

उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा

डॉ. शीतल कपूर

उपभोक्ता आंदोलन एक सामाजिक आंदोलन है जिसमें उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिये निर्माताओं, सेवा प्रदाताओं और सरकार द्वारा किये जाने वाले सभी कार्यक्रम शामिल होते हैं। 'उपभोक्ता संरक्षण' में व्यापारियों और उत्पादकों द्वारा उपभोक्ता विरोधी व्यवहारों के खिलाफ आशवासन शामिल है। उपभोक्ता-विरोधी व्यवहारों में दोषपूर्ण उत्पाद, सेवाओं में कमी, मिलावटी उत्पाद, गुणवत्ता की कमी, प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाएँ, वजन और मापतौल में धोखाधड़ी, अधिक पैसों की वसूली, नकली और डुप्लीकेट उत्पाद, फर्जी वेबसाइट, भ्रामक और अनुचित व्यापार व्यवहार शामिल हो सकते हैं। इस प्रकार ऐसे गलत व्यवहारों पर अंकुश लगाना और उपभोक्ताओं को त्वरित निवारण प्रदान करना उपभोक्ता संरक्षण का एक हिस्सा होता है।

24 दिसंबर एक ऐतिहासिक दिन है क्योंकि पूरे भारत में इसे राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है। इस दिन 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, जिसने उपभोक्ताओं को भारी प्रेरणा दी, भारत के राष्ट्रपति का अनुमोदन मिला और कानून बन गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने वाला और उन्हें न्यायिक अधिकारों के माध्यम से मुआवजा प्रदान करने वाला एक उदार कानून रहा है जिसे उपभोक्ता अदालत या उपभोक्ता फोरम के रूप में जाना जाता है।

परंतु तीस वर्षों के बाद यह महसूस किया जा रहा था कि बाजार व्यवस्था बदल चुकी है और उपभोक्ताओं को आज प्रत्यक्ष बिक्री, ऑनलाइन शॉपिंग और ई-कॉमर्स लेनदेन के मामले में भारी चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। वर्तमान समय में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त तथा प्रतिस्थापित करने का समय आ गया है। नये अधिनियम के लिये 9 अगस्त 2019 को राष्ट्रपति का अनुमोदन प्राप्त हो गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में उपभोक्ता शिकायत प्रणाली को और अधिक मजबूत बनाने के लिये एक तंत्र प्रदान किया गया है। पहले के अधिनियम में भारी विसंगतियों का सामना करना पड़ा, जहाँ उपभोक्ताओं की समस्याएँ, ई-कॉमर्स, उत्पाद की जिम्मेदारी, उपभोक्ता अदालतों में 4.3 लाख से अधिक लंबित उपभोक्ता मामले, भ्रामक विज्ञापनों पर त्वरित कार्रवाई की व्यवस्था का अभाव था। चूँकि न्याय में देरी होना एक प्रकार से न्याय से वंचित होना माना जाता है, उपभोक्ताओं को न्याय मिलने में किसी भी देरी से सिस्टम में उनका भरोसा कम हो जाता है।

मध्यस्थता, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण, उत्पाद दायित्व, उपभोक्ता आयोगों से जुड़े मध्यस्थता केंद्र, अनुचित अनुबंध, वर्ग कार्रवाई सूट जैसे अभिनव तरीके अब उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का हिस्सा हैं और जैसे ही नया अधिनियम लागू होता है, नई तकनीकें उपभोक्ताओं को शीघ्र निवारण प्रदान करेंगी और निर्णायक साबित होंगी। यह माना जाता है कि नया विधान पुराने अधिनियम में विसंगतियों को दूर करने में सक्षम होगा और एक पथप्रदर्शक होगा।

उपभोक्ताओं को सलाह लेने और उनकी शिकायतें दर्ज करने में मदद करने के लिये उपभोक्ता मामलों के विभाग ने 01.10.2019 को एक उपभोक्ता ऐप लॉन्च किया है। ऐप एंड्रॉइड के साथ-साथ iOS प्लेटफॉर्म पर हिंदी और अंग्रेजी दोनों में उपलब्ध है। उपभोक्ता ऐप के माध्यम से एक उपभोक्ता अपनी शिकायत/समस्या दर्ज कर सकता है और सुझाव भी दे सकता है। अक्टूबर के महीने में, लगभग 3020 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 2000 शिकायतों का समाधान किया गया है। ऐप का उद्देश्य 60 दिनों के भीतर उचित समाधान देना है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की प्रमुख विशेषताएँ

1. उपभोक्ता आयोगों की स्थापना: उपभोक्ता विवादों के किफायती, त्वरित और अविर्लंबित निवारण के लिये प्रत्येक जिला और राज्य में तथा राष्ट्रीय स्तर पर अर्द्ध न्यायिक निकाय स्थापित किये गये हैं, जिन्हें अब क्रमशः जिला आयोग, राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग कहा जायेगा। वर्तमान में शीर्ष पर 600 से अधिक जिला मंच और 35 राज्य आयोगों के साथ राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग हैं। एनसीडीआरसी का अपना कार्यालय जनपथ भवन, ए विंग, 5वीं मंजिल, जनपथ, नई दिल्ली में है।

इस प्रकार, नए अधिनियम में त्रिस्तरीय प्रणाली उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की तरह ही जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तरों पर है। आसन्न निकायों के अधिकार क्षेत्र में जिला आयोग के मामले 1 करोड़ से बढ़कर 1 करोड़ 10 लाख और राष्ट्रीय आयोग के मामले में 10 करोड़ से ऊपर हो गये। चूँकि राज्य और राष्ट्रीय आयोगों की तुलना में जिला आयोगों की पहुंच बेहतर है, इसलिये सुविधा और पहुंच के मामले में जिला आयोगों की 1 करोड़ रुपये तक की वृद्धि स्वागत योग्य कदम होगा।

2. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण: यह अधिनियम अमरीका में संघीय व्यापार आयोग के समान एक केंद्रीय नियामक, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना का प्रस्ताव करता है। प्राधिकरण उपभोक्ता अधिकारों, अनुचित व्यापार प्रथाओं, भ्रामक विज्ञापनों और दोषपूर्ण तथा नकली उत्पादों को बेचने के लिये दंड लगाने से संबंधित मामलों को हल करेगा। सीसीपीए के पास एक नियामक के तौर पर विनिर्माताओं, विक्रेताओं और सेवा प्रदाताओं के खिलाफ स्वप्रेरणा से कार्रवाई का अधिकार है। अतः सीसीपीए निम्नलिखित पर कार्रवाई कर सकता है:

- अनुचित व्यापार व्यवहारों की शिकायतें,
- संरक्षा संबंधी दिशा-निर्देश जारी करना,
- आदेशित उत्पाद वापस लिये जाने अथवा सेवाएं समाप्त करना,
- अन्य नियामकों को शिकायतें संदर्भित करना,

JAGO GRAHAK JAGO

If you feel wronged as a Consumer... Seek Redressal in Consumer Forum

Locate the Consumer Forum in your area at... www.ncdrc.nic.in

District Level Cases upto Rs. 20 Lacs

State Level Cases above Rs. 20 Lacs, upto Rs. 1 Crore

National Level Cases of more than Rs. 1 Crore

National Consumer Helpline : 1800-11-4000 (Toll Free)

Online Complaints : www.consumerhelpline.gov.in

@consaff @jagograhakjago

Department of Consumer Affairs Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution Govt. of India Website : www.consumeraffairs.nic.in

- दंडात्मक शक्तियाँ जैसे कि शास्तियाँ अधिरोपित करना, और
- उपभोक्ता आयोगों के समक्ष कार्रवाईयों दायर करना
- उपभोक्ता अधिकारों या अनुचित व्यापार प्रथाओं के मामलों में कार्यवाही में हस्तक्षेप करना

केंद्रीय प्राधिकरण के पास एक जांच विंग होगी, जिसके महानिदेशक की अगुवाई में अधिनियम के तहत जांच या अन्वेषण होगा, जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में एक नया प्रावधान है।

3. उपभोक्ता परिषदें

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का अध्याय II सभी राज्यों और प्रत्येक जिले में उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना की परिकल्पना करता है। 1986 के अधिनियम के अनुसार, नये कानून में तीन स्तरों पर अर्थात् राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर सलाहकार परिषदों की स्थापना का प्रावधान किया गया है। परिषदों का उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देना और उनकी रक्षा करना है। परिषदें उपभोक्ताओं के लिये बहुत महत्वपूर्ण और शक्तिशाली विचारशील निकाय हैं और उपभोक्ता आंदोलन के प्रसार में, खासकर ग्रामीण इलाकों में, महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। परिषद परिवर्तन के लिये उत्प्रेरक के रूप में कार्य करती है ताकि वर्तमान बाजार प्रणाली उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए और उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये कार्य करे।

4. उत्पाद देयता: अध्याय VI उत्पाद निर्माता या उत्पाद विक्रेता द्वारा बेचे गये किसी दोषपूर्ण उत्पाद के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिये शिकायतकर्ता की उत्पाद दायित्व कार्रवाई के तहत मुआवजे के लिये हर दावे पर लागू होता है। किसी उत्पाद निर्माण या उत्पाद सेवा प्रदाता या उत्पाद विक्रेता के खिलाफ शिकायतकर्ता द्वारा उत्पाद दायित्व कार्रवाई की जा सकती है, जैसा कि किसी भी दोषपूर्ण उत्पाद के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिये हो सकता है।

- एक उत्पाद निर्माता उत्पाद देयता कार्रवाई में उत्तरदायी होगा, यदि
- उत्पाद में कोई विनिर्माण संबंधी दोष है, अथवा
 - उत्पाद के डिजाइन में दोष होना, अथवा
 - विनिर्माण विशिष्टताओं में भिन्नता है, अथवा
 - उत्पाद में एक्सप्रेस वारंटी की पुष्टि नहीं होती है, अथवा
 - उत्पाद में किसी तरह की क्षति पहुंचने अथवा गलत या अनुचित इस्तेमाल को रोकने के संबंध में सही उपयोग के पर्याप्त अनुदेश नहीं हैं।

5. मध्यस्थता: अधिनियम का अध्याय V उपभोक्ताओं को शीघ्र निवारण प्रदान करने के लिये मध्यस्थता की अवधारणा का परिचय देता है। राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा एक उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ खोलेगी, जो उस राज्य के प्रत्येक जिला आयोग और राज्य आयोगों से जुड़ा होगा। केंद्र सरकार, अधिसूचना द्वारा, एक उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ भी स्थापित करेगी जो राष्ट्रीय आयोग और प्रत्येक क्षेत्रीय बेंच से जुड़ी होगी। एक उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ में ऐसे व्यक्ति शामिल होंगे जिन्हें निर्धारित किया जा सकता है, जो मध्यस्थों के रूप में कार्य करेंगे और दोनों पक्षों, व्यवसायी और उपभोक्ताओं के बीच शिकायतों को हल करने का प्रयास करेंगे। प्रत्येक उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ निम्नलिखित का रख-रखाव करेगा:-

- पैनलबद्ध मध्यस्थों की सूची,
- प्रकोष्ठ द्वारा संचालित किये जा रहे मामलों की सूची,
- कार्यवाहियों का रिकार्ड, और

घ) कोई अन्य सूचना जिसे विनियम द्वारा विनिर्दिष्ट किया जा सकता है। प्रत्येक उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ जिला आयोग, राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग को तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा जिससे वह संबद्ध होगा।

6. अनुचित अनुबंध: इसका आशय निर्माण या व्यापारी या सेवा प्रदाता के मध्य अनुबंध से है और दूसरी तरफ एक उपभोक्ता, जिसमें ऐसे शब्द हैं जो निम्नलिखित सहित ऐसे उपभोक्ता के अधिकारों में महत्वपूर्ण परिवर्तन का कारण बनते हैं।

- संवैदात्मक दायित्वों के प्रदर्शन के लिये उपभोक्ता द्वारा अत्यधिक सुरक्षा जमा की अपेक्षा प्रकट करना
- अनुबंध के उल्लंघन के लिये उपभोक्ता पर कोई जुर्माना लगाना, जो कि इस तरह के उल्लंघन के कारण अनुबंध के अन्य पक्ष से संबद्ध हानि को लेकर होता है।
- लागू जुर्माने के भुगतान पर ऋणों की शीघ्र पुनः अदायगी स्वीकार करने से इन्कार करना।
- इस तरह के अनुबंध को एकतरफा समाप्त करने के लिये अनुबंध के लिये बिना उचित कारण के एक पक्ष का हकदार होना।
- अनुबंध को विनिर्दिष्ट करने के लिये एक पक्ष को अनुमति देने या अनुमति देने का प्रभाव, उनकी सहमति के बिना, एक दूसरे के पक्ष के उपभोक्ता को रोकना।
- उपभोक्ता पर कोई अनुचित आरोप, दायित्व या ऐसी स्थिति, जो उपभोक्ता को हानि पहुंचाती है।

7. शिकायत दर्ज करने में आसानी: उपभोक्ता आयोगों में उपभोक्ता विवाद की प्रक्रिया को आसान बनाने के उद्देश्य से कई प्रावधान जोड़े गए हैं। इनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं: उपभोक्ता विवाद निवारण की एजेंसियों की विशेष अधिकारिता में वृद्धि, शिकायतों के त्वरित निपटान की सुविधा के लिये उपभोक्ता मंचों में सदस्यों की न्यूनतम संख्या बढ़ाना, राज्य और जिला आयोग द्वारा अपने स्वयं के आदेशों की समीक्षा करने की शक्ति, 'सर्किट बेंच' का गठन। बेंच शिकायतों के त्वरित निपटान की सुविधा के लिये जिला फोरम के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिये प्रक्रिया में सुधार, और 21 दिनों की विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर स्वीकार्यता का सवाल तय नहीं होने पर शिकायतों की स्वीकार्य समझ।

अधिनियम अब उपभोक्ताओं को कहीं से भी उपभोक्ता न्यायालयों के समक्ष अपनी शिकायत दर्ज करने की अनुमति देता है। यह एक बड़ी राहत है क्योंकि पहले उपभोक्ताओं को उस क्षेत्र में शिकायत दर्ज करने की आवश्यकता होती थी जहाँ विक्रेता या सेवा प्रदाता स्थित होता था या जहाँ लेन-देन हुआ था। यह एक स्वागत योग्य बदलाव है, विशेष तौर पर ई-कॉमर्स खरीदारी में वृद्धि के साथ, जहाँ विक्रेता कहीं भी स्थित हो सकता है। इसके अलावा अधिनियम उपभोक्ता को इलेक्ट्रॉनिक रूप से और उपभोक्ता आयोगों में शिकायतें दर्ज करने और वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से सुनवाई करने में सक्षम बनाता है जिससे पैसे और समय दोनों की बचत होती है और शारीरिक रूप से अक्षम उपभोक्ताओं को भी बड़ी राहत मिलती है।

8. ई कॉमर्स और डाइरेक्ट सेलिंग दिशा-निर्देश: उपभोक्ता संरक्षण कानून के तहत ई-कॉमर्स दिशा-निर्देश अनिवार्य होंगे जिसमें रिफंड अनुरोध को प्रभावी करने के लिये 14-दिवसीय समय सीमा शामिल होगी। यह ई-टेलर्स को अपनी वेबसाइट पर वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति करने वाले विक्रेताओं का विवरण प्रदर्शित करने और उपभोक्ता शिकायतों को हल करने के लिये प्रक्रिया अपनाने के लिये बाध्य करेगा। ई-कॉमर्स कंपनियों को यह सुनिश्चित करने की भी आवश्यकता होगी कि वे ग्राहकों की व्यक्तिगत रूप से पहचान योग्य जानकारी सुरक्षित है। ई-कॉमर्स इकाई और विक्रेता के बीच रिटर्न, रिफंड, विनिमय, वारंटी/गारंटी, डिलीवरी/ शिपमेंट, भुगतान की विधि, शिकायत निवारण तंत्र आदि के बारे में उपभोक्ताओं को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिये जानकारी प्रदर्शित करें।

9. पृष्ठांकन के लिये सख्त दंड: नये कानून के तहत यदि केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण जांच के बाद संतुष्ट है कि कोई भी विज्ञापन गलत या भ्रामक है और किसी उपभोक्ता के हित के लिये पूर्वाग्राही है या उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन में है, तो यह संबंधितों को, व्यापारी या निर्माता या एंडोर्सर या विज्ञापनदाता या प्रकाशक, जैसा भी मामला हो, ऐसे विज्ञापन को बंद करने या उसी को संशोधित करने का निर्देश दे सकता है।

केंद्रीय प्राधिकरण के पास एक निर्माता या एंडोर्सर द्वारा झूठे या भ्रामक विज्ञापन के संबंध में जुर्माना लगाने की शक्तियाँ भी हो सकती हैं, जो कि दस लाख रुपये तक हो सकती हैं। निर्माता या अनुषंगी द्वारा प्रत्येक उल्लंघन के लिये यह जुर्माना लगा सकता है जो पचास लाख रुपये तक बढ़ाया जा सकता है। इसके अलावा सेंट्रल अथॉरिटी यदि इसे जरूरी समझती है तो वह किसी भी उत्पाद या सेवा के लिये किसी झूठे या भ्रामक विज्ञापन के एंडोर्सर पर रोक लगा सकती है जो कि एक वर्ष की अवधि तक बढ़ाई जा सकती है।

यह विश्वास किया जाता है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 भारत में उपभोक्ता आंदोलन को मजबूती प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगा। नए अधिनियम में जोड़े गए अभिनव तरीके किसी भी व्यापारी या सेवा प्रदाता या ई-कॉमर्स कंपनी के लिये एक निवारक के रूप में काम करेंगे जो उपभोक्ताओं को धोखा देने से पहले दो बार सोचेंगे।

(लेखक कमला नेहरू कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय में शिक्षक हैं। ईमेल: sheetal_kpr@hotmail.com)

व्यक्त विचार व्यक्तिगत हैं। (चित्र: गूगल के सौजन्य से)