार की परिभाषा का विस्तार—

पूर्व अधिनियम, १९८६ ने छह प्रकार के अनुचित व्यापार व्यवहारों को सूची में सम्मिलित किया गया था, तीन अतिरिक्त अनुचित व्यापार प्रथाओं को अब इस सूची में जोड़ा गया है जो इस प्रकार है—

अ. किसी बिल की विफलता या जारी न करना,

ब. दोषपूर्ण वस्तुओं को वापस लेने से इन्कार करने या कमी करने वाली सेवाओं को वापस लेने या इस अवधि में भुगतान की गई राशि को बिल या नकद रसीद में लौटाने से इन्कार करने या इस तरह के अनुबंध के अभाव में, माल वापस लेने या वापस करने से इन्कार करना।

स. किसी अन्य व्यक्ति के लिए उपभोक्ता की व्यक्तिगत जानकारी का प्रकटीकरण जब तक कि इस तरह का खुलासा किसी कानून के प्रावधानों के अनुसार या सार्वजनिक हित में नहीं किया जाता है।

सीपीए, २०१९ की धारा २ एक व्यक्ति को ऐसे दोषपूर्ण उत्पादों के लिए निर्माता, विक्रेता अथवा सेवाप्रदाता के खिलाफ उत्पाद दायित्व का दावा करने की अनुमति देती है। उत्पाद देयता का अर्थ किसी उत्पाद अथवा सेवा के उत्पाद निर्माता या उत्पाद विक्रेता की जिम्मेदारी है, जो उत्पाद से सम्बन्धित किसी उत्पाद या सेवाओं से सम्बन्धित सेवाओं में कमी के कारण किसी उपभोक्ता को हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति के लिए उत्पाद से संबन्धित हो।

नए नियामक के रूप में केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना करना चाहती है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ाने, उनकी सुरक्षा करने एवं लागू करने के लिए भ्रामक विज्ञापनों तथा एक वर्ग के रूप में अनुचित व्यापार प्रथाओं को लागू करता है। केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के तत्वावधान में एक जांच विंग का गठन किया गया है, जो उपभोक्ता अधिकारी, अनुचित व्यापार प्रथाओं और भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित प्रकरणों में पूछताछ और जांच करेगी।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, २०१९ के प्रावधानों के तहत, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण को निम्न कार्यों को पूरा करने के लिए अनिवार्य है—

१. उपभोक्ता अधिकारों पर जागरूकता और अनुसंधान को फैलाना एवं बढ़ावा देना,
२. माल को वापस लेने या सेवाओं को वापस लेने के आदेश पारित करना जो हानिकारक है,
३. उचित फोरम पद अभियोजन पक्ष के उपभोक्ता के उल्लंघन की जांच करना,
४. दंड का आरोपण करना,
५. उपभोक्ता अधिकारों के प्रभावी प्रवर्तन को सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता अधिकारों पर अंतर्राष्ट्रीय वाचाओं और सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय प्रथाओं को अपनाने का सुझाव प्रदान करते हैं।

## आयोगों के आर्थिक कार्यक्षेत्र का विस्तार—

क्रमांक	आयोग	अधिनियम, १९८६	अधिनियम, २०१९
१	जिला फोरम	२० लाख तक के दावे	१ करोड़ तक के दावे
२	राज्य आयोग	२० लाख से १ करोड़ तक के दावे	१ करोड़ से १० करोड़ तक के दावे
३	केन्द्रीय आयोग	१ करोड़ से अधिक के दावे	१० करोड़ से अधिक के दावे

## मध्यस्थता—

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम २०१९ अब मध्यस्थता के माध्यम से विवादों के निराकरण के लिए क्षेत्रीय पीठों में एक मध्यस्थता सेल की स्थापना का प्रावधान रखता है। दोनों पक्षों को स्वीकार्य होने पर शिकायत के प्रवेश के चरण में या किसी भी बाद के चरण में निपटान की संभावना है।

## दंड—



भ्रामक विज्ञापनों के लिये निर्माताओं एवं विक्रेताओं पर १० लाख रूपए तक का जुर्माना लगाए जाने का प्रावधान नए अधिनियम के अन्तर्गत किया गया है तथा अपराध के दोहराने की स्थिति में यह जुर्माना ५० लाख तक बढ़ाया जा सकेगा। निर्माता को दो वर्ष तक के कारावास की सजा भी दी जा सकती है, जो हर बार अपराध करने पर पांच वर्ष तक बढ़ सकती है।

#### विधेयक से उपभोक्ताओं को प्राप्त होने लाभ—

- पूर्व में उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए एक ही विकल्प था, जिसके कारण न्याय होने में अधिक समय लगता था। केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के माध्यम से विधेयक में यथा शीघ्र न्याय प्रदान करने की व्यवस्था की गई है।
- भ्रामक विज्ञापनों के द्वारा उपभोक्ताओं को ठगा जाता रहा है, अब अधिनियम में भ्रामक विज्ञापनों एवं मिलावट के लिये कठोर दंड एवं सजा का प्रावधान है जिससे इस तरह के प्रकरणों की संख्या में कमी आएगी।
- उपभोक्ता आयोग से संपर्क करना अब अधिक आसान होगा, साथ ही न्याय प्रक्रिया को भी अधिक सरल करने का प्रयास किया गया है।
- वर्तमान उपभोक्ता बाजार के प्रकरणों— ई—कामर्स और सीधी बिक्री के लिये आवश्यक नियमों का प्रावधान भी है।

#### निष्कर्ष

उपरोक्त विवरण से स्पष्ट है कि सरकार द्वारा उपभोक्ता के हितों की अधिकमत सुरक्षा के लिए यथा संभव प्रयास किए गए हैं इसके लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ में कई महत्वपूर्ण परिवर्तन किए गए हैं। नए अधिनियम ने भारत में उपभोक्ता संरक्षण व्यवस्था की पहुंच को व्यापक बनाया है। नए अधिनियम में किए गए बदलाव से उपभोक्ताओं को न केवल अपने समकक्षों, बल्कि विक्रेता, निर्माताओं, सेवा प्रदाताओं, बल्कि ऐसे उत्पादों के समर्थन करने वालों पर जिम्मेदारियों का लाभ उठकर और अधिक शक्तिशाली बनाना है। इस अधिनियम में उन सभी आवश्यक क्षेत्रों को सम्मिलित किया गया है जो पूर्व के अधिनियम १९८६ में अनछूए रह गए थे। आयोगों के क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, मध्यस्थता पीठों को संलग्न करना, उच्च दंड लागू करना आदि द्वारा उपभोक्ता विवादों की समाधान की प्रक्रिया को अधिक सरल एवं त्वरित करने का प्रयास किया है। अधिनियम में किए गए परिवर्तन निश्चित ही उपभोक्ताओं के हितों को अधिक सुरक्षित कर पाएंगे साथ ही निर्माताओं, विक्रेताओं एवं सेवाप्रदाताओं को अपने कर्तव्यों को पूरा करने एवं उचित व्यापार करने में सहायता हो पाएंगे।

#### संदर्भ ग्रंथ सूची—

- egazette.nic.in
- economicstimes.com
- pib.nic.in
- mondaq.com

