उपभोक्ता के अधिकारों की सुरक्षा के लिए प्राधिकरण

लेखक-हरिकिशन शर्मा (संपादक)

यह आलेख सामान्य अध्ययन प्रश्न पत्र-III (भारतीय अर्थव्यवस्था) से संबंधित है।

इंडियन एक्सप्रेस

27 फरवरी, 2020

"सरकार ने नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के लिए कार्य शुरू कर दिया है। इस आलेख में हम झूठे विज्ञापनों पर कार्रवाई सहित इसकी अपेक्षित संरचना और इसके दायरे पर एक नजर डालेंगे।"

पिछले सप्ताह, केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री रामविलास पासवान ने घोषणा की कि अप्रैल के पहले सप्ताह तक एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) की स्थापना की जाएगी। श्री पासवान की ये घोषणा मंत्री द्वारा प्रस्तावित सीसीपीए की भूमिका और कामकाज के बारे में उद्योग के प्रतिनिधियों के साथ विचार-विमर्श के बाद आया है।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण क्या है?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 10 (1) के तहत प्राधिकरण का गठन किया जा रहा है। अधिनियम ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को प्रतिस्थापित किया और उपभोक्ता चिंताओं को दूर करने के लिए इसके दायरे को व्यापक बनाने का प्रयास किया। नया अधिनियम सेवा की गुणवत्ता या मात्रा के बारे में गलत जानकारी प्रदान करने और भ्रामक विज्ञापनों जैसे अपराधों की पहचान करता है। यह वस्तु और सेवाओं को "खतरनाक, 'जोखिम भरा' या असुरक्षित" पाए जाने पर कार्रवाई किए जाने को भी निर्दिष्ट करता है।

नए अधिनियम में पेश किए गए CCPA का उद्देश्य जनता और उपभोक्ताओं के हितों के लिए हानिकारक अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे तथा भ्रामक विज्ञापनों पर रोक लगाकर उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना हैं।

CCPA के पास उपभोक्ता अधिकारों या अनुचित व्यापार प्रथाओं के उल्लंघन से संबंधित मामलों में पूछताछ करने या जाँच करने या प्राप्त शिकायत पर या केंद्र सरकार के निर्देश पर जाँच करने की शक्तियाँ होंगी। उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, CCPA की संरचना और कार्यप्रणाली से संबंधित नियमों को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया में है और इसे अप्रैल तक अधिसूचित किए जाने की उम्मीद है।

उपभोक्ता संरक्षण कानून, 2019

चर्चा में क्यों?

- हाल ही में उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण के मंत्री राम विलास पासवान ने कहा कि इस वर्ष अप्रैल तक उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 10 (1) के तहत केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना कर दी जायेगी।
- इस घोषणा के बाद से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 चर्चा का विषय बना हुआ है।
- विदित हो कि यह प्राधिकरण उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित सभी मामलों को देखेगा जिसमें भ्रामक विज्ञापन और मिलावटी सामान की बिक्री पर जुर्माना लगाना शामिल है।
- प्राधिकरण के अंतर्गत एक शाखा होगी जो सभी मामलों के बारे में जांच करेगी।

क्या है?

- उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 को लोकसभा ने 30 जुलाई, 2019 को और राज्यसभा ने 06 अगस्त, 2019 को पारित किया था।
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए एक कानून है।
- देश भर में उपभोक्ता अदालतों में बड़ी संख्या में लंबित उपभोक्ता शिकायतों को हल करने के लिए यह अधिनियम बहुत जरूरी है।
- इसके पास उपभोक्ता शिकायतों को तेजी से हल करने के तरीके और साधन हैं।

इसका उद्देश्य?

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का मूल उद्देश्य उपभोक्ताओं की समस्याओं को समय पर हल करने के लिए प्रभावी प्रशासन और जरूरी प्राधिकरण की स्थापना करना एवं उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है।

CCPA की संभावित संरचना क्या हो सकती है?

प्रस्तावित प्राधिकरण में एक मुख्य आयुक्त के साथ दो अन्य आयुक्त सदस्य होंगे, जिनमें से एक वस्तुओं से संबंधित मामलों से निपटेगा जबकि दूसरा सेवाओं से संबंधित मामलों को देखेगा। इसका मुख्यालय राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली में होगा लेकिन केंद्र सरकार देश के अन्य हिस्सों में भी इसके क्षेत्रीय कार्यालय को स्थापित कर सकती है।

CCPA में एक इन्वेस्टिगेशन विंग होगी जिसका नेतृत्व एक महानिदेशक करेगा। जिला कलेक्टरों के पास भी उपभोक्ता

अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक विज्ञापनों की शिकायतों की जाँच करने की शक्ति होगी।

विशेष रूप से किस प्रकार के वस्तु और खाद्य पदार्थों को "खतरनाक, जोखिम भरा या असुरक्षित" के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है?

यह अधिनियम की अधिसूचना में निर्दिष्ट नहीं है। भोजन के बारे में एक अधिकारी ने कहा कि CCPA यह सुनिश्चित करेगा कि भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (FSSAI) जैसे नियामकों द्वारा निर्धारित पैकेज्ड खाद्य पदार्थों पर सभी मानकों का पालन किया जा रहा है या नहीं।

अगर कोई भी वस्तु या सेवा इन मानकों को पूरा नहीं करती है, तो CCPA क्या करेगा?

द कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट की धारा 20 के तहत, प्रस्तावित प्राधिकरण के पास खतरनाक, जोखिम भरा या असुरक्षित वस्तु को वापस लेने या सेवाओं को वापस लेने, ऐसी वस्तुओं या सेवाओं के खरीदारों को सामान या सेवाओं की कीमत अदा करने का आदेश पारित करने और उन प्रथाओं को बंद करने की शक्तियाँ होंगी, जो उपभोक्ता के हित के लिए अनुचित और प्रतिकूल हैं।

उपभोक्ता की क्या परिभाषा है?

- इस अधिनियम के अनुसार, उस व्यक्ति को उपभोक्ता कहा जाता है जो वस्तुओं और सेवाओं की खरीद और उपभोग अपनी आवश्यकताओं की पूर्ती के लिए करता है।
- यहाँ पर यह जानना जरूरी है कि जो व्यक्ति वस्तुओं और सेवाओं को बेचने के लिए या वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए खरीदता है उसे उपभोक्ता नहीं माना गया है।
- यह परिभाषा सभी प्रकार के लेन-देन (ऑनलाइन और ऑफलाइन) को कवर करती है।

उपभोक्ताओं के अधिकार

i. वस्तुओं या सेवाओं की मात्रा, गुणवत्ता, शुद्धता, क्षमता, कीमत और मानक के बारे में जानकारी प्राप्त करने का अधिकार
ii. खतरनाक वस्तुओं और सेवाओं से सुरक्षित रहने का अधिकार
iii. अनुचित या प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाओं से संरक्षित रहने का अधिकार
iv. प्रतिस्पर्धी कीमतों पर विभिन्न प्रकार की वस्तुओं या सेवाओं की उपलब्धता

मिलावटी उत्पादों के निर्माण, बिक्री, भंडारण, वितरण या आयात के लिए क्या दंड है?

- अगर किसी उपभोक्ता को नुकसान नहीं हुआ है, तो छह महीने की कैद के साथ 1 लाख रुपये तक का जुर्माना
- यदि नुकसान हुआ है, तो एक वर्ष तक कारावास के साथ 3 लाख रुपये तक का जुर्माना
- अगर किसी को इससे बहुत ठेस पहुँची है, तो 7 वर्ष तक के कारावास के साथ 5 लाख रुपये तक का जुर्माना
- मृत्यु के मामले में, 10 लाख रुपये का जुर्माना या 7 साल की न्यूनतम कारावास, जो आजीवन कारावास तक बढ़ सकता है।

भ्रामक विज्ञापनों पर प्रतिबंध और जुर्माना

- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) के पास यह अधिकार होगा कि वह भ्रामक या झूठे विज्ञापन (जैसे लक्ष्मी धन वर्षा यंत्र) बनाने वालों और उनका प्रचार करने वालों पर जुर्माना लगाये और 2 वर्ष तक के कारावास की सजा सुनाये।
- यदि कोई व्यक्ति या कंपनी इस अपराध को बार-बार दोहराता/दोहराती है तो उसे 50 लाख रुपये का जुर्माना और 5 साल तक की कैद हो सकती है।

उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

- इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (CDRCs) की स्थापना का प्रावधान है।
- CDRC निम्न प्रकार की शिकायतों का निपटारा करेगा-
  i. अधिक मूल्य वसूलना या अस्पष्ट कीमत वसूलना
  ii. अनुचित या प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार
  iii. जीवन के लिए खतरनाक वस्तुओं और सेवाओं की बिक्री
  iv. दोषपूर्ण वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री

यह झूठे या भ्रामक विज्ञापनों से कैसे निपटेगा?

नए अधिनियम की धारा 21 में CCPA झूठे या भ्रामक विज्ञापनों पर नकेल कसने के लिए परिभाषित किया गया है। इन प्रावधानों के अनुसार, यदि CCPA जाँच के बाद संतुष्ट है कि कोई भी विज्ञापन गलत या भ्रामक है और किसी उपभोक्ता के हित के लिए हानिकारक है या उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन करता है, तो CCPA व्यापारी, निर्माता, एंडोर्सर को निर्देश जारी कर सकता है कि विज्ञापनदाता या प्रकाशक इस तरह के विज्ञापन को बंद करें या एक निश्चित समय के भीतर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से इसे संशोधित करें।

झूठे और भ्रामक विज्ञापनों का निर्माण या समर्थन करने पर दो साल तक की कैद के साथ प्राधिकरण द्वारा 10 लाख रुपये तक का जुर्माना भी लगाया जा सकता है। एक ही निर्माता या एंडोर्सर द्वारा बार-बार किए गए अपराध के लिए जुर्माना 50 लाख रुपये तक का हो सकता है, जिसमें पाँच साल तक की कैद भी शामिल है।

CCPA किसी झूठे या भ्रामक विज्ञापन के समर्थन करने वाले को भविष्य में किसी भी उत्पाद या सेवाओं के समर्थन से एक वर्ष तक की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर सकता है। साथ ही यह प्रतिबंध अधिनियम के बार-बार उल्लंघन के बाद तीन साल तक बढ़ सकता है।

CCPA के पास और कौन सी शक्तियाँ होंगी?

प्रारंभिक जाँच के दौरान, CCPA के इन्वेस्टिगेशन विंग के अधिकारियों के पास कोई भी दस्तावेज या वस्तु को खोजने और उसे जब्त करने की शक्तियाँ होंगी। खोज और जब्ती के लिए CCPA की शक्तियाँ दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 के प्रावधानों के तहत दी गई शक्तियों के समान होंगी।

CCPA जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के समक्ष उपभोक्ता अधिकारों या अनुचित व्यापार प्रथाओं के उल्लंघन की शिकायत दर्ज कर सकता है। यह खतरनाक, जोखिम भरा, असुरक्षित वस्तुओं या सेवाओं के खिलाफ उपभोक्ताओं को सचेत करने के लिए सुरक्षा नोटिस जारी करेगा।

संभावित प्रश्न (प्रारंभिक परीक्षा)

प्र. उपभोक्ता के अधिकारों और हितों की रक्षा के लिए केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) की स्थापना की जाएगी। CCPA के संदर्भ में, निम्नलिखित कथनों पर विचार कीजिए:

1. इसका उद्देश्य अनुचित व्यापार तरीकों, भ्रामक विज्ञापनों से उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना है।
2. CCPA केंद्र सरकार के निर्देश पर उपभोक्ता संबंधित मामलों की केवल जाँच कर सकता है।
3. CCPA के तहत् जिला कलेक्टरों को भी उपभोक्ता संबंधी मामलों की जाँच करने की शक्ति दी गई है।

उपर्युक्त में से कौन-सा/से कथन सत्य है/हैं?

(a) 1 और 2 (b) केवल 2

(c) केवल 3 (d) 1 और 3

Expected Questions (Prelims Exams)

Q. Central Consumer Protection Authority (CCPA) will be constiuted to protect the rights and interests of the consumer. consider the following statements in the context of CCPA:

1. Its purpose is to protect consumers' rights from unfair trade practices, misleading advertisements.
2. CCPA on the instructions of the Central Government,can only investigate the matters related to the consumer.
3. Under CCPA the District Collectors have also been given the power to investigate matters related to consumers.

Which of the above statements is/are correct?

(a) 1 and 2 (b) Only 2

(c) Only 3 (d) 1 and 3

नोट : 26 फरवरी को दिए गए प्रारंभिक परीक्षा (संभावित प्रश्न) का उत्तर 1 (a) होगा।

संभावित प्रश्न (मुख्य परीक्षा)

प्र. ग्राहकों के हितों के संदर्भ में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक महत्त्वपूर्ण प्रयास है। इसकी मुख्य विशेषताओं पर चर्चा करते हुए प्रस्तावित केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की शक्तियों एवं उत्तरदायित्वों का विवरण प्रस्तुत करें। (250 शब्द)

The Consumer Protection Act is an important effort regarding to the interests of the Consumer. Discussing the main features of it, mention details of the powers and responsibilities of the proposed Central Consumer Protection Authority. (250 words)

नोट :- अभ्यास के लिए दिया गया मुख्य परीक्षा का प्रश्न आगामी UPSC मुख्य परीक्षा को ध्यान में रख कर बनाया गया है। अतः इस प्रश्न का उत्तर लिखने के लिए आप इस आलेख के साथ-साथ इस टॉपिक से संबंधित अन्य स्रोतों का भी सहयोग ले सकते हैं।