

Consumer Protection Act, 2019- (with links in blue)

Synopsis

1. Introduction
2. Meaning of the word 'consumer'
3. Need for the Consumer Protection Act, 2019
4. Objective of the Consumer Protection Act, 2019
5. What are consumer rights under Consumer Protection Act, 2019
6. What are unfair trade practices under Consumer Protection Act, 2019
7. Changes incorporated in Consumer Protection Act, 2019
8. Essential provisions of Consumer Protection Act, 2019
 - a. Consumer Protection Councils
 - i. Central Consumer Protection Council
 - ii. State Consumer Protection Councils
 - iii. District Consumer Protection Council
 - b. Central Consumer Protection Authority
 - i. Functions and duties of the Central Authority
 - c. Consumer disputes redressal commission
 - d. Mediation
 - e. Product liability
 - i. Liability of product manufacturer
 - ii. Liability of product service provider
 - iii. Liability of product seller
 - iv. Exceptions to product liability
9. Offences and penalties under Consumer Protection Act, 2019
10. How do consumers benefit from Consumer Protection Act, 2019
11. Landmark case laws
 - a. Horlicks Ltd. v. Zydus Wellness Products Ltd. (2020)
 - b. Veena Khanna v. Ansal Properties & Industries Ltd, NCDRC (2007)
 - c. Sapient Corporation Employees v. Hdfc Bank Ltd. & Ors. (2012)

12. Conclusion

Introduction

Consumer protection is the practice of safeguarding buyers of goods and services against unfair practices in the market. It refers to the steps adopted for the protection of consumers from corrupt and unscrupulous malpractices by the sellers, manufacturers, service providers, etc. and to provide remedies in case their rights as a consumer have been violated.

In India, the protection of the rights of the consumers is administered by the [Consumer Protection Act, 2019](#). The Consumer Protection Act, 2019 was introduced to replace the [Consumer Protection Act, 1986](#). The new Act contains various provisions which incorporate the challenges faced by modern and technology-dependent consumers. The Act also contains various provisions for the protection and promoting the rights of the consumers.

Meaning of the word ‘consumer’

A consumer is an individual or group of individuals who purchase goods and services for their own personal use and not for the purpose of manufacturing or resale. [Section 2\(7\)](#) of the Consumer Protection Act, 2019 defines a consumer as any person who buys goods or services in exchange for consideration and utilises such goods and services for personal use and for the purpose of resale or commercial use. In the explanation of the definition of consumer, it has been distinctly stated that the term ‘buys any goods’ and ‘hires or avails any services’ also includes all online transactions conducted through electronic means or direct selling or teleshopping or multi-level marketing.

Need for the Consumer Protection Act, 2019

The Consumer Protection Act, 2019 was enacted by the Indian legislature to deal with matters relating to violation of consumer's rights, unfair trade practices, misleading advertisements, and all those circumstances which are prejudicial to the consumer's rights. The intention of the Parliament behind enacting the Act was to include provisions for e-consumers due to the development of technology, buying and selling of goods and services online have considerably increased during the last few years.

The Act seeks to provide better protection of the rights and interests of the consumers by establishing Consumer Protection Councils to settle disputes in case any dispute arises and to provide adequate compensation to the consumers in case their rights have been infringed. It further provides speedy and effective disposal of consumer complaints through alternate dispute resolution mechanisms. The Act also promotes consumer education in order to educate the consumer about their rights, responsibilities and also redressing their grievances.

Objective of the Consumer Protection Act, 2019

The main objective of the Act is to protect the interests of the consumers and to establish a stable and strong mechanism for the settlement of consumer disputes. The Act aims to:

1. Protect against the marketing of products that are hazardous to life and property.
2. Inform about the quality, potency, quantity, standard, purity, and price of goods to safeguard the consumers against unfair trade practices.
3. Establish Consumer Protection Councils for protecting the rights and interests of the consumers.
4. Assure, wherever possible, access to an authority of goods at competitive prices.
5. Seek redressal against unfair trade practices or unscrupulous exploitation of consumers.
6. Protect the consumers by appointing authorities for timely and sufficient administration and settlement of consumers' disputes.

7. Lay down the penalties for offences committed under the Act.
8. Hear and ensure that consumers' welfare will receive due consideration at appropriate forums in case any problem or dispute arises.
9. Provide consumer education, so that the consumers are able to be aware of their rights.
10. Provide speedy and effective disposal of consumer complaints through alternate dispute resolution mechanisms.

What are consumer rights under Consumer Protection Act, 2019

There exist six rights of a consumer under the Consumer Protection Act, 2019. The rights of the consumers are mentioned under [Section 2\(9\)](#) of the Act, which are as follows:

1. The right of a consumer to be protected from the marketing of goods and services that are hazardous and detrimental to life and property.
2. The right of a consumer to be protected against unfair trade practices by being aware of the quality, quantity, potency, purity, standard and price of goods, products or services.
3. The right of a consumer to have access to a variety of goods, services and products at competitive prices.
4. The right to seek redressal at respective forums against unfair and restrictive trade practices.
5. The right to receive adequate compensation or consideration from respective consumer forums in case they have been wronged by the seller.
6. The right to receive consumer education.

What are unfair trade practices under Consumer Protection Act, 2019

[Section 2\(47\)](#) of the Consumer Protection Act, 2019 defines the term 'unfair trade practices' which include:

1. Manufacturing spurious goods or providing defective services.
2. Not issuing cash memos or bills for the goods purchased or services rendered.
3. Refusing to take back or withdraw the goods or services and not refunding the consideration taken for the purchase of the goods or services.
4. Disclosing the personal information of the consumer.

Changes incorporated in Consumer Protection Act, 2019

The changes that were incorporated with the enactment of the Consumer Protection Act, 2019 are:

1. The District Commissions will have the jurisdiction to entertain complaints where the value of the goods, services or products paid as consideration to the seller does not exceed 50 lakh rupees.
2. State Commissions will have the jurisdiction to entertain complaints where the value of the goods, services or products paid as consideration to the seller exceeds 50 lakh rupees but does not exceed two crore rupees.
3. The National Commission will have the jurisdiction to entertain complaints where the value of the goods, services or products paid as consideration to the seller exceeds two crore rupees.
4. The Act further states that every complaint concerning consumer dispute shall be disposed of as expeditiously as possible. A complaint filed under this Act shall be decided within the period of three months from the date of receipt of notice by the opposite party in the cases the complaint does not require analysis or testing of the goods and services and within a period of 5 months, if it requires analysis or testing of the goods and services.

5. The Consumer Protection Act, 2019 also facilitates the consumers to file complaints online. In this regard, the Central Government has set up the [E-Daakhil Portal](#), which provides a convenient, speedy and inexpensive facility to the consumers all over India so that they are able to approach the relevant consumer forums in case of any dispute arises.
6. The Act lays down the scope for e-commerce and direct selling.
7. The Consumer Protection Act, 2019 lays down provisions for mediation and alternative dispute resolution so that the parties are able to dispose of the case conveniently without going through the trouble of litigation.
8. The Consumer Protection Act, 2019 contains provisions for product liability, unfair contracts and it also includes three new unfair trade practices. In contrast, the old Act just stated six types of unfair trade practices.
9. The Act of 2019 acts as the advisory body for the promotion and protection of consumer rights.
10. Under the Consumer Protection Act, 2019 there is no scope for selection committees, the Act authorises the Central Government to appoint the members.

Therefore, with the changes in the digital era, the Indian Parliament enacted and brought the Consumer Protection Act, 2019 in force to include the provisions for e-commerce as digitalization has facilitated convenient payment mechanisms, variety of choices, improved services, etc.

Essential provisions of Consumer Protection Act, 2019

The essential provisions of the Consumer Protection Act, 2019 are:

Consumer Protection Councils

The Act establishes consumer protection councils to protect the rights of the consumers at both the national and state levels.

Central Consumer Protection Council

Under Chapter 2 [Section 3](#) of the Consumer Protection Act, 2019 the Central Government shall establish the Central Consumer Protection Council which is known as the Central Council. It is an advisory body and the Central Council must consist of the following members;

1. The Minister-in-charge of the Department of Consumer Affairs in the Central Government will be appointed as the chairperson of the council, and
2. Any number of official or non-official members representing necessary interests under the Act.

The Central Council may meet as and when necessary, however, they must hold at least one meeting every year. The purpose of the Central Council is to protect and promote the interests of the consumers under the Act.

State Consumer Protection Councils

Every state government shall establish a State Consumer Protection Council known as the State Council having jurisdiction over that particular state. The State Council acts as an advisory body. The members of the State Council are:

1. The Minister-in-charge of the Consumer Affairs in the State Government will be appointed as the chairperson of the council,
2. Any number of official or non-official members representing necessary interests under the Act, and
3. The Central Government may also appoint not less than ten members for the purposes of this Act.

The State Councils must hold at least two meetings every year.

District Consumer Protection Council

Under [Section 8](#) of the Act, the state government shall establish a District Consumer Protection Council for every district known as the District Council. The members of the District Council are:

1. The collector of that district will be appointed as the Chairperson of the District Council, and
2. Any other members representing necessary interests under the Act.

Central Consumer Protection Authority

The Central Government shall establish a Central Consumer Protection Authority which is known as the Central Authority under [Section 10](#) of the Consumer Protection Act, 2019, to regulate matters relating to violation of the rights of consumers, unfair trade practices and false or misleading advertisements which are prejudicial to the interests of the public and consumers and to promote, protect and enforce the rights of consumers. The Central Government will appoint the Chief Commissioner and the other Commissioners of the Central Authority as required under the Act.

The Central Authority must have an 'Investigative Wing' under [Section 15](#) of the Act to conduct an inquiry or investigation. The investigative wing must comprise of the Director-General and the required number of Additional Director-General, Director, Joint Director, Deputy Director and Assistant Director possessing the required experience and qualifications to carry out the functions under this Act.

Functions and duties of the Central Authority

The functions and responsibilities of the Central Authority are laid down in [Section 18](#) of the Act which includes;

1. To protect and promote the rights of the consumers as a class and to prevent violation of consumer rights,
2. To prevent unfair trade practices,
3. To ensure no false or misleading advertisements regarding any goods or services are promoted,
4. To ensure no person takes part in false or misleading advertisements,
5. Inquire or investigate in cases of violation of consumer rights or unfair trade practices.

6. File complaints before the National, State or District Commission as the case may be,
7. To review matters relating to the factors hindering the enjoyment of consumer rights.
8. To recommend the adoption of international covenants and best international practices concerning consumer rights
9. Promote research and awareness of consumer rights.
10. Lay down necessary guidelines to prevent unfair trade practices and protect the interests of the consumers.

Furthermore, the Central Authority also has the power to investigate after receiving any complaint or directions from the Central Government or of its own motion in cases where there is an infringement of consumer rights or unfair trade practices are carried out. And if the Central Authority is satisfied that infringement of consumer rights or unfair trade practices has occurred then it may:

- Recall the goods or services which are hazardous and detrimental to the consumers,
- Reimburse the prices of the goods and services to the consumers, and
- Discontinue the practices that are prejudicial and harmful to the consumers.

Under [Section 21](#) of the Act, the Central Authority is authorised to issue directions to false and misleading advertisements which may extend to ten lakh rupees. While determining the penalty of the offence the Central Authority must keep in mind factors such as; the population affected by the offence, frequency of the offence and gross revenue from the sales of such product. The Central Authority can also direct search and seizure for the purposes of this Act and in that case the provisions of the [Criminal Procedure Code, 1973](#) will apply.

Consumer disputes redressal commission

The state government shall establish a District Consumer Disputes Redressal Commission, known as the District Commission in each district of the state under the

Consumer Protection Act, 2019. The District Commission shall comprise of a President and not less than two members prescribed by the Central Government.

[Section 34](#) of the Act authorises the District Commission to entertain complaints where the value of the goods or services paid as consideration does not exceed one crore rupees. The complaint relating to goods and services can be filed to the District Commission by the consumer, recognized consumer association, Central Government, Central Authority, State Government, etc.

[Section 36](#) states that all the proceedings before the District Commission shall be conducted by the President and at least one member of the commission.

Mediation

Chapter 5 [Section 74](#) of the Consumer Protection Act, 2019 states that a Consumer Mediation Cell shall be established by the Central Government at the national level and every state government shall establish Consumer Mediation Cell exercising within the jurisdiction of that state. The mediator nominated to carry out the mediation shall conduct it within such time and in such manner as may be specified by regulations.

[Section 75](#) of the Act talks about the empanelment of the mediators. It states the qualifications, terms and conditions of service, the procedure for appointing, and the fee payable to the empanelled mediators.

It is the duty of the mediator to disclose certain facts such as; any personal, financial or professional in the result of the consumer dispute, the circumstances giving rise to their independence or impartiality and any other necessary information for the protection of consumer rights.

Product liability

Under [Section 83](#) of the Act, a product liability action may be brought by a complainant against a product manufacturer, product service provider or product seller.

Liability of product manufacturer

A product manufacturer will be held liable in a product liability action under the following circumstances:

- The product contains manufacturing defects.
- The product is defective.
- There is a deviation from manufacturing specifications.
- The product does not conform to the express warranty.
- The product fails to contain adequate information for proper usage.

Liability of product service provider

A product service provider will be held liable in a product liability action under the following circumstances:

- The service provider will be responsible when the service provided by them is faulty or imperfect.
- There was an act of negligence on their part.
- The service provider failed to issue adequate instructions and warnings for the services.
- The service provider failed to conform to the express warranty or terms and conditions of the contract.

Liability of product seller

A product seller will be held liable in a product liability action under the following circumstances:

- They altered or modified the product which resulted in being detrimental to the consumer.
- They failed to exercise reasonable care in assembling, inspecting or maintaining such product
- They exercised substantial control over the product which resulted in causing harm to the consumer.

Exceptions to product liability

There are certain exceptions to product liability action mentioned in [Section 87](#) of the Act, such as;

- The product was altered, modified or misused by the consumer,
- A consumer cannot bring product liability action when the manufacturer has given adequate warnings and instructions for the use of the product,
- The manufacturer would not be liable in case of a product liability action for not warning about any danger that is commonly known to the general public.

Offences and penalties under Consumer Protection Act, 2019

The offences and penalties listed under this Act are mentioned as follows.

1. Punishment for false and misleading advertisements: Under [Section 89](#) of the Act any manufacturer or service provider who promotes false or misleading advertisements will be punished with imprisonment for a term that may extend to two years and with fine that may extend to ten lakh rupees.
2. Punishment for manufacturing, selling, distributing products containing adulterants: Under [Section 90](#) of the Consumer Protection Act, 2019 any person who sells, manufactures, distributes products containing adulterants shall be penalised in case of the following circumstances;
 - If the adulterated product does not cause any injury to the consumer then the term for imprisonment will extend to a period of six months and fine which may extend to one lakh rupees,
 - If the product containing adulterant causes injury not amounting to grievous hurt then the term for imprisonment will extend to a period of one year and fine which may extend to three lakh rupees,
 - If the product containing adulterant causes injury amounting to grievous hurt then the term for imprisonment will extend to a period of seven years and fine which may extend to five lakh rupees,

- If the product results in causing death to the consumer then the term for imprisonment will be for a period of seven years which may extend to life imprisonment and fine not less than ten lakh rupees.
3. Punishment for manufacturing, selling, and distributing spurious products: [Section 91](#) states that any person who sells, manufactures, or distributes spurious products shall be punished for such acts.

How do consumers benefit from Consumer Protection Act, 2019

The Consumer Protection Act, 2019 is a significant piece of legislation brought as it is beneficial for the consumers. The Act widens the scope of protection regarding the rights and interests of consumers.

1. Unfair contracts: The Act introduced 'unfair contract' under [Section 2\(46\)](#) of the Act, which includes contracts requiring excessive security deposits to be given by the consumer for the performance of contractual obligations. However, the inclusion of unfair contracts in the Act would enable the consumer to file complaints in such cases and would also keep the fraudulent businesses in check.
2. Territorial jurisdiction: The Act enables the consumers to file complaints where the complainant resides or personally works for gain thus it would benefit the consumers in seeking redressal for their grievances when their rights have been violated.
3. False and misleading advertisements: The Act defines the term 'false and misleading advertisements' and also lays down strict penalties for such acts or omissions.
4. Product liability: The term 'product liability' has been defined by this Act, which states that it is the duty of the product manufacturer, service provider or seller to compensate for any harm caused to a consumer by such defective product manufactured or service provided to the consumer.

5. Mediation and alternative dispute resolution: The Act enables the consumer to opt for mediation and alternative dispute resolution mechanisms for speedy and effective settlement of consumer disputes.
6. E-filing of complaints: The Act also facilitates e-filing of the complaints and seeking video conference hearings by the Commission. Thus, providing convenient means for the consumers to voice their grievances.

Landmark case laws

Horlicks Ltd. v. Zydus Wellness Products Ltd. (2020)

In this [case](#), both parties are manufacturers of nutritional drinks, however, Zydus advertised a television commercial trivialising the products of Horlicks Ltd. The commercial was being telecasted in various languages including English, Tamil and Bengali. Therefore, the Delhi High Court relied on various judgments on misleading advertisements, disparagement and law governing the publication of advertisements on television and held that the advertisement is disparaging as it does not provide any concrete proof regarding the quality of the product. Further, electronic media leaves an impression on the minds of the viewers thus, these types of advertisements would not only be detrimental to the consumers but also the complainant would suffer irreparable damage.

A famous judgement relied on by Delhi High Court while deciding this case is [Pepsi Co. Inc. v. Hindustan Coca Cola Ltd., 2003](#) where the Delhi High Court held that there are certain important factors that are to be kept in mind in case of disparagement which are; manner of the commercial, intent of the commercial and storyline of the commercial.

Veena Khanna v. Ansal Properties & Industries Ltd, NCDRC (2007)

In this [case](#), the complainant offered to purchase a flat from the respondent which the respondent agreed to deliver on 1.6.1999 through a letter. However, the flat was not constructed within the specified date and hence it was not delivered. For such deficiency in services, the complainant demanded the refund of the deposited amount with interest at the rate of 18% pa which was refused by the opposite party.

The National Commission observed that due to delays in construction and delivery of possession it is quite difficult for a consumer to purchase a flat at market price. The National Commission stated that it is the duty of the State Commission to direct the builders to deliver the possession of the flat as soon as it is completed and the complainant should be awarded suitable compensation for the delay in construction. The complainant just claimed the refund amount before the State Commission, but the case was pending before the commission for five years and during that time there was a tremendous rise in the market prices of the immovable property. The National Commission further stated that it was the duty of the State Commission to direct the respondents to deliver the possession of the flat or any other flat of equivalent size to the complainant with appropriate compensation, due to the delay in delivering the possession within the specified time. Or, adequate compensation ought to have been provided to the complainant so that they could purchase a new flat of the same size at the prevailing market rate in that same locality.

Sapient Corporation Employees v. Hdfc Bank Ltd. & Ors. (2012)

In this [case](#), a consumer complaint was filed by Sapient Corporation Employees Provident Fund Trust against HDFC bank Ltd. The complainant claimed that OP-Bank has committed deficiency of services by debiting the account of the Complainant. The court in this case held that there was no deficiency of service on the part of OP-bank and the arguments contented by the complainant are baseless. A behaviour that conforms to the direction of regulatory authority cannot be said to be negligence or service deficiency.

Conclusion

The Consumer Protection Act, 2019 is a modified piece of legislation that offers the consumers a great variety of benefits and rights to protect them from unfair trade practices, false or misleading advertisements, etc. The Act enables the consumers to seek alternative dispute resolution mechanisms and mediation so that the parties can opt for speedy and effective settlement of consumer disputes. The scope of e-filing of complaints and e-consumers in the Act portrays forward-thinking in part of the legislature. Furthermore, the Act also introduced new terms such as product liability, unfair contracts, etc. thereby widening the scope of protection of consumer rights and enabling the consumers to file complaints when their rights have been violated under the Act.

Thus, the inclusion of the provisions in this fills up the lacunae in the Consumer Protection Act, 1986. The enactment of the Act was paramount and it changed the ambit of protecting the rights of consumers in the country.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019-(यह संस्करण नीले रंग में लिंक्स के साथ उपलब्ध है जिस पर क्लिक कर किसी क़ानून या केस लॉ का उपयोग किया जा सकता है।)

विषयसूची

1. परिचय
2. 'उपभोक्ता' शब्द का अर्थ
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की आवश्यकता
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का उद्देश्य
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता अधिकार क्या हैं?
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अनुचित व्यापार प्रथाएँ क्या हैं?
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में किये गये परिवर्तन
8. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के आवश्यक प्रावधान
 - a. उपभोक्ता संरक्षण परिषदें
 - i. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद
 - ii. राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषदें
 - iii. जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद

- b. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण
 - i. केंद्रीय प्राधिकरण के कार्य और कर्तव्य
 - c. उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
 - d. मध्यस्थता
 - e. उत्पाद दायित्व
 - i. उत्पाद निर्माता का दायित्व
 - ii. उत्पाद सेवा प्रदाता का दायित्व
 - iii. उत्पाद विक्रेता का दायित्व
 - iv. उत्पाद दायित्व के अपवाद
9. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अपराध और दंड
10. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 से उपभोक्ताओं को कैसे लाभ होगा?
11. ऐतिहासिक मामले कानून
- a. हॉर्लिक्स लिमिटेड बनाम ज़ाइडस वेलनेस प्रोडक्ट्स लिमिटेड (2020)
 - b. वीना खन्ना बनाम अंसल प्रॉपर्टीज एंड इंडस्ट्रीज लिमिटेड, एनसीडीआरसी (2007)
 - c. सैपिएंट कॉर्पोरेशन एम्प्लॉइज बनाम एचडीएफसी बैंक लिमिटेड एवं अन्य (2012)
12. निष्कर्ष

परिचय

उपभोक्ता संरक्षण बाजार में अनुचित व्यवहारों के खिलाफ वस्तुओं और सेवाओं के खरीदारों की सुरक्षा करने का अभ्यास है। यह विक्रेताओं, निर्माताओं, सेवा प्रदाताओं आदि द्वारा भ्रष्ट और बेईमान कदाचार से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए उठाए गए कदमों को संदर्भित करता है और उपभोक्ता के रूप में उनके अधिकारों का उल्लंघन होने की स्थिति में उपचार प्रदान करता है।

भारत में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019** द्वारा की जाती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986** के स्थान पर पेश किया गया था। नए अधिनियम में विभिन्न प्रावधान शामिल हैं जो आधुनिक और प्रौद्योगिकी पर निर्भर उपभोक्ताओं के सामने आने वाली चुनौतियों को शामिल करते हैं। अधिनियम में उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा और संवर्धन के लिए विभिन्न प्रावधान भी शामिल हैं।

'उपभोक्ता' शब्द का अर्थ

उपभोक्ता एक व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह है जो अपने निजी इस्तेमाल के लिए सामान और सेवाएँ खरीदते हैं, न कि विनिर्माण या पुनर्विक्रय के उद्देश्य से। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की **धारा 2(7)** उपभोक्ता को

ऐसे किसी भी व्यक्ति के रूप में परिभाषित करती है जो विचार के बदले में सामान या सेवाएँ खरीदता है और ऐसे सामान और सेवाओं का इस्तेमाल निजी इस्तेमाल और पुनर्विक्रय या व्यावसायिक इस्तेमाल के लिए करता है। उपभोक्ता की परिभाषा के स्पष्टीकरण में, यह स्पष्ट रूप से कहा गया है कि 'कोई भी सामान खरीदना' और 'कोई भी सेवा किराए पर लेना या लेना' शब्द में इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों या प्रत्यक्ष बिक्री या टेलीशॉपिंग या मल्टी-लेवल मार्केटिंग के माध्यम से किए गए सभी ऑनलाइन लेनदेन भी शामिल हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की आवश्यकता

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को भारतीय विधानमंडल द्वारा उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं, भ्रामक विज्ञापनों और उन सभी परिस्थितियों से निपटने के लिए अधिनियमित किया गया था जो उपभोक्ता के अधिकारों के लिए हानिकारक हैं। अधिनियम को अधिनियमित करने के पीछे संसद का उद्देश्य ई-उपभोक्ताओं के लिए प्रावधान शामिल करना था क्योंकि प्रौद्योगिकी के विकास के कारण पिछले कुछ वर्षों के दौरान ऑनलाइन वस्तुओं और सेवाओं की खरीद और बिक्री में काफी वृद्धि हुई है।

यह अधिनियम उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना करके उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों की बेहतर सुरक्षा प्रदान करने का प्रयास करता है, ताकि किसी भी विवाद की स्थिति में विवादों का निपटारा किया जा सके और उपभोक्ताओं के अधिकारों का उल्लंघन होने की स्थिति में उन्हें पर्याप्त मुआवजा प्रदान किया जा सके। यह वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्रों के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निपटान भी प्रदान करता है। यह अधिनियम उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों, जिम्मेदारियों और उनकी शिकायतों के निवारण के बारे में शिक्षित करने के लिए उपभोक्ता शिक्षा को भी बढ़ावा देता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का उद्देश्य

अधिनियम का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना तथा उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए एक स्थिर और मजबूत तंत्र स्थापित करना है। अधिनियम का उद्देश्य है:

1. ऐसे उत्पादों के विपणन से सुरक्षा करें जो जीवन और संपत्ति के लिए खतरनाक हैं।
2. अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए वस्तुओं की गुणवत्ता, क्षमता, मात्रा, मानक, शुद्धता और मूल्य के बारे में जानकारी देना।
3. उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना करना।
4. जहां भी संभव हो, प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर वस्तुओं की उपलब्धता सुनिश्चित करें।
5. अनुचित व्यापार प्रथाओं या उपभोक्ताओं के बेईमानी से शोषण के विरुद्ध निवारण की मांग करना।

6. उपभोक्ता विवादों के समय पर और पर्याप्त प्रशासन और निपटान के लिए प्राधिकारियों की नियुक्ति करके उपभोक्ताओं की सुरक्षा करना।
7. अधिनियम के अंतर्गत किए गए अपराधों के लिए दंड निर्धारित करना।
8. सुनवाई करें और सुनिश्चित करें कि किसी भी समस्या या विवाद की स्थिति में उचित मंचों पर उपभोक्ताओं के कल्याण पर उचित विचार किया जाएगा।
9. उपभोक्ता शिक्षा प्रदान करें, ताकि उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति जागरूक हो सकें।
10. वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित एवं प्रभावी निपटान करना।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता अधिकार क्या हैं?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता के छह अधिकार मौजूद हैं। अधिनियम की **धारा 2(9)** के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों का उल्लेख किया गया है, जो इस प्रकार हैं:

1. उपभोक्ता का अधिकार है कि उसे ऐसी वस्तुओं और सेवाओं के विपणन से बचाया जाए जो जीवन और संपत्ति के लिए खतरनाक और हानिकारक हैं।
2. उपभोक्ता को वस्तुओं, उत्पादों या सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्य के बारे में जानकारी होने के कारण अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध संरक्षण पाने का अधिकार।
3. प्रतिस्पर्धी कीमतों पर विभिन्न प्रकार की वस्तुओं, सेवाओं और उत्पादों तक पहुंच का उपभोक्ता का अधिकार।
4. अनुचित एवं प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध संबंधित मंचों पर निवारण मांगने का अधिकार।
5. विक्रेता द्वारा उनके साथ गलत व्यवहार किए जाने की स्थिति में संबंधित उपभोक्ता फोरम से पर्याप्त मुआवजा या प्रतिफल प्राप्त करने का अधिकार।
6. उपभोक्ता शिक्षा प्राप्त करने का अधिकार।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अनुचित व्यापार प्रथाएँ क्या हैं?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की **धारा 2(47)** 'अनुचित व्यापार प्रथाओं' शब्द को परिभाषित करती है जिसमें शामिल हैं:

1. नकली सामान बनाना या दोषपूर्ण सेवाएं प्रदान करना।
2. खरीदे गए सामान या प्रदान की गई सेवाओं के लिए कैश मेमो या बिल जारी न करना।
3. माल या सेवाओं को वापस लेने या वापस लेने से इनकार करना तथा माल या सेवाओं की खरीद के लिए ली गई राशि वापस न करना।
4. उपभोक्ता की व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा करना।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में किये गये परिवर्तन

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अधिनियमन के साथ शामिल किए गए परिवर्तन इस प्रकार हैं:

1. जिला आयोगों को उन शिकायतों पर विचार करने का क्षेत्राधिकार होगा जहां विक्रेता को प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं, सेवाओं या उत्पादों का मूल्य 50 लाख रुपये से अधिक नहीं है।
2. राज्य आयोगों को उन शिकायतों पर विचार करने का क्षेत्राधिकार होगा जहां विक्रेता को भुगतान किए गए माल, सेवाओं या उत्पादों का मूल्य 50 लाख रुपये से अधिक है, परंतु दो करोड़ रुपये से अधिक नहीं है।
3. राष्ट्रीय आयोग को उन शिकायतों पर विचार करने का क्षेत्राधिकार होगा जहां विक्रेता को प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं, सेवाओं या उत्पादों का मूल्य दो करोड़ रुपये से अधिक है।
4. अधिनियम में आगे कहा गया है कि उपभोक्ता विवाद से संबंधित प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्रता से निपटारा किया जाएगा। इस अधिनियम के तहत दायर की गई शिकायत का निपटारा विपरीत पक्ष द्वारा नोटिस प्राप्त होने की तिथि से तीन महीने की अवधि के भीतर किया जाएगा, यदि शिकायत में वस्तुओं और सेवाओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं है और यदि इसमें वस्तुओं और सेवाओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता है, तो 5 महीने की अवधि के भीतर निपटारा किया जाएगा।
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 उपभोक्ताओं को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी प्रदान करता है। इस संबंध में, केंद्र सरकार ने **ई-दाखिल पोर्टल की** स्थापना की है, जो पूरे भारत में उपभोक्ताओं को सुविधाजनक, त्वरित और सस्ती सुविधा प्रदान करता है ताकि वे किसी भी विवाद की स्थिति में संबंधित उपभोक्ता फोरम से संपर्क कर सकें।
6. अधिनियम में ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री के लिए दायरे का निर्धारण किया गया है।
7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में मध्यस्थता और वैकल्पिक विवाद समाधान के प्रावधान किए गए हैं, ताकि पक्षकार मुकदमेबाजी की परेशानी से गुजरे बिना सुविधाजनक ढंग से मामले का निपटारा कर सकें।
8. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में उत्पाद दायित्व, अनुचित अनुबंधों के लिए प्रावधान हैं और इसमें तीन नए अनुचित व्यापार व्यवहार भी शामिल हैं। इसके विपरीत, पुराने अधिनियम में सिर्फ छह तरह के अनुचित व्यापार व्यवहार बताए गए थे।

9. 2019 का अधिनियम उपभोक्ता अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण के लिए सलाहकार निकाय के रूप में कार्य करता है।
10. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत चयन समितियों की कोई गुंजाइश नहीं है, अधिनियम केंद्र सरकार को सदस्यों की नियुक्ति के लिए अधिकृत करता है।

इसलिए, डिजिटल युग में बदलाव के साथ, भारतीय संसद ने ई-कॉमर्स के प्रावधानों को शामिल करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को अधिनियमित और लागू किया क्योंकि डिजिटलीकरण ने सुविधाजनक भुगतान तंत्र, विकल्पों की विविधता, बेहतर सेवाओं आदि की सुविधा प्रदान की है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के आवश्यक प्रावधान

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के आवश्यक प्रावधान हैं:

उपभोक्ता संरक्षण परिषदें

यह अधिनियम राष्ट्रीय और राज्य दोनों स्तरों पर उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना करता है।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अध्याय 2 **धारा 3** के तहत केंद्र सरकार केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना करेगी जिसे केंद्रीय परिषद के रूप में जाना जाता है। यह एक सलाहकार निकाय है और केंद्रीय परिषद में निम्नलिखित सदस्य शामिल होने चाहिए;

1. केन्द्र सरकार में उपभोक्ता मामले विभाग के प्रभारी मंत्री को परिषद का अध्यक्ष नियुक्त किया जाएगा, और
2. अधिनियम के अंतर्गत आवश्यक हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी भी संख्या में सरकारी या गैर-सरकारी सदस्य।

केंद्रीय परिषद आवश्यकता पड़ने पर बैठक कर सकती है, हालांकि, उन्हें हर साल कम से कम एक बैठक अवश्य करनी चाहिए। केंद्रीय परिषद का उद्देश्य अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना और उन्हें बढ़ावा देना है।

राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषदें

प्रत्येक राज्य सरकार एक राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना करेगी जिसे राज्य परिषद के रूप में जाना जाता है जिसका अधिकार क्षेत्र उस विशेष राज्य पर होगा। राज्य परिषद एक सलाहकार निकाय के रूप में कार्य करती है। राज्य परिषद के सदस्य हैं:

1. राज्य सरकार में उपभोक्ता मामलों के प्रभारी मंत्री को परिषद का अध्यक्ष नियुक्त किया जाएगा।
2. अधिनियम के अंतर्गत आवश्यक हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी भी संख्या में सरकारी या गैर-सरकारी सदस्य, तथा
3. केन्द्रीय सरकार इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए कम से कम दस सदस्यों की नियुक्ति भी कर सकेगी।

राज्य परिषदों को प्रत्येक वर्ष कम से कम दो बैठकें आयोजित करनी होंगी।

जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद

अधिनियम की **धारा 8** के तहत , राज्य सरकार प्रत्येक जिले के लिए एक जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद स्थापित करेगी जिसे जिला परिषद के रूप में जाना जाता है। जिला परिषद के सदस्य हैं:

1. उस जिले के कलेक्टर को जिला परिषद का अध्यक्ष नियुक्त किया जाएगा, और
2. अधिनियम के अंतर्गत आवश्यक हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले अन्य सदस्य।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

केंद्र सरकार एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना करेगी जिसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की **धारा 10** के तहत केंद्रीय प्राधिकरण के रूप में जाना जाता है, ताकि उपभोक्ताओं के अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित मामलों को विनियमित किया जा सके जो जनता और उपभोक्ताओं के हितों के लिए हानिकारक हैं और उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने, उनकी रक्षा करने और उन्हें लागू करने के लिए। केंद्र सरकार अधिनियम के तहत आवश्यकतानुसार केंद्रीय प्राधिकरण के मुख्य आयुक्त और अन्य आयुक्तों की नियुक्ति करेगी।

अधिनियम की धारा 15 के तहत केंद्रीय प्राधिकरण के पास जांच या अन्वेषण करने के लिए एक 'जांच विंग' होना चाहिए। जांच विंग में महानिदेशक और अपेक्षित संख्या में अतिरिक्त महानिदेशक, निदेशक, संयुक्त निदेशक, उप निदेशक और सहायक निदेशक शामिल होने चाहिए, जिनके पास इस अधिनियम के तहत कार्य करने के लिए अपेक्षित अनुभव और योग्यताएं हों।

केंद्रीय प्राधिकरण के कार्य और कर्तव्य

केंद्रीय प्राधिकरण के कार्य और जिम्मेदारियां अधिनियम की **धारा 18 में निर्धारित की गई हैं जिनमें शामिल हैं;**

1. एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा और संवर्धन करना तथा उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन को रोकना,
2. अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के लिए,
3. यह सुनिश्चित करने के लिए कि किसी भी वस्तु या सेवा के संबंध में कोई गलत या भ्रामक विज्ञापन प्रचारित न किया जाए,
4. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी व्यक्ति झूठे या भ्रामक विज्ञापनों में भाग न ले,
5. उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन या अनुचित व्यापार प्रथाओं के मामलों में पूछताछ या जांच करना।
6. राष्ट्रीय, राज्य या जिला आयोग के समक्ष शिकायत दर्ज करें, जैसा भी मामला हो।
7. उपभोक्ता अधिकारों के आनंद में बाधा डालने वाले कारकों से संबंधित मामलों की समीक्षा करना।
8. उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित अंतर्राष्ट्रीय अनुबंधों और सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय प्रथाओं को अपनाने की सिफारिश करना
9. उपभोक्ता अधिकारों के संबंध में अनुसंधान एवं जागरूकता को बढ़ावा देना।
10. अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए आवश्यक दिशानिर्देश निर्धारित करना।

इसके अलावा, केंद्रीय प्राधिकरण को केंद्र सरकार से कोई शिकायत या निर्देश मिलने के बाद या अपने स्वयं के प्रस्ताव से उन मामलों की जांच करने का अधिकार भी है, जहां उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन हुआ है या अनुचित व्यापार व्यवहार किया गया है। और अगर केंद्रीय प्राधिकरण को लगता है कि उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन हुआ है या अनुचित व्यापार व्यवहार किया गया है, तो वह निम्न कार्य कर सकता है:

- उन वस्तुओं या सेवाओं को वापस बुलाना जो उपभोक्ताओं के लिए खतरनाक और हानिकारक हैं,
- उपभोक्ताओं को वस्तुओं और सेवाओं की कीमतों की प्रतिपूर्ति करना, और
- उन प्रथाओं को बंद करें जो उपभोक्ताओं के लिए पूर्वाग्रहपूर्ण और हानिकारक हैं।

अधिनियम की धारा 21 के तहत , केंद्रीय प्राधिकरण को झूठे और भ्रामक विज्ञापनों के लिए निर्देश जारी करने का अधिकार है, जिसकी सीमा दस लाख रुपये तक हो सकती है। अपराध के दंड का निर्धारण करते समय केंद्रीय प्राधिकरण को ऐसे कारकों को ध्यान में रखना चाहिए जैसे; अपराध से प्रभावित जनसंख्या, अपराध की आवृत्ति और ऐसे उत्पाद की बिक्री से सकल राजस्व। केंद्रीय प्राधिकरण इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए तलाशी और जब्ती का निर्देश भी दे सकता है और उस स्थिति में **दंड प्रक्रिया संहिता, 1973** के प्रावधान लागू होंगे।

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

राज्य सरकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत राज्य के प्रत्येक जिले में जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की स्थापना करेगी, जिसे जिला आयोग के रूप में जाना जाएगा। जिला आयोग में एक अध्यक्ष और केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित दो से अन्यून सदस्य शामिल होंगे।

अधिनियम की धारा 34 जिला आयोग को उन शिकायतों पर विचार करने का अधिकार देती है, जहां भुगतान की गई वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य एक करोड़ रुपये से अधिक नहीं है। वस्तुओं और सेवाओं से संबंधित शिकायत उपभोक्ता, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ, केंद्र सरकार, केंद्रीय प्राधिकरण, राज्य सरकार आदि द्वारा जिला आयोग में दायर की जा सकती है।

धारा 36 में कहा गया है कि जिला आयोग के समक्ष सभी कार्यवाहियां आयोग के अध्यक्ष और कम से कम एक सदस्य द्वारा संचालित की जाएंगी।

मध्यस्थता

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अध्याय 5 की **धारा 74** में कहा गया है कि केंद्र सरकार द्वारा राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ की स्थापना की जाएगी तथा प्रत्येक राज्य सरकार अपने राज्य के अधिकार क्षेत्र में उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ की स्थापना करेगी। मध्यस्थता करने के लिए नामित मध्यस्थ इसे ऐसे समय के भीतर और ऐसे तरीके से संचालित करेगा जैसा कि विनियमों द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है।

अधिनियम की धारा 75 मध्यस्थों के पैनल के बारे में बताती है। इसमें मध्यस्थों की योग्यता, सेवा की शर्तें, नियुक्ति की प्रक्रिया और पैनल में शामिल मध्यस्थों को देय शुल्क का उल्लेख है।

मध्यस्थ का यह कर्तव्य है कि वह कुछ तथ्यों का खुलासा करे, जैसे; उपभोक्ता विवाद के परिणामस्वरूप कोई व्यक्तिगत, वित्तीय या व्यावसायिक नुकसान, उनकी स्वतंत्रता या निष्पक्षता को जन्म देने वाली परिस्थितियां और उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के लिए कोई अन्य आवश्यक जानकारी।

उत्पाद दायित्व

अधिनियम की **धारा 83** के अंतर्गत, शिकायतकर्ता द्वारा किसी उत्पाद निर्माता, उत्पाद सेवा प्रदाता या उत्पाद विक्रेता के विरुद्ध उत्पाद दायित्व कार्रवाई की जा सकती है।

उत्पाद निर्माता का दायित्व

किसी उत्पाद निर्माता को निम्नलिखित परिस्थितियों में उत्पाद दायित्व कार्रवाई के लिए उत्तरदायी ठहराया जाएगा:

- उत्पाद में विनिर्माण दोष हैं।
- उत्पाद खराब है।
- विनिर्माण विनिर्देशों से विचलन है।
- यह उत्पाद स्पष्ट वारंटी के अनुरूप नहीं है।
- उत्पाद में उचित उपयोग के लिए पर्याप्त जानकारी नहीं दी गई है।

उत्पाद सेवा प्रदाता का दायित्व

किसी उत्पाद सेवा प्रदाता को निम्नलिखित परिस्थितियों में उत्पाद दायित्व कार्रवाई के लिए उत्तरदायी ठहराया जाएगा:

- सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई सेवा दोषपूर्ण या अपूर्ण होने पर वह स्वयं जिम्मेदार होगा।
- उनकी ओर से लापरवाही बरती गई।
- सेवा प्रदाता सेवाओं के लिए पर्याप्त निर्देश और चेतावनियाँ जारी करने में विफल रहा।
- सेवा प्रदाता स्पष्ट वारंटी या अनुबंध की शर्तों एवं नियमों का पालन करने में विफल रहा।

उत्पाद विक्रेता का दायित्व

किसी उत्पाद विक्रेता को निम्नलिखित परिस्थितियों में उत्पाद दायित्व कार्रवाई के लिए उत्तरदायी ठहराया जाएगा:

- उन्होंने उत्पाद में परिवर्तन या संशोधन किया जिसका परिणाम उपभोक्ता के लिए हानिकारक हुआ।
- वे ऐसे उत्पाद को इकट्ठा करने, निरीक्षण करने या रखरखाव करने में उचित सावधानी बरतने में विफल रहे
- उन्होंने उत्पाद पर पर्याप्त नियंत्रण किया जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता को नुकसान हुआ।

उत्पाद दायित्व के अपवाद

अधिनियम की धारा 87 में उत्पाद दायित्व कार्रवाई के कुछ अपवाद बताए गए हैं , जैसे;

- उपभोक्ता द्वारा उत्पाद में परिवर्तन, संशोधन या दुरुपयोग किया गया हो,

- जब निर्माता ने उत्पाद के उपयोग के लिए पर्याप्त चेतावनियाँ और निर्देश दिए हों तो उपभोक्ता उत्पाद दायित्व कार्रवाई नहीं कर सकता है।
- किसी भी ऐसे खतरे के बारे में चेतावनी न देने के लिए उत्पाद दायित्व कार्रवाई के मामले में निर्माता उत्तरदायी नहीं होगा, जो आम जनता को ज्ञात है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत अपराध और दंड

इस अधिनियम के अंतर्गत सूचीबद्ध अपराध और दंड निम्नानुसार हैं।

1. **झूठे और भ्रामक विज्ञापनों के लिए सजा:** अधिनियम की **धारा 89** के तहत कोई भी निर्माता या सेवा प्रदाता जो झूठे या भ्रामक विज्ञापनों को बढ़ावा देता है, उसे दो साल तक की कैद और दस लाख रुपये तक के जुर्माने से दंडित किया जाएगा।
2. **मिलावट युक्त उत्पादों के निर्माण, बिक्री, वितरण के लिए दंड: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 90** के तहत कोई भी व्यक्ति जो मिलावट युक्त उत्पादों को बेचता, निर्माण करता, वितरित करता है, उसे निम्नलिखित परिस्थितियों में दंडित किया जाएगा;
 - यदि मिलावटी उत्पाद से उपभोक्ता को कोई नुकसान नहीं होता है तो कारावास की अवधि छह महीने तक बढ़ाई जाएगी और जुर्माना एक लाख रुपये तक हो सकता है।
 - यदि मिलावटी पदार्थ युक्त उत्पाद के कारण गंभीर चोट न पहुंचे तो कारावास की अवधि एक वर्ष तक होगी तथा जुर्माना तीन लाख रुपये तक हो सकता है।
 - यदि मिलावटी पदार्थ युक्त उत्पाद के कारण गंभीर चोट पहुंचती है तो कारावास की अवधि सात वर्ष तक होगी और जुर्माना पांच लाख रुपये तक हो सकता है।
 - यदि उत्पाद के कारण उपभोक्ता की मृत्यु हो जाती है तो कारावास की अवधि सात वर्ष होगी जो आजीवन कारावास तक हो सकती है और जुर्माना दस लाख रुपये से कम नहीं होगा।
3. **नकली उत्पादों के विनिर्माण, विक्रय और वितरण के लिए दंड: धारा 91** में कहा गया है कि कोई भी व्यक्ति जो नकली उत्पादों का विक्रय, विनिर्माण या वितरण करता है, उसे ऐसे कृत्यों के लिए दंडित किया जाएगा।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 से उपभोक्ताओं को कैसे लाभ होगा?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 एक महत्वपूर्ण कानून है, जो उपभोक्ताओं के लिए लाभकारी है। यह अधिनियम उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों के संबंध में सुरक्षा के दायरे को व्यापक बनाता है।

- 1. अनुचित अनुबंध:** अधिनियम ने अधिनियम की धारा 2(46) के अंतर्गत 'अनुचित अनुबंध' की शुरुआत की, जिसमें ऐसे अनुबंध शामिल हैं जिनमें अनुबंध संबंधी दायित्वों के निष्पादन के लिए उपभोक्ता द्वारा अत्यधिक सुरक्षा जमा राशि देने की आवश्यकता होती है। हालांकि, अधिनियम में अनुचित अनुबंधों को शामिल करने से उपभोक्ता ऐसे मामलों में शिकायत दर्ज करने में सक्षम होगा और धोखाधड़ी करने वाले व्यवसायों पर भी लगाम लगेगी।
- 2. प्रादेशिक अधिकार क्षेत्र:** यह अधिनियम उपभोक्ताओं को वहां शिकायत दर्ज करने का अधिकार देता है जहां शिकायतकर्ता निवास करता है या व्यक्तिगत रूप से लाभ के लिए काम करता है। इस प्रकार, जब उनके अधिकारों का उल्लंघन होता है तो उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों के निवारण की मांग करने में लाभ होगा।
- 3. झूठे और भ्रामक विज्ञापन:** अधिनियम में 'झूठे और भ्रामक विज्ञापन' शब्द को परिभाषित किया गया है तथा ऐसे कृत्यों या चूक के लिए कठोर दंड का प्रावधान भी किया गया है।
- 4. उत्पाद दायित्व:** इस अधिनियम द्वारा 'उत्पाद दायित्व' शब्द को परिभाषित किया गया है, जिसमें कहा गया है कि उत्पाद निर्माता, सेवा प्रदाता या विक्रेता का यह कर्तव्य है कि वह निर्मित दोषपूर्ण उत्पाद या उपभोक्ता को प्रदान की गई सेवा के कारण उपभोक्ता को हुई किसी भी हानि की भरपाई करे।
- 5. मध्यस्थता और वैकल्पिक विवाद समाधान:** यह अधिनियम उपभोक्ता को उपभोक्ता विवादों के त्वरित और प्रभावी निपटान के लिए मध्यस्थता और वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र का विकल्प चुनने में सक्षम बनाता है।
- 6. शिकायतों की ई-फाइलिंग:** अधिनियम में शिकायतों की ई-फाइलिंग और आयोग द्वारा वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से सुनवाई की सुविधा भी प्रदान की गई है। इस प्रकार, उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए सुविधाजनक साधन उपलब्ध कराए गए हैं।

ऐतिहासिक मामले कानून

हॉर्लिक्स लिमिटेड बनाम ज़ाइडस वेलनेस प्रोडक्ट्स लिमिटेड (2020)

इस मामले में, दोनों पक्ष पोषण संबंधी पेय के निर्माता हैं, हालांकि, ज़ाइडस ने हॉर्लिक्स लिमिटेड के उत्पादों को महत्वहीन बताते हुए एक टेलीविजन विज्ञापन का विज्ञापन किया। यह विज्ञापन अंग्रेजी, तमिल और बंगाली सहित विभिन्न भाषाओं में प्रसारित किया जा रहा था। इसलिए, दिल्ली उच्च न्यायालय ने भ्रामक विज्ञापनों, अपमान और टेलीविजन पर विज्ञापनों के प्रकाशन को नियंत्रित करने वाले कानून पर विभिन्न निर्णयों पर भरोसा किया और माना कि विज्ञापन अपमानजनक है क्योंकि यह उत्पाद की गुणवत्ता के बारे में कोई ठोस सबूत नहीं देता है। इसके

अलावा, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया दर्शकों के दिमाग पर एक छाप छोड़ता है, इसलिए इस प्रकार के विज्ञापन न केवल उपभोक्ताओं के लिए हानिकारक होंगे, बल्कि शिकायतकर्ता को भी अपूरणीय क्षति होगी।

इस मामले पर निर्णय देते समय दिल्ली उच्च न्यायालय ने पेप्सी कंपनी इंक बनाम हिंदुस्तान कोका कोला लिमिटेड, 2003 के प्रसिद्ध निर्णय का सहारा लिया, जिसमें दिल्ली उच्च न्यायालय ने कहा कि अपमान के मामले में कुछ महत्वपूर्ण कारक हैं जिन्हें ध्यान में रखा जाना चाहिए, जो हैं; विज्ञापन का तरीका, विज्ञापन का उद्देश्य और विज्ञापन की कहानी।

वीना खन्ना बनाम अंसल प्रॉपर्टीज एंड इंडस्ट्रीज लिमिटेड, एनसीडीआरसी (2007)

इस **मामले** में, शिकायतकर्ता ने प्रतिवादी से एक फ्लैट खरीदने की पेशकश की, जिसे प्रतिवादी ने एक पत्र के माध्यम से 1.6.1999 को वितरित करने के लिए सहमति व्यक्त की। हालाँकि, फ्लैट का निर्माण निर्दिष्ट तिथि के भीतर नहीं किया गया था और इसलिए इसे वितरित नहीं किया गया था। सेवाओं में इस तरह की कमी के लिए, शिकायतकर्ता ने 18% प्रति वर्ष की दर से ब्याज के साथ जमा की गई राशि की वापसी की मांग की, जिसे विपक्षी ने अस्वीकार कर दिया।

राष्ट्रीय आयोग ने पाया कि निर्माण और कब्जे की डिलीवरी में देरी के कारण उपभोक्ता के लिए बाजार मूल्य पर फ्लैट खरीदना काफी मुश्किल है। राष्ट्रीय आयोग ने कहा कि राज्य आयोग का यह कर्तव्य है कि वह बिल्डरों को निर्देश दे कि वे फ्लैट का निर्माण पूरा होते ही उसका कब्जा दे दें और शिकायतकर्ता को निर्माण में देरी के लिए उचित मुआवजा दिया जाना चाहिए। शिकायतकर्ता ने राज्य आयोग के समक्ष सिर्फ रिफंड राशि का दावा किया है, लेकिन मामला आयोग के समक्ष पांच साल से लंबित था और उस दौरान अचल संपत्ति की बाजार कीमतों में जबरदस्त वृद्धि हुई थी। राष्ट्रीय आयोग ने आगे कहा कि राज्य आयोग का यह कर्तव्य था कि वह प्रतिवादियों को निर्देश दे कि वे शिकायतकर्ता को निर्धारित समय के भीतर कब्जा देने में देरी के कारण उचित मुआवजे के साथ फ्लैट या समकक्ष आकार के किसी अन्य फ्लैट का कब्जा दे दें। या, शिकायतकर्ता को पर्याप्त मुआवजा दिया जाना चाहिए ताकि वे उसी इलाके में मौजूदा बाजार दर पर उसी आकार का एक नया फ्लैट खरीद सकें।

सैपिएंट कॉर्पोरेशन एम्प्लॉइज बनाम एचडीएफसी बैंक लिमिटेड एवं अन्य (2012)

इस **मामले** में, सैपिएंट कॉर्पोरेशन कर्मचारी भविष्य निधि ट्रस्ट द्वारा एचडीएफसी बैंक लिमिटेड के खिलाफ एक उपभोक्ता शिकायत दर्ज की गई थी। शिकायतकर्ता ने दावा किया कि ओपी-बैंक ने शिकायतकर्ता के खाते से पैसे

निकालकर सेवाओं में कमी की है। इस मामले में अदालत ने माना कि ओपी-बैंक की ओर से सेवा में कोई कमी नहीं की गई और शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए तर्क निराधार हैं। नियामक प्राधिकरण के निर्देशों के अनुरूप व्यवहार को लापरवाही या सेवा में कमी नहीं कहा जा सकता।

निष्कर्ष

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 एक संशोधित कानून है जो उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं, झूठे या भ्रामक विज्ञापनों आदि से बचाने के लिए कई तरह के लाभ और अधिकार प्रदान करता है। यह अधिनियम उपभोक्ताओं को वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र और मध्यस्थता की तलाश करने में सक्षम बनाता है ताकि पक्ष उपभोक्ता विवादों के त्वरित और प्रभावी निपटान का विकल्प चुन सकें। अधिनियम में शिकायतों की ई-फाइलिंग और ई-उपभोक्ताओं का दायरा विधायिका की दूरगामी सोच को दर्शाता है। इसके अलावा, अधिनियम ने उत्पाद दायित्व, अनुचित अनुबंध आदि जैसे नए शब्द भी पेश किए, जिससे उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण का दायरा बढ़ा और उपभोक्ताओं को अधिनियम के तहत उनके अधिकारों का उल्लंघन होने पर शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाया गया।

इस प्रकार, इसमें प्रावधानों को शामिल करने से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की कमियां दूर हो गई हैं। इस अधिनियम का अधिनियमन सर्वोपरि था और इसने देश में उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के दायरे को बदल दिया।