By- Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)
Jk college Biraul Darbhanga
YouTube : A commerce Education

Notes BY: AKHILESH KUMAR(Guest Teacher)

DEPARTMENT OF COMMERCE

JANTA KOSHI COLLEGE BIRAUL, DARBHANGA

FOR-LNMU B. COM PART -2 Hons paper -III Business and Regulatory Framework , unit-iii, consumer protection Act, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,1986 (Consumer Protection Act, 1986)

प्रश्न: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 क्या है? उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के मुख्य प्रावधानों को समझाइये।

उत्तर– उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिये भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 लागू किया गया। यह अधिनियम जम्मू एवं कश्मीर राज्य को छोड़कर

By- Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)
Jk college Biraul Darbhanga
YouTube : A commerce Education

सम्पूर्ण भारत में 1 जुलाई, 1987 से लागू हुआ है। इस अधिनियम के लागू होने के पश्चात् इसमें अनेक कमियाँ दृष्टिगोचर होने लगी और अधिनियम के प्रावधानों में व्यापक संशोधन किये जाने की आवश्यकता महसूस की जाने लगी। परिणामस्वरूप उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 1993 द्वारा अधिनियम में व्याप्त कुछ कमियों को दूर किया गया तथा अधिनियम के क्षेत्र को विस्तृत कर दिया गया। एक बार पुनः यह अनुभव किया गया कि वर्तमान अधिनियम के प्रावधान अपेक्षाओं के अनुकूल नहीं हैं, अतः इन प्रावधानों में व्यापक संशोधन की आवश्यकता है। फलस्वरूप भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 पारित किया गया जो कि 15 मार्च, 2003 से प्रभावी बनाया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उद्देश्य– इस अधिनियम के विधेयक को संसद में प्रस्तुत करते समय निम्नलिखित उद्देश्य बताये गये थे-

(i) उपभोक्ता के अधिकारों का संरक्षण एवं संवर्धन करना।

(ii) उपभोक्ताओं के हितों एवं अधिकारों के संरक्षण के लिये उपभोक्ता परिषदों की स्थापना के लिये व्यवस्था करना।

(iii) उपभोक्ताओं के विवादों तथा उनसे सम्बन्धित मामलों के निपटारे के लिये व्यवस्था करना।

(iv) उपभोक्ता विवादों का शीघ्रता एवं सरलता से निपटारा करना।

(v) उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिये अर्ध न्यायिक मशीनरी (Quasi-judicial machinery) की व्यवस्था करना।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रमुख प्रावधान

1.संक्षिप्त शीर्षक– इस अधिनियम को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 कहा जाता है।

2. भौगोलिक क्षेत्र– यह अधिनियम जम्मू एवं कश्मीर को छोड़कर सम्पूर्ण भारत में समान रूप से लागू होता है। यह अधिनियम सभी केन्द्र शासित प्रदेशों पर भी समान रूप से लागू होता है।

3.माल तथा सेवाओं का क्षेत्र– यह अधिनियम सभी माल (वस्तुओं) तथा सेवाओं पर लाग होता है, जब तक कि केन्द्रीय सरकार ने अधिसूचना जारी करके किसी वस्तु या सेवा को इसके प्रावधानों से मुक्त न कर दिया हो।

4. अतिरिक्त प्रावधान– इस अधिनियम के प्रावधान देश में प्रचलित किसी भी अन्य अधिनियम के प्रावधानों के अतिरिक्त हैं। अत: यह अधिनियम किसी भी अन्य अधिनियम के क्षेत्र को सीमित या कम नहीं करता है।

5. अधिनियम का प्रभाव– यह अधिनियम केन्द्रीय सरकार की अधिसूचना की तिथि " से लागू होगा। केन्द्रीय सरकार देश के विभिन्न राज्यों में तथा इस अधिनियम के विभिन्न 'अध्यायों के प्रावधानों को अलग-अलग तिथियों से लागू कर सकती है।

6. उपभोक्ता संरक्षण परिषदों का गठन– उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत केन्द्र एवं राज्य स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों का गठन किया गया था, परन्तु उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के अन्तर्गत अब जिला स्तर भी उपभोक्ता संरक्षण परिषद के गठन का प्रावधान किया गया है। इन परिषदों के गठन का उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण एवं संवर्धन करना है।

7. उपभोक्ता विवाद समाधान व्यवस्था– उपभोक्ता की शिकायतों के समाधान के लिये उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में निम्नलिखित त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक व्यवस्था (Three-tier quasi-judicial machinery) की गई है

(i) जिला मंच (District Forum)- राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा प्रत्येक जिले में एक 'उपभोक्ता विवाद निवारण मंच' स्थापित करेगी जिसे 'जिला मंच' के नाम से जाना जायेगा। राज्य सरकार यदि उपयुक्त समझे तो एक जिले में एक से अधिक जिला मंच भी स्थापित कर सकती है।

जिला मंच को उन शिकायतों की सुनवाई करने का अधिकार है जबकि वस्तुओं एवं सेवाओं की लागत तथा क्षतिपूर्ति की राशि बीस लाख रुपये से अधिक नहीं है।

(ii) राज्य आयोग (State Commission)- प्रत्येक राज्य सरकार अपने राज्य में केन्द्रीय सरकार की पूर्वानुमति से उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की स्थापना कर सकती है। इसे ही राज्य आयोग के नाम से जाना जाता है। इसके लिये राज्य सरकार अधिसूचना निर्गमित करती है। 20 लाख रूपये या अधिक परन्तु एक करोड़ रुपये से अधिक नहीं होने वाली राशि के उपभोक्ता विवाद ही राज्य आयोग के समस्त प्रस्तुत किये जा सकते हैं। जिला मंचों के विरुद्ध अपील की सुनवाई करने का अधिकार भी राज्य आयोग को दिया गया है।

(iii) राष्ट्रीय आयोग (National Commission)- यह उपभोक्ता विवादों का निपटारा करने वाली राष्ट्रीय स्तर पर सर्वोच्च संस्था है। यह एक स्वतन्त्र वैधानिक संस्था है। इसका पूरा नाम 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (National Consumer Disputes Redressal

Commission) है। राष्ट्रीय आयोग उन सभी शिकायतों की सुनवाई करेगा जिनमें वस्तुओं अथवा सेवाओं का मूल्य तथा क्षतिपूर्ति की राशि का दावा एक करोड़ रुपये से अधिक का है।

8.अपील हेतु प्रावधान– धारा 15 के अनुसार जिला मंच के आदेश से पीड़ित पक्ष उस आदेश के विरुद्ध आदेश की तिथि से 30 दिन के भीतर निर्धारित तरीके से राज्य आयोग को अपील कर सकता है। धारा 19 के अनुसार यदि कोई व्यक्ति राज्य आयोग के आदेश से । सन्तुष्ट नहीं है तो वह उस आदेश के विरुद्ध आदेश की तिथि से 30 दिन के भीतर राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपील कर सकता है। धारा 23 के अनुसार राष्ट्रीय आयोग के आदेश से असन्तुष्ट या पीडित पक्ष आदेश की तिथि से 30 दिन के भीतर उच्चतम न्यायालय में अपील कर सकता है। इन सभी दशाओं में आदेश की तिथि से 30 दिन के पश्चात् भी अपील को स्वीकार किया जा सकता है यदि राज्य आयोग, राष्ट्रीय आयोग अथवा उच्चतम न्यायालय

(जैसी भी स्थिति हों) इस बात से सन्तुष्ट है कि देरी का कारण उचित एवं न्यायसंगत है।

9. आदेशों की अन्तिमता (धारा 24)- जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग में से किसी के भी आदेश के विरुद्ध इस अधिनियम के प्रावधानों के अधीन अपील न करने की दशा में सम्बन्धित आदेश अन्तिम माना जाता है।

10.परिसीमा अवधि (Limitation Period)- जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग ऐसी शिकायतों को स्वीकार नहीं कर सकेगा जो कार्यवाही के कारण उत्पन्न होने की तिथि से 2 वर्ष के भीतर प्रस्तुत न की गई हों। [धारा 24 (A)(i)]

उक्त अवधि की समाप्ति के पश्चात् भी जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग शिकायतों को स्वीकार कर सकेगा बशर्ते शिकायतकर्ता उन्हें सन्तुष्ट कर दे कि निर्धारित अवधि में अपील न करने के पर्याप्त कारण थे। ऐसी किसी भी शिकायत को स्वीकार करते समय देरी के

निरस्त करने के कारणों को रिकार्ड करना होगा। [धारा 24 (A) (ii)]

11.आदेश का क्रियान्वयन (Enforcement of Order)- जिला मंच, राज्य आयोग एवं राष्ट्रीय आयोग के आदेशों के क्रियान्वयन सम्बन्धी निम्न प्रावधान महत्वपूर्ण हैं

(i) अन्तरिम आदेश का प्रवर्तन– यदि अधिनियम के अधीन जारी किये गये किसी अन्तरिम आदेश का पालन नहीं किया जाता है तो जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग (जैसी भी स्थिति हो) आदेश का पालन नहीं करने वाले व्यक्ति की सम्पत्ति की कुड़की का आदेश दे सकता है। [धारा 25(1)]

उपर्युक्त प्रकार से कुड़की की गयी सम्पत्ति, तीन माह तक कुड़की रखी जा सकती है। तत्पश्चात सम्बन्धित मंच या आयोग उस सम्पत्ति को बेच सकता है। उससे प्राप्त राशि में से शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति के रूप में राशि का

भुगतान करने के बाद शेष राशि को उस पक्षकार को दे देगा जो उस राशि की हकदार होगी। [धारा 25 (2)]

(ii) अन्तिम आदेश का प्रवर्तन– सम्बन्धित मंच या आयोग के आदेश (अन्तिम आदेश) के अनुसार किसी व्यक्ति से कोई राशि वसूली जानी है तो उस राशि का हकदार व्यक्ति सम्बन्धित मंच या आयोग को एक आवेदन करेगा। तत्पश्चात सम्बन्धित मंच या आयोग उस राशि को एक प्रमाणपत्र जिलाधीश के नाम जारी करेगा और वह जिलाधीश तब उस राशि की वसूली हेतु उसी प्रकार कार्यवाही करेगा जिस प्रकार भू-राजस्व की बकाया राशि वसूलने हेतु करता है। [धारा 25 (3)]

12.परिवार (शिकायत) का खारिज होना– यदि सम्बन्धित शिकायत तुच्छ या तंग करने वाली पाई गई हो तो सम्बन्धित जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग उक्त शिकायत को निरस्त कर सकता है परन्तु उसके कारणों को अभिलिखित भी किया जायेगा। साथ ही शिकायतकर्ता द्वारा विरोधी पक्षकार (प्रतिवादी) को दस

हजार रुपये तक का हर्जाना दिये जाने का आदेश दिया जा सकता है। (धारा 26)

13.दण्ड सम्बन्धी प्रावधान– यदि कोई व्यापारी या व्यक्ति जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है, जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा दिये गये किसी आदेश का पालन नहीं करता है या उल्लंघन करता है तो ऐसा व्यापारी या व्यक्ति कम से कम एक महीना तथा अधिक से अधिक तीन वर्ष तक के कारावास अथवा कम से कम 2000 रुपये तथा अधिकतम दस हजार रुपये तक के आर्थिक दण्ड अथवा दोनों प्रकार के दण्डों का भागी हो सकता है। परन्तु यदि जिला मंच, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जिसने भी दण्ड का आदेश दिया है वह मामले की परिस्थितियों को देखते हुये सन्तुष्ट हो जाता है तो वह उपर्युक्त वर्णित न्यूनतम सीमाओं से भी कम दण्ड प्रदान कर सकता है। (धारा 27)