

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

• उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986

- अधिनियम एक तीन स्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र राष्ट्रीय (एनसीडीआरसी), राज्य (राज्य आयोग) और जिला स्तरों (जिला मंचों) पर प्रदान करता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की मुख्य विशेषताएं

- उपभोक्ता संरक्षण परिषद
- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए)
- विवाद निपटान प्रक्रिया को आसान बनाया गया
- मध्यस्थता
- उत्पाद दायित्व
- ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री (डायरेक्ट सेलिंग) संबंधी नियम
- मिलावटी/नकली उत्पादों के लिए जुर्माना

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए)

- उपभोक्ता के एक वर्ग को राहत प्रदान करना
- सशक्त बनाना
 - सीसीपीए को उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन की जांच करने और शिकायत दर्ज करने/अभियोजन करने का अधिकार
 - असुरक्षित वस्तुओं और सेवाओं को वापस लेना
 - अनुचित व्यापार चलनों और भ्रामक विज्ञापनों को जारी न रखने का आदेश देना
 - भ्रामक विज्ञापनों के विनिर्माताओं/समर्थनकर्ताओं/प्रकाशकों पर जुर्माना लगाने का अधिकार होगा
- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना से संबन्धित शासकीय अधिसूचना अभी प्रकाशनाधीन है।

विवाद समाधान प्रक्रिया का सरलीकरण

- 21 दिनों की निर्दिष्ट अवधि के भीतर स्वीकार्यता का सवाल तय नहीं हो पाने की स्थिति शिकायतों को स्वीकार्य समझा जाना
- उनके आदेशों को लागू करने के लिए उपभोक्ता आयोगों को सशक्त बनाना
- राज्य आयोग और जिला आयोग अब अपने आदेशों की समीक्षा कर सकते हैं
- दूसरे चरण के बाद सिर्फ कानून के सवाल पर ही अपील
- उपभोक्ता आयोगों तक पहुंच को आसान बनाया
 - निवास/कार्य के स्थान से शिकायत दर्ज कराना
 - ई-फाइलिंग
 - सुनवाई के लिए वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग

मध्यस्थता

- एक वैकल्पिक विवाद समाधान (एडीआर) तंत्र
- जहां भी शुरुआत में ही निपटान की गंजाइश हो और सभी पक्ष सहमत हों, उपभोक्ता आयोगों द्वारा मध्यस्थता के लिए मामलों का अंतरण
- मध्यस्थता प्रकोष्ठों को उपभोक्ता आयोग से जोड़ा जायेगा
- मध्यस्थों के पैनल का चयन एक चयन समिति द्वारा किया जायेगा जिसमें उपभोक्ता आयोग के अध्यक्ष एवं एक सदस्य शामिल होंगे
- उपभोक्ता मध्यस्थता प्रकोष्ठ में मध्यस्थता आयोजित की जायेगी
- मध्यस्थता के माध्यम से किए गए निपटान के विरुद्ध कोई अपील नहीं की जाएगी

उत्पाद दायित्व

- दोषपूर्ण उत्पाद या सेवाओं में कमी के कारण हुई क्षति या नुकसान की भरपाई करने की जिम्मेदारी एक निर्माता या उत्पाद सेवा प्रदाता या उत्पाद विक्रेता की होगी
- उत्पाद दायित्व से संबंधित कार्रवाई के लिए आधार
 - उत्पादन संबंधी खराबी
 - डिजाइन संबंधी खराबी
 - विनिर्माण विनिर्देशों से विचलन
 - निश्चित वारंटी के अनुरूप नहीं होना
 - सही उपयोग के लिए पर्याप्त निर्देश शामिल करने में विफल
 - प्रदान की गई सेवा में कमी, दोषपूर्ण या अपूर्ण

उपभोक्ताओं को लाभ

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में न्याय तक पहुंच के लिए एकल बिंदु का प्रावधान किया गया था, जो कि काफी समय खपाने वाला होता है। सीसीपीए के माध्यम से अतिरिक्त त्वरित कार्यकारी समाधान प्रदान किए गए
- उत्पादों में मिलावट और भ्रामक विज्ञापनों पर रोक के लिए एहतियाती सजा
- निर्माताओं और सेवा प्रदाताओं को दोषपूर्ण उत्पादों या खराब सेवाओं को मुहैया कराने से रोकने के लिए उत्पाद दायित्व का प्रावधान
- उपभोक्ता आयोगों तक आसानी से पहुंच और निपटान प्रक्रिया का सरलीकरण किया गया
- मध्यस्थता के जरिए मामलों के जल्दी निपटान की गुंजाइश
- नये दौर की उपभोक्ता संबंधी समस्याओं के लिए प्रावधान: ई-कॉमर्स और प्रत्यक्ष बिक्री (डायरेक्ट सेलिंग)

नियम और विनियम

नियम

- सामान्य नियम
- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद नियम
- उपभोक्ता विवाद निपटान आयोग संबंधी नियम
- राज्य/जिला आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति संबंधी नियम
- मध्यस्थता संबंधी नियम
- राज्यों के लिए नियम
- ई-कॉमर्स नियम

विनियम

- उपभोक्ता आयोग प्रक्रिया विनियम
- मध्यस्थता विनियम
- राज्य आयोग और जिला आयोग के विनियमन पर प्रशासनिक नियंत्रण

धन्यवाद