International Journal of Applied Research 2023; 9(1): 01-03

ISSN Print: 2394-7500
ISSN Online: 2394-5869
Impact Factor: 8.4
IJAR 2023; 9(1): 01-03
www.allresearchjournal.com
Received: 01-10-2022
Accepted: 03-12-2022

प्रेम परिहार
सहायक आचार्य, ईएएफएम,
राजकीय वाणिज्य महाविद्यालय,
सीकर, राजस्थान, भारत

Corresponding Author:
प्रेम परिहार
सहायक आचार्य, ईएएफएम,
राजकीय वाणिज्य महाविद्यालय,
सीकर, राजस्थान, भारत

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019

प्रेम परिहार

सारांश
सर्वप्रथम उपभोक्ता आन्दोलन अमेरिका में रल्प नाडेर द्वारा किया गया था। भारत में 1966 जेआरडी टाटा के नेतृत्व में इस दिशा में प्रयास किया गया। 1974 में पुणे में ग्राहक पंचायत की स्थापना की गई। अनेक राज्यों में उपभोक्ता कल्याण हेतु संस्थाओं का गठन किया गया। उत्पादों एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, प्रभाव, शुद्धता, मानक तथा मूल्यों के बारे में जानकारी पाने का अधिकार, उपभोक्ताओं की उचित सुनवाई का अधिकार, अनुचित एवं प्रतिबंधात्मक व्यापार से उपभोक्ताओं की सुरक्षा का अधिकार, उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण से मुक्ति का अधिकार एवं उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार प्राप्त हुआ। भारत में 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ता से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जिसने किसी भी वस्तु पदार्थ तथा सेवा को प्राप्त करने के लिए भुगतान किया हो या भुगतान करने का वचन दिया हो। इसमें 1993, 2002 और 2019 में संशोधन कर अधिक प्रभावी बनाया गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 को संसद में पारित होने के बाद 9 अगस्त 2019 को इसे राष्ट्रपति ने अपनी मंजूरी दी। देश में यह 20 जुलाई 2020 से लागू किया गया। नए कानून में उपभोक्ताओं को भ्रामक विज्ञापन जारी करने पर कार्रवाई की जाएगी। नए कानून में उपभोक्ता विवादों को समय पर, प्रभावी एवं त्वरित गति से निपटाया जाएगा। नए कानून में उपभोक्ता अदालतों के साथ साथ एक केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण सीसीपीए का गठन किया गया है। इस प्राधिकरण के गठन पर यह विचार सामने रखा गया है कि अब उपभोक्ता के हितों की रक्षा हेतु कठोरता से कार्यवाही की जाएगी। प्रस्तुत लेख में नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम पर जानकारी दी जाएगी।

कूटशब्दः उपभोक्ता, उपभोक्ता संरक्षण, उत्पाद एवं सेवा, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

प्रस्तावना
सर्वप्रथम उपभोक्ता आन्दोलन अमेरिका में रल्प नाडेर द्वारा किया गया था। जिसके परिणामस्वरूप 15 मार्च 1962 को अमेरिका कांग्रेस में राष्ट्रपति जॉन एफ कैनेडी ने उपभोक्ता संरक्षण हेतु एक विधेयक पास किया। जिसमें उपभोक्ता सुरक्षा के अधिकार, उपभोक्ता को सूचना प्राप्त करने का अधिकार, उपभोक्ता को चयन करने का अधिकार और उपभोक्ता को सुनवाई का अधिकार प्रदान किया गया। यद्यपि बाद में इन अधिकारों में शिक्षा का अधिकार, क्षति प्राप्त करने का अधिकार, स्वच्छ वातावरण का अधिकार और मूलभूत आवश्यकताएँ जैसे भोजन, वस्त्र और आवास प्राप्त करने के अधिकार भी प्रदान किए गए। इसी कारण 15 मार्च को अन्तर्राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है। भारत में 1966 जेआरडी टाटा के नेतृत्व में इस दिशा में प्रयास किया गया। 1974 में पुणे में ग्राहक पंचायत की स्थापना की गई। अनेक राज्यों में उपभोक्ता कल्याण हेतु संस्थाओं का गठन किया गया। 24 दिसम्बर 1986 प्रधानमंत्री राजीव गांधी की पहल पर उपभोक्ता संरक्षण विधेयक पारित हुआ। यह राष्ट्रपति द्वारा हस्ताक्षर होने के बाद यह देश भर में कानून के रूप में लागू किया गया। जिसमें उन उत्पादों एवं सेवाओं से सुरक्षा का अधिकार जो जीवन तथा सम्पत्ति को हानि पहुँचा सकते हैं। उत्पादों एवं सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, प्रभाव, शुद्धता, मानक तथा मूल्यों के बारे में जानकारी पाने का अधिकार, उपभोक्ताओं की उचित सुनवाई का अधिकार, अनुचित एवं प्रतिबंधात्मक व्यापार से उपभोक्ताओं की सुरक्षा का अधिकार, उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण से मुक्ति का अधिकार एवं उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार प्राप्त हुआ। भारत में 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाया जाता है।

अध्ययन के उद्देश्यः
1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को जानना।
2. नए कानून में किए गए सुधारों को जानना।
3. नए कानून में उपभोक्ता अधिकारों को जानना।

शोध–विधिः

इस शोध–पत्र के लेखन हेतु मूल रूप से द्वितियक स्तर के आँकड़ों का प्रयोग किया गया है जिनका संकलन विभिन्न समाचार पत्रों, शोध लेखों, पुस्तकों और पत्रिकाओं से किया गया है।

शोध समीक्षाः

कपूर शीतल 2019 ने लेख उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019: उपभोक्ता सशक्तिकरण में मील का पत्थर में लिखा है कि डिजिटल प्रौद्योगिकीयों, ई कॉमर्स, स्मार्ट फोन और क्लाउड प्रौद्योगिकीयों का तेजी से चलन होने के कारण भारतीय उपभोक्ता बाजार में अनेक बदलाव हुए हैं। जिसमें ऑनलाइन खरीददारी, टेलीशॉपिंग, उत्पाद की वापसी, असुरक्षित अनुबंध और भ्रामक विज्ञापन जैसे मुद्दे प्रमुख है जिनसे निपटने में एवं उपभोक्ताओं की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 अब पुराना पड़ गया है। इसके स्थान पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की आवश्यकता महसूस की गई।

पुष्पा गिरिमाजी 2017 ने लेख उपभोक्ता संरक्षणः नये आयाम में बताया है कि उदारवाद में तकनीकी विकास तेजी से हो रहा है। जिससे संसार एक गाँव के समान हो रहा है। ऐसे में उपभोक्ता संरक्षण के लिए नए आयामों एवं कानूनों की आवश्यकता है। उपभोक्ता संरक्षण के लिए आधुनिक अवधारणा के अनुरूप समाधान प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में उपभोक्ता से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जिसने किसी भी वस्तु पदार्थ तथा सेवा को प्राप्त करने के लिए भुगतान किया हो या भुगतान करने का वचन दिया हो। उपभोक्ता से आशय ऐसे व्यक्ति से भी है जो सेवाओं को किराये पर लेता है या उपयोग करता है। इसमें यह प्रतिबंध भी है कि वाणिज्यिक प्रयोजनों के लिए सेवाएँ लेने वाला व्यक्ति उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आता है। वस्तु एवं सेवा में त्रुटि से आशय गुणवत्ता, मात्रा माप तौल, शुद्धता अथवा मानक आदि में कोई दोष, कमी या अपूर्णता आना है। यहाँ सेवा से आशय प्रयोगकर्ता को उपलब्ध कराई गई सेवा तथा सुविधाओं को शामिल किया जाता है जो भुगतान करने से प्राप्त होती है। किन्तु इसमें निःशुल्क अथवा व्यक्तिगत सेवाओं को शामिल नहीं किया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण एक प्रकार का सरकारी नियंत्रण है जो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करता है। वैसे तो ग्राहक संरक्षण के लिए अनेक प्रकार के कानून बने है परन्तु उपभोक्ताओं के संगठित न होने के कारण सरकार को इन कानूनों को बनाना पडता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 में उपभोक्ता की परिभाषा में ऑफलाइन और ऑनलाइन दोनों तरह के उपभोक्ताओं को शामिल किया गया है। इस अधिनियम अनुसार कोई भी सामान खरीदा जाता है या सेवा ली जाती है तो वह व्यक्ति उपभोक्ता की श्रेणी में शामिल होता है। उपभोक्ता संरक्षण में यह सुनिश्चित किया जाता है कि व्यापार में उचित व्यवहार हो, वस्तुएँ गुणवत्तायुक्त हो, सेवाएँ प्रभावी हों तथा उपभोक्ता को उनके द्वारा खरीदे गए सामान की गुणवत्ता, मात्रा, प्रभाव, बनावट तथा कीमत के बारे में उचित जानकारी मिले।

24 दिसम्बर 1986 को देश में पहला उपभोक्ता संरक्षण कानून बना जिसमें 1993, 2002 और 2019 में संशोधन कर अधिक प्रभावी बनाया गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 को संसद में पारित होने के बाद 9 अगस्त 2019 को इसे राष्ट्रपति ने अपनी मंजूरी दी। देश में यह 20 जुलाई 2020 से लागू किया गया। यह अधिनियम 1986 के अधिनियम का स्थान लेगा। इस कानून में उपभोक्ताओं को नए अधिकार मिले हैं। इसमें उपभोक्ताओं की सुरक्षा और त्वरित न्याय के विकल्पों पर विचार किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण का इतिहास

उपभोक्ता संरक्षण के लिए भारत में विभिन्न प्रकार के कानून है जैसे भारतीय दण्ड संहिता 1860, भारतीय अनुबंध अधिनियम 1872, कानून वस्तु विक्रय अधिनियम 1930, कृषि उत्पाद ग्रेडिंग एवं विपणन अधिनियम 1837, औषधि एवं सौन्दर्य प्रसाधन अधिनियम 1940, औषधि नियंत्रण अधिनियम 1950, उद्योग (विकास एवं नियमन) अधिनियम 1951, भारतीय मानक संस्था (प्रमाणन चिह्न) अधिनियम 1952, औषधि एवं जादुई ईलाज (आपत्तिजनक विज्ञापन) अधिनियम 1954, खाद्य मानक एवं संरक्षा अधिनियम, आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955, व्यापार एवं वस्तु चिह्न अधिनियम 1958, सिगरेट (उत्पादन, आपूर्ति एवं वितरण का नियमन) अधिनियम 1975, वनज एवं माप मानक अधिनियम 1976, कालाबाजारी की रोकथाम एवं अनिवार्य वस्तु की आपूर्ति का अनुरक्षण अधिनियम 1980, आवश्यक वस्तु (विशेष प्रावधान) अधिनियम 1981, स्वापक औषधि एवं मनः प्रभावी पदार्थ अधिनियम 1985, प्रतिस्पर्द्धा अधिनियम 2002, विधिक माप पद्धति अधिनियम 2009 आदि बनाए गए हैं। इन अधिनियमों के माध्यम से सुरक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चयन का अधिकार, सुनवाई का अधिकार, हर्जाने का अधिकार और शिक्षा का अधिकार प्रदान किए गए हैं।

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरणः

नए कानून में उपभोक्ताओं को भ्रामक विज्ञापन जारी करने पर कार्रवाई की जाएगी। नए कानून में उपभोक्ता विवादों को समय पर, प्रभावी एवं त्वरित गति से निपटाया जाएगा। नए कानून में उपभोक्ता अदालतों के साथ साथ एक केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण सीसीपीए का गठन किया गया है। इस प्राधिकरण के गठन पर यह विचार सामने रखा गया है कि अब उपभोक्ता के हितों की रक्षा हेतु कठोरता से कार्यवाही की जाएगी। अब उपभोक्ता किसी भी सामान को खरीदने से पहले भी उसकी गुणवत्ता की शिकायत प्राधिकरण में कर सकता है। इसमें केन्द्र सरकार उपभोक्ता के अधिकारों को बढ़ावा देने, उन्हें सुरक्षित करने और उन्हें लागू करवाने का प्रयास किया जाएगा। यह प्राधिकरण उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार और भ्रामक विज्ञापनों से सम्बधिंत मामलों को देखेगी। महानिदेशक की अध्यक्षता में प्राधिकरण की एक शाखा के रूप में एक अन्वेषण शाखा का गठन किया जाएगा जो ऐसे उल्लंघनों की जाँच करेगी।

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के कार्य

1. उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन की जाँच पड़ताल एवं कानूनी कार्यवाही शुरू करना।
2. जोखिमपूर्ण वस्तुओं को वापस करना या सेवाओं को वापस लेना, इस तरह के आदेश जारी करना एवं संरक्षण हेतु दिशा निर्देश दे सकता है।
3. चुकाई गई कीमत की भरपाई करवाना और अनुचित व्यापार को बंद करना।
4. सम्बन्धित ट्रेडर, निर्माता, विज्ञापनकर्ता आदि के झूठे एवं भ्रामक विज्ञापनों को बंद करने या उसे सुधारने के आदेश जारी करना।
5. गलती पर जुर्माना लगाना।
6. खतरनाक और असुरक्षित वस्तुओं तथा सेवाओं के प्रति उपभोक्ताओं को सुरक्षा और चेतावनी नोटिस जारी करवाना।
7. अन्य नियामकों को शिकायतें भेज सकता है एवं उपभोक्ता आयोगों के समक्ष मुकदमा दायर कर सकता है।

उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन का गठन

नए विधेयक में जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग का गठन किया जाएगा। जिसमें उपभोक्ता अपनी शिकायतों का निवारण करवा सकता है। अगर उपभोक्ता को लुभाने के लिए सिलेब्रिटिज द्वारा भ्रामक विज्ञापन कर उत्पाद का प्रचार–प्रसार किए जाते हैं तो अब इन सिलेब्रिटिज पर भी

कार्रवाई की जाएगी। चाहे वह कोई बड़ा क्रिकेटर हो या फिल्म स्टार। अब इन्हें किसी भी उत्पाद का विज्ञापन करने से पूर्व उस उत्पाद के बारे में ज्यादा सावधान रहने की आवश्यकता है। विज्ञापन का प्रचार प्रसार करने से पहले सिलेब्रिटिज का यह दायित्व बनता है कि वह विज्ञापनों में दिए गए दावों की जाँच करें और किसी प्रकार की गलत जानकारी उपभोक्ता तक न पहुँचाए। इन विज्ञापनों के माध्यम से कभी–कभी तो असंभव बातों की गारंटी दी जाती है जो कभी पूरी ही नहीं हो सकती जैसकि गोरा करने की क्रीम का विज्ञापन। कई बार एकाधिकारिता का लाभ उठाकर अधिक मूल्य भी लिया जाता रहा है। यद्यपि इसी तरह के शोषण से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए मोनोपोलिस एंड रेस्टिक्टिव ट्रेड प्रेक्टिसेस एक्ट 1969 से लागू है।

अब उपभोक्ता आसानी से वाद दायर कर सकते हैं पहले कि अधिनियम में इस तरह की सुविधा नही थी। अब यदि कोई व्यक्ति दिल्ली का रहने वाला है और वह मुम्बई में कोई उत्पाद खरीदता है फिर वह बाहर गोवा चला जाता है जहाँ जाने पर उसे पता चलता है कि खरीदे गए उत्पाद में कई खामियाँ है तो वह गोवा से उपभोक्ता फोरम में वाद दायर कर सकता है और चाहे तो दिल्ली आकर। इस प्रकार वाद दायर करने की सुविधा पहले के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में नहीं थी उस समय जहाँ से उत्पाद खरीदा हो वहीं वाद दायर किया जा सकता था।

वर्तमान अधिनियम की विशेषताएँ

1. उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के लिए केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का गठन किया गया है।
2. अनुचित व्यापारिक गतिविधियों, भ्रामक विज्ञापनों और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लघंन से सम्बन्धित मामलों और दावों का अधिक तीव्र गति से निस्तारण किया जाएगा।
3. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के महानिदेशक को यह अधिकार है कि वह उक्त तथ्यों के संदर्भ में दोषी व्यक्ति को 2 वर्ष तक की सजा एवं 10 लाख रूपये का जुर्माना भी लगा सकता है। परन्तु यदि इसके बाद भी यह अपराध जारी रहता है तो सजा का प्रावधान 5 वर्ष एवं जुर्माना 50 लाख रूपये का हो जाएगा।
4. उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (Consumer Dispute Redressal Commission) का गठन भी किया गया है। जो अधिक मूल्य वसूलने पर, अनुचित व्यवहार करने पर, जीवन के लिए खतरनाक और दोषपूर्ण वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री से सम्बन्धित दायर दावों एवं शिकायत की सुनवाई करेगा।
5. पीआईएल या जनहित याचिका अब उपभोक्ता मंच पर दायर की जा सकेगी जबकि पहले ऐसा नहीं था।
6. नए कानून में ऑन लाइन और टेलीशॉपिंग कम्पनियों को भी पहली बार शामिल किया गया है।
7. खाने पीने की चीजों में मिलावट हो तो कम्पनियों पर जेल एवं जुर्माने का प्रावधान किया गया है।
8. अब उपभोक्ता से कैरी बैग के पैसे नहीं लिए जा सकेंगें।
9. सिनेमा हॉल में खाने पीने की वस्तुओं पर ज्यादा पैसे लेने की शिकायत मिलने पर कार्रवाई की जाएगी।
10. अब उपभोक्ता मंच में एक करोड़ रूपये तक एवं स्टेट कंज्यूमर डिस्प्यूट रिड्रेसल कमीशन में एक करोड़ से 10 करोड़ रूपये तथा नेशनल कंज्यूमर डिस्प्यूट रिड्रेसल कमीशन में दस करोड़ से अधिक के दावों की सुनवायी की जा सकेगी।
11. देश में उपभोक्ता अदालतों में बड़ी संख्या में लंबित उपभोक्ता शिकायतों को हल करने के लिए भी इस अधिनियम का गठन किया गया है। नए कानून में उपभोक्ता शिकायतों को तेजी से हल करने के तरीके और साधन दोनों का प्रावधान किया गया है।
12. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 तहत ई–कॉमर्स दिशा–निर्देश अनिवार्य होंगे जिनमें धनवापसी अनुरोध को सम्पन्न करने के लिए 14 दिन की समय सीमा शामिल होगी। इससे ई–टेलर्स को अपनी वेबसाइट पर वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति करने वाले विक्रेताओं का विवरण प्रदर्शित करने और उपभोक्ता शिकायतों को हल करने की प्रक्रिया पर कार्रवाई की बाध्यता होगी। ई–कॉमर्स कंपनियों को यह सुनिश्चित करने की भी आवश्यकता होगी कि ग्राहकों की व्यक्तिगत पहचान संबंधी जानकारी सुरक्षित रहे।
13. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुच्छेद 74–80 में वैकल्पिक विवाद निपटान तंत्र के रूप में 'मध्यस्थता' का प्रावधान हैं। इसका उद्देश्य उपभोक्ता विवादों के समाधान के लिए विधायी आधार प्रदान करना है, जिससे प्रक्रिया कम बोझिल, सुगम और तेज होगी।

नये कानून से त्वरित न्याय की व्यवस्था हुई है। अब उपभोक्ताओं को शिकायत करने में भी आसानी होगी। नया कानून सख्त हुआ जो उपभोक्ताओं को सशक्त करने में सहायक होगा। यद्यपि सरकार अनेक प्रयास करती है कि उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जाए परन्तु उपभोक्ताओं को भी अपने अधिकारों के प्रति जागरूक होना चाहिए। उनमें स्वयं का संरक्षण करने की भावना का विकास करना होगा। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 अपने अभिनव परिवर्तनों के साथ उपभोक्ता हितों की रक्षा करने में सार्थक भूमिका का निर्वहन करेगा।

संदर्भः

1. डॉ. राठी मंजु, दैनिक नवज्योति नागौर संस्करण, पृष्ठ संख्या 3, 21 अगस्त 2020
2. कपूर शीतल, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019ः उपभोक्ता सशक्तिकरण में मील का पत्थर, योजना, दिसम्बर 2019, पृष्ठ संख्या 39–42
3. श्रीवास्तव के. ए., उपभोक्ता संरक्षणः सुशासन का अनिवार्य घटक, योजना, दिसम्बर 2017, पृष्ठ संख्या 9–13
4. पुष्पा गिरिमाजी, उपभोक्ता संरक्षणः नये आयाम, योजना, दिसम्बर 2017, पृष्ठ संख्या 31–33
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019, भारत का राजपत्र
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986