

Seventeenth Loksabha

>

Title: The motion for the consideration of the Consumer Protection Bill, 2019 (Bill-passed).

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री (श्री रामविलास पासवान): अध्यक्ष महोदय, यह बिल एक नया बिल है ।...(व्यवधान) जो पहले का बिल था, वह दिसम्बर 1986 में एक्ट बना था । ...(व्यवधान) 33 साल के बाद यह बिल दोबारा सदन के सामने आया है ।...(व्यवधान) मैं आपकी अनुमति से उपभोक्ता संरक्षण बिल, 2019 पर विचार करने का प्रस्ताव करना चाहता हूँ ।...(व्यवधान)

महोदय, मैं प्रस्ताव करता हूँ:

“कि उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए और उक्त प्रयोजन के लिए उपभोक्ता विवादों के समय से और प्रभावी प्रशासन तथा परिनिर्धारण के लिए प्राधिकरणों की स्थापना करने और उससे संबद्ध या आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने वाले विधेयक पर विचार किया जाए । ”

अध्यक्ष महोदय, यह बिल वर्ष 1986 में बना था । ...(व्यवधान) उसके बाद से लगातार मांग हो रही थी कि जो उपभोक्ता हैं, ...(व्यवधान)

संसदीय कार्य मंत्री; कोयला मंत्री तथा खान मंत्री (श्री प्रहलाद जोशी): रामविलास जी, यहां से आवाज आ रही है ।...(व्यवधान) आप थोड़ा पीछे होकर बोलिए ।...(व्यवधान)

श्री रामविलास पासवान: रावसाहेब दानवे जी, आप संक्षेप में बोल दीजिए ।...(व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष: प्रस्ताव प्रस्तुत हुआ:

“कि उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए और उक्त प्रयोजन के लिए उपभोक्ता विवादों के समय से और प्रभावी प्रशासन तथा परिनिर्धारण के लिए प्राधिकरणों की स्थापना करने और उससे संबद्ध या आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने वाले विधेयक पर विचार किया जाए”

...(व्यवधान)

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री दानवे रावसाहेब दादाराव): अध्यक्ष महोदय, मैं आपकी अनुमति से उपभोक्ता संरक्षण बिल, 2019 पर विचार करने का प्रस्ताव करता हूँ ।... (व्यवधान)

अध्यक्ष महोदय, यह जो बिल है, ...(व्यवधान) उपभोक्ता संरक्षण बिल को 10 अगस्त, 2015 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया था ।...(व्यवधान) उसके बाद बिल पर विचार हेतु विभाग संबंधी स्थायी समिति को भेज दिया गया था । संसद की स्थायी समिति ने 26 अप्रैल, 2016 को अपनी 9वीं रिपोर्ट दी थी, जिसमें 37 प्रमुख सिफारिशों की गई थीं ।...(व्यवधान) उसमें भ्रामक विज्ञापन से निपटने, मिलावट और प्रस्तावित केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण एवं सेफ्टी आदि से संबंधित सिफारिशों शामिल थीं ।...(व्यवधान)

अध्यक्ष महोदय, स्थायी समिति की इन सिफारिशों को पूर्ण रूप से अथवा कुछ एक संशोधनों के साथ स्वीकार कर लिया गया । उसके बाद ग्रुप ऑफ मिनिस्टर्स की समिति द्वारा इन सिफारिशों पर विचार किया गया । ...(व्यवधान)

अध्यक्ष महोदय, एक नया संशोधित बिल ग्रुप ऑफ मिनिस्टर्स, स्टैंडिंग कमेटी और विधि मंत्रालय को ध्यान में रखते हुए, उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 बनाया गया, और इसे लोक सभा में 05.01.2018 को प्रस्तुत किया गया ।

अध्यक्ष महोदय, लोक सभा ने 20.12.2018 को इस बिल को पारित भी कर दिया था, किंतु 16वीं लोक सभा के विघटन के कारण यह बिल लैप्स हो गया ।

अध्यक्ष महोदय, इस बिल को कुछ संशोधनों के साथ दिनांक 8 जुलाई, 2019 को लोक सभा में पुनः स्थापित किया गया । इस बिल की मुख्य विशेषताएं मैं आपको बताता हूं ।

पहले जिला स्तर पर, राज्य स्तर पर और नेशनल लेवल पर उपभोक्ता न्यायालय था, लेकिन उपभोक्ताओं को न्याय मिलने के लिए तीन से पाँच महीने समय की पाबंदी थी । उस समय में उपभोक्ताओं की समस्याओं का समाधान नहीं हो रहा था । इसलिए इन आयोगों के अतिरिक्त एक केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना का प्रस्ताव किया गया है ।

अध्यक्ष महोदय, सरलीकृत विवाद निपटान प्रक्रिया, मध्यस्थता का प्रावधान, उत्पादों की लाइबिलिटी, उत्पादों के भ्रामक विज्ञापन और अपमिश्रण के लिए दण्ड की व्यवस्था, उपभोक्ता आयोग की जांच को सरल बनाने तथा अधिनिर्णय की प्रक्रिया को सरल बनाना इस बिल में हमने शामिल किया है । मध्यस्थता के द्वारा मामलों का शीघ्र निपटान, ई-कॉमर्स तथा प्रत्यक्ष बिक्री, डायरेक्ट सेलिंग, नए युग के उपभोक्ताओं के मुद्दों के लिए नए नियम बनाकर इस बिल में शामिल किए गए हैं ।

अध्यक्ष महोदय, इसकी ढांचागत स्थिति ऐसी है कि केन्द्रीय प्राधिकरण में एक मुख्य आयुक्त होगा और अन्य आयुक्त भी होंगे । क्षेत्रीय प्राधिकरण में एक आयुक्त होगा । केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण में मुख्य आयुक्त एवं अन्य आयुक्त आदि रहेंगे, तथापि इसका विस्तृत संगठन एवं संरचना बिल के पास होने के उपरान्त राज्यों एवं संघों से परामर्श करके निश्चित किया जाएगा ।

अध्यक्ष महोदय, सीसीपीए श्रेणीगत उपभोक्ताओं को राहत प्रदान करने वाली कार्यकारी एजेंसी है । इसे निम्नलिखित कार्य को करने के लिए अधिकार प्राप्त होंगे ।

उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, शिकायत और अभियोजन शुरू करने के लिए संशोधन करना, असुरक्षित उत्पादों और सेवाओं को वापस लेने का आदेश दिया जाना, अनुचित व्यापार प्रथाओं और भ्रामक विज्ञापनों को जारी न करने का आदेश देना, भ्रामक विज्ञापनों के विनिर्माताओं/समर्थकों/प्रकाशन पर जुर्माना लगाना, इस बिल के नए प्रावधान में हमने इनको शामिल किया है ।

इससे उपभोक्ताओं को लाभ मिलने वाला है । वर्तमान में उपभोक्ताओं के पास न्याय सुलभता के लिए केवल एकमात्र बिंदु है, जिसमें समय लगता है । केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण के माध्यम से विधेयक में अतिरिक्त द्रुतगामी कार्यकारी सुधार प्रस्तावित किए गए हैं ।

अध्यक्ष महोदय, उत्पादों के भ्रामक विज्ञापनों और अपमिश्रण को रोकने के लिए यहां दंड की सिफारिश की गई है । निर्माताओं तथा सेवा प्रदाताओं को सदोष उत्पादों अथवा त्रुटिपूर्ण सेवाओं की प्रदायगी से रोकने के लिए भी उत्पाद-देयता का प्रावधान किया है ।

उपभोक्ता आयोग में पहुंच को सरल बनाना तथा अधिनिर्णयन की प्रक्रिया को सरल बनाना है । मध्यस्थता के माध्यम से मामलों के शीघ्र निपटान करने का प्रावधान भी इस बिल में किया गया है । युवा उपभोक्ता मुद्दों के लिए नियमों का प्रावधान, ई-कॉमर्स तथा प्रत्यक्ष बिक्री का प्रावधान भी इसमें किया गया है ।

अध्यक्ष महोदय, जो पहला बिल था, वह वर्ष 1986 में बना था । इसमें जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता आयोगों की स्थापना का प्रावधान था, जो कि एक क्वेसी जुडीशियल प्रक्रिया थी । अब इस विधेयक में हमने इन उपभोक्ता आयोगों के अतिरिक्त एक केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना का प्रावधान किया है ।

अध्यक्ष महोदय, पहले जिला आयोग में 20 लाख रुपये तक के लिए प्रावधान था । अब हमने जिला आयोग के लिए 1 करोड़ रुपये तक का प्रावधान किया है । पहले राज्य आयोग के लिए 20 लाख रुपये तक का प्रावधान था, हमने इसके लिए 1 करोड़ रुपये से अधिक का प्रावधान किया है । राष्ट्रीय आयोग में

केवल 1 करोड़ रुपये का प्रावधान था, अब इस नए बिल में हमने 10 करोड़ रुपये से अधिक का प्रावधान किया है ।

उपभोक्ताओं को पहले तुरंत राहत नहीं मिल पाती थी एवं न्याय मिलने के लिए काफी शिकायतें दर्ज करनी पड़ती थीं । इस विधेयक के द्वारा विवाद समाधान की प्रक्रिया को त्वरित एवं सरल बनाया गया है ।

महोदय, इस विधेयक में जो पुराना बिल था, जब उपभोक्ता शिकायत करने जाता था तब 21 दिन के अंदर आयोग की तरफ से उसकी स्वीकृति मिलनी अनिवार्य थी ... (व्यवधान) लेकिन 2019 के इस बिल में जब उपभोक्ता शिकायत करने जाएगा तो 21 दिन में आयोग की तरफ से डीमंड एडमिसिबिलिटी मानी जाएगी । अगर उपभोक्ता आयोग के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, ... (व्यवधान) राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग के पास जा सकता है । ... (व्यवधान) इस विधेयक में अपील की व्यवस्था केवल एक स्तर पर होती है । ... (व्यवधान) उदाहरण के लिए अगर उपभोक्ता निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो केवल राज्य आयोग तक जाता है, ... (व्यवधान) केवल दो ही स्तर इस बिल में रखे गये हैं । मैं आपसे विनती करता हूं कि इस बिल को पारित किया जाए ।

श्री राजेन्द्र अग्रवाल (मेरठ): अध्यक्ष महोदय, मैं आपका धन्यवाद करता हूं कि आपने मुझे उपभोक्त संरक्षण विधेयक, 2019 पर बोलने के लिए अवसर दिया । यह आम उपभोक्ता से जुड़ा हुआ बिल है, बड़ा महत्वपूर्ण बिल है । मुझे आशा है कि हमारे विपक्षी दल के सम्माननीय सांसद इसमें अपनी भागीदारी करेंगे तथा हम सब की बात भी सुनेंगे और अपनी बात भी कहेंगे । ... (व्यवधान) लंबे विचार-विमर्श के पश्चात् एक प्रकार से यह संपूर्ण बिल है, कम्प्रेहेन्सिव बिल है । इस बिल को लाने के लिए मैं सम्माननीय प्रधान मंत्री जी तथा अत्यंत संवेदनशील

माननीय मंत्री राम विलास पासवान जी का अभिनंदन करता हूं । यह बिल 1886 के अधिनियम का स्थान लेगा ।

अध्यक्ष जी, इस बीच व्यापार के तरीके बदल गए हैं, वस्तुएं बदल गई हैं जिनका व्यापार होता है । नए प्रकार की ई-कॉमर्स पद्धति शुरू हो गई है । लोग बढ़ी हुई जानकारियों का सामान्य व्यक्तियों को ठगने में उपयोग करते हैं । ... (व्यवधान) हमारे पास 1986 का एक्ट था उसके माध्यम से उपभोक्ता को संरक्षण देना कठिन हो गया था । आजकल जैसा मैंने कहा, ई-कामर्स का जमाना है, अमेजन और फ्लिपकार्ट अंतर्राष्ट्रीय लैवल पर इतनी बड़ी कंपनियां बन गई हैं, इसके मालिकों की गिनती सर्वाधिक रईस लोगों में होने लगी है । ... (व्यवधान) ऐसे में ग्राहक बड़ा छोटा हो जाता है । ऐसा लगता है कि उसका साइज बहुत छोटा हो गया है और उसके शोषण की संभावनाएं बढ़ जाती हैं ।

मेरे साथ घटी एक घटना को मैं संसद के साथ शेयर करना चाहूंगा । वर्ष 2016 की बात है । मैं कंपनी का नाम नहीं बताऊंगा और उत्पाद का नाम भी नहीं बताऊंगा । मैंने एक मोबाइल का आदेश किया । मेरे बेटे ने कहा कि ई-कामर्स के माध्यम से ऑनलाइन आदेश देते हैं, उसने आदेश दिया । एक बहुत खूबसूरत सा पैकेट मेरे पास आया, पैकेट खोलने के बाद मोबाइल की जगह एक पत्थर का टुकड़ा मिला, यह मेरे साथ हुआ है । मैं सांसद हूं, इसकी मैंने तुरंत शिकायत की और रेमेडी हो गई । कंपनी के लोगों ने तुरंत क्षमा भी मांग ली, मुझे मेरा मोबाइल उपलब्ध करा दिया गया । यह कहा गया कि पैकिंग में गलती हो गई हो । ... (व्यवधान) इतने बड़े साम्राज्य का निर्माण हुआ है । इतने तरीके निर्माण हो गए, बहुत बार छोटा उपभोक्ता शोषण का शिकार हो जाता है । उसके साथ गलतियां हो जाती हैं, इसलिए उसका संरक्षण किया जाना बहुत जरूरी है । ... (व्यवधान) इसलिए इस नए बिल का निर्माण किया गया है । पुराने बिल 1986 के एक्ट में भी व्यवस्थाएं थीं । उसके अंदर जिला स्तर, प्रदेश और केन्द्रीय स्तर पर विवादों के निस्तारण की त्रिस्तरीय व्यवस्थाएं थीं । उसके द्वारा भी काम हुआ है । ऐसा नहीं है कि वह कानून बिल्कुल निरुपयोगी था, लेकिन उसमें 90 परसेंट का निस्तारण अच्छा परसेंटेज कहा जा सकता है । उसके न्याय

की डिलीवरी में समय बहुत लगता था । छह महीने या साल भर लग जाते थे । औसत समय एक केस का बारह महीने निकल कर आया है ।

आज अगर हम पेनडेंसी देखें, पुराने कानून की एक सीमा के कारण मैं एक डाटा दे रहा हूं, इसे एनसीडीआरसी द्वारा उपलब्ध कराया गया है । यह 13 जून, 2019 का आंकड़ा है । आज जो जिस प्रकार से उपभोक्ता के मामले कंज्यूमर कोर्ट्स में पड़े हुए हैं, ...(व्यवधान) उनकी नेशनल कमीशन में पेनडेंसी 20,304 है, स्टेट कमीशन में पेनडेंसी 1,18,319 है और डिस्ट्रिक्ट फोरम में 3,23,163 है, कुल मिलाकर 4,61,786 अभी पेनडेंसी बनी हुई है, यह दूर हो । उपभोक्ता के साथ जहां कहीं भी अन्याय होता है उसके खिलाफ खड़े हो सकें, उनको प्रोटेक्शन दिया जा सके । त्वरित न्याय प्रदान करने के लिए नए उपभोक्ता संरक्षण कानून की आवश्यकता थी, इसलिए इसे बनाने की प्रक्रिया प्रारंभ हुई । ...(व्यवधान)

बहुत बड़ी संख्या में नए माननीय सदस्य सदन में आए हैं । माननीय मंत्री जी ने जब इस बिल पर विचार किए जाने का प्रस्ताव किया है, मैं भी सदन को बताना चाहता हूं कि नया बिल वर्ष 1986 के बिल को रीप्लेस करने के लिए लाया गया था । 10 अगस्त, 2015 को एक विधेयक लोक सभा में प्रस्तुत किया गया, लोक सभा के अंदर मांग हुई, सभी सदस्यों ने कहा कि इस बिल पर विचार विमर्श के लिए स्थायी समिति को भेजा जाए, इस पर और अधिक विचार किए जाने की जरूरत है । इसलिए इसे खाद्य उपभोक्ता और सार्वजनिक वितरण संबंधी समिति को भेज दिया गया । समिति ने अप्रैल, 2017 में अपनी रिपोर्ट दी । इस रिपोर्ट में कुल 37 सिफारिशें दीं, ये सिफारिशें अधिकांशतः भ्रामक विज्ञापनों से कैसे निपटा जाए, उत्पादों में मिलावट से कैसे निपटा जाए, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण बनाया जाना था ...(व्यवधान) उसकी शक्तियां क्या हों, उसका कार्यकरण क्या हो, इस संबंध में थी । इन सभी सिफारिशों में छोटा-मोटा परिवर्तन करके स्वीकार किया गया । इसके बाद भी और अधिक विचार करने के लिए तय किया गया, इसे मंत्रिमंडलीय समूह में प्रस्तुत करने से पहले वित्त मंत्री जी की अध्यक्षता में ग्रुप ऑफ मिनिस्टर्स (जीओएम) के पास विचार के लिए भेजा गया । उन्होंने इस पर विचार किया, ...(व्यवधान) इसकी समीक्षा की,

उसके बाद पांच सिफारिशें जीओएम के द्वारा इस बिल के संबंध में दी गईं । वह सिफारिशें बड़ी महत्वपूर्ण हैं । एक प्रकार से इस नए बिल का आधार बनती है । आपकी अनुमति से एक बार उसे पढ़ना चाहूंगा । पांच सिफारिशों में से पहली सिफारिश है with regard to misleading advertisements, imposition of monetary penalty by the central authority on endorsers, publishers and persons party to a publication and ban on making further endorsements and in the case of manufacturers, imprisonment and fine. दूसरी रिक्तमेन्शन है inclusion of product-neutral offence with graded punishment in the case of adulteration of any product containing adulterant that will cause injury to the consumer. तीसरी सिफारिश बड़ी महत्वपूर्ण है removal of overlap of powers between the Central Consumer Protection Authority and the consumer disputes redressal agencies under the Bill, by modifying the powers of the central authority. चौथी सिफारिश है National Commission to be the appellate authority against any order of the commissioner or the chief commissioner of the Central Consumer Protection Authority. अंतिम पांचवीं सिफारिश है establishment of regional benches of the National Consumer Disputes Redressal Commission by the Central Government at such other places as may be necessary. इस प्रकार सारी सिफारिशों को सम्मिलित करते हुए और प्रत्येक स्तर पर विचार करते हुए एक नया बिल तैयार किया गया । इसे 5 जनवरी, 2018 को पार्लियामेंट में प्रस्तुत किया गया । दिसम्बर में इसके ऊपर विचार-विमर्श हुआ, 20 दिसम्बर, 2018 को उसे पारित कर दिया गया । परन्तु जैसा अन्य बिलों के साथ हुआ, राज्य सभा में यह बिल पास नहीं हो सका । इस बीच सोलहवीं लोक सभा का कार्यकाल समाप्त हो गया । यह बिल लैप्स हो गया, इस कारण आज फिर इस सत्र में इस बिल को लाया गया । 8 जुलाई, 2019 को इसे पुनःस्थापित किया गया था और आज यह विचार के लिए प्रस्तुत है । ... (व्यवधान) मुझे पूरा विश्वास है कि इस बार यह बिल किसी भी प्रकार की राजनीतिक संकीर्णता का शिकार नहीं होगा और लोक सभा तथा राज्य सभा के अंदर यह बिल पास हो जाएगा, जिससे जो सामान्य उपभोक्ता हैं, उनको न्याय मिल सके । ... (व्यवधान)

इस बिल में कुछ पुरानी व्यवस्थाओं को भी जारी रखा गया है, उनमें कुछ संशोधन भी किए गए हैं तथा कुछ नए प्रोविजन्स रखे गए हैं । ... (व्यवधान) सबसे पहले, उपभोक्ता संरक्षण परिषद्, यह पहले भी थी, जो तीन स्तरों में थी, जिसका गठन इस बिल के अंदर किया जाएगा । प्रदेश और केंद्र स्तर पर इसके अध्यक्ष मंत्री महोदय होंगे और जिला स्तर पर जिलाधिकारी होंगे । इसके अलावा जो बहुत महत्वपूर्ण विषय है, कंज्यूमर डिस्प्यूट रिड्रेशल कमीशन, जिसको पहले हम लोग कंज्यूमर फोरम कहते थे, जिला फोरम कहते थे, उनको अब कोर्ट्स के रूप में अधिक अधिकार देते हुए इनका गठन किया जाएगा । ... (व्यवधान) जो कंज्यूमर कमीशन्स हैं, इनको जिला स्तर पर, प्रदेश के स्तर पर और केंद्र के स्तर पर गठन किया जाएगा । इसके बारे में सारा विवरण बड़े विस्तार से बिल के अंदर है । ये जो कमीशन्स बनेंगे, इनको अब हम प्रचलित भाषा में कंज्यूमर कोर्ट्स कह सकते हैं । इनके अधिकारों और न्याय अधिकार को और अधिक बढ़ाया गया है । जैसे जिले में जो कंज्यूमर कोर्ट है, उसको पहले 20 लाख रुपये तक की सीमा थी अब वह एक करोड़ रुपये तक के मसले की सुनवाई कर सकता है । प्रदेश का जो कोर्ट है, उसको पहले एक करोड़ रुपये की सीमा थी, अब वह 10 करोड़ रुपये तक के मुकदमे की सुनवाई कर सकता है । जो राष्ट्रीय कमीशन है, वह 10 करोड़ रुपये या उससे ऊपर के मुकदमे की सुनवाई कर सकता है । इस प्रकार से एक बढ़े हुए अधिकारों के साथ, बढ़े हुए न्याय क्षेत्र के साथ इस कमीशन का निर्माण होगा, जिससे सामान्य ग्राहकों को बहुत राहत मिलेगी । ... (व्यवधान)

इसी प्रकार से इसमें एक नई चीज जोड़ी गई है, वह केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण है । इसके अध्यक्ष मुख्य आयुक्त होंगे, उनकी सहायता के लिए अन्य आयुक्तों का भी चयन होगा । इसके इन्वेस्टिगेशन के पार्ट को देखने के लिए एक डायरेक्टर जनरल की नियुक्ति होगी । ... (व्यवधान) जो सीसीपीए है, इसके माध्यम से उपभोक्ता के खिलाफ किसी भी प्रकार की यदि शरारत होती है, चाहे वह वस्तु विनिमय में हो, नकली माल हो, चाहे विज्ञापन से संबंधित हो या व्यापार व्यवहार के अंदर कोई बेईमानी की गई है, उन सब के खिलाफ सीसीपीए संरक्षण प्रदान करेगा तथा एक बहुत बड़ा उपकरण हमारे सामान्य

उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने के लिए इस बिल के अंदर बनाया गया है ।...(व्यवधान)

11.33 hrs

(Shrimati Meenakashi Lekhi *in the Chair*)

इसी प्रकार से इसमें एक और नई चीज जोड़ी गई है, वह है प्रोडक्ट लाइबिलिटी, चाहे वह सेवा से या वस्तु से संबंधित हो, इसमें किसकी लाइबिलिटी है, उसके बारे में कोई दंड विधान नहीं था । इस बार प्रोडक्ट लाइबिलिटी के संबंध में यदि कोई कस्टमर शिकायत करता है तो उसकी पहचान की जाएगी और फिर उसके खिलाफ कार्रवाई होगी । ... (व्यवधान) जैसे मैंने शुरू में कहा कि मैंने मोबाईल मंगवाया था, लेकिन मुझे पत्थर भेज दिया गया । इस प्रकार की बहुत सारी चीजें हो सकती हैं । इसमें और भी प्रोविजन्स किए गए हैं । जैसे पेनल्टीज, पेनल्टीज के बारे में किसी को भी जो गलती करता है, उसको छोड़ा नहीं गया है । ... (व्यवधान) मान लीजिए यदि कोई अन्याय होता है, तो प्रारंभ में ही जो डिस्ट्रिक्ट, स्टेट या नेशनल कमीशन्स हैं, ये उसको जो अपराधी है, जिसके खिलाफ अपराध सिद्ध हो गया है, उसको तीन साल की सजा या 25 हजार रुपये का जुर्माना, यह जुर्माना एक लाख रुपये तक भी बढ़ सकता है । यदि विज्ञापन के अंदर कोई शरारत होती है, हम जानते हैं कि विज्ञापन के अंदर बहुत शरारत होती है । उत्पाद कुछ है, उसका वर्णन कुछ और किया जाता है । ये मजाक बहुत चला करता था, आपने भी सुना होगा । ... (व्यवधान) मैं उत्पाद का नाम नहीं लेना चाहता । एक साबुन का विज्ञापन चलता था कि उसको किसी के ऊपर मल दो तो वह बिल्कुल गोरा हो जाएगा । किसी ने कहा कि हमने भी भैंस के ऊपर उसका उपयोग किया तो वह एकदम से गोरी हो गई । इस प्रकार से लोग मजाक किया करते थे । उत्पाद की जो गुणवत्ता है, उत्पाद की जो सीमाएं हैं, उसके बारे में किसी प्रकार की जानकारी नहीं देते थे । बड़े-बड़े जो सेलिब्रिटीज हैं, जिनमें अभिनेता, स्पोर्ट्स पर्सन्स होते हैं, कई बार उनके मैनेजर्स द्वारा बिना उनके कंसेंट के उनको शामिल कर दिया जाता था । ... (व्यवधान)

समाज के अंदर उनका सम्मान है, इसलिए लोग उनका अनुसरण करते हैं । बहुत सारी फेस क्रीम्स हैं, बहुत सारे ऐस उत्पाद हैं । इसमें उसके खिलाफ

प्रोटेक्शन दिया जाएगा । इसमें इन्डोर्सर को भी इस दंड की सीमा के अंदर रखा गया है । ... (व्यवधान) यह इसमें एक बहुत महत्वपूर्ण बात है । कई बार कुछ फंड्स के विषय में, जैसे म्यूचुअल फंड्स हैं या अन्य प्रकार के फंड्स हैं, जिसके लिए विज्ञापन होते थे, चाहे वे रेडियो पर आ रहे हों या किसी इलेक्ट्रॉनिक चैनल पर आ रहे हों, तो उसके लाभ के बारे में तो बताया जाता है, लेकिन उनकी शर्तों को बहुत तेजी से हाई स्पीड में सुनाया जाता था, जो किसी को समझ में नहीं आती थीं । ... (व्यवधान) इस प्रकार के जो छल होते थे उन छलों के प्रति एक संपूर्ण सुरक्षा इस बिल के माध्यम से दी जाएगी ।

इसके अंदर एक और भी व्यवस्था की गई है । अभी हम लोगों ने मध्यस्थता का बिल भी पास किया था । मध्यस्थता के माध्यम से इन मसलों को निपटाने का प्रावधान इसके अंदर किया गया है । यदि कोई झगड़ा है तो आपस में बैठकर, मध्यस्थता के कोर्ट किस प्रकार से काम करते हैं, मैं उसके विषय में कहने की जरूरत नहीं समझता हूं, मध्यस्थता के माध्यम से इसको सुलझाया जाएगा । ... (व्यवधान) इस प्रकार के फैसले पूरे तरीके से मान्य होंगे । कई बार यह भी हो सकता है कि मध्यस्थता हुई, लोग बैठे, सबने विचार-विमर्श किया, तय भी हुआ, लेकिन दुर्भावना से सहमति बताकर वह कोर्ट में जाए, वह रास्ता इसमें बंद किया गया है ताकि इन कोर्ट्स का महत्व, सम्मान बढ़े और इन कोर्ट्स को कोई हल्के में न ले । ... (व्यवधान) साथ-साथ इससे कंज्यूमर कोर्ट्स के ऊपर लोड भी कम हो जाएगा ।

माननीय सभापति जी, प्रत्येक व्यक्ति चाहे वह बच्चा हो, शिशु हो, नौजवान हो, प्रौढ़ हो, स्त्री हो, पुरुष हो, छात्र हो या समाज के किसी भी हिस्से का रहने वाला हो तथा किसी भी आयु वर्ग का हो, उसकी उस नाते अलग पहचान हो सकती है, परन्तु उपभोक्ता सभी हैं । प्रत्येक व्यक्ति कहीं न कहीं उपभोक्ता है । इसलिए यदि उपभोक्ता को संरक्षण नहीं मिलता है तो समाज के अंदर नाराजगी और निराशा का निर्माण होता है । हमारी सरकार इन विषयों को लेकर हमेशा से संवेदनशील रही है । ... (व्यवधान) हमने रेरा का जो कानून बनाया है या अनलॉफुल डिपोजिट्स स्कीम्स से संबंधित बिल, जिसको हमने पिछले सप्ताह पास किया है, ये भी इसी प्रकार के प्रयास हैं जो उपभोक्ता को राहत प्रदान करते

हैं। मुझे कई बार लगता है कि हमारे कांग्रेस के मित्र वेल में हैं, हिन्दी में उसको कुआं कहते हैं, कुएं में हैं, मैं इनके विषय में क्या टिप्पणी करूं। ... (व्यवधान) कई बार मुझे ऐसा लगता है कि चुनाव के समय में जो नकली वायदे किए जाते हैं, जिनका कोई हिसाब नहीं बनाया जाता है। कल ही हमारे एक माननीय सदस्य मध्य प्रदेश का जिक्र कर रहे थे। 30 हजार करोड़ रुपये की जरूरत है, उसमें से 4 या 5 हजार करोड़ रुपये निकाले हैं। राजस्थान में मुझे पता चला है कि 96 हजार करोड़ रुपये के वायदे किए गए हैं, उसका अता-पता नहीं है। कांग्रेस के एक बड़े नेता ने 24 लाख नौकरियों की बात कही। सरकार नौकरियां दे रही है, नौकरियां मिल रही हैं। यदि इसका वार्षिक तौर पर हिसाब लगाएं तो ये नौकरियां करोड़ों में हैं। 9 लाख 44 हजार करोड़ वार्षिक का खर्च है यदि एक व्यक्ति पर 50 हजार औसत खर्च माना जाए। ... (व्यवधान) इन्होंने कोई हिसाब नहीं लगाया है। ये जीएसटी का विरोध करेंगे, नोटबंदी का विरोध करेंगे। आज देश की अर्थव्यवस्था में विस्तार हुआ है, कलेक्शन बढ़ी है, उसका एकमात्र कारण यह है कि हम सारे सैक्टर्स में ट्रांसपेरेंसी लाए हैं। जो नकली वायदे किए जाते थे, अल्टीमेटली मतदाता ही उपभोक्ता होते हैं, उनका शोषण होता है। उपभोक्ताओं के लिए बहुत कुछ किए जाने की जरूरत है। आदरणीय पासवान जी यदि कुछ कर सकते हैं, तो इस दिशा में जरूर करें। उपभोक्ता को पूर्ण संरक्षण प्रदान करना हमारी सरकार का प्रारम्भ से लक्ष्य है और हम निरंतर ट्रांसपेरेंसी के साथ उसकी तरफ बढ़ रहे हैं। ... (व्यवधान) मुझे पूरा विश्वास है कि जो विधेयक प्रस्तुत किया गया है, यह उपभोक्ता संरक्षण के क्रम में माइलस्टोन सिद्ध होगा और इससे सामान्य उपभोक्ता को एक कवच प्राप्त होगा। मैं माननीय प्रधान मंत्री का और माननीय मंत्री का बहुत-बहुत अभिवादन करते हुए इस बिल का समर्थन करता हूं। ... (व्यवधान)

SHRI BALLI DURGA PRASAD RAO (TIRUPATI): Hon. Chairperson, Madam, at the outset, I would like to thank you very much

for giving me this opportunity to express my views and suggestions on 'The Consumer Protection Bill, 2019'.

The Consumer Protection Act of 1986 was enacted to provide better protection of the consumer and establishment of a Consumer Protection Council to settle consumer disputes, etc.

Though these agencies have served the purpose to some extent, the disposal of the cases has not been so fast due to various constraints in reality ...(*Interruptions*).

As time is passing fast, the trend of the market products of the companies has changed like rise in the international market, emergence of global supply chains and rapid development of e-commerce which have led to a new delivery system of goods and services and provided new options and opportunities to consumer ...(*Interruptions*).

...(व्यवधान)

11.48 hrs

At this stage, Shri Adhir Ranjan Chowdhary, Shrimati Kanimozhi and some other hon. Members left the House.

SHRI BALLI DURGA PRASAD RAO : Though the agencies have served the purpose to some extent, the disposal of cases has not been so fast due to various constraints in reality ...(*Interruptions*)

As the time is passing fast, the trend of marketing products of companies has changed like rise in the international market, emergence of global supply chains and the rapid development of e-commerce have

led to new delivery systems for goods and services and provided new options and opportunities to consumer, e-commerce, tele-marketing, multi-level marketing etc. are posing new challenges to consumer protection.

The Government is bringing this Bill to establish CCPA to look into the grievances of the consumer and to promote, protect and enforce the rights of the consumers and initiate action, including enforcing recall, refund and return of products etc.

Sir, further, “mediation” as an Alternative Dispute Resolution Mechanism has been provided for in the Bill. I would like to know from the hon. Minister the definition of ‘Mediation’. It is not defined in the Bill. The Bill aims at simplifying the consumer dispute process and provide provisions for filling complaints electronically etc.

CCPA will have an investigation wing headed by the Director-General which will conduct an inquiry or investigation into such violations. I would like to know from the hon. Minister about the organisational structure of CCPA. Has any fund been allocated for this? Will CCPA have State and district level investigation wings to look into the violations?

I would like to appreciate the Government for carrying out multi-media campaign, namely ‘*Jago Grahak Jago*’ on pan-India basis covering both urban and rural areas through print, electronic and outdoor media.

The Central Government releases funds to the States and UTs for creating awareness among consumers and ensures that campaign reaches the rural areas of the country. How much funds have the Central Government released in this regard particularly to my State of Andhra Pradesh?

We often chant that customer is the king. On this occasion, I would like to quote what the Father of the Nation, Mahatma Gandhiji, said:

“A customer is the most important visitor in our premises. He is not dependent on us. We are dependent on him.”

The Bill does not address the fundamental problem of protracted and complicated litigation, the bane of consumers, under the Consumer Protection Act, 1986. The lawmakers promised that it would redress consumers' disputes in a simple and quick manner without the help of lawyers. This Bill does not simplify procedures and prohibit lawyers or even restrict their presence to complaints of high value.

Health is wealth and it is a service extended to patients. In this terminology, the patient is called a consumer. Earlier, healthcare was not included in the service list of the Bill. The Ministry of Consumer Affairs came across the Supreme Court judgement of 1995 which said that medical services to patients involves charging of some fees and hence, it comes under the purview of the Consumer Protection Act. I appreciate the Government for including healthcare in the list.

There is a penalty of Rs. 10 lakhs and up to two years imprisonment, if any manufacturer or an endorser gives false or misleading advertisement. In case of a subsequent offence, penalty will be levied up to Rs. 50 lakhs and imprisonment of up to 5 years. I would

request the hon. Minister to increase the penalty amount to Rs. 25 lakhs for initial false or misleading advertisement. For the subsequent offence, the penalty imposed may be up to Rs. 1 crore.

CCPA can also prohibit the endorser or manufacturer for misleading advertisement from endorsing particular product or service for a period of up to one year. For the subsequent offence, this period may be extended to three years. However, in this Bill, there are certain exceptions mentioned when endorser will not be held liable for such a penalty. I want to know from the hon. Minister as to what those exceptions are. Those exceptions should be understood by the consumers easily. They should be aware of the exceptions under which an endorser will not be held responsible for such a penalty.

There is no time frame for disposal of cases. Consumer complaints should be disposed of in less than 90 days with a minimum number of adjournments but in reality, very few cases meet the benchmark and most cases take more than a year to two years.

As per the *Deccan Herald* news report dated 4.4.2019, a total of 1.5 lakh cases are pending in the consumer courts. One of the reasons for poor implementation of CPA is the absence of a strong and vibrant consumer movement in India.

With these observations, I want to conclude my speech and support this Bill.... (*Interruptions*)

माननीय अध्यक्ष : सौगत राय जी, आप क्या बोलना चाहते हैं?

प्रो. सौगत राय (दमदम): सर, मैं इतना ही बोलना चाहता हूं कि उन्नाव रेप विक्टिम पर जो जानलेवा हमला हुआ, हम इसका प्रतिवाद करते हैं ।... (व्यवधान) हमें सीबीआई इनक्वायरी में यकीन नहीं है ।...(व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष : चलिए, उन्नाव का मामला हो गया ।

...(व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष : चन्देश्वर प्रसाद जी – उपस्थित नहीं ।

श्री रमेश चंद्र माझी – उपस्थित नहीं ।

श्री रणजीत रेड्डी ।

...(व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष : श्री रणजीत रेड्डी जी की बात अंकित हो और किसी की बात अंकित नहीं हो ।

...(व्यवधान)... *

माननीय अध्यक्ष : माननीय सदस्य आपस में चर्चा न करें ।

श्री रणजीत रेड्डी जी, आप बोलिए ।

...(व्यवधान)

DR. G. RANJITH REDDY (CHEVELLA): Hon. Speaker Sir, I thank you very much for giving me this opportunity to talk on the rights of the consumer.

If you look into the rights, what exactly are the rights of the consumer regarding the consumer products? They have the right to know about the quality of the product, quantity of the product, pricing and purity of the product, potency of the product, and the standard of

goods and services. Has the Bill really taken care of all these rights? I would say that it is partially right because all the rights have not been considered in this Bill. So, through you, I would request the hon. Minister to look into these things.

As such, the consumer is facing umpteen problems as far as the quality and quantity of the product is concerned. After the advent of e-commerce, the problems have been doubled, be it relating to quality of the products or getting the damaged goods. I was reading Clause 2 (16) in which 'e-commerce' has been defined. It says:

“‘e-commerce’ means buying or selling of goods or services including digital products over digital or electronic network”

I heartily welcome this. If you look at Clause 94, it simply says:

“...the Central Government may take such measures in the manner as may be prescribed.”

Through you, I would request the hon. Minister to look into exactly what action the Government is going to take regarding these damaged goods instead of merrily saying that the bureaucracy will answer it.

The second point I wish to make is relating to recognition of consumer rights. The rights are amply defined in the Bill but when it comes to defective goods or bad services, the Bill does not clearly say about the action to be taken against this. The Bill only proposes the product liability from Clause 82 to Clause 87, and penalties from Clause 88 to Clause 93. I was looking whether the agreement can be terminated in case the damaged goods are being supplied to the consumers. Sometimes, even bricks are supplied instead of regular products. So, through you, I request the hon. Minister to look into this matter. My only

request to you is to consider implementing some penalty clauses whenever damaged goods are supplied to the consumer.

The third point is relating to MRP. Whatever MRP is mentioned on the product, the retailer is bound to sell it only at that price. But sometimes, they charge above MRP depending upon the season. Suppose, the cold drinks are to be sold at Rs. 30. In summer season, additional Rs. 2 are being charged by the retailer saying that these are the refrigerator charges. The Bill does not clearly say about the punishment for retailer if he is selling the product above MRP. So, I request the hon. Minister to look into this.

The next point is relating to false or misleading advertisements. I welcome Clause 89 of the Bill which deals with false or misleading advertisements. But the Bill deals only with the manufacturer or the service provider, and is silent about what is going to be done against the celebrities. The celebrities who are playing a very big role in advertisements are being excluded from the Act. I request the hon. Minister that along with the manufacturer and the service provider, even the celebrities have to be charged because they have a big impact on the consumers.

The next point is relating to Clause 2 (1) which defines about what constitutes an advertisement. But it is silent on passive or indirect advertisements, for example, advertisements relating to liquor, *pan masala*, or cigarettes. These are totally banned in the print and electronic media. But the companies promote their brands indirectly through passive advertisements. I was going through the Bill and looking whether there is any clause which deals with such advertisements but I

found that there was no mention of it in the Bill. Through you, I suggest the hon. Minister to also consider including proxy or passive advertisements in the Bill.

The next point is relating to Clause 2 (42) of the Bill which deals with 'service'. When we look into the definition of service, it means service of any description made available to users by various service providers, including banks. But I was really astonished when the RBI said that banks are not responsible for the loss of valuables kept in lockers. So, through you, I would like to know from the hon. Minister that why the items we deposit in the bank lockers are being exempted. I would also like to know from the hon. Minister as to how is he going to address this serious problem.

Finally, after passing this Act in 1986, we had three amendments. One was in 1991, second in 1995, and the third one in 2002. But the problems still remain unsolved, and new problems are mushrooming.

12.00 hrs

I do not know how this new regulation will stand up to the market dynamics, multilevel delivery chain, and innovative misleading approach of companies and service providers.

I hope that with the proposals of the Bill if the suggestions given by all the hon. Members in the House are included in the Bill, it would definitely improve the state of affairs between the consumer, the manufacturer, and the service provider. Otherwise, I have no hesitation to say that the initiatives will be again like watering a dead plant.

With these observations, I am anticipating that the hon. Minister will give a serious thought to all the suggestions being made by the

House.

Thank you very much, Sir, for giving me this opportunity. With these words, I conclude my speech.

DR. M.K. VISHNU PRASAD (ARANI): Hon. Speaker, Sir, I am thankful to you for giving me this opportunity to speak on this important Bill.

Every time this Government brings a Bill, it gives us a moral will. The people of India are feeling ill. At the end of the day, this Government is going to do nil.

All the time, the Minister says, this Bill has some modifications. But out there, public says: “Is it modification or ‘*Modi*’fication? ... (*Interruptions*) it is because there are some small changes. One of the hon. Members said, ‘This Government is full of light, it has an era of hope and an era of brightness’. But I would rather say that this Government is an era of opaqueness, an era of highhandedness, an era of zero democracy, and at the end of the day, the people are going to give them a very big result, which they are going to see in the near future. It is because these Bills are only centralised in their powers. They are not trusting their own States. They are not trusting their own Chief Ministers. They are only taking all the powers in their hands. It is a one line agenda –‘centralisation of all the powers’. That is happening in this current Parliament.

Then, what is the point in having so many clauses in a Bill, when they are going to club all the clauses in one clause and say, 'at the end of the day, the Central Government will decide; at the end of the day, the Central Government will rule.'? They say: 'You do not have the right to go to the court. You cannot go for a suit.' This is the sad Government. This is the Government that we are facing and people are suffering.

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF SOCIAL JUSTICE AND EMPOWERMENT (SHRI RAMDAS ATHAWALE): People are not suffering; you are only suffering ...
(*Interruptions*)

DR. M.K. VISHNU PRASAD: Absolutely, Mr. Minister, people are suffering ...(*Interruptions*)

Sir, we can say with pride that it was we who brought Aadhaar card.

माननीय अध्यक्ष : माननीय सदस्य, माननीय मंत्री जी को बोलने की विशेष अनुमति है ।

...(व्यवधान)

DR. M.K. VISHNU PRASAD : Mr. Speaker, with pride we can say that the UPA Government brought the Aadhaar card. But this Government made it as a 'Bother' card. For everything, Aadhaar is becoming 'botheration'. People are suffering day by day because of the Bills that they are bringing day by day.

Now, let us talk about the Consumer Protection Bill. Who is the consumer? It is he who consumes, who buys and sells. See, where it all started? In a small manner, in the olden days, the small theft started by changing the weights, by changing the measuring tapes. The consumer

did not know what happened then. This is how the consumer was suffering.

In order to protect the interests of the consumer, the Government with motherly heart thought that these consumers should be protected. That is why in 1986, the Consumer Protection Act came. The idea is that if a farmer, a poor person who even buys a thing for 10 paise, his product should be validated; it should be justified. But is it happening here? The maximum number of consumers in India are basically the PDS, Public Distribution System beneficiaries. They use ration cards. Whoever is availing ration cards, are also consumers. A small poor farmer is not buying a big car, he is not buying a big cell phone, but he is buying from the ration shop, the pulses, *chawal* and *cheeni*,

वे खरीदते हैं तो वे भी कंज्यूमर में आते हैं, मगर उसके लिए क्या निधि मिलती है? Is the consumer protected there? Can a poor farmer go and fight against the Government? Where is the law that is enabling a consumer to protect his interest? This is my humble question.

As far as BSNL is concerned, we are all getting telephones. Is it working properly? When we keep on talking, there is a drop in the signal. Hon. Speaker, Sir, I am hundred per cent sure, you have been a biggest sufferer as a consumer. What steps can we take? The real Consumer Protection Act should come in such a manner that immediately consumer voices can be heard. What is happening in this House? The voice of minority is being suppressed by the noise of majority. This is what is happening. The real poor farmer or a consumer should go and appeal to the concerned authority and say: "This is what I bought and this is what I got." What is the Government going to do? Are we in such a position? I am not against all the clauses

in your Bill. At the end of the day, we also want this Government to be safe. We also want the consumers to be really protected. Are they being protected?

As far as civil aviation sector is concerned, the moment you go for an online booking through your mobile, it will show you one price and if you again go for the same booking after ten minutes, it will show you another price. We are all suffering. Are we not suffering? What can we immediately do? Whom can we contact? What is the number? Do we know all these things? We do not know. It is all happening. You can complain in e-mobile. You can complain on a website. The interest shown by the manufacturers or the companies in selling the product is not reflected in solving the problems of the consumers. This is the reality. In this connection, I would again want to say that it is not at all time-bound because whatever the manufacturer decides, he will do. The consumer can only register his concern but, at the end of the day, he will not get his *nidhi*.

As far as insurance companies are concerned, they are charging premium. When some accident takes place, we go to the insurance company to get our money back but there is no immediate claim bonus. It is gone. They are charging double. As a consumer, I want to know how to address and whom to address. This is the voice of ordinary people. What mechanism has been devised by this Government to solve such problems?

Then, I am coming to the electricity boards. As a consumer, I asked the Electricity Board: "How many deaths have taken place because of short-circuits and mismanagement of the Electricity Board? Where will all these people go and ask for justice?" These are common-man's

problems. The protection of consumer is a very big subject. It has to be dealt in a very detailed manner so that the problems of even the last consumer of India can be solved. This is not happening.

What is happening with the Metro Water Board? Are we getting proper connection in time? I am paying the water tax as a consumer. I am paying drainage tax. At the end of the day, if there is any problem, where will these consumers go? As a consumer, I am entitled to use this law. How friendly and clean is this law going to be? This is what matters. That should be the idea of every Government, either this Government or that Government. A consumer has to be hundred per cent satisfied. Is it happening in this Government? It is the biggest question mark that we all have to re-think.

As far as toll roads are concerned, they are another big subject. As a citizen of India, when I buy a vehicle, I pay the road tax from Kashmir to Kanyakumari. Suppose, I am a patient, I am not in a hurry to go anywhere. In a normal manner, when I want to go in an ambassador car, provide me a normal road. I do not want a toll road. I do not want to go fast. If you give me a normal road and then if you provide me another toll road where you are charging toll, it is understandable and justifiable. You are forcing the people only to go on a toll road. Even the Supreme Court has given a judgement that if you are waiting for more than three minutes at a toll gate, you are not bound to pay the toll. In spite of that, they are collecting the toll. Why is the Government mute on this? This is everybody's voice.

Are we not suffering due to this hazard? So, the Consumer Protection Bill should be brought in such a manner that real feelings of

the people are heard. It has to be answered in the right manner to the people as per their demand.

Expiry date is a very important subject, again. First of all, regarding toll also, we have already paid tax to travel anywhere in India. Again and again, they are taking toll. In order to get toll, they should have an ambulance, a telephone and water facility. All these things are there, mandatorily. But when we ask them, they will not give any answer. Instead, they will use thugs to exploit us and extract money from us. This is the reality that we are facing. Let us not go and hide ourselves.

Regarding expiry date and MRP of the Indian products, they are very important. But they are printed in such a manner, in tiny letters which we cannot see with glasses or without glasses. Either way you try – I am challenging you – you cannot see the expiry date, the manufacture date and MRP also. What is the justice we are giving to our people who are paying so much? Is it not our responsibility? As a very rightful Opposition party, we are proud to raise all these issues, to bring them to the notice of the hon. Minister, through our hon. Speaker, to rectify all these things. They should bring a comprehensive Bill that will enable the citizens of India to use the Bill in a nice manner.

We are buying imported products. You have control over the manufacturers who are located within India. But most of the products we are using – we are using cell phones and tabs – are made outside India. What control do we have over these manufacturers? It is again the biggest question.

We are from Tamil Nadu. In my friend, Shri Manickam Tagore's constituency, there is a town called Sivakasi. Sivakasi is basically famous for crackers. But a lot of Chinese products are coming from

abroad to replace this homogenous domestic product, that is, crackers. If any problem comes, where will we go? This is a million-dollar question. So many products are imported and if anything goes wrong, they will never come into the picture at all. The money lost is lost for ever. This is the saddest condition that the Indian consumers are facing.

E-commerce is another bigger issue which I want to address. Shishir Vayttaden, a partner in Cyril Amarchand Mangaldas law firm pointed out that the 2019 Bill does not attribute liability to e-commerce marketplaces for goods sold on their platforms and they are recognised as electronic service providers. The obligations of e-commerce marketplaces are limited to sharing information with the relevant authority in an investigation and designated nodal officer to accept notices.

They say, service providers are not responsible in case there is any flaw in the products that they purchase. Then, where will the consumer go? गांव में कोई व्यक्ति लैपटॉप से फोन ऑर्डर करता है | E-commerce is penetrated so deeply into each and every village. Everybody is ordering goods through mobile phones. In case, there is any problem with the product, where will they go? Will they go to the service provider or to some manufacturer in Thailand or to some manufacturer in Bangladesh? This is the problem that the consumers are facing. But it has not been addressed in this Bill. Only one thing they have addressed is: 'I will have all the power within my pockets and lead the country and you have no right as a consumer to even think of questioning'. This is the state of affairs that is happening in India right now.

The Bill provides that no person shall take part in publication of any advertisement which is false or misleading. The vagueness of the

term 'false' subjects to the prospect of misuse and subjectivity by those in power. Thus, this could infringe upon the Right to Freedom, to practise any profession or to carry on any occupation or trade or business. Where is the right to freedom of practising any profession? When they say 'false', it is up to the hands of the discretionary authority which obviously lies in the Centre.

You have so many Consumer Dispute Redressal Commissions at the district level, at the State level and at the national level. As a consumer, I am sitting in some village, if there is any problem with the service or the product, I go to the district. But the district authority has an upper hand. They can always dismiss it. Even if I win, the district people will go to the State.

Does the poor farmer in the village has the ability to go again to the State and appeal? If he has that much *dhum*, he goes and fights in the State and wins his case. Then also, the Commission can go to the National Level, that is the Supreme level. Will any poor person have an ability to fight against this at the Central level?

Hon. Speaker, Sir, it is a very valid question. A farmer cannot go up to the Central level to address his problem. In that case, what is the point? Everything will come to the Centre finally and the poor farmer has no role to play. As a consumer, his freedom his curbed. He is crippled. He is malfunctioned and at the end of the day, the consumer is in the death-bed. You please send back to the Standing Committee which is not yet formed. It is very convenient for you. Without forming a Standing Committee, all the Bills are being passed. We are coming to the well not out of our interest. For the well-being of the nation, we are coming to the well. It is not out of interest or to disturb the proceedings

of the House. It is for the well-being of the nation, we are coming to the well and, asking sorry, praying you. Please answer. Mr. Speaker, through you, I would like to tell the hon. Minister to please consider all these points. The Bills are okay. Only when the common man feels that only he can address this problem. Time-bound solutions should come. It cannot go on and we do not have all the strength. The consumer does not have all the strength to fight till the Government can fight. So, thanks for giving me an opportunity hon. Speaker, thank you very much.

DR. KALANIDHI VEERASWAMY (CHENNAI NORTH): Hon. Speaker Sir, thank you for giving me this opportunity to speak on the Consumer Protection Bill, 2019 brought by this Government.

Sir, we oppose the Bill on certain aspects. No doubt, the Consumer Protection Act which was there earlier is useful. We have to definitely take care of the consumers to make sure that they are not cheated of for whatever their rights are. But here we are talking about a Bill about which we have made some fundamental changes in the already existing Act. What is the need for those changes? If you go through the Bill, we find that the need for this Bill has arisen only because of the time taken for the disputes to be addressed. There are instances where some cases have gone for a very long time. So, if you are going to address only about the duration taken for a consumer to get justice, that is acceptable. But here, we have made some fundamental changes in the composition

of the Commission at the District level, State level and National level. The changes are these.

Earlier, the National level Commissioner was to be appointed by the Chief Justice of the Supreme Court of India and the State level Commissioner was to be appointed by the Chief Justice of High Court and the District level could have been by a person who is not of judiciary nature. This Bill is also like every other Bill which this Government has brought. You have made sure that these are the people who are going to be nominated or appointed by the Central Government and nobody has a right to question about the validity or their educational qualifications because you have not specified the qualifications for these Commissioners who are to be appointed.

12.18 hrs

(Shri Rajendra Agrawal *in the Chair*)

Sir, this is a very sad state of affairs because you are taking the rights out of the judicial system and giving these rights to the Central Government. You have already taken so many powers from so many bodies. Do you want to take it away from the consumers? Should the consumer also suffer because of this Government's feudal attitude? This Government has made sure that there is no opposition.

On the other day, Dr. Shashi Tharoor said that even some amendments which are of a good nature are not being accepted. You are not treating the opposition Parties as Opposition parties. You are treating them like enemy parties. What is the harm in accepting some of the fundamental changes in certain Bills which is not going to be of any great concern and which is going to be a good thing for the common man? So, you have not considered all these factors while drafting this Bill. You are saying that the Central Government is going to be

supreme. There is not going to be any autonomy where the State has a say in any of the matters and you are trying to bring all powers to Delhi. You do not want the powers to be vested with the States.

Sir, if you look at Clause (2) section 6 and sub-section 5, it says, “goods, which are hazardous to life and safety, when used.” If people sell these products, they will be taken to task. Not only this Government but all the Governments across the world are very, very hypocritic when it comes to treating their civilians because we are allowing people to sell cigarettes and alcohol knowing very well that they cause a grave health hazard to the population at large. Being a doctor, I have seen umpteen number of people who smoke end up with heart attacks, cancers, bladder diseases, lung related diseases, COPD and all these things. We know all these things well. What do we do? We just put a sticker on the cigarette packet saying that this is hazardous to health. It is doing like this. You give poison and say, if you drink this, you will die. You allow the public to drink that. This is what we are doing as a Government. The Government is never bothered about the civilians or the consumers. We are only bothered about the revenue that we can generate even if it is at the cost of their health. So, this is the kind of Government we are running. I do not know whether we can make any changes in that.

Recently, there was a newspaper article saying that a person bought two bananas for Rs.450 in a hotel. That person is a celebrity. He just tweeted it and *suo motu* somebody has taken cognizance of this and they have addressed this issue. But think about the common man. Even our *Pradhan Mantri* is seeing only the celebrities with his eyes. He does not see the common man. When an agriculturist from Tamil Nadu wanting to raise his concerns, comes and strikes for 100 days, the Prime Minister is not interested in meeting him at all. But at the same time, when

celebrities come, they get an appointment within half-an-hour and they get to see him and talk about whatever they want to talk. He is more of a person who looks at media attention rather than the health of the people and the concerns of the people.

The other thing which I want to point out in this Bill is this. We are talking about consumer protection. For any consumer protection, I think there is something called an ombudsman. An ombudsman is a person who is appointed by the respective companies where you can raise grievances before coming to these Commissions. You can talk to the company, find out what is wrong and then you can address these issues. But most of the times, people are not aware of who the ombudsman is and how he can be contacted. Even if they have an ombudsman, he can be contacted only through an e-mail. When they send an e-mail, there is no response to it or there is a very dubious reply where they will have no answer to their issues. So, we are left with no choice but to go to a consumer court.

But again, like my friend over here said, when we go to the consumer court, how many people are aware of this? I think most of the people over here will not be aware of this. We are all educated Members of Parliament. We will not be aware of how to address the grievance; how to go about getting a solution for our problems. So, when this is the case, how do you expect a common man, an illiterate, to get justice when he is being cheated?

In the same way, we are talking about MRPs. On MRPs, we say that the products should not be sold above the price. We are talking about instances where the product has been sold, probably, for Rs.10 above the price. Even when we are going by Government buses or

private buses, people claim they do not get the change. If you look at the volume, when thousands and lakhs of people are travelling, this amount comes to a huge amount. So, these kinds of issues are there. For Rs.2, I will not want to take the pain to go and complain to somebody. There should be some kind of an e-mail system through which he can raise the issue; and action should be taken. Sending an e-mail alone is not enough. If we send an e-mail, there should be a proper response, and action should be taken. The person, who has complained, should be given a detailed reply about what action has been taken.

When talking about unfair contract and restrictive trade practices, we are talking about companies which are giving false promises while selling a product. We have to be happy that political parties do not fall in this ambit. In 2014, false promises were made by this Government by saying that they will deposit Rs.15 lakh into every person's account; they will create 10 crore jobs for the people; and they will bring back black money into the country from all over the world and make our country one of the richest nations. They were not materialised. It is funny to note that the Government, which came to power with such false promises, is taking action against companies which are not keeping their promises. Is it not funny to see something like that happening?

Now, I want to talk something about medical profession. As medical professionals, we all are suffering. The number of crimes which are committed against doctors are increasing. It is not only the crimes that are increasing but frivolous cases are also being filed against medical professionals. Some lawyers instigate the patients saying even if there is no negligence case, they will sue the medical professional and if they win, they would take 70 per cent of whatever is offered and the remaining 30 per cent would go to the patient. In this regard, I would

suggest the Government to come up with a policy where any medical negligence case first should be sent to the State Medical Commission and if they approve that there is some validity in having a case over here, then only the case should be filed against a medical professional. I am saying it because umpteen number of cases have been filed against doctors. I think the doctors have to be given some respect. If this malpractice is continued, they would not be able to practice their profession in peace.

Now, I would also like to say something about insurance companies. Being a doctor, I have seen a number of cases where the medical insurance companies do not sanction full insured amount to their clients when they are treated in hospitals. They sanction only a partial amount and ask the clients to pay on their own the rest of the expenses charged by the hospital. These are some of the issues which patients often do not raise in public forums. I hope the Government will do something about it. Thank you, Sir.

SHRI P. RAVEENDRANATH KUMAR (THENI): Hon. Chairperson, Sir, I request you to expunge what Shri Veeraswamy has spoken against the hon. Prime Minister.

माननीय सभापति : मैं देख लूंगा । इसे हम देख लेंगे ।

...(व्यवधान)

SHRI DAYANIDHI MARAN (CHENNAI CENTRAL): The hon. Member should stick to his party stand. He is not in alliance with BJP.

माननीय सभापति : ओके, ओके, हम देख लेंगे ।

...(व्यवधान)

माननीय सभापति : संसद के नियम हैं । आप किसी को चिंता करने की आवश्यकता नहीं है ।

...(व्यवधान)

माननीय सभापति : मारन साहब, प्लीज़ आप बैठिए ।

...(व्यवधान)

माननीय सभापति : कनिमोड़ी जी, प्लीज़ आप भी बैठिए ।

...(व्यवधान)

माननीय सभापति : मैं कह रहा हूँ कि अगर ठीक होगा तो रहेगा, अगर गलत होगा तो चला जाएगा । यह एकदम सिंपल है ।

...(व्यवधान)

माननीय सभापति : प्रतिमा जी, आप बोलिए ।

...(व्यवधान)

SHRIMATI PRATIMA MONDAL (JAYNAGAR): Sir, I rise to speak on the Consumer Protection Bill, 2019 with a heavy heart since a girl child who was a rape victim has been murdered. It is a black day in India.

Sir, the Consumer Protection Bill seeks to establish a strong mechanism to shield the consumers in a globalised world. It is indeed a time to replace the rudimentary Act of 1986 because the world has witnessed a great transformation in the last three decades with the emergence of global supply chain, rise in international trade, rapid development of technology as a medium of transaction, etc. Though this

transformation provides innumerable benefits, it has made the consumer vulnerable to new forms of malpractices through features like telemarketing, multi-level marketing, e-commerce etc.

The Bill attempts to intervene and protect the consumer, make better environment, and give directives. Bringing e-commerce in the ambit of the Bill is a big step forward. The basic purpose of the proposed Bill is to protect the consumers from misleading advertisements.

Chapter-I, Clause 28 enumerates its scope. It includes false description, false guarantee, unfair trade practices, and concealing important information from customers in the definition of misleading advertisement. But here we are missing out on a very important aspect, that is, depiction. We come across numerous advertisements which use derogatory language and depict women in an unacceptable manner. So, the Government should take it into serious consideration.

Somebody's skin complexion would not get him a job but his potential and capability. Also, a certain scent would not literally fetch him a girl but his sense of humanity. So, the advertisements not only make false promises but also rot the minds of the people in society.

This has been a serious issue and came up only after the second wave of feminism. It is absolutely necessary to look into the matter and make depiction of women on media to an acceptable standard.

It has the provision to set up a Consumer Protection Council which will be an advisory body set up at national, State and district levels. Clause 3(2)(b) states "such number of other official or non-official members representing such interests as prescribed". I have a couple of questions which I would like to seek answers to from the hon. Minister.

Whom will the Council render its advice? Why are we not fixing the number of members that will constitute the body?

At the end of the day, each and every important decision is being left to the Central Government. The Government is legalising and increasing its power with every Bill it introduces. Again, clause 6(2)(c) speaks about the Central Government's nomination of members in the State Council. Now, what is the need for that? Why should it encroach in the matters of State? Does it doubt the capabilities of State Governments or have the intention to overpower it and have control even in the advisory role? These repetitive actions display the controlling nature. It limits the nomination number to ten, but does not specify the actual strength of the council in terms of number of members.

Central Consumer Protection Authority will also be set up and it aims at protecting six rights of consumers, namely, right to be protected against marketing, be informed of quality, be informed of quantity and its potency, to be assured variety of products, to be heard, consumer awareness and redressal of grievance. Previously only the last point was given importance, but the bone of contention is, again, the same that the Central Government takes upon its own shoulders the task of setting qualification standards, number of members etc. Why are we not empowering the Act itself? I would like to know this from the hon. Minister.

The Bill also provides for setting up of a quasi-judicial body, the Consumer Disputes Redressal Commissions at district, State and national level, but it does not make the presence of a judicial member mandatory. A quasi-judicial body cannot discharge its function in the absence of a judicial member. Giving this unlimited power to the

Executive will turn out to be a big mistake. Thus, I request the Government to make a provision to ensure the participation of a judicial member and also enumerate the qualifications of its members in the Bill itself. Also, I object to the fact that all the members, whether in the Central or State Courts, will be appointed by the Central Government. This is an absolute infringement on the rights of the States, disrupting the federal structure altogether.

‘Consumer protection’ falls under the Concurrent List and is enforced by both, the Centre and the State. The provisions related to information technology are exclusive to Central laws and surprisingly, those are two decades old. Thus, simultaneous changes in the IT Acts are also required. It is also necessary to add a sunset clause in the Bill which will ensure regular modernisation of laws because it is necessary to maintain pace with the ever-growing and long strides of technology.

Sir, I would like to know from the hon. Minister as to how the Government intends to control advertisements on the internet. Also, how will it control the foreign companies that do not fall under our jurisdiction, if they put up misleading advertisements?

The Act of 1986 provided for settling the disputes within a stipulated period, but even then, around 4,60,000 cases are pending. How will the Government make sure that this problem is solved? We should impose a penalty on the adjudicator for non-compliance of the given time period.

The Bill contains a provision which imposes a penalty, on the manufacturer or service provider for false and misleading advertisements, of up to Rs. 50 lakh and a term of five years. The Bill

imposes a penalty on the endorser as well, but does not provide imprisonment as a form of penalty.

It is known to all that celebrities leave a deep impression on the minds of the viewers and, so they have a responsibility on their shoulders. Just for their professional and economical benefit, they should not promote every other product. It is known to us that these celebrities are one of the richest class of citizens of our country and mere payment of a fine is not a big deal for them. This should be handled in a more stringent manner. Again, the Bill itself creates a loophole and provides an escape route by stating that the endorsers will not be liable to any punishment if he or she exercises due diligence without properly explaining what does it actually stand for. The Minister also needs to specify the channel through which a consumer can clarify their queries.

I would like to draw the attention of the Minister towards the case of C2C Business Model in which consumers sell their used products to other consumers through sites like the OLX, Quikr, etc.

My question here is this: How will the provisions in this Bill ensure the rights of customers in this business model? Will they be dealt in a similar manner? It will be immensely helpful if the Minister could please explain it.

Chapter VI, section 87 provides that prior warning from the manufacturers' end will protect them from violation case. Now, in the said business model there is no scope of concrete evidence whether warning was given or not. At the time of dispute, both parties will claim in their own favour. So, what will be the solution for that?

Finally, section 94 aims to protect the interests and rights of consumers and the Central Government will take measures in a manner 'as prescribed'. The Bill itself provides for the 'proper manner' and sets up bodies to ensure the same. Then, what will be the other measures that will be taken up specially by the Central Government? Seeking details also on the manner 'as may be prescribed', why is the Bill itself not providing those?

Now to end, I would like to put forward a true example where a woman tried to sue a butter company that had printed the word 'LITE' on its product's packaging. She claimed to have gained so much weight from eating that butter, even though it was labelled as being 'LITE'. In the court, the lawyer representing the butter company simply held up the container of butter and said to the judge, "My client did not lie. The container is indeed light in weight". The woman lost the case. From this, it is evident that consumer protection is a crucial and sensitive matter which is to be dealt with proper caution. I hope this Bill will make concerned changes to make itself more promising.

Thank you for giving me the opportunity.

श्री राहुल रमेश शेवले (मुम्बई दक्षिण-मध्य): महोदय, आपने मुझे उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 पर बोलने का अवसर दिया, इसके लिए आपका धन्यवाद ।

हमारी एनडीए सरकार विभिन्न बिलों के द्वारा निरंतर ऐसे कानून बनाने का प्रयास कर रही है और देशवासियों को सुविधाओं के साथ-साथ सरकार में भागीदारी भी प्रदान कर रही है ।

आदरणीय मोदी जी ने देशवासियों से जो वादा किया, उसको पूर्ण करने में यह बिल पारित होने के बाद कारगर होगा, ऐसा मेरा विश्वास है। यह एक बहुत आवश्यक कानून है, जो उपभोक्ता अधिकारों की सुरक्षा सुनिश्चित करने और उचित व्यापारिक प्रथाओं को स्थापित करने की दिशा में काम करेगा।

सबसे पहले मैं उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने, उनकी रक्षा करने और उन्हें लागू करने के लिए केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना के प्रस्ताव के लिए सरकार को बधाई देना चाहूँगा। यह सही दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। अधिकांश अन्य प्राधिकरणों के विपरीत, जिनका जनादेश शिकायतकर्ताओं को निवारण प्रदान करने तक सीमित है, सीसीपीए की इस तरह से परिकल्पना की गई है, जिससे व्यापारिक निकायों के अनुचित व्यवहारों के खिलाफ स्वतः संज्ञान ले सके और इस प्रकार से उपभोक्ता की सुचारू रूप से सुरक्षा सुनिश्चित होती है।

सर, स्थायी समिति की सिफारिशों के अनुरूप बिल का उद्देश्य उपभोक्ता को ठगने पर केंद्रित भ्रामक समर्थन में भाग लेने के लिए जिम्मेदार उन सेलिब्रिटीज या एड करने वाले एंडोर्सर्स को पकड़ना है और यह सही दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। जैसा कि निर्माताओं और सेवा प्रदाताओं के साथ होता है, इस तरह के भ्रामक विज्ञापन के माध्यम से उत्पाद का समर्थन करने वाले लोगों और धन को लूटने वाले लोगों को उन उत्पादों के लिए जवाबदेह ठहराया जाना चाहिए, जो वे विज्ञापन कर रहे हैं। दंड के साथ इस तरह की जवाबदेही एंडोर्सर्स के बीच परिश्रम को सुनिश्चित करेगी कि वे जिन उत्पादों के लिए समर्थन कर रहे हैं, वे प्रामाणिक हैं। पिछले कुछ वर्षों में हमने देखा है कि रियल एस्टेट में बड़े शहरों में फ्लैट्स आवंटन हेतु बिल्डरों ने बड़े सेलिब्रिटीज के माध्यम से बहुत बड़ा प्रचार किया, लेकिन हुआ क्या?

अधिकांश स्कीम्स पर काम नहीं हुआ और अन्त में निवेशकों को आश्वासन के अलावा कुछ नहीं मिला। क्या उन सेलिब्रिटीज और विज्ञापनकर्ताओं को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाना चाहिए? इस तरह का प्रावधान भी इस बिल में होना चाहिए कि निवेशकों का धन उनसे भी वसूल किया जा सके।

सभापति जी, इस बिल का उद्देश्य निर्माता और विक्रेता के उत्पाद दायित्व को स्थापित करना है, जिसका उद्देश्य उन्हें उत्पाद और सेवाओं को बेचने के लिए जिम्मेदार ठहराना है। उपभोक्ताओं को होने वाली असुविधा के लिए मुआवजा प्रदान करने के लिए उन्हें उत्तरदायी बनाना भी आवश्यक है। आजकल देश में सैकड़ों कम्पनियां ऑनलाइन सामान सप्लाई करने का कार्य कर रही हैं। समय की कमी और जीवन की आपाधापी के कारण अधिकांश लोग ऑनलाइन सामान बेचने वाली कम्पनियों के लोकलुभावन प्रचार में फंस कर जरूरत का सामान ऑर्डर करते हैं और जब वे सबस्टैण्डर्ड और गलत सामान प्राप्त करते हैं तो सप्लायर बहाना बनाकर उसकी कोई सुनवाई नहीं करते हैं। आपको भी उसका अनुभव होगा। यहां तक कि जो फोन नम्बर उस इनवॉयस पर प्रिंटेड रहता है, वह एग्जिस्ट ही नहीं करता है। सामान वापस करने की समय सीमा को भी वे फॉलो नहीं करते हैं। अंततः नुकसान उपभोक्ताओं को ही उठाना पड़ता है। इसके लिए सप्लायर को जिम्मेदार ठहराने का प्रावधान होना चाहिए।

सभापति जी, हालांकि, सी.सी.पी.ए. की स्थापना सरकार का एक सराहनीय कदम है, परन्तु बिल में कुल आयुक्तों की गणना नहीं की गई है, जो प्राधिकरण का नेतृत्व करेंगे। यह केन्द्र सरकार द्वारा बाद में तय किया जाना चाहिए। पारदर्शिता और जवाबदेही के हित में सरकार को सी.सी.पी.ए. में नियुक्ति करने के लिए आयुक्तों की कुल संख्या को भी परिभाषित करना चाहिए।

सर, विधेयक का उद्देश्य पहले से ही दबे हुए न्यायालयों के बोझ को जोड़े बिना पीड़ित उपभोक्ताओं को समय पर निवारण प्रदान करने के उद्देश्य से एक नागरिक अदालत की शक्ति प्रदान करना है। हालांकि, बिल इन मंचों में न्यायिक प्रतिनिधित्व की अनिवार्य आवश्यकता नहीं रखता है। न्यायिक प्रतिनिधित्व किसी भी अदालत के लिए सुचारू और कुशल होना चाहिए।

निवारण मंचों के सदस्यों को नियुक्त करने का अधिकार केवल केन्द्र सरकार के पास नहीं होना चाहिए, बल्कि यह न्यायपालिका के प्रतिनिधित्व के साथ एक स्वतंत्र चयन समिति के निर्णयों के अधीन होना चाहिए। इस दिशा में

राज्य सरकारों को भी आवश्यकता के अनुसार शक्ति प्रदान करनी चाहिए । राज्य सरकारों को भी अपने राज्य में निवारण मंचों के सदस्यों को नियुक्त करने का अधिकार होना चाहिए ।

उदाहरण के तौर पर मैं जॉनसन एण्ड जॉनसन से संबंधित एक मामले का उल्लेख करना चाहता हूं, जहां कम्पनी को दोषपूर्ण हिप प्रत्यारोपण की आपूर्ति के लिए जवाबदेह ठहराया जा रहा है । कम्पनी ने गलत सामान सप्लाई किया, जिसके इम्प्लांट के बाद रोगी और अधिक समस्याओं से जूझ रहे हैं । कम्पनी अपनी गलती को स्वीकार कर अमेरिका में कम्पेनसेशन दे रही है, परन्तु वह भारत में इसके लिए आनाकानी कर रही है तो क्या सरकार का दायित्व नहीं बनता कि वह कम्पनी के विरुद्ध मामला बना कर उस पर केस करे? उन मामलों का समय पर निवारण सुनिश्चित करने के लिए एक नियामक ढांचा तैयार करना होगा, जहां पर उपभोक्ताओं को ठगने के लिए बहुराष्ट्रीय निगम जिम्मेदार हैं ।

महोदय, इस आशा के साथ कि मेरे द्वारा दिए गए सुझावों पर सरकार विचार करेगी, इस बिल का मैं समर्थन करता हूं ।

धन्यवाद ।

श्री चन्देश्वर प्रसाद (जहानाबाद): माननीय सभापति महोदय, मैं उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 के समर्थन में बोलने के लिए खड़ा हुआ हूं । यह बिल काफी महत्वपूर्ण है ।

सभापति महोदय, मैं सर्वप्रथम जहानाबाद, अरवल, गया जिले सहित समूचे बिहार प्रदेश की तरफ से उपभोक्ता संरक्षण बिल के लिए आभार व्यक्त करता हूं । हमारे प्रदेश के मुख्य मंत्री जी भी इस विषय पर समय-समय पर अपनी चिंता व्यक्त करते रहे हैं ।

सभापति महोदय, देश में 130 करोड़ उपभोक्ता हैं। देश के उपभोक्ताओं में जागरूकता आ रही है, लेकिन हमारा बिल 33 वर्ष पुराना ही चल रहा है। अब बाजार उन्नत हो चुका है। वैश्विक बाजार, चाहे वह राष्ट्रीय स्तर पर हो या अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर हो, चाहे ई-कॉमर्स का बाजार हो, इनमें सभी प्रकार की अच्छाइयों के साथ-साथ कुरीतियां भी आ गई हैं। नयी बाजार व्यवस्था का कोई संचालन नियमन नहीं है। अभी हाल-फिलहाल हाई कोर्ट ने ई-कॉमर्स के द्वारा दवा बिक्री पर रोक लगाई है और सही नियमन बनाने की सिफारिश की है। इन्हीं कारणों से यह विधेयक काफी महत्वपूर्ण है। इससे उपभोक्ताओं के अधिकारों को सुरक्षित करने का प्रावधान होगा। आज बाजार भ्रामक विज्ञापन, टेलिमार्केटिंग, डायरेक्ट बिक्री और ई-कॉमर्स की ओर अग्रसर है।

इसी कारण उपभोक्ता कभी-कभी ठगे भी जाते हैं। वजन एवं तोल सही नहीं मिलता है। नकली और खराब सामान की सप्लाई की जाती है। मिलावट आज आम बात हो गई है। शुद्धता पर प्रश्न चिह्न लग चुका है। पहले कोई व्यक्ति कहता था कि सामान ठीक नहीं है, अच्छा नहीं है, तो वह खरीदने के बाद कम्प्लेंट करता था। उसके बाद कंज्यूमर फोरम के माध्यम से कार्रवाई की जाती थी। इस बिल में सेन्ट्रल कंज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी (सी.सी.पी.ए.) की व्यवस्था की गई है। अगर कंज्यूमर कोर्ट में आपस में कहीं कंट्रोवर्सी होती है, तो हम कह सकते हैं कि जूडिशियल मामले को सॉर्ट आउट कर लिया गया है। क्लॉसिज़ एक्शन के तहत कोई चीज खरीदने से पहले, खरीदने के समय या खरीदने के बाद तीनों ही स्थिति में अथॉरिटी को अधिकार होगा। यह बिल नॉन कंट्रोवर्शियल है और देश के कंज्यूमर्स के हित में है। कंज्यूमर कमीशन तीन लेवल पर है, एक डिस्ट्रिक्ट लेवल पर है, दूसरा स्टेट लेवल पर है और तीसरा, एक नेशनल लेवल पर है। पहले 20 लाख पर डिस्ट्रिक्ट लेवल था, अब इसे बढ़ाकर एक करोड़ कर दिया गया है। पहले कोई आदमी जहां सामान खरीदता था, वहीं पर ही कम्प्लेंट कर सकता था। अब वह अपने घर से ही कम्प्लेंट कर सकता है। इसमें वकील की कोई जरूरत नहीं होगी। मेडिएशन का प्रावधान भी रखा गया है और आपस में समझौता भी कर सकते हैं।

कंज्यूमर के पक्ष में यदि हाई कोर्ट या लोअर कोर्ट से फैसला हो गया, तब विरोधी को नेशनल कोर्ट या कमीशन में जाने का अधिकार नहीं रहेगा। यह बहुत ही अच्छा विधेयक आ रहा है। इससे उपभोक्ताओं को काफी सहूलियतें होंगी। इसमें ई-फाइलिंग की भी व्यवस्था की गई है। 21 दिन के अंदर यदि सुनवाई नहीं होती है, तो ऑटोमेटिक कम्प्लेंट एडमिट कर ली जाएगी। इसमें मिसलीडिंग एडवर्टाइजमेंट की बात भी आ गई है। अब यदि कोई आदमी एडवर्टाइजमेंट देता है और वह चीज गलत है, तो वह दोषी है। दूसरा, यदि कोई एडवर्टाइजमेंट को गलत ढंग से छापता है, तो वह भी दोषी है। तीसरा, यदि कोई सेलेब्रेटी, जो चीज नहीं लिखी है, उसे बोलता है, तो वह भी दोषी है। यह बहुत ही कारगर कदम होगा। इसके अलावा, वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से सुनवाई हो सकती है। बहुत-सी सुविधाएं इस विधेयक में दी गई हैं। डायरेक्ट सेलिंग की व्यवस्था की गई है। जहां से सामान खरीदें, वहां बिल देना अनिवार्य होगा और एक महीने के अंदर सामान को वापस भी किया जा सकता है। यह प्रोडक्ट लाएबिलिटीज़ का मामला है, मिलावट का मामला है। इन सब चीजों को देख कर ही यह बिल लाया गया है। इस तरह से बहुत सरल प्रक्रिया कर दी गई है।

मैं इस बात के लिए सरकार तथा माननीय मंत्री जी को धन्यवाद देता हूं। मैं माननीय मंत्री जी निवेदन से करना चाहता हूं कि जितनी बाजार समितियां हैं, जितने भी सरकारी गोदाम हैं, वहां इलेक्ट्रॉनिक कांटे की व्यवस्था होनी चाहिए, जिससे किसानों को राहत मिलेगी।

महोदय, कुल मिलाकर यह बहुत ही महत्वपूर्ण बिल है। इन्हीं शब्दों के साथ मैं आपको बहुत-बहुत धन्यवाद देता हूं। धन्यवाद।

माननीय सभापति : आपको भी धन्यवाद है, क्योंकि आपने समय-सीमा में अपना विषय पूरा किया।

श्री रमेश चन्द्र माझी (नबरंगपुर): चेयरमैन सर, आज कंज्यूमर प्रोटेक्शन बिल 2019 के ऊपर चर्चा हो रही है। मैं कंज्यूमर प्रोटेक्शन बिल 2019 का सपोर्ट कर रहा हूँ। इसमें दो-तीन चीजें अच्छी हैं। इसमें कंज्यूमर प्रोटेक्शन काउंसिल, सेन्ट्रल कंज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी और कंज्यूमर डिस्प्यूट रिड्रेसल कमीशन की व्यवस्था है। अगर हम सेन्ट्रल कंज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी की व्यवस्था को देखते हैं, तो मुझे लगता है कि यह एक अच्छा स्टेप है। उसमें एक नई चीज क्लास एक्शन सूट है। यह भी एक गुड स्टेप है। इसमें मेडिएशन के बारे में बताया गया है। अगर दोनों के बीच कोई प्रॉब्लम होती है, तो वह आउट ऑफ कोर्ट ही सेटल हो सकता है। यह अच्छी चीज है।

मान्यवर, मैं माननीय मंत्री जी से एक-दो चीजों के बारे में क्लैरिफिकेशन चाहता हूँ। इसमें जो ई-कॉमर्स पॉलिसी और कंज्यूमर प्रोटेक्शन बिल है, इन दोनों में कान्फ्लिक्ट है। माननीय मंत्री जी इसको थोड़ा क्लैरिफाई करें। अगर कोई प्रोडक्ट का पैसा रिफंड करके लौटाता है, तो उसको वेबसाइट से ही हटा दिया जाता है। अब कंज्यूमर प्रोटेक्शन में क्या है? यह प्रोडक्ट लाएबिलिटीज़ के केस में आ सकता है। अगर हम क्वॉंटम ऑफ पनिशमेन्ट के बारे में बोलें, तो ई-कॉमर्स पॉलिसी और ड्राफ्ट ई-कॉमर्स पॉलिसी अभी तक फाइनल नहीं हुई है। जो पहला ऑफेंस करता था, उसका 10 लाख रुपये का फाइन होता था और दो साल की जेल भी होती थी।

अगर कोई सेकेंड टाइम ऑफेंस करेगा, तो उसको पांच साल सजा होगी और 50 लाख रुपये फाइन होगा। इन दोनों चीजों में मैक्सिमम लिमिट क्या है? मान्यवर मंत्री जी इसे क्लैरिफाई करेंगे।

वर्ष 2011 में यूएस फेडरल ट्रेड कमीशन में रीबॉक को फाइन हुआ था। उसमें उसको 25 मिलियन डॉलर्स का फाइन हुआ था। 50 लाख रुपये इसके लिए काफी हैं या नहीं, इसे माननीय मंत्री जी क्लैरिफाई करेंगे। अगर कोई सिलेब्रिटी है, उसको भी फाइन कर सकते हैं। इसमें एक चीज ड्यू डिलीजेंस है, इसके बारे में मंत्री महोदय क्लैरिफाई करेंगे कि ड्यू डिलीजेंस क्या है?

उसका जो जज होता है, जो कंज्यूमर रिड्रेसल कमीशन होता है, उसमें एक जज बैठते थे। अब इसमें जुडीशियल लोग बैठेंगे या ब्यूरोक्रेट बैठेगा, इस बिल में क्या प्रावधान किया है? इसे क्लेरिफाई करना चाहिए। पहले इसमें जज का एप्वाइंटमेंट किया जाता था, अब उसमें कौन बैठेगा, इसका रूल क्या होगा? मंत्री जी, आप इसको क्लेरिफाई कीजिए।

अगर पेंडेंसी देखी जाए, तो 3,23,163 केसेज डिस्ट्रिक्ट फोरम्स में पेंडिंग हैं। आपने बताया कि डिस्ट्रिक्ट लेवल पर पहले 20 लाख रुपये तक था, अब वह 1 करोड़ रुपये हो गया है। इसके बारे में क्या स्ट्रेटिजी है? मंत्री जी इसके बारे में बताएं। जो एडवरटाइजमेंट कोड होता है, लीगल बैंकिंग के बारे में स्टैंडिंग कमेटी ने जो रिकमेंडेशन की है, वह अच्छी चीज है। इसके बारे में सरकार कोई वादा कब करेगी? 20 लाख रुपये तक का जो केस होगा, वह विद आउट एडवोकेट के फाइनल हो जाएगा, यह चीज अच्छी है। स्टैंडिंग कमेटी ने भी इसके लिए रिकमेंड किया है।

कंज्यूमर्स को अवेयरनेस के लिए कौन एजुकेट करेगा? कंज्यूमर्स अवेयरनेस की एजुकेशन कैसे दी जाएगी, इसे कौन-कौन करेगा? मंत्री महोदय जी आप इस बात को क्लेरिफाई करें।

महोदय, मैं इन्हीं शब्दों के साथ धन्यवाद देते हुए अपनी बात को समाप्त करता हूं।

श्री गिरीश चन्द्र (नगीना): महोदय, आपने मुझे उपभोक्ता संरक्षण संशोधन बिल, 2019 की चर्चा पर बोलने का मौका दिया, इसके लिए मैं आपको धन्यवाद देना चाहता हूं। मैं बहुजन समाज पार्टी की राष्ट्रीय अध्यक्ष आदरणीय बहन जी का भी आभार प्रकट करना चाहता हूं कि उनके आशीर्वाद से मुझे यहां आने का मौका मिला।

महोदय, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम वर्ष 1986 में पारित हुआ । आम जनता को इसका तुरन्त लाभ मिले, ऐसी व्यवस्था इसमें दी गई है । मैं अवगत कराना चाहता हूं कि उत्तर प्रदेश की उपभोक्ता अदालतों में लगभग 5 से 15 वर्ष तक मुकदमे विचाराधीन हैं । उपभोक्ता अदालतों में पिछले तीन वर्षों में सदस्यों की कोई नियुक्ति न होने के कारण मुकदमे निस्तारित नहीं हो पा रहे हैं । अकेल उत्तर प्रदेश में ही लगभग 50 उपभोक्ता न्यायालय ऐसे हैं, जहां अध्यक्ष एवं सदस्य दोनों के ही पद रिक्त हैं और उपभोक्ता न्यायालय ठप पड़े हैं । सरकार उपभोक्ता अदालतों पर कोई ध्यान नहीं दे रही है, जिसके कारण वहां सरकार का काफी पैसा बर्बाद हो रहा है । ऐसा कानून बने कि जिससे उपभोक्ता न्यायालय कभी भी खाली न रहें तथा उपभोक्ता अदालतों में कार्यरत अध्यक्ष एवं सदस्य निर्धारित समय में मुकदमे निर्णीत न करें तो उनकी जवाबदेही भी तय होनी चाहिए । मैं आपसे ऐसी मांग रखता हूं ।

महोदय, देश के अन्य राज्यों में राज्य उपभोक्ता आयोग की पीठ के साथ-साथ, राज्य आयोग की सर्किट बेंच भी गठित हैं । उत्तर प्रदेश एक ऐसा राज्य है, जो जनसंख्या एवं क्षेत्रफल को देखते हुए काफी बड़ा राज्य है । उत्तर प्रदेश में राज्य उपभोक्ता आयोग की पीठ लखनऊ में स्थापित है । उत्तर प्रदेश में राज्य उपभोक्ता आयोग की मात्र एक पीठ होने के कारण मुकदमों का निस्तारण वर्षों तक लम्बित पड़ा रहता है । इसलिए मैं अन्य राज्यों की तरह उत्तर प्रदेश में भी उपभोक्ताओं के हितों का ध्यान रखते हुए राज्य उपभोक्ता आयोग की कम से कम 5 सर्किट बेंच खोली जाएं । इसकी एक पीठ मुरादाबाद मण्डल के जनपद बिजनौर में भी खोलने की मैं मांग रखता हूं ।

राज्य आयोग तथा जिला फोरम्स में सदस्यों की भर्ती की योग्यता कम से कम विधि स्नातक हो । सेवानिवृत्त अधिकारियों, कर्मचारियों के लिए भी योग्यता विधि स्नातक से कम न हो । संघ लोक सेवा आयोग अथवा अधीनस्थ चयन सेवा आयोग के द्वारा ही भर्ती की जानी चाहिए ।

राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग तथा जिला फोरमों में अध्यक्ष एवं सदस्यों के पदों की भर्ती में अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति व अति पिछड़े वर्ग का

निर्धारित आरक्षण इसमें लागू होने की व्यवस्था हो । वर्तमान में जिला फोरम में मुकदमों के निस्तारण की अवधि तीन माह निर्धारित है, परंतु वर्षों मुकदमों के निस्तारण में लग जाते हैं ।

महोदय, मैं आपकी जानकारी में लाना चाहता हूं कि जिला फोरम में एक माह में कम से कम 75 मुकदमे निस्तारित करने का लक्ष्य है, लेकिन अधिकतर जिला फोरमों में माह में पांच या दस मुकदमे ही मेरिट के आधार पर निस्तारित हो रहे हैं । ऐसी स्थिति में जिला फोरम के अध्यक्ष और सदस्यों के विरुद्ध जवाबदेही भी तय होनी चाहिए । उत्तर प्रदेश सरकार फोरम के अध्यक्ष एवं सदस्यों को श्रेणी क के अधिकारियों के समकक्ष का वेतन और सभी प्रकार की सुविधाएं प्रदान कर रही है, परंतु मुकदमों का निस्तारण मानक लक्ष्य के आधार पर नहीं हो रहा है । इससे धन की बर्बादी हो रही है तथा उपभोक्ता न्याय पाने के लिए भटक रहा है । चेक बाउंस के मामले, छात्र व शिक्षा से संबंधित मामलों की सुनवाई उपभोक्ता न्यायालयों में होनी चाहिए ।

वर्तमान में उपभोक्ता न्यायालयों में विद्युत विभाग के केवल बिलिंग से संबंधित मामलों को सुनने का अधिकार है, परंतु विद्युत विभाग के औद्योगिक व व्यवसायिक मामलों को सुनने का अधिकार नहीं है । उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखकर विद्युत विभाग के औद्योगिक व व्यवसायिक मामलों को सुनने का अधिकार भी उपभोक्ता न्यायालयों को होनी चाहिए । खाने-पीने की वस्तुओं में जिस तरह की मिलावट है, जिस तरीके से उनके दाम बढ़ते हैं, उसके आधार पर पानी की बोतल हम लोग दस रुपये में तैयार करते हैं लेकिन वही बोतल जब फाइव स्टार होटल में चली जाती है, तब दो सौ रुपये में बिकती है । इसे भी हम लोगों को ध्यान में रखना चाहिए । खाने-पीने की वस्तुओं में मिलावट तथा बाट एवं माप से संबंधित मामलों की सुनवाई उपभोक्ता न्यायालयों में होनी चाहिए ।

मैं महोदय की जानकारी में यह भी लाना चाहता हूं कि उत्तर प्रदेश में प्रति जिला फोरम हेतु तृतीय श्रेणी के तीन कर्मचारियों के पद स्वीकृत हैं रीडर, आशुलिपिक व कनिष्ठ लिपिक । तीनों कर्मचारियों पर कार्य का अधिक दबाव रहता है, इसलिए प्रति जिला उपभोक्ता फोरम हेतु तृतीय श्रेणी के कम से कम दो

पद लिपिक व स्टोर कीपर को बढ़ाना चाहिए । अगर ये पद स्वीकृत किए जाते हैं तो उन पर दबाव कम रहेगा और मुकदमों का निस्तारण समय से हो जाएगा । आपका बहुत-बहुत धन्यवाद ।

SHRI SAPTAGIRI SANKAR ULAKA (KORAPUT): Sir, I am a first-time legislator in the Lok Sabha. I have never been an MLA. जब भी बिल आता है, पिछले सदन में पास किया गया, स्टैंडिंग कमेटी में गया है । But the thing is that all the Bills are passed only in the Lok Sabha and the Government passed RTI Bill or Triple Talaq Bill not because of the merit of the Bill but because of the Government's brute majority in the House. हम सदन में मुद्दा उठाते हैं फिर भी बिल लोक सभा में पास हो जाता है, बिल अच्छा है या खराब है, आपकी मेजोरिटी है और आप बिल पास कर रहे हैं लेकिन वह राज्य सभा में जाकर अटक जाता था, अब धीरे-धीरे पास हो रहा है । यह बिल भी वैसे ही है Now, we are talking about introducing a new Bill and we took into consideration the Standing Committee Report. We have created something called a Central Consumer Protection Authority. This does not do anything but this is creating parallel powers. What will happen to the existing quasi-judicial courts? उसमें क्या है, इस बिल में नहीं बताया गया है कि कंज्यूमर्स कोर्ट्स का क्या दायरा रहेगा, What is the limitation of that? So, this might lead to some parallel powers. I think the Government needs to clarify what will happen to the Consumer Courts. दूसरी बात है, They love to control everything. In Section 18(c), they have said that we want to regulate advertisements also. क्या सेंट्रल गवर्नमेंट यह बोलेगी what an advertisement should be like? अभी तो मोदी टीवी भी आ रहा है, बहुत आ रहा है । ऐसा लग रहा है कि सरकार का ही सब चलेगा, एडवर्टाइजमेंट कंट्रोल करना चाहते हैं । यह 80 सी में भी लिखा हुआ है.

In this Bill, they have given excessive control to the Central Government. ग्रीवेंस रिड्रेसल को भी आप कंट्रोल करना चाहते हैं । We are buying something. Now, you want to control everything by the centralisation of power. Section 18(d) says, “No person takes part in publication of any advertisement which is false or misleading”. इसका क्या मतलब है? How will someone know whether it is false or misleading? When it comes to celebrity, Section 21(5) says, “No endorser shall be liable to penalty if he has expressed due diligence”.

13.00 hrs

This Government is in favour of celebrities. Clause 18(d) of the Bill says, “ensure that no person takes part in the publication of any advertisement which is false or misleading.” And clause 21(5) says, “No endorser shall be liable to a penalty ... if he has exercised due diligence to verify the veracity of the claims made in the advertisement regarding the product or service being endorsed by him.” This is ambiguous. Does the Bill hold the endorser responsible or not? आप सेलिब्रिटिज के साथ हैं या विरोध में, उसके बारे में भी बताएं । These two clauses are contradictory to each other.

One of the biggest problems now is of fake goods. With the advent of e-commerce websites, there are a lot of fake goods being sold. This Bill has nothing to say about goods sold on e-commerce sites like Amazon, Flipkart, etc. When one orders for a mouse, after opening the packet only he finds that it is a fake product. These sites claim to be selling an Apple product but instead you get a fake product which is made in China. But the e-commerce sites are never responsible. They are just meant to be carriers of products. It has to be clearly defined as to what has to be done in such cases.

Sir, the process of mediation has been introduced in Chapter 5. While this Bill is supposed to redress the grievances quickly, this mediation is likely to give scope to corruption. जो करप्शन करना चाहता है, वह कर सकता है। जिसके पास पावर और पैसा है, वह इसको कंट्रोल भी कर सकता है। This will further delay the process of grievance redressal.

I would like to highlight some jurisdiction issues. There are multiple other laws also along with this Bill. I will give you a few examples. There is the Real Estate (Regulation and Development) Act, 2016 which deals with real estate and construction activities. If you include the real estate in the present Bill also, under which of these two laws will the real estate be managed?

This Bill is being projected as a modern legislation. मंत्री जी ने बताया था कि I am bring in the Bill, जो 30 सालों तक चेंज नहीं होगा। ऐसा नहीं होता है। जो ई-कामर्स है, हम लोगों का जो वे ऑफ टेक्नोलॉजी चेंज होता है, वह एक-दो साल में चेंज होता है। आप ऐसा कोई बिल नहीं ला सकते हैं, जो 20 या 30 साल तक लास्ट करेगा। You need to reconsider things from time to time. Will e-commerce be a part of the Information Technology Act, 2000 or will it come under the present legislation? We passed the National Medical Commission Bill, 2019 yesterday. यदि किसी को डॉक्टर से शिकायत है तो वह इसी बिल को देखेगा न कि नेशनल कमीशन बिल को। So, there is duplicity of things here. We need to clarify all these things. When we want to bring a new legislation like the Consumer Protection Bill, we need to understand that the consumers of today are young, they work on multiple platforms, and they come from vast and varied backgrounds. We use technology, we import multiple products from abroad also. We need to see that there are some sunset clauses here.

This Bill has to be brought in such a way that it keeps changing and improving. The power you are giving to the Central Government has to be distributed. We need to include the people who are the consumers excepting the Central Government so that the grievance redressal can be done.

Sir, we need to send this Bill back to the Standing Committee because this is not thought through. The Bill having been passed in the last Lok Sabha and the Standing Committee examining it before does not mean that it has merit. The Bill was passed in the previous Lok Sabha because of the brute majority the Government had. Please try to send it back to the Standing Committee. Let us deliberate on it and then take it forward.

Thank you.

श्री अजय मिश्र टेनी (खीरी): धन्यवाद सभापति महोदय । मैं उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 का समर्थन करने के लिए खड़ा हुआ हूँ । हमारा देश एक ऐसा देश था जिसमें पहले लोग अपनी जरूरत की चीजें अपने-आप ही उत्पादित करते थे और बनाते थे । धीरे-धीरे जब लोगों की क्रयशक्ति बढ़ी तो वर्ष 1986 में एक बिल लाने की जरूरत महसूस की गई, जिससे उपभोक्ता को संरक्षण और सुविधाएं मिल सके । वर्ष 1986 में लाया गया वह बिल 33 साल पुराना हो गया है । इस दौरान हमारे देश में न केवल अर्थव्यवस्था बढ़ी है बल्कि लोगों की आमदनी बढ़ी है, क्रयशक्ति बढ़ी है और ई-कामर्स जैसी बहुत सारी चुनौतियां भी बढ़ी हैं, जिसके कारण वह बिल जिसमें बहुत-सारे अमेंडमेंट्स पहले से ही हो चुके थे, उसकी जगह पर एक नया बिल लाने की आवश्यकता थी ।

हमारी सरकार वर्ष 2018 में उस बिल को लेकर आई थी । वह बिल लोक सभा में दिसम्बर 2018 में पारित हो गया था, लेकिन उसके बाद चुनाव आ गया और यह बिल वापस हम लोगों को लेकर आना पड़ा है । इस बिल का केवल एक ही उद्देश्य है कि हमारे जो उपभोक्ता हैं, उनको हम अधिक से अधिक सुविधाएं दे सकें और उनका संरक्षण कर सकें । उसके लिए हमने मध्यस्थता के प्रावधान किए हैं । जो त्रिस्तरीय न्यायिक व्यवस्था वर्ष 1986 के बिल में थी, जिसमें जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर जो प्रावधान बनाए गए थे, उनका भी विस्तार किया गया है, उनकी सीमाएं बढ़ाई गई हैं । इसके अलावा मध्यस्थता कानून के साथ-साथ ऑनलाइन प्रावधान भी किए गए हैं ।

माननीय सभापति महोदय, जिस तरह से वर्ष 2004 में माननीय अटल बिहारी वाजपेयी जी की सरकार के दौरान हमारी देश की अर्थव्यवस्था पूरी दुनिया में 11वें नंबर पर थी और 2014 तक 11वें नंबर पर ही रही, लेकिन वर्ष 2014 से 2019 के बीच में हम छठवें स्थान पर आ गए । इस तरह से तीन हजार अरब डॉलर के लगभग हमारी अर्थव्यवस्था हो चुकी है और आगे वर्ष 2024 तक पांच हजार अरब डॉलर होने की संभावना है । लोगों की क्रय शक्ति में बहुत तेजी से इजाफा हुआ है । एक अध्ययन के अनुसार यह भी कहा जा रहा है कि भारत का उपभोक्ता बाजार पूरी दुनिया में सबसे तेजी से बढ़ रहा है । इस अध्ययन में आया है कि वर्ष 2008 में उपभोक्ता बाजार जहां 31 लाख करोड़ रुपये था, वर्ष 2018 में 110 लाख करोड़ रुपये हो गया है । यह संभावना है कि वर्ष 2028 तक यह तीन गुना बढ़कर 335 लाख करोड़ रुपये हो जाए । इससे हम यह अनुमान लगा सकते हैं कि हमारे देश में कितनी तेजी से क्रय शक्ति बढ़ रही है । इसका कारण बढ़ती आबादी भी हो सकती है । शहरीकरण भी तेज हुआ है । मध्यम वर्ग भी तेजी से बढ़ा है । हमारे देश में लगभग 17 करोड़ लोग उच्च मध्यम वर्ग में आ रहे हैं और 30 करोड़ से ज्यादा लोग लगभग 50 करोड़ लोग मध्यम वर्ग में हैं । ज्यादातर लोग ई-कामर्स का प्रयोग कर रहे हैं । यह भी एक बड़ी चुनौती हमारे सामने है । यह उम्मीद है कि वर्ष 2021 तक हमारा ई कामर्स का बाजार 84 अरब डॉलर हो जाएगा । यह वर्ष 2017 में केवल 24 अरब डॉलर था तो आप समझ सकते हैं कि कितनी तेजी से यह बाजार बढ़ रहा है । इसका सबसे बड़ा

कारण यह है कि हमारी सरकार जब वर्ष 2014 में आई थी तो हमने डिजिटलीकरण को इतना बढ़ावा दिया कि जिससे लोगों की सुविधाएं बढ़ीं और लोगों को घर पर ही उनकी जरूरतों का सामान तुरन्त उपलब्ध होने लगा। इसका प्रभाव यह पड़ा कि ई कामर्स बहुत तेजी से बढ़ रहा है। जहां इससे ग्राहकों की सुविधा बढ़ी है, वहीं हमारी सरकार की चुनौतियां भी बढ़ी हैं। जैसा आप अपने उद्बोधन में कह रहे थे कि आपको मोबाइल की जगह उन्होंने स्टोन दे दिया तो यह शुरुआती दौर की बात थी। इस समय हमारे सामने डाटा संरक्षण की बहुत बड़ी चुनौती है। जिस तरह से पूरी दुनिया में ई बाजार बढ़ा है, उससे डाटा संरक्षण करने की देश के अन्दर बहुत बड़ी जरूरत महसूस की जा रही है। अगर हमारा डाटा संरक्षित नहीं होगा तो पूरी दुनिया के दूसरे देश उसका लाभ उठा सकते हैं। इसलिए ग्राहक का ही उसके डाटा पर पूरा नियंत्रण हो और देश में ही डाटा संरक्षित हो यह भी मैं माननीय मंत्री जी को आपके माध्यम से अनुरोध करना चाहूंगा। इन्टरनेट से कारोबार का एक बहुत बड़ा माध्यम हो गया है। 62 करोड़ से ज्यादा लोग हमारे देश में इन्टरनेट का प्रयोग कर रहे हैं।

माननीय सभापति जी, मैं आपको यह कहना चाहता हूं कि हमारी सरकार एक संवेदनशील सरकार है, जहां हमने लोगों की अर्थव्यवस्था बढ़ाई है। हम किसानों के लिए भी यह लक्ष्य लेकर चल रहे हैं कि 2022 तक उनकी आमदनी दुगुनी करेंगे। हम गावों में शहरी व्यवस्थाएं और सुविधाएं उपलब्ध कराने का प्रयास कर रहे हैं। लोगों की जब क्रय शक्ति बढ़ती है और लोगों की जरूरतें बढ़ती हैं तो बाजार को देखकर के जो उद्योगपति होते हैं, वे उत्पादन उतारते हैं। उसमें कई बार बहुत कठिनाइयां आती हैं, जैसे भ्रामक विज्ञापन होते हैं या कुछ डिसप्ले करते हैं, तो उसमें वे भ्रामक बातें कह देते हैं, लेकिन उत्पादन में वास्तविकता नहीं होती है, इसी कारण चुनौतियां बढ़ जाती हैं। सुप्रीम कोर्ट ने भी इसका संज्ञान लिया। सुप्रीम कोर्ट ने यह कहा कि केवल टैक्नीकल आधार पर किसी भी उपभोक्ता को रोका न जाए। एक याचिका पहले भी हुई थी, उसमें विवरण आया था कि वे चार हफ्ते लेट हो गए। सुप्रीम कोर्ट ने कहा कि कानून का उद्देश्य यह है कि उपभोक्ता का संरक्षण और उपभोक्ता को सुविधा हो। वैसे हमारी सरकार पूरी तरह से संवेदनशील है और हम लोगों ने प्रयास किया है कि

हम बाजार को पूरी तरह से सुरक्षित करें और उपभोक्ताओं की शक्ति को बढ़ाएं । उपभोक्ताओं का संरक्षण करते हुए उनकी सुविधाएं बढ़ाएं ।

सभापति जी, इस बिल में जो मुख्य बातें हैं, उनमें से एक यह है कि सेंट्रल कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी के गठन का प्रस्ताव किया गया है, जिसके माध्यम से अनैतिक व्यापारिक गतिविधियां रोकने में हमें कामयाबी मिलेगी । खराब प्रोडक्ट्स की जिम्मेदारी उसे बनाने वाली कंपनी की होगी और उसके साथ ही इसमें उस कंपनी को भी जोड़ा गया है, जो ई-कॉमर्स के माध्यम से उपभोक्ता को वह प्रोडक्ट उपलब्ध कराएगी । एक नया कांसेप्ट यह भी जोड़ा गया है कि जो मैन्यूफैक्चरर या सर्विस प्रोवाइडर होगा, उसमें केवल एक उपभोक्ता या उपभोक्ताओं का केवल एक समूह नहीं होगा, बल्कि उस ग्रुप के जितने भी लाभार्थी होंगे, सभी को उसका लाभ मिलेगा । इसके साथ ही, प्रोडक्ट की मैन्यूफैक्चरिंग, डिजाइन आदि खामियों की वजह से अगर ग्राहक को कोई नुकसान होता है तो उसके लिए भी विक्रेताओं को जिम्मेदार बनाने की हमने कोशिश की है । बिल में उपभोक्ता विवादों को सुलझाने के लिए जिला, राज्य और नेशनल लेवल पर मौजूद संरचनाओं को हटाने का प्रस्ताव है । इस विधेयक में प्रावधान है कि यदि जिला और राज्य उपभोक्ता फोरम उपभोक्ता के हित में फैसला सुनाते हैं तो आरोपी कंपनी राष्ट्रीय फोरम में नहीं जा सकती है । इसके अलावा उपभोक्ता आयोग से उपभोक्ता मध्यस्थता सैल को जोड़ दिया गया है । जब ये दोनों आपस में जुड़ जाएंगे तो इस दौरान उपभोक्ता को जो कठिनाइयां आती थीं, वे नहीं आएंगी । ई-कॉमर्स को लेकर भी इस कानून में बहुत सारे प्रावधान किए गए हैं । समय कम है, इसलिए मैं अभी उनके विस्तार में नहीं जा रहा हूं । मैं आपकी बात समझ रहा हूं ।

नया कानून मामलों के जल्द निपटारे के लिए महत्वपूर्ण है । इसमें वीडियो कांफ्रेंसिंग से सुनवाई का भी प्रावधान किया गया है । ई-कॉमर्स कंपनीज के लिए उपभोक्ताओं के डेटा एक्सेस के लिए सहमति लेना अनिवार्य कर दिया गया है । मैंने शुरुआत में ही कहा है कि इस दुनिया में जैसे-जैसे डिजिटलीकरण बढ़ रहा है, ई-कॉमर्स और ई-सर्विसेज बढ़ रही हैं । इस समय डेटा सबसे महत्वपूर्ण हो गया है और डेटा को कोई भी रोक नहीं सकता है । यह खुला बाजार है । इसलिए

डेटा के संरक्षण के लिए देश में एक मजबूत कानून बनना चाहिए । हमारे देश के उपभोक्ताओं का डेटा हमारे ही देश में संरक्षित हो और उस ग्राहक का पूर्ण नियंत्रण अपने डेटा पर रहे, इसकी व्यवस्था भी मंत्री जी को इस कानून के माध्यम से करनी चाहिए ।

बिल में मैनुफैक्चरर और प्रोडक्ट का प्रचार करने वाले लोगों को भी जिम्मेदार बनाया गया है । हम लोगों ने देखा है कि भ्रामक विज्ञापन होते थे, भ्रामक विज्ञापनों में बहुत बड़े-बड़े सिलेब्रेटीज होते थे और लोग उनसे प्रभावित होकर उन सामानों को खरीद लेते थे । हम लोगों ने हाल ही में देखा कि ...* के ऊपर सुप्रीम कोर्ट ने आम्रपाली के केस में ...(व्यवधान)

माननीय सभापति : किसी का नाम मत लीजिए ।

श्री अजय मिश्र टेनी : जी, हां । नाम नहीं लेंगे । जो क्रिकेट टीम के एक पूर्व कप्तान थे, उनके लिए ऐसा किया गया है । ऐसे ही हमारे एक बड़े फिल्म स्टार थे, जो मैगी का प्रचार करने को लेकर फंसे थे । अमेरिका, चाइना, साउथ कोरिया ने दवाओं के विज्ञापन के मामले में कुछ दवाओं को प्रतिबंधित किया है, हमारे इस बिल में भी ऐसा किया गया है । डायबिटीज वगैरह की दवाएं हैं या लम्बाई बढ़ाने या गोरा करने की कोई दवा है, उनके बारे में यह कहा गया है कि सिलेब्रेटीज इनमें भाग नहीं लेंगे । अमेरिका में यह व्यवस्था है कि जो व्यक्ति विज्ञापन करता है, उसकी यह जिम्मेदारी होती है कि वह स्वयं उस प्रोडक्ट को यूज करे और उसके बाद उसके बारे में कहे । अमेरिका, चाइना आदि देशों में प्रोडक्ट बनाने वाली कंपनी के साथ ही, वितरण करने वाले और विज्ञापन करने वाले सभी लोगों को जिम्मेदार बनाया गया है । ऐसे ही हमारे देश में इस बिल के माध्यम से एक प्रयास किया गया है । मैं अपनी दो-तीन डिमाण्ड्स रखकर अपनी बात को समाप्त करूंगा ।

मैं माननीय मंत्री जी से कहना चाहूंगा कि एमआरपी और एमआरपी डिसकाउण्ट, जो कंपनियां डिसप्ले करती हैं, उसमें एक बहुत बड़ा झोल होता है । उसमें होता यह है कि वे एमआरपी घोषित कर देते हैं और फिर उस पर डिसकाउण्ट देते हैं, तब भी उसमें उनको दो गुना लाभ होता है । इस पर हम

लोगों को ध्यान देना चाहिए । डेटा संरक्षण की बात मैंने पहले ही कही है । इस कानून में ई-फाइलिंग की भी व्यवस्था की गई है, सीमा का विस्तार किया गया है, राष्ट्रीय स्तर पर निगरानी करने की भी व्यवस्था की गई है । ऐसे सारे प्रावधान इस बिल में किए गए हैं और ग्राहकों की सुविधा एवं संरक्षण के लिए जहां कानूनी प्रावधान किए गए हैं, वहीं संरक्षण और निगरानी के माध्यम से इस बाजार को बढ़ाने का काम किया गया है । प्रावधानों में विस्तार के द्वारा उपभोक्ता संरक्षण हेतु यह बिल लाया गया है, जिससे उपभोक्ता अधिकारों का बल मिलेगा । मैं सभी सदस्यों से अनुरोध करता हूं कि आम सहमति से इस बिल को पारित करना चाहिए । धन्यवाद ।

SHRI JAYADEV GALLA (GUNTUR): Sir, I thank you for giving me the opportunity to speak on this very important Bill. I will be brief and put forth my submissions point-by-point.

The first point I would like to make is relating to Clause 2 of the Bill which deals with definitions. Sir, Clause 2 (42) defines 'service' and brought under its purview a host of services, right from banking to entertainment. But there is no mention of health-care, which is a very important service.

In 1995, the Supreme Court gave a judgement which clearly said that medical services to patients, for which fee is charged, comes under the purview of the Consumer Protection Act. But, conspicuously, the Bill has left out this direction of the Supreme Court. Not just paid service, even service provided in Government hospitals free of charge should be included in this Bill. It is not about whether they are charging something or not, but it is about the rights of a consumer, regardless of whether the service is free or on chargeable basis. So, even free Government services should be brought under this Bill. I would like to

know from the hon. Minister the reasons for not including health-care as a service in the Bill.

It was promised that the Government would come out with a Bill which would provide consumers an alternate system of consumer justice, which would help them seek resolution of their disputes with manufacturers and service providers in a simple and quick manner. Sir, now-a-days, consumer justice has turned out to be anything but simple, quick or inexpensive.

The cases are piling up at every level. But I find no such provision in this Bill. So, I would like to know from the hon. Minister how is he going to simplify the procedure and resolve disputes in a fixed time-frame, as was promised to the consumers of this country?

Clause 2(7) and (42) of the Bill define the words 'consumer' and 'services'. Here you are putting a condition that there has to be some consideration to go before the concerned forum. I feel that consideration should not be a condition precedent in case of availing medical or municipal services provided by the Government. Let me give an example. A victim of medical negligence in a Government hospital or if a person dies due to negligence of any of the identified municipal services, should also be entitled to compensation. The proposed Bill restricts this. It says that there has to be a 'consideration'. I feel that the definition should be enlarged bringing even free services provided by the Government under the purview of the Bill for compensation. I would request the hon. Minister to consider this.

Sir, Clause 89 of the Bill talks about punishment for false or misleading advertisements which have far-reaching implications. There are penal provisions which say that in case of false advertisements, the

imprisonment will be for 2 years and a fine of Rs. 5 lakh. But the Bill is silent on surrogate advertisements. For example, if you have surrogate advertisements for alcohol brands, pan masala brands, cigarette brands, and other such type of dangerous products where advertising is restricted, they come out with the surrogate advertisements. We are all aware of it. There will be liquor brand advertising mineral water and so on. There are advertisements where brands claim that doctors recommend a particular toothpaste, health drink, etc., and if such toothpaste or health drink misrepresents, penal action has to be taken against such brand and company. But there is no such provision in the Bill for surrogate advertisements. So, I would request the hon. Minister to give a serious thought to surrogate advertisements.

The next most important point is related to Clause 10 which deals with the appointment of the Chief Commissioner of the Central Consumer Protection Authority, and Clause 42 deals with the appointment of the State Consumer Disputes Redressal Commission. When it comes to the composition of the Commission, the Bill does not mention anything about the composition of the Central Consumer Protection Authority.

The Bill delegates powers with regard to qualification, terms and conditions of service, salaries, etc., to the Government of India and same is the case with regard to the State Consumer Disputes Redressal Commission where appointment of the President, Members, their qualifications, salaries and allowances, etc., are under the State Government.

The existing Consumer Protection Act clearly mentions that Commissions at various levels will be headed by a person qualified to be

a judge. And, 1986 Act also clearly mentions about minimum qualification for Members. But nothing has been mentioned in this Bill.

Sir, I also mentioned, while speaking on the RTI Bill, similar concern that the Government wants to keep in its fist every institution by keeping with it the qualification, salaries, allowances, tenures, etc.

HON. CHAIRPERSON : Now, please conclude.

SHRI JAYDEV GALLA: It is not in the interest of any institution, including the consumer forums. So, instead of detailing them under subordinate legislation, I would request the hon. Minister to mention the same in the Bill itself.

Sir, I will finish with just two short points. The next point, which some other hon. Members also mentioned, is about penalising celebrities who endorse misleading advertisements. While I agree that there has to be some accountability with the celebrity, we also need to understand that they are not organisations that can do due diligence on every product that they endorse. So, while there has to be brought some type of accountability, it should not be the same type of penalty as on the brand of the company, but, I think, something to hold them accountable is in order.

Finally, the *Jago Grahak Jago* movement is not going on with the kind of a momentum which it ought to have been. So, I suggest for consideration of the hon. Minister to provide some extra financial support for this movement and to bring awareness among consumers about their rights and duties.

You should make a provision in this Bill itself that all private TV channels could telecast consumer-related advertisements, at least, five

minutes in an hour. This will help a lot in consumer education.

With these observations and hoping that the hon. Minister, Shri Paswan Ji, would pay attention to the various issues raised by me and act on suggestions rendered and take them to their logical conclusion for a better consumer-friendly mechanism, I support this Bill. Thank you.

***SHRI GIRISH BHALCHANDRA BAPAT (PUNE):** Hon. Chairman Sir, I rise to support the Consumer Protection Bill, 2019. At the outset, I would like to thank the Hon. Ministry Shri Ramvilas Paswan ji and Shri Rao Saheb Danve ji. This law has been continuing since 1986 with fewer amendments at regular intervals and this is for the first time that many amendments are made. This is going to support and help millions of people to seek justice and that is why I want to congratulate them. Hon. Chairman Sir, if someone wishes to speak on this entire Bill which runs into 75 pages, it will take around 2 hours and hence I would not go into all the details. I was a minister of this ministry in Maharashtra Cabinet and I have a good experience of all these. Hon. Minister Ramvilas Paswan ji had supported me whenever I needed his support and I am very grateful to him. So, I would not go into Clauses, Sub-Clauses, Rules, Sub-rules. But, I must mention here about the stand and commitment of this Government. Manufacture-distributor-Consumer are in the chain. This is common to all and a consumer is both a customer as well as beneficiary and that is why he is more vulnerable. This bill aims to protect the consumers and hence it is unique. It works at three different levels like district, state and central. This bill will cover all the stages, levels and areas and it will also do justice to the common consumer.

Some members asked to send it back to Select Committee once again. Many newspapers took cognizance of this and they have also made many suggestions in that regard. Cabinet sub-committee had also looked into it. We are not claiming that this is a foolproof bill. But, I must say that nothing is foolproof and everything changes with time. Earlier, there were no TV or other electronic advertisement 50 years ago. But, with changing times, now we have electronic, computerized, online purchases and even other means of shopping.

While appreciating this bill, I would request Hon. Minister Shri Rao Saheb Danve ji to set up new Consumer Courts. We have the data regarding pending cases, and around 4,61,000 cases are pending throughout India. We should come forward for speedy and time bound trials in Consumer Courts. I have got few things to mention. If any consumer is cheated, all the concerned consumers would get compensation and that kind of provision has been made in this bill. It would be a big deterrent to the traders and retailers. I want to make few points here. This bill is very important for the cause of common man. This is consumer-centric bill and Government has come out with many amendments for the benefit and welfare of common man. All the sections of our society like SCs, STs, OBCs and women should also get due representation in appointments under this bill. There is a saying in our Marathi. The moment a law comes into existence, it also paves the way for its misuse. We cannot stop this but we should take utmost care and come with a better law having minimum loopholes. We should also use new means of communications like video conferencing, digital and online complaints and other electronic platforms. District Magistrate should also be made more responsible.

Hon. Minister Sir, I would like to draw your kind attention towards the issue of lesser funding for courts from Central Government. No proper court buildings and chambers are available for advocates and judges in many districts. Adequate space should be made available to the judiciary and Government should come forward for this.

I have last two points to make. Somebody spoke about 'Jago Grahak Jago Campaign'. If somebody is at fault, we have a law to punish him, but we should focus on spreading awareness. We should run an awareness campaign through schools and colleges for consumer education and awareness. To avoid accidents, we educate the children about traffic rules. Likewise we should focus on consumer awareness to avoid cheating. Whether they are children or aged people, we all are consumers. We all need protection as consumers and I think this bill will definitely serve the purpose. But I have one more point to make. We should be more alert and vigilant as a consumer to avoid cheating. Citizens should also come forward to file complaints whenever they are cheated.

I can give you a good example about it. One day, a man came to me. He told me that his dhoti is torned due to a nail fitted in railway seat. I asked him to file a complaint against railways. He filed a complaint. The litigation took a long time but at last the court ordered railways to pay the expenses of fares for trips to Mumbai and also to gift of 2 dhotis to the complainant. This is a classic example of alertness and awareness. Government cannot intervene in everything and everywhere. Citizens should be cautious about their consumer rights and also to fight against injustice. You have given the much needed protection to them through this bill. But, I think awareness is the key to all the problems. We should focus more and more on awareness. We

should come out with more 'Jago Grahak Jago like Campaigns'. Lastly, I would like to reiterate that more funds should be allocated for courts. We cannot discuss all the issue of the bill due to paucity of time. But, I think commitment and willingness of the Government is more important. I would like to thank Hon. Ministers and this Government for bringing this Bill. I conclude with these words. Jai Hind Jai Maharashtra.

SHRIMATI SUPRIYA SADANAND SULE (BARAMATI): Hon. Chairperson, thank you for giving me this opportunity. I stand here in support of this Bill. I would just like to ask four to five pointed questions as clarifications from the Government.

The Standing Committee made a recommendation that the word 'Government' is not included. I appreciate what Shri Bapat ji said just now about what happened in Railways. But there is no redressal system which had actually been recommended by the Standing Committee. The specific word 'Government' has to be there. The incident that he mentioned about the Railways is actually a very valid point. The story is small and sounds inconsequential in the larger context of discussion on this Bill. It is a very valid point. It is not just what he said. I would like to add that there are stories of food adulteration which are horrific. Who do we turn to? I want a pointed clarification from the hon. Minister. The Food Safety Officer of every district comes under the Ministry of Health. Now, will there be a duplication of this? I would like to have a pointed clarification that in case of all the adulterations that we are seeing, this is also a very consumer-oriented product, who does he or she

turn to? Like Bapat ji said he had to go to the court ten times. Can we find a better system with the help of technology which is far more effective?

13.34 hrs

(Shri N.K. Premachandran *in the Chair*)

I appreciate that the Bill is very well-meaning but the Government has not accepted the recommendation of the Standing Committee which specifies the word 'Government'. So, why has it been left out? Apart from adulteration, look at healthcare and education as an example. There are so many times that you have issues because of education and because of healthcare. Who does the common man turn to? The Government talks about their flagship scheme about great healthcare but who does the common man turn to? So, will the hon. Minister kindly clarify on what would be the role in case of healthcare and education?

Another thing is about service defects. These are all product based. If there is a bad product you go to court you will get help. But what about services? How will this redressal system work for bad services given? I will give you a very small example.

If you are in the transport business and you do not get good transport for the commitment that you have paid for, what will happen specifically to the service industry? There is always a loophole in most of these rules. If there could be some specific rule, it will be good.

Coming to labs, I would like to rethink about big multinational companies which vends a lot of products. I am a mother myself. When you hear something different about any product which is popular in that age group, or if it is banned, the first thing which every mother feels is that it is obviously not good for a child. I hope there are enough labs to

support it and every lab in this country, State wise, gives a different report. For the same product – I would not like to name the company – UP had a separate report and Maharashtra had a separate report. The point is, who do we turn to and whom do we believe? We cannot go to Central Government for everything and it cannot be centralised at this rate. Are the labs strengthened enough to look into adulteration and food products? I hope that it is not misused either because firstly, the product was banned pan India. Everybody got panicked and then it was removed. Then after a few tests, it became normal. Was it a harassment or what was it? It has put some sort of suspicion in my mind that whether it was misuse of power because it is a product consumed globally. Why was this particular company picked up? These things actually put pressure on consumers because you do not know where you stand. What is the plan for strengthening specific laboratories and technicians by this Government?

Product liability is applicable to all participants in the food chain. Here, the producer is at one end and the consumer is at the other end. Today, when there is a product which can be adulterated, what about the middle level agencies? There are multiple agencies which can be responsible for it. If it is a milk product or a food product or fresh food item, the transporters are involved and people who store them are involved. How will you pinpoint in the whole supply chain? I think everybody should have accountability. There is no point just saying that only the producer is responsible. This has to be a collective effort. Will the Government give a signal of a collective measure of zero tolerance of bad food or any adulteration? That sort of a signal should be given.

There are a plenty of laws already in the country but adulteration has still not stopped. We have to put in our collective mind to see how

we can go about it. I appreciate what Shri Bapat has said that there is always a law made and somebody finds a loophole in it. It is not about finding a loophole. The collective thought of this entire discussion should be to make better and stringent rules in the interest of the citizens. I come from a State where the consumer is the king. Maharashtra is always known for its marketing abilities. So, the consumer is the king. Let us put the consumer first and find a Bill which is in the interest of the nation. Thank you.

श्री हसनैन मसूदी (अनन्तनाग) : जनाब चेयरपरसन साहब, मुझे आपने बोलने का मौका दिया है, उसके लिए आपका शुक्रिया । मैं कोई लंबी तकरीर करने नहीं जा रहा हूं और आप मुझे करने भी नहीं देंगे । यह जो बुनियादी मामला है, यह सारफीन के तहफफुज़ का कानून है । हम यह कहानी पिछले एक महीने से सुन रहे हैं । It is scripted in each and every piece of legislation. एक प्रयास किया जा रहा है कि हमारे जो सारे इदारे हैं, उन पर मरकज़ी हुकूमत द्वारा कंट्रोल किया जाए । यह कानून भी उसी की एक कड़ी है । यह सारफीन के लिए कितना मोअस्सर है, वह अलग बात है । लेकिन यह उसी की कड़ी है, चाहे आप आरटीआई देखिए, चाहे आप कल जो मेडिकल कमीशन बिल पास हुआ है, उसका कानून देखिए, तो हर जगह एक कोशिश की जा रही है कि सरइदारों पर सेन्ट्रल गवर्नमेंट की तरफ से कब्जा कर लिया जाए और स्टेट्स को दरकिनार कर दिया जाए । This effort to run down institutions is not good for the health of the democracy of the country. Democracy flourishes in the country because we respect institutions. And elsewhere in our neighbourhood, that is not done and we see how things have gone wrong there. यह जो कोशिश हो रही है, मेरी यह गुजारिश होगी कि इस कोशिश से

ऐतराज किया जाए । इस कानून को भी एक सेकेंड लुक दिया जाए । यह सारफीन का कानून क्यों बना है? इसलिए बना है, क्योंकि एक लेवल प्लेइंग फील्ड नहीं है । Essentially, this belongs to the court of law but it was taken away from there. We provided an alternate mechanism because consumers do not have a level playing field. They have no resources. They cannot organise litigation costs to fight big business houses. उनके लिए एक इफिशियेंट मैकेनिज्म देने की कोशिश की गई है । Essentially, the colour and custom of this efficient mechanism are that of a court.

अब पहली बार यह किया गया है, जो इससे पहले नैशनल रिड्रेसल कमीशन था, उसमें एक सुप्रीम कोर्ट के जज साहब या उनकी क्वालिफिकेशन वाले होते थे, स्टेट्स में एक हाईकोर्ट के जज साहब होते थे और डिस्ट्रिक्ट में एक्टिंग डिस्ट्रिक्ट जज साहब होते थे । The whole exercise is a judicial exercise. एक कंप्लेंट है, उसमें लीगन इश्युज़ हैं, उन पर अपना निर्णय देना है, अपना फैसला देना है और वही आज खत्म किया जा रहा है । This is a question of big concern. I do not know whether this Bill will survive a judicial challenge, a challenge before the Supreme Court. अभी इसी वक्त हम इसको एक सैकेंड लुक दे सकते हैं । यह जो कम्पोज़ीशन है, अभी हम इतना ओवर सैंट्रलाइज़ कर रहे हैं कि हम स्टेट को डिस्ट्रिक्ट रिड्रेसल कमीशन भी बनाने के लिए नहीं दे रहे हैं । वह भी अपने हाथ में ले रहे हैं । So, this is one of the concerns.

The second point is that we cannot expect a perfect law, the Consumer Protection Law, because it is an evolving concept. नया-नया अनुभव होता है और नई-नई चीज़ें हम इसमें शामिल करते हैं । इस कानून में नई टैरेटरीज़ को करवर किया गया है । There is no doubt. ऑनलाइन शापिंग है, एक ई-कॉमर्स है, उसको शामिल किया गया है । लेकिन एक एफिशियेंट जस्टिस डिलीवरी सिस्टम अभी भी नहीं हुआ है । सर, जब तक हम आईटी टूल्स को इंटीग्रेट नहीं करेंगे, जो कंज्यूमर ज्यूरिसप्रूडेंस है, कंज्यूमर जस्टिस डिलीवरी सिस्टम के साथ नहीं करेंगे, तब तक हमें कोई उम्मीद नहीं है । आज भी हमारा

अपना तजुर्बा है और बाकी जो ऑनरेबल मेंबर्स हैं, उनका भी तजुर्बा होगा कि ज़मीनी सतह पर सारिफ़ को इंसाफ नहीं मिल रहा है । It is the same story for him in terms of procedural angles. It is run of the mill attitude. वही कोर्ट कचहरी का मामला है, नहीं मिल रहा है । वह इस वजह से नहीं मिल रहा है क्योंकि हम एक एफिशिएंट कंज्यूमर जस्टिस डिलीवरी सिस्टम इवॉल्व करने में नाकाम रहे हैं । उस पर एक ध्यान देने की जरूरत है । और जो भी इसमें जरूरी बातें हैं, जैसे एडीआर सिस्टम है, Alternative Dispute Resolution system can be integrated with Consumer Grievance Redressal System. Say, there is a sum up to Rs 50 lakh, our first priority would be to get it settled by employing ADR mechanism.

HON. CHAIRPERSON: Thank you. Kindly wind up.

SHRI HASNAIN MASOODI : उसके अलावा जो प्राइस फिक्सेशन का मामला है, sometimes, we have to have a holistic approach. हम जब सर्विसिज और गुड्स की बात कर रहे हैं, उनमें डेफिशिएंसी की बात कर रहे हैं या उनमें जो वे कॉरस्पोंड नहीं करते हैं with description....(*Interruptions*)

HON. CHAIRPERSON: Please conclude.

SHRI HASNAIN MASOODI: I am just going to conclude.

हर जगह बुनियादी मामला है । हम पिछले एक महीने से देख रहे हैं । बुनियादी मामला है to run down institutions. This is again one more effort to run down institutions, and to leave everything to the Central Government, even matters pertaining to the district consumer redressal. Thank you.

SHRIMATI APARAJITA SARANGI (BHUBANESWAR): Hon. Chairman Sir, I am extremely grateful to you for having given me this

opportunity to speak on this very important Bill, the Consumer Protection Bill, 2019.

At the outset, I would like to congratulate the hon. Prime Minister and also the hon. Minister for bringing this Bill to this august House for deliberation and discussion.

Sir, with all conviction at my command, I would definitely like to say that this particular Bill, with eight chapters and about 107 clauses, if implemented well, will be a game-changer for consumers and consumers' interests in our country. I would definitely say that this particular Bill is an expression of the fact that here is a smart Government which believes in smart governance.

Sir, this Bill is not new to Lok Sabha. This Bill had already been brought to Lok Sabha, and was cleared by the Lok Sabha on 20th of December, 2018. This Bill, if you go through, speaks of rigorous preparation, and all the concerns, issues and suggestions that had been put forth have been incorporated, as far as possible, by the hon. Minister and his Ministry. In fact, it was sent to the Parliamentary Standing Committee, and it was also sent to the group of Ministers. As has already been pointed out, the Parliamentary Standing Committee made 37 recommendations out of which 32 recommendations have been incorporated.

I also convey my very sincere appreciation to the hon. Minister and his Ministry for taking into account 80 official amendments; and they have left no stone unturned in ensuring that this Bill is enriched as far as possible.

Sir, there are three major goals, as we know, of this Bill. One is to prevent violation of consumer rights; two is, to check illegal trade practice, to check illegal business ethics; and of course, last but not the least, to prevent, to stop, to curb false, misleading advertisements.

यह प्रस्तावित विधेयक उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्धन करने, संरक्षित करने और प्रवृत्त करने, अनुचित व्यापार और व्यवहारों से परेशान उपभोक्ताओं को नुकसान से बचाने और मिथ्या एवं भ्रामक विज्ञापनों को बंद करने की दिशा में एक सशक्त कदम है ।

Sir, if we go through this Bill, the consumer and the consumer's interests are the focal points. All the proposed actions are intended to protect, promote and enforce consumer's interests.

Now, there can be a question in the House -- and in fact, I have been sitting since this morning and I have heard about the need for this particular Bill when there is already the Consumer Protection Act, 1986. It is a very valid question. But here, there are two reasons, which I would just like to highlight very briefly. The first reason is this. In today's world, consumer markets and services have undergone drastic transformation. We are talking of 1986, and we are talking of 2019. The modern market place has a plethora of goods and services, and this kind of situation, at the moment, has made the consumers very vulnerable to new forms of unfair trade and unethical business practices. We have to agree to this. So, we have been talking about different kinds of marketing; and we have also talked about the kind of problems that are arising. Misleading advertisements, tele-marketing, multi-level marketing, direct selling and e-commerce pose new challenges to the consumers, and definitely, it stands in the way of

consumer's interests. So, there is the need for this kind of a Bill. There is the need for amendment of the Act.

Now, second and most important reason is this. There have been District Consumer Forums, State Consumer Forums, National Consumer Forum but the fact remains that there is very slow disposal of cases and that is detrimental to the interests of the consumers.

Sir, this issue has already been pointed out by my esteemed colleagues from this side and that side.

HON. CHAIRPERSON: The Consumer Commissions are taking more time than that of the courts.

SHRIMATI APARAJITA SARANGI (BHUBANESWAR):
Absolutely, Sir.

So, 4,61,000 cases await disposal. This is extremely unfortunate. This is from the National Commission Website that all of us have actually got the information from.

So, we need quick disposal of cases; we need to enforce the rights of the consumers and that is why this Bill has come.

At the cost of being repetitive, I would just like to point out a couple of things, which are extremely important. It is about the salient features of this particular Bill, which has been tabled today. Number one, which is the most important thing, and many people, in fact, from my right side, have been speaking against it, is the CCPA, that is, the Central Consumer Protection Authority. We need swift Executive interventions. When something of this kind happens, violation of consumer rights take place or there is a misleading, false advertisement, we need to move

swiftly. We have not been able to move swiftly, and this is the problem with all of us. That is why this Bill has come.

So, CCPA is a great thing, which has been conceptualised. It is a wonderful thing, in the sense that we are talking of Chief Commissioner and Commissioners, and we are talking of Regional Branches. So, there is no question of saying that everything is centralised.

Number two, the wonderful thing is the product liability concept. We have to have the product liability action, and this is a new thing, which is very much part of this Bill. There has to be product liability action in case a product is deficient or a product is going to be harmful to the consumer.

Number three, and the most important point is the issue of mediation, which has been brought in. Again, this is to speed up the disposal of cases.

We have to talk of alternative dispute resolution mechanism. The Bill provides for several provisions for simplifying the consumer dispute adjudication process.

Sir, our friends, who talked against the CCPA, I would, definitely, like to mention before them certain things. I will just take two or three minutes. I would, definitely, like to mention before them that other countries have certain best practices. It is always large-heartedness and broadmindedness which makes India adopt some of the best practices. USA has the Federal Trade Commission. Australia has the Competition and Consumer Commission and Finland has the Competition and Consumer Authority. This, particular, Bill is very much pro-consumer. We are talking of deemed admissibility of complaints in 21 days of the

filing of the complaint by the opposite party. We are talking of ease in filing. The e-filing is there. The mediation and product liability is there.

HON. CHAIRPERSON: Please arrive at the concluding remarks.

SHRIMATI APARAJITA SARANGI: Yes, Sir. I would conclude with the words of Henry Ford – “Coming together is the beginning. Keeping together is progress. Working together is success.” We all need to work together. We all need to resolve today to support this comprehensive Bill which is very much in the interest of consumer and consumer interest.

Thank you so much.

SHRI E.T. MOHAMMED BASHEER (PONNANI): Thank you very much for giving me this opportunity.

Sir, this Bill is a welcome move. We call consumer a king. The rights of the consumer have been specifically defined such as the right to be protected against the marketing of goods and services, which are hazardous to life and property, the right to be informed about the quality, quantity, potency, purity, standard and price of goods or services, the right to be assured of access to a variety of goods and services at competitive prices and seek redressal against unfair trade practices or restrictive trade practices. These are all clearly defined in this Act.

It is suggested to have a Central Consumer Protection Authority to attain this goal. The powers of the same are elaborately mentioned in this Bill.

As far as the Consumer Dispute Redressal Commission is concerned, that is also specifically mentioned in this Bill. But as far as the Grievance Redressal Mechanism is concerned, I still have my own doubts that these provisions are insufficient. It is still very much delayed. It has again to be addressed seriously. This system is time-consuming. The Grievance Redressal Mechanism seems to be very poor. I hope these new suggestions will improve the situation. Anyhow, the Minister may apply his mind whether we can further improve this or not.

As far as the consumer education is concerned, that also is very important. I hope, the Government would give a lot of emphasis on this. I would like to know whether this Bill is up to the expectation of the people. I would like to say that it has to be further improved. The proposed Bill requires inclusion of more provisions to deal with fast-changing technological, market dynamics, e-commerce and things like that. We know that a lot of developments have taken place in the market. We have to apply those things. As far as the original Act of 1986 is concerned, at that time, it was sufficient. After that, in 1991, we improved it. In 1993, we again improved it. In 2002 also, we had made some basic changes in this Act. But the problem still remains the same. It needs to be improved further. I hope that the Minister will also do that work.

As I mentioned, the Bill, in its present form, is an insufficient piece of legislation. It is not keeping pace with the new market dynamics and

multi-layered delivery chains. It is unable to deal with often misleading advertisements and other magic remedies and things like that.

There is a procedural difficulty also. I would like to mention that also and then conclude. It is very difficult; it is a very cumbersome process. The main problem is with the implementation procedure. The Act does not grant the authority to proceed against any person guilty of violation under the Act or take *suo motu* cognizance of an unfair trade practice. At the same time, penal steps can be taken only through a judicial process before the State or the District Consumer Redressal Forums.

So, what I would like to suggest in brief is this. We have to streamline the grievance redressal mechanism and improve consumer education programmes.

With these few words, I conclude.

13.56 hrs

13.57 hrs

CONSUMER PROTECTION BILL, 2019 – Contd.

ADV. A.M. ARIFF (ALAPPUZHA): Thank you, Chairperson, Sir for giving me an opportunity to speak on the Consumer Protection Bill, 2019. Due to paucity of time, I would not like to go into the details. The anxieties and the issues raised by the former speakers were especially about the products manufactured abroad, mainly the imported electronic items about which the Bill keeps silence.

I would like to raise my grave concern about the consumers from the rural areas. Most of our consumers come from villages who are not conscious about their rights as consumers. Who would like to consider the interest of rural consumers when 70 per cent of them are below poverty line and 80 per cent of their household consumption is on food items only? From whatever money is left, they can hardly buy other necessities like clothing, medicines etc. In such a situation, one can hardly insist on quality, price or measurement.

The per capita income of agricultural workers has been declining in comparison to what he used to get previously. They have no time to go through the procedures insisted upon by the Bill. So, we have to make more efforts to protect the interests of the poor rural consumers.

But, as far as the Bill is concerned, why does the Bill not take *suo motu* cognizance of an unfair trade practice or an action? Due to paucity of time, I would like to draw your attention to some specific points only.

My first concern is about the inefficiency of the Bill to keep pace with the new market dynamics, multi-layered delivery chains, and innovative and often misleading advertising and marketing machinery.

The Bill needs to consider the variety of products that are available through e-commerce. I am mentioning about the financial products such as insurance policies sold online or services such as housekeeping, pest control etc. which are excluded. The main problem is with the implementation procedure. The former speaker Shri E.T. Mohammed Basheer also spoke about it.

The Act does not grant the authority to proceed against any person guilty of a violation under the Act. Penal steps can be taken only through a judicial process before the State or District Consumer Redressal Forums.

Another issue is speedy disposal of cases due to complicated bureaucratic process. Quick disposal of cases is essential as justice delayed is justice denied.

I would like to seek a clarification from the Government on the average time taken to dispose of the cases. According to Clause 11, definition of deficiency has changed which can invite more cases against doctors for even small or post-surgery ailments on the point that doctors did not inform about the post-surgery precautions or risks to the patients and their relatives. The speakers from doctors community have already raised their apprehensions in this regard. This leads to a situation where doctors will not be ready to take risk and will deny treatment to the poor and the illiterate.

Another point is that the term 'illegally' has to be explained as whatever doctors do and practise, they do it as per books and standard operative procedures. Then he cannot be said to have acted illegally while deciding whether injury has been caused to the complainant or not under Clause 2 (23) of the Bill.

14.00hrs

I have another important point. I invite your attention to the RTI reply by the Reserve Bank of India. It says that the banks cannot be held responsible for the loss of valuables kept in bank lockers. This has put a big question mark over the safety of valuable documents stored in bank lockers for safe keeping. I request the Government of India to fill the gaps in the Bill with the most decent consultations to ensure the full protection of the rights of the consumer.

So, I request you to send the Bill to the Standing Committee which is going to be constituted.

SHRI ASADUDDIN OWAISI (HYDERABAD): Sir, I oppose this Bill. Why do I oppose this Bill? It is because as in the RTI Bill, the Government has diluted this Bill. I do not know how the Government has succumbed or the Government which has 280 seats ...
(Interruptions)

14.01 hrs

(Dr. Kakoli Ghosh Dastidar *in the Chair*)

सर, मुझे इस बात का ताज्जुब है कि एक सरकार जिसके पास खुद के 303 अराकीन ए लोक सभा है। मेडिकल लॉबी के आगे आपने घुटने टेक दिए। आप

मेडिकल लॉबी से क्यों डर रहे हैं?

मैडम, आप देखिए कि जब इस ऐवान में वर्ष 2016 में यह बिल पास हुआ था, तो उसमें हेल्थ केयर का जिक्र था, लेकिन आपने उसको निकाल दिया। आप मेडिकल लॉबी से इतना क्यों डर रहे हैं? मैडम, अब यह होगा कि जो कोई भी औरत बेवा हो जाएगी, अपने बच्चों के कफ़ालत के लिए उसको सिविल कोर्ट जाना पड़ेगा। अब सिविल कोर्ट में वकील की फीस कौन देगा? क्या आप वकील की फीस देंगे? कोर्ट की फीस कौन जमा कराएगा, क्या आप कराएंगे? यह मेडिकल लॉबी की कामयाबी है।

मैडम, यह अप्रोप्रिएट है कि आप उस कुर्सी पर तशरीफ़ फरमा रही हैं। वर्ष 1986 के एक्ट में महिलाओं के लिए रिजर्वेशन था, लेकिन आपने उसको डिलीट कर दिया। सारी दुनिया जानती है कि कंज्यूमर प्रोटेक्शन में सबसे आगे महिलाएं रहती हैं, लेकिन आपने उस रिजर्वेशन को निकाल दिया। यह अजीबोगरीब है। दानवे साहब, आपके रहते हुए ऐसा हो रहा है, यह तो मुझे यकीन नहीं हो रहा है।

मैडम, मैं तीसरी बात कहना चाहता हूं कि वर्ष 1986 की एक्ट के प्रीएम्बल में यह लिखा हुआ था कि an act to provide a better protection of consumer rights, लेकिन आपने लफ़्ज़ ए बेटर को निकाल दिया। आपको बेटर से इतनी दुश्मनी क्यों है? ... (व्यवधान) मुझे नहीं मालूम कि प्रीएम्बल से बेटर को क्यों निकाला गया? क्या अभी आप उसको खराब कर देंगे? इसलिए मैं कह रहा हूं कि आपने डाइलूट कर दिया है।

मैडम, अब मेरा चौथा प्वाइंट है कि सेक्शन 107 में यह नहीं बताया जाता, हम वर्ष 1986 का एक्ट रिपील करने जा रहे हैं, जो केसेस डिस्ट्रिक्ट, स्टेट और नेशनल कमीशन के पास ज़ेरे-ए-दौरान है, उनका क्या होगा?

मैडम, मेरा पांचवां प्वाइंट यह है कि चैप्टर 4, सेक्शन 38, सब-सेक्शन 2 में 45 दिन का टाइम पीरियड है। क्या यह मैन्डेटरी है या डिस्क्रिशनरी है, क्योंकि सुप्रीम कोर्ट में आज एक कंस्टिट्यूशनल बेंच इसी प्वाइंट पर हियर करने जा रही

है कि यह 45 दिन का टाइम मैन्डेटरी है या डिस्क्रीशनरी है । दानवे साहब, जब आप रिप्लाई देंगे, तो मुझे इस बारे में बताइए, क्योंकि इसे कंस्टिट्यूशनल बेंच हियर कर रही है ।

मैडम, मेरा छठा प्वाइंट है कि सेक्शन 51, सब-सेक्शन 1 में प्रोविजन है और सेक्शन 67 में सेकेंड प्रोविजन है । अब अगर किसी अपीलेंट को अपील करनी है, तो उसको जो 50 परसेंट अमाउंट का अवार्ड मिला है, उसे अपील करने से पहले जमा करना पड़ेगा । यह कैसे होगा? यह तो गैर जरूरी है । इसमें मेरी राय है कि यह हार्डशिप पैदा करेगा । बेहतर यह है कि इसको आप स्टेट तथा नेशनल कमीशन पर छोड़ दीजिए, बजाय उसको मैन्डेटरी कंडीशन बनाने के ।

मैडम, मेरा एक और प्वाइंट यह है कि चैप्टर 2, सेक्शन 3, सब-सेक्शन 1 में सेन्ट्रल काउंसिल है । दानवे साहब, आप कितने लोगों को इसका मेम्बर बनाइएगा? आप हमें बताइए । आप हमें बता नहीं रहे हैं, यानी आपके मूड पर मुन्हसिर होगा कि सुबह उठकर दानवे साहब बोलेंगे कि ऐसा नहीं है, बल्कि पन्द्रह बना दूंगा । क्या आप 15 बना देंगे? आप उसमें नंबर नहीं लिखते हैं । अब चैप्टर 2, सेक्शन 3, सब-सेक्शन 2, सब-सेक्शन-बी है, यह बड़ा वेग है । इसमें जिनको मेम्बर बनाया जाएगा, उनका क्राइटीरिया क्या होगा? ऐसा हो सकता है कि आप किसी डफर या थम्सअप को बना देंगे । ऐसा हो सकता है, इसलिए वही आप चाहते हैं ।

मैडम, मैं चैप्टर 2, सेक्शन 6, सब-सेक्शन 2, सब-सेक्शन- बी तथा सी के बारे में कुछ कहना चाहता हूं । आप इसे स्टेट में भी बनाएंगे । आप वहां क्यों बनाएंगे? यकीनन महाराष्ट्र सहित बहुत जगह आपकी सरकार है, मगर स्टेट की तो कोई इज्जत रखिए । क्या आप बंगाल में बनाएंगे, फिर स्टेट क्या करेगा, क्या स्टेट बैठकर थाली बजाएगा?

चैप्टर 3 - सेंट्रल अथारिटी । ये फिर से नहीं बताते, ये स्पेसिफाई नहीं करते कि members of the Chief Commission which constitutes the Central Consumer Protection Authority, वह कौन होगा? इसे भी आप नहीं बताते हैं ।

कालिफिकेशन इन चैप्टर 3, सैक्शन 11 देखिए, कालिफिकेशन, रिक्रूटमेंट का प्वाइंट मैं आपको बोल चुका हूं ।

मैडम, अब मैं 18 (2) पर आता हूं । This can be used against companies. You will constitute an inquiry against any company which has not given you electoral bonds. It is as simple as that. You are taking away every power, hats off to your vision and your foresightedness in getting electoral bonds. I do not know what it is. As per section 18(2), you can inquire or investigate anyone. That is why, I say I oppose this Bill on these issues.

My last point to the Government is that the pecuniary jurisdiction norms need to be corrected. You are saying in the Bill, 'the value of the goods or services paid'. May I request you to consider this? This is avoidable. You make it, 'on the value of claim, including the compensation claim'.

जो प्वाइंट मैंने सामने रखे हैं, उनकी बुनियाद पर मैं इस बिल की मुखालिफत करता हूं । यह कंज्यूमर के फेवर में नहीं है, बल्कि मेडिकल लॉबी को आपने कामयाब कर दिया, स्टेट्स की पॉवर्स आप छीन रहे हैं, इससे बहुत से और मसाइल पैदा होने वाले हैं ।

جناب اسدالدين اويسى (حيدرآباد): سرجھے اس بات کا تعجب ہے کہ ایک سرکار جس کے پاس اپنے خود کے 303 اراکین لوک سبھا ہیں۔ میڈیکل لابی کے آگے گھٹنے ٹیک دئے۔ آپ میڈیل لابی سے کیوں ڈر رہے ہیں؟

میڈم، آپ دیکھئے کہ جب اس ایوان میں سال 2016 میں یہ بل پاس ہوا تھا، اس میں ہیلتھ سروس کا ذکر تھا، لیکن آپ نے اس کو نکال دیا۔ آپ میڈیل لابی سے اتنا ڈر کیوں رہے ہیں؟ میڈم، اب یہ ہوگا کہ جو کوئی بھی عورت بیوہ ہو جائے گی، اپنے بچوں کی کفالت کے لئے اس کو سول کورٹ جانا پڑے گا۔ اب سول کورٹ میں وکیل کی فیس کون دے گا؟ کیا آپ وکیل کی فیس دیں گے؟ کورٹ کی فیس کون جمع کرائے گا، آپ کرائیں گے؟ یہ میڈیکل لابی کی کامیابی ہے۔

میڈم، یہ ایروپریٹ ہے کہ آپ اس کرسی پر تشریف فرما ہیں۔ 86 کے ایکٹ میں خواتین کے لئے ریزرویشن تھا، لیکن آپ نے اس کو ڈیلیٹ کر دیا۔ ساری دنیا جانتی ہے کہ کنزیومر پروٹیکشن میں سب سے آگے خواتین رہتی ہیں، لیکن آپ نے اس ریزرویشن کو نکال دیا۔ یہ عجیب و غریب ہے۔ دانوے صاحب، آپ کے رہتے ایسا ہو رہا ہے۔ یہ تو مجھے یقین نہیں ہو رہا ہے۔

میڈم، میں تیسری بات کہنا چاہتا ہوں، 1986 کی ایکٹ کے پریمبل میں یہ لکھا ہوا تھا کہ **an Act to provide a better protection** آپ نے لفظ بیٹر کو نکال دیا۔ آپ کو بیٹر سے اتنی دشمنی کیوں ہے۔ (مداخلت)۔ مجھے نہیں معلوم کہ پریمبل سے بیٹر کو کیوں نکالا گیا؟ کیا ابھی آپ اس کو خراب کر دیں گے؟ اس لئے میں کہہ رہا ہوں کہ آپ ڈائلیوٹ کر دئے ہیں۔

میڈم، اب میرا چوتھا پوائنٹ یہ ہے کہ سیکشن 107 میں یہ نہیں بتایا جاتا، ہم 1986 کا ایکٹ ریپیل کرنے جا رہے ہیں، جو کیسیس ڈسٹریکٹس، اسٹیٹ اور نیشنل کمیشن کے پاس زیرِ دوراں ہیں ان کا کیا ہوگا؟

میڈم، میرا پانچواں پوائنٹ یہ ہے کہ چیپٹر 4 کے سیکشن 38 سب سیکشن 2 میں 45 دن کا ٹائم پیریڈ ہے۔ کیا یہ مینڈیٹری ہے یا ڈسکریشنری ہے؟ کیونکہ سپریم کورٹ میں آج ایک کانسٹی ٹیوشنل بینچ اسی پوائنٹ پر ہیر کرنے جا رہی ہے کہ یہ 45 دن کا ٹائم مینڈیٹری ہے یا ڈسکریشنری ہے۔ دانوے صاحب، جب آپ ریپلٹی دیں گے تو مجھے اس بارے میں بتائیے، کیونکہ اسے کانسٹی ٹیوشنل بینچ ہیر کر رہا ہے۔

میرا چھٹا پوائنٹ ہے کہ سیکشن 51 کے سبب - سیکشن 1 میں پروویزن ہے اور سیکشن 67 میں پروویزن ہے۔ اب اگر کسی اپیلیٹ کو اپیل کرنا ہے، تو اس کو 50 فیصد

اماؤنٹ کا جو ایوارڈ ملا ہے، اسے اپیل کرنے سے پہلے جمع کرنا پڑے گا۔ یہ کیسے ہوگا؟ یہ تو غیر ضروری ہے۔ اس میں میری رائے ہے کہ یہ ہارڈشپ پیدا کرے گا۔ بہتر یہ ہے کہ آپ اس کو اسٹیٹ اور نیشنل کمیشن پر چھوڑ دیجئے، بجائے اس کو مینڈیٹری کنڈیشن بنانے کے۔ میڈم، میرا ایک اور پوائنٹ یہ ہے کہ چیپٹر 2 میں سیکشن 3 سب سیکشن 1 میں سینٹرل کاؤنسل ہے۔ دانوے صاحب آپ کتنے لوگوں کو اس کا ممبر بنائیں گے۔ آپ ہمیں بتائیے، آپ ہمیں بتا نہیں رہے ہیں، یعنی آپ کے مونڈ پر منحصر ہوگا کہ صبح اٹھ کر دانوے صاحب بولیں گے کہ ایسا نہیں ہے، بلکہ 15 بنا دوں گا۔ کیا آپ 15 بنا دیں گے؟ آپ اس میں نمبر نہیں لکھتے ہیں۔ اب چیپٹر 2، سیکشن 3، سب۔ سیکشن 2، سب سیکشن B ہے، یہ بڑا ویگ ہے۔ اس میں جن کو ممبر بنایا جائے گا، ان کا کرائی ٹیریا کیا ہوگا؟ ایسا ہو سکتا ہے کہ آپ کسی ڈفر یا تھمس اپ کو بنا دیں گے۔ ایسا ہو سکتا ہے اس لئے وہی آپ چاہتے ہیں۔

میڈم، میں چیپٹر 2، سیکشن 6، سب سیکشن B اور C، کے بارے میں کچھ کہنا چاہتا ہوں۔ آپ اسے اسٹیٹ میں بھی بنائیں گے۔ آپ وہاں کیوں بنائیں گے؟ یقیناً مہاراشٹر سمیت بہت جگہ آپ کی سرکار ہے، مگر اسٹیٹ کی تو عزت رکھئے۔ کیا آپ بنگال میں بنائیں گے، پھر اسٹیٹ کیا کرے گا، کیا اسٹیٹ بیٹھ کر تھالی بجائیے گا۔؟ چیپٹر 3، سینٹرل اتھارٹی یہ پھر سے نہیں بتاتے، یہ سپیسفائی نہیں کرتے کہ members of the Chief Commission which constitutes the Central Consumer Protection Authority, وہ کون ہوگا؟ اسے بھی آپ نہیں بتاتے ہیں۔ کوالیفیکیشن ان چیپٹر 3، سیکشن 11 دیکھئے، کوالیفیکیشن، ریکروٹمینٹ کا پوائنٹ میں آپ کو بول چکا ہوں۔

میڈم، اب میں (2) 18 پر آتا ہوں۔ This can be used against companies. You will constitute an inquiry against any company which has not given you electoral bonds. It is an simple as that. you are taking away every power, hats off to your vision and your foresightedness in getting electoral bonds. I do not know what it is. As per section 18 (2), you can inquire or investigate anyone. That is why, I say I oppose this Bill on these issues.

My last point to the Government is that the pecuniary jurisdiction norms need to be corrected. You are saying in the Bill, 'the value of the goods or services paid'. May I request you to consider this? This is avoidable. You make it, 'on the value of claim, including the compensation claim'.

جو پوائنٹ میں نے سامنے رکھے ہیں، ان کی بنیاد پر میں اس بل کی مخالفت کرتا ہوں۔ یہ کنزیومر کے حق میں نہیں ہے، بلکہ میڈیکل لابی کو آپ نے کامیاب کر دیا، اسٹیٹس کی پاورس آپ چھین رہے ہیں، اس سے بہت سے اور مسائل پیدا ہو سکتے ہیں۔ شکریہ

(ختم شد)

श्री जनार्दन मिश्र (रीवा): महोदया, आपने मुझे अवसर दिया, इसके लिए मैं आपको धन्यवाद देता हूँ। बहुत सारी बातें आ गई हैं, लेकिन जिन मुद्दों का, बिंदुओं का उल्लेख नहीं हो पाया है, मैं उनके बारे में कहना चाहूंगा। कुछ लोग कह रहे हैं कि सारे अधिकार ले लिए हैं। आपके वर्ष 1986 के एक्ट में यह प्रावधान नहीं था, लेकिन यहां जोड़ा गया है कि केन्द्रीय प्राधिकरण के निर्णय के विरुद्ध उपभोक्ता या जो भी पक्षकार हो, वह सर्वोच्च न्यायालय में जा सकता है। ये कह रहे हैं कि अधिकार एक हाथ में रहेगा। महालेखापरीक्षक सारे खर्च का, गतिविधियों का परीक्षण करेगा, जिसका खण्ड 26 में उल्लेख है।

खण्ड 106 में यह उल्लेख है कि अधिनियमों के उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो केन्द्रीय सरकार राजपत्र में प्रकाशित आदेश द्वारा ऐसे उपबंध कर सकेगी, जो उस अधिनियम के उपबंधों से असंगत न हों,

जो उस कठिनाई को दूर करने के लिए उसे आवश्यक या समीचीन प्रतीत हों। इस तरह से दो वर्ष के अंदर जो भी आवश्यकता अभी है या जो परिस्थितियां निर्मित होंगी, उन्हें भी इसमें अमेंड किया जा सकता है। इस प्रावधान के खण्ड 106 में यह लिखा हुआ है। ये तीन चीजें पूरी चर्चा के दौरान नहीं आई थीं, इसलिए इन चीजों का मैंने उल्लेख किया है।

विरोधी दल के तमाम लोगों ने कहा कि यह मोदीकरण है। यह मोदीकरण नहीं है, यह जनकरण है, जनकल्याण का करण है। हमने एक करोड़ रुपये तक जिला न्यायालय में लिमिट रखी है। ये किसानों की बात करते हैं, गरीबों की बात करते हैं। पहले एक करोड़ रुपये वाले हमारे यहां भोपाल जाते थे। जिले में 20 लाख रुपये की लिमिट थी, उसको हमने 1 करोड़ रुपये किया है।

महोदया, ये विज्ञापन की बात करते हैं। महिलाओं का विज्ञापन किस राज में किसने शुरू किया? यह उस समय शुरू हुआ, जब एक खादी की टोपी पहनने वाले नेता ने, धोती और जैकेट पहनने वाले नेता ने, अंग्रेजी टी शर्ट, स्कर्ट पहनी हुई महिला की सिगरेट को लाइटर से जलाया था। उस दिन से यह पैदा हुआ है। यह उस दिन से पैदा हुआ, जिस दिन खदर की टोपी और जैकेट उतारकर 15 अगस्त की आधी रात को ब्रिटिश कोट पहन लिया और उसमें गुलाब का फूल लगा लिया। उस दिन से अश्लीलता शुरू हुई है।

यह थमने का नाम नहीं ले रही है। यह कैसे थमेगी? आप जिस कल्चर से पैदा हुए हो, 70-72 सालों तक इस कल्चर को जन्म दिया, आप कल्चर बनाते हैं और सदन के अंदर आप कल्चर की बात करते हैं। आपके काम कैसे हैं? आप किस संस्कृति में पले हैं। रात में आप क्या करते हैं, आपने किस कल्चर को जन्म दिया है, विज्ञापनों की बात करते हो, देश को बेवकूफ बनाते हो।

अभी ओवैसी साहब बोल रहे थे कि घुटने टेक दिये। आपके कलेजे से हुक उठती है, इस एक्ट में प्रावधान किया गया है कि अगर किसी को अपील करनी है तो आधी रकम पहले उस उपभोक्ता को दें, उसके बाद उसकी अपील स्वीकार होगी। इस तरह से बात करने में लोगों की छाती फटती है। हम नहीं देंगे तो वह

गरीब मर जाएगा, गरीब के लिए प्रावाधान किया गया है, आधी रकम दो, उसके बाद अपील में जाओ ।

तमिलनाडु के साथी बता रहे थे कि पूरी एक्टिविटीज चाहे सीपीसी हो या व्यवहार प्रक्रिया संहिता हो, मैंने 22 सालों तक वकालत की है । मैंने उपभोक्ता फोरम में जाकर काम किया है । इसलिए मुझे दर्द होता है, जब लोग इस तरह से बात करते हैं । फटी लंगोटी लगाता था, जो पहले प्रोसिजर था, उससे उसको कोर्ट में न्याय नहीं मिलता था । इसकी सारी व्यवस्थाएं इसमें की गई हैं । रोड का ले लो, अस्पताल का भी ले लो, जितनी भी गतिविधियां हैं, सीपीसी खत्म कर दो, सीआरपीसी खत्म कर दो, आईपीसी खत्म कर दो, ये किसलिए कानून बने हुए हैं । देश में अपराध, सिविल और दूसरे प्रावधान के मामले में तमाम सारे कानून बने हुए हैं । आप सब कुछ उपभोक्ता फोरम के अंदर लाना चाहते हैं । ये क्यों इस तरह की बातें कर रहे हैं? देश को तोड़ने वाली भाषा का प्रयोग कर रहे हैं । जो कुछ भी है, वह आज की परिस्थितियों और आधुनिक बाजार के अनुकूल है । अगर कुछ भी जोड़ना है तो दो साल के अंदर इसमें जोड़ा जा सकेगा । इन्हीं शब्दों के साथ धन्यवाद, जय हिन्द ।

SHRIMATI ANUPRIYA PATEL (MIRZAPUR): Thank you, Madam, Chairperson. I rise to speak in support of the Consumer Protection Bill, 2019 which is going to replace the 33-year old Act of 1986. Every year on March 15 we observe the World Consumer Protection Day and even in India we observe that day as the National Consumer Protection Day and we chant the usual mantra 'Consumer is the King'. But this is not really reflected in reality. With the rise in the number of consumers' complaints and the rise of pending cases in the consumer forums, there is really a need to have a new and a more dynamic law which is in tune with the changing times and needs. With the growing popularity of online purchases, we need a new law so that we are able to protect the rights of consumers in this digital environment.

I am glad today that the hon. Minister, who is sitting right in front of me has brought this new comprehensive Bill which has all the intention of protecting consumer rights and has several important provisions like setting up of Consumer Disputes Redressal Commissions at district, State and national levels to look into the consumers' complaints, and setting up of a Central Consumer Protection Authority to promote, protect and enforce consumer rights as a class and defining the unfair and restricted trade practices. The Bill also has a provision for the establishment of Consumer Protection Councils at district, State and the national levels to render advice on consumer protection. While I understand the goodness behind all these provisions, I have certain questions related to these provisions for which I seek clarifications from the hon. Minister.

Madam, my first question relates to the Consumer Disputes Redressal Commissions, which are supposed to function as civil courts. The Bill says, it is going to have a President and other members, but what the Bill does not specify is the minimum judicial qualification which the President and other members should have.

So, what I want to understand from the hon. Minister is whether any minimum judicial qualifications are going to be prescribed by the Central Government or not. If, at all, we are not going to have judicial officers in these redressal commissions, which are going to function as civil courts, is it not violating the principle of separation of powers?

These Consumer Protection Councils are supposed to play an advisory role. They will render advice on how to protect the consumer rights better. These Consumer Protection Councils are going to be headed by the Ministers at the State and Central level and by the District

Collector at the district level. Actually, the Ministers or the District Collectors are the implementing authority. So, what I fail to understand is who exactly the Consumer Protection Council is rendering advice to. I am not able to understand this and want the hon. Minister to clarify this.

My next question relates to the recommendations of the Standing Committee which have not been adhered to. The first one is regarding incorporating a provision to terminate a contract on the grounds of the quality of the service or the goods which are delivered. I do not find this having been included in the consumer rights which have been outlined in the Bill. Secondly, a provision has not been incorporated in the Bill to the effect that any misleading advertiser is being compelled to issue a corrective advertisement.

These are the three or four small issues which I want to ask the hon. Minister. I do support this Bill, but I want the hon. Minister to clarify these points while replying to the debate in the House.

Thank you very much.

HON. CHAIRPERSON : Shri P. Raveendranath Kumar – not present.

Shri Hanuman Beniwal – not present.

... (*Interruptions*)

HON. CHAIRPERSON: Okay, Shri Raveendranath Kumar has come.

SHRI P. RAVEENDRANATH KUMAR (THENI): Madam Chairperson, I thank you for giving me this opportunity to speak on

behalf of my AIADMK party.

I appreciate our hon. Prime Minister and hon. Minister for Consumer Affairs, Food and Public Distribution for having brought this regulatory Bill with an aim to replace the Consumer Protection Act, 1986 and widen the ambit of consumer protection.

I welcome the positive features in this Bill and the statement of the hon. Minister. It is pertinent to mention that in my State of Tamil Nadu, as on 30.06.2019, there are 9,071 consumer cases pending in various district consumer disputes redressal forums and particularly in my Theni district, there are 101 cases pending as on 30.06.2019. Right from the inception of the said Consumer Protection Act, 1986, so far 1,22,373 consumer cases were filed all over the State, out of which 1,13,302 cases were disposed of as on 30.06.2019. In order to reduce the above number of prolonged pending cases as well as to curtail unwarranted litigation, a new chapter, Chapter V, has been added in this Consumer Protection Bill, 2019. This would enable settlement of disputes by a mediator upon reference by a consumer court and will reduce unnecessary litigations in future.

It is pertinent to mention here the volume of online trading which is increasing every year, but at the same time, steps should be taken by the Government to ensure the quality of products being sold through online mode since the number of substandard products in online marketing has also increased recently. There is no awareness among the public about the way to complain about it.

Madam, I want one clarification from the hon Minister. There is no awareness among the public about the way to complain against spurious products, if such products are supplied by online marketing firms.

So, I would request the hon. Minister to enlighten us what kind of actions he is going to take to create awareness among the public to file the complaints.

I need one more clarification. I wish to know as to what kind of monitoring system has been planned by the Government to prevent misleading advertisements. So, I request the Minister to inform this House about the steps taken for establishing a monitoring body on the lines of Advertising Standards Council of India to monitor and book complaints voluntarily against misleading advertisements.

One of my colleagues who is sitting on the other side has said that our Central Government, that is the Modi Government, has 'zero democracy'. This is not 'zero democracy', but a 'Hero Democracy'. It is accepted by the people of our country. People of India have shown who is zero and who is hero. In the elections everything was proved.

Keeping in view the good factors of the Bill that I have mentioned, I support the Bill. The vital need of the hour is to strengthen the rights of the consumers and to provide a mechanism for redressal of complaints effectively. So, I welcome this regulatory Bill. Thank you.

SHRI N.K. PREMACHANDRAN (KOLLAM): Madam Chairperson, thank you for giving me this chance to speak on the Consumer Protection Bill, 2019.

I rise to support the spirit of the Bill, but with certain reservations in regard to the contents of the Bill. I also want to put forth some suggestions.

The original Act of 1986 was enacted to protect the better interests of the consumers. Four institutions have also been established through that Act. They were the Consumer Dispute Redressal Commission at the district level; Consumer Dispute Redressal Commission at the State and national level; and also, as Madam has rightly said just now, Consumer Advisory Council.

After 33 years of experience regarding the impact of this Act, I think, this is the right time to review the COPRA, that is the Consumer Protection Act of 1986. So, I welcome the step taken by the hon. Minister as well as by the Government in repealing the entire Act of 1986 and coming out with a comprehensive legislation, that is the Consumer Protection Bill, 2019. Hence, I support the view and the vision of the Government in this respect.

When we are repealing and coming out with a new legislation, abundant care and caution should be taken so as to address the present situation which is prevailing in our country. The consumer markets for goods and services have drastically changed. Most of the hon. Members have already stated that there is emergence of global supply chains, and modern marketing technological tools, like on-line trading, e-commerce, e-trading, etc. have come into existence. So, we have to change the law according to the situation prevailing in our country. That means we have to change in tune with the changing market scenario or market conditions. This new comprehensive legislation has been brought in

exactly to address that and has been brought to this House for our consideration.

The market forces have put the consumers in a very vulnerable position. Many innovative marketing technologies have been introduced. These innovative technologies are being used to cheat the consumers in different ways.

Coming to the review of 1986 Act, the sole intention of COPRA was to give immediate relief to the consumers. That is why the Consumer Dispute Redressal Commissions were formed at the district, State and national levels. The Consumer Advisory Council was also formed for the same purpose.

Madam Aparajita Sarangi has just now stated that justice delayed is justice denied. Why were these Dispute Redressal Commissions constituted? It is quite unfortunate to note that most of the Commissions are not delivering service as we expected them to do.

A number of cases is being lodged in the consumer courts. It is not because of the fault of the Central Commission alone. Most of the State Governments are not giving financial support for the functioning of the Commissions in the State.

So, my suggestion to the hon. Minister is to do something so that the States can be empowered or the Commissions can be empowered by providing some financial grant from the Central Government to make the Commissions at the State level and the district level more effective so that the relief can be given and the grievances can be redressed at the earliest.

Madam, I have already stated about reviewing of the Act. The salient feature of this new Bill is the constitution of a Central Consumer Protection Authority and an alternative dispute redressal mechanism through mediation. These are the two salient features of this Bill.

Madam, I am coming to Clause 10 of the Bill and also seeking some clarifications from the hon. Minister. I think Clause 10 is the heart and soul of this Bill. According to Clause 10, a Central Consumer Protection Authority is being constituted and wide powers are being given to it. I am not reading the entire Clause. The Central Consumer Protection Authority, known as the Central Authority, is supposed to regulate matters relating to violation of rights of consumers, unfair trade practices, and false or misleading advertisements which are prejudicial to the interests of public and consumers and to promote, protect, and enforce the rights of consumers as a class. This is a general power which is being given to the Central Consumer Protection Authority. My point is that no specific power has to be given.

Regarding the constitution of the Authority, as most of the hon. Members have mentioned, I would like to say that now it has become the order of the day and it has become the usual practice that the service conditions, appointment, tenure of service – everything is being determined by the Government as per the rule prescribed by the Government from time to time. What is it? That is why in the Right to Information (Amendment) Bill, I put the same question. If you are determining the tenure, if you are determining the qualifications of the Chief Commissioner or the Central Consumer Protection Authority, then what is the Parliament for? That means it will be decided by the bureaucrats. What is the scope of the Parliament then? We do not know about the qualifications to be prescribed to become the Chief

Commissioner of the Central Consumer Protection Authority. That means you are taking away the rights of the Parliament. That means legislative supremacy of the Parliament is being taken over. So, I have a strong objection for Clauses 10 and 11.

Madam, I will just mention about one very important point. I would like to draw the attention of the hon. Minister to Clause 18(1) (c) and Clause 24 and with that point I will conclude. I just read Clause 18(2) (c). It says that the Central Consumer Protection Authority will intervene in any proceedings of the State Commission, National Commission and the District Commission in respect of any allegation of violation of consumer rights or unfair trade practices. Yes, I agree to that.

Madam, Clause 24 says that a person aggrieved by any order passed by the Central Authority under Sections 20 and 21 may file an appeal to the National Commission within a period of thirty days from the date of receipt of such order. What does it mean? The National Commission is acting as the Appellate Authority of the State and the Central Consumer Protection Authority is acting as the Central Authority and the Central Authority has the right to intervene in the proceedings of the National Commission. It is totally contradictory. How will this survive in a court of law? What kind of piece of legislation is being made? So, this has to be corrected or this has to be clarified by the hon. Minister. If I am wrong, I stand corrected. Otherwise, I am seeking a very specific clarification regarding Clause 18(2) (c) and Clause 24.

Madam, the last point I would like to raise is that stringent punishment has to be there for the misleading advertisements. The present punishment and the penal provisions are not sufficient. So,

provisions for stringent punishment have to be made as far as the misleading advertisements are concerned. With these words, I am concluding. I support the Bill.

***DR. THOL THIRUMAAVALAVAN (CHIDAMBARAM) :** Hon. Chairperson. Vanakkam. Thank you for this opportunity to speak on the Consumer Protection Bill, 2019. The Consumer Protection Act of 1986 which was in practice for so long is now being totally replaced by a new Bill. I welcome this Bill as it is aimed to protect the consumers who are being affected by e-commerce, as the provisions relating to e-commerce have been included in the Bill. This Bill in its present form is taking away the rights of the State Government. As per the 1986 Act, which was in force, the State Governments can set up Consumer Protection Councils in different places. These powers were vested with the State Governments. But the Consumer Protection Councils or Courts to be set up at the District and State Levels will be governed by the Members to be appointed directly by the Union Government. As per the 1986 Act, these Councils had members of the Judiciary and therefore functioned as a quasi-judicial body. But this new Bill will pave way for a Bureaucratic body to be run by bureaucrats and politicians. In that way, this will totally lose the identity and recognition of a quasi-judicial body. Therefore it is shocking to say that this Bill has diluted the provisions of the earlier Act. This set up should be allowed to function as a quasi-judicial body. I request the Hon. Minister to make some amendments to this Bill in this regard. We are aware of the fact that how the consumers are being affected due to unfair trade practices followed by

industrialists, businessmen, and brokers of the market, on a daily basis. It is the responsibility of the Union Government to protect the consumers from such unfair trade practices.

Although the present Bill is aimed to protect the consumers, it should never lose its identity of having the judicial powers or the quasi-judicial powers. It has raised a serious question whether this Bill will really protect the consumers and their rights?. This new Bill will create a big gap between the relations of the Union and State Governments. Therefore this Bill should have new provisions aimed at protecting the rights of the consumers, without taking away the rights of the State Governments, and providing judicial powers to the Consumer Protection Councils or Courts.

14.31 hrs

(Hon. Speaker *in the Chair*)

This Bill should have the powers to appoint District Judges, High Court judges and the Supreme Court Judges in the Consumer Protection Councils. Thank you for this opportunity.

माननीय अध्यक्ष : माननीय सदस्य, हर विषय पर बोल लेते हैं ।

...(व्यवधान)

संसदीय कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री तथा भारी उद्योग और लोक उद्यम मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री अर्जुन राम मेघवाल): आपने बीएसी में जो व्यवस्था दी है, उसे आप उसे आगे से इम्प्लिमेंट करें – रोटेशनल सिस्टम ।

माननीय अध्यक्ष : माननीय मंत्री जी ।

श्री रामविलास पासवान : अध्यक्ष महोदय, मैं सभी माननीय सदस्यों को बहुत-बहुत धन्यवाद देना चाहता हूँ । इस बिल पर पहले भी यहां दो बार बहस हो चुकी है, लेकिन आपकी अध्यक्षता में इस बार जो डिबेट हुई है और जिन माननीय

सदस्यों ने अपनी राय दी है, मैं वर्ष 1977 से इस सदन में रहा हूं, बहुत गहराई से और बहुत अध्ययन करके माननीय सदस्यों ने राय दी है ।

माननीय अध्यक्ष : अपने नए माननीय सदस्य बहुत इंटेलिजेंट आए हैं ।

श्री रामविलास पासवान : वे बहुत इंटेलिजेंट हैं । यह बिल पास भी हो जाएगा, लेकिन मैं चाहूंगा कि जिन माननीय सदस्यों ने अपनी भावना व्यक्त की है, हम उनके साथ एक बार बैठ कर चर्चा करें । जो माननीय सदस्य आना, चाहें वे आ सकते हैं । हम लोग बिल्कुल ओपन हैं । हम चाहते हैं कि यह उपभोक्ता संरक्षण विधेयक जो पास होने जा रहा है, वह अपने-आप में एक ऐतिहासिक हो । चूंकि यह 33 सालों के बाद आ रहा है । सभी माननीय सदस्यों ने अपनी बातों को कहा है और जिस तरीके से कहा है, मैंने पहले भी इस पर गंभीरता से विचार किया है । उदाहरण के लिए डॉक्टर के संबंध में है । हमारे एक साथी ने कहा कि मेडिकल, हेल्थ केयर को क्यों नहीं रखा गया है? मैं भी सोच रहा था कि हेल्थ केयर को रखना चाहिए । उन्होंने कहा कि वर्ष 1995 में सुप्रीम कोर्ट ने कहा था कि इसको रखना चाहिए ।

इससे पहले वर्ष 2018 के बिल में यह प्रावधान था, लेकिन राज्य सभा में बिल को पास नहीं किया गया । हमने विरोध करने वाले माननीय सदस्यों को बुलाया और उनसे पूछा कि आप क्यों इसका विरोध कर रहे हैं? उन्होंने कुछ बातें कहीं और हमें भी लगा कि इन बातों पर विचार करना चाहिए । उन्होंने कहा कि यदि कोई डाक्टर के यहां जाता है, तो डाक्टर आंख मूंद कर दवाई लिख देता है कि आपके सिर में दर्द है, खांसी है, तो आप यह दवाई ले लीजिए । लेकिन जिस दिन डाक्टर्स को लगा कि हमने खांसी की दवाई दी, लेकिन बीमारी कुछ और है, तो जब उनके ऊपर क्लेम आएगा, तो कोई भी डाक्टर जल्दी दवाई नहीं लिखेगा और वह कहेगा कि पहले पूरी जांच हो । जांच में इतना समय और पैसा लग जाएगा कि मरीज को बहुत परेशानी हो जाएगी ।

मैं सर्वप्रथम राजेन्द्र अग्रवाल जी, रणजीत रेड्डी जी, दुर्गा प्रसाद जी, विष्णु प्रसाद जी, वीरास्वामी जी, प्रतिमा मंडल जी, राहुल शेवले जी, चन्द्रेश्वर प्रसाद जी, रमेश चन्द्र जी, गिरीश चन्द्रा जी, सप्तगिरी उलाका जी, अजय मिश्रा जी, जयदेव

गल्ला जी, गिरीश बापट जी, सुप्रिया सुले, मसूदी जी, सारंगी जी, बसीर जी, ओवैसी जी, जनार्दन मिश्रा, अनुप्रिया पटेल जी, रविन्द्रनाथ कुमार जी, प्रेमचन्द्रन जी और तिरुमावलवन जी को धन्यवाद करता हूं कि सभी ने अपनी बातों को रखा। इन सभी की बातों में तीन-चार में प्वाइंट हैं। हमारा में मकसद सिस्टम को सरल करने का है। पहले कंज्यूमर कोर्ट नाम की कोई चीज नहीं थी, कंज्यूमर फोरम डिस्ट्रिक्ट में थी और राज्य में कंज्यूमर कमीशन और नेशनल कमीशन था, लेकिन धीरे-धीरे इन्होंने कोर्ट का रूप ले लिया। इसका जो में परपस था, वह पीछे रह गया। आप कहते हैं कि इसमें इतना समय क्यों लगता है, उसका एक कारण कोर्ट का मामला है, कोर्ट में वकील का मामला है, इसलिए हमने वकील को हटा दिया। हमने कहा कि यदि कोई व्यक्ति कम्प्लेंट देगा, वह दर्ज यदि नहीं की जाती है, तो वह 21 दिनों में आटोमैटिक दर्ज हो जाएगी। हमने कहा कि यह जरूरी नहीं है कि वकील ही पैरवी करे। आप अपने आप पैरवी कर सकते हैं। अधिकांशतः 90 परसेंट केस डिस्ट्रिक्ट में आते हैं और उसका दायरा बहुत कम 20 लाख रुपये तक था, उसे बढ़ाकर हमने एक करोड़ रुपये कर दिया और राज्य में दायरा बढ़ा कर 10 करोड़ रुपये कर दिया। 10 करोड़ रुपये से ऊपर नेशनल दायरे में ला दिया। पहले मध्यस्थता का विषय नहीं था। बहुत साथियों ने मध्यस्थता को सराहा है। कई सांसदों ने कहा कि इसमें परदर्शिता नहीं है। जब हम रूल्स बनाएंगे, तो इसे देखने का काम करेंगे। इसमें मिसलीडिंग एडवरटाइजमेंट का मामला भी है, यह बहुत बड़ा है। कई सदस्यों ने कहा है कि विज्ञापन में मिसलीडिंग क्या है? आप रोड पर जा कर देखिए। वहां लिखा रहता है कि तीन महीने में कद बढ़ाएं। सिर पर बाल नहीं हैं, तो तीन दिन में बाल आ जाएंगे, इससे ज्यादा मिसलीडिंग क्या होगा? हमने इसमें बहुत सावधानी बरती है कि जो भी एडवरटाइजमेंट देता है, वह इसके लिए रिस्पॉसिबल होगा कि आप हानिकारक विज्ञापन दे रहे हैं। प्रेस वालों को हमने छोड़ दिया है। हम तभी प्रेस वालों को पकड़ेंगे जब वह कहता कुछ है और छापता कुछ है जो कभी हुआ नहीं होगा या होना नहीं चाहिए।

तीसरा विषय सेलिब्रिटीज़ का है। सेलिब्रिटीज़ के लिए स्टैंडिंग कमेटी ने कहा था कि उनके लिए जेल का विधान होना चाहिए। हम लोगों ने इसमें से जेल

का विधान हटा दिया है। हमने कहा कि सेलिब्रिटीज़ को सजा देंगे, लेकिन हम उन्हें बैन कर देंगे या उन पर जुर्माना लग जाएगा, यही उनके लिए काफी है। हम लोगों ने कहा था कि जो आपको लिखकर दिया जाता है तो आप उतना ही पढ़ने का काम कीजिए। आपने कहा कि केस में डिले होता है। हमने राज्य सरकारों को कम से कम, पिछली बार भी मेरे पास यही मंत्रालय था, दो दर्जन बार लिखा है। कहीं पर चेयरमैन का पद खाली है, कहीं मेंबर का पद खाली है। अभी भी मैंने पर्सनल लैटर लिखा है। सरल भाषा में, अपनी तरफ से, हमने सरकारी महकमे से कहा कि हटो! हम तीन पेज का लैटर नहीं लिखेंगे, हम चार लाइन का ही लिखेंगे कि आपके यहां ये-ये पद खाली हैं, इन्हें आप भर दीजिए और अगर कोई दिक्कत है, तो हमें बताइए।

हमने 1 अगस्त को यहीं, दिल्ली में स्टेट के मिनिस्टर्स की कांफ्रेंस रखी थी लेकिन मेरे छोटे भाई और सांसद रामचन्द्र पासवान का निधन हो गया, इसीलिए हमने उसको आगे बढ़ा दिया है। हम उसके पीछे लगे हुए हैं। सीसीपीए एक बहुत ही कारगर हथकंडा है। हमने इसको एब्सोल्यूट पावर नहीं दी है, न ही इसको नैशनल कमीशन, स्टेट कमीशन या डिस्ट्रिक्ट कमीशन में अलग-अलग रखा है। इसके लिए हमने सिर्फ इतना ही किया है कि कंप्लेंट होने पर यह इमीडिएट एक्शन ले सकता है। इसमें सबसे बड़ी बात यह है कि अभी तक इंडिविजुअल केस देखा जाता था। यदि आपको कोई सामान खराब मिल गया, जैसे खराब कार मिल गई तो आपने इंडिविजुअल पर एक्शन लिया है। अब हम लोगों ने कहा कि नहीं, अब वह क्लास एक्शन लेगा। मान लीजिए एक कार है, जिसका इंजन खराब है तो उसी कार का इंजन खराब नहीं होगा, उस लॉट में जितनी कारें बनी हैं, उनका इंजन भी खराब होगा, इसलिए उसको क्लास एक्शन लेने का पूरा का पूरा अधिकार रहेगा।

इसी तरह यदि कोई आदमी खराब सामान बेचता है या खराब सेवा प्रदान करता है, जिसके बारे में यहां कई बार बात हो चुकी है, प्रेमचन्द्रन जी और लीडर ऑफ कांग्रेस पार्टी यहां बैठे हैं। पिछली बार आप सब लोगों ने अमेंडमेंट्स दिए थे और इस बार भी जो दिए हैं, उन सबको हमने बहुत गंभीरता से देखने का काम किया है। हमने पिछली बार भी बहुत डिटेल में बताने का काम किया था।

जितने एनजीओ के लोग हैं और जो मीडिया के लोग हैं, उनसे पूरी की पूरी रिपोर्ट लेकर हमने इस बिल को बनाने का काम किया है। मैं आपको विश्वास दिलाता हूँ कि इस बिल पर सेंट्रल और स्टेट गवर्नमेंट के संबंध में जो भी बातें कही हैं, उन पर जब हम रूल्स बनाएंगे - हमारा इसमें कोई पर्सनल इन्ट्रेस्ट नहीं है - जो भी आपके नैशनल इन्ट्रेस्ट, जनहित के सजेशनस होंगे, उन्हें हम रूल्स में डालने का काम करेंगे। ... (व्यवधान)

अतः मैं सभी माननीय सदस्यों से आग्रह करता हूँ, मैं आज ज्यादा नहीं बोलूंगा। आप सब लोग इस बिल को सर्वसम्मति से पास करने का काम करें। आप सबका बहुत-बहुत धन्यवाद। ... (व्यवधान)

श्री अधीर रंजन चौधरी : पासवान जी, इसमें एडल्ट्रेशन की बात की गई है। ... (व्यवधान) क्या इसमें खाद्य पदार्थ भी शामिल हैं? ... (व्यवधान)

श्री रामविलास पासवान : खाद्य के मामले के लिए एफएसएसएआई है। ... (व्यवधान) एडल्ट्रेशन ऐसी चीज़ है, जो अलग-अलग होती है। ... (व्यवधान) जैसे स्टील का जो एडल्ट्रेशन होता है, उसे स्टील डिपार्टमेंट देखता है। ... (व्यवधान) खाद्य के एडल्ट्रेशन को एफएसएसएआई देखता है। ... (व्यवधान) उन लोगों के साथ भी हमारा तालमेल रहता है। ... (व्यवधान) फूड एडल्ट्रेशन में आपको आजीवन कारावास या फांसी की भी सज़ा हो सकती है, इसलिए यह विषय अलग है। ... (व्यवधान)

श्री अधीर रंजन चौधरी : आप जो विधेयक पारित कर रहे हैं, इसके चैप्टर 7 के सैक्शन 90 और 91 में एडल्ट्रेशन के बारे में कहा गया है। ... (व्यवधान) मुझे लगता है कि यह तो हैल्थ का विषय है, आप इसे कैसे संभाल पाएंगे? ... (व्यवधान) आपने कोऑर्डिनेशन की क्या व्यवस्था की है? ... (व्यवधान) हिन्दुस्तान में सबसे ज्यादा यह कारोबार होता है। ... (व्यवधान) आप चौंक जाएंगे कि हमारे कोलकाता में फेंके हुए कुत्ते के मांस को भी एडल्ट्रेशन में चला देते हैं। ... (व्यवधान) कुछ महीनों पहले यह खबर आई थी। ... (व्यवधान) आप

देखिए कि यह भी कंज़्यूमर है, वह भी कंज़्यूमर है । ... (व्यवधान) जो इलैक्ट्रॉनिक गुड्स खरीदता है, वह भी कंज़्यूमर है । जो खाद्यान खरीदता है, वह भी कंज़्यूमर है । ... (व्यवधान) इनके बीच तालमेल कैसे होगा?

श्री रामविलास पासवान: जो हैल्थ का मामला है, जिस डिपार्टमेंट का मामला है, वही डील करेगा । हम उसमें इंटरफियर नहीं करेंगे । यह बात मैं साफ कह देता हूं । बहुत सी चीजें हैं, जिन्हें हम नहीं कह सके हैं । अभी हमारे साथी एम.आर.पी. की बात कह रहे थे । हम जानते हैं कि एम.आर.पी. की बात, आप होटल में चले जाइए, जो बोतल है, वह दस गुना ज्यादा दाम पर बिकती है । हमने उसकी डबल एम.आर.पी. के खिलाफ कार्रवाई की । लोग कोर्ट में चले गए । कोर्ट ने नहीं कह दिया । हम फिर लिख रहे हैं । एक चीज नहीं है, बहुत सारी चीजें हैं । जैसे हमारी बहन ने कहा कि चपरासी से लेकर राष्ट्रपति तक कंज़्यूमर है, बच्चे से लेकर बूढ़े तक कंज़्यूमर है । ये सारे के सारे कंज़्यूमर हैं । हम इसलिए स्ट्रिक्टली नहीं कर पा रहे हैं, क्योंकि लोग रोड पर सामान बेच रहे हैं । यदि आप स्ट्रिक्टली करेंगे तो रोड की सारी दुकानों को स्टैण्डर्ड के मुताबिक हटाना पड़ेगा । जो कंज़्यूमर है, ई-कॉमर्स के संबंध में कहा है, सारी चीजें हमारे दिमाग में हैं । आप कभी आइए तो हम आपको मंत्रालय में चाय भी पिलाएंगे और जो कुछ भी संभव होगा, उसको कर देंगे ।

DR. SHASHI THAROOR (THIRUVANANTHAPURAM): Mr. Speaker, Sir, I would like to seek three clarifications from the Minister. The basic purpose of having a Consumer Protection Act is to redress the unequal balance of power between corporations on the one hand and consumers on the other. There are three ways in which the Bill fails to do that. I want to ask the Minister whether he can remedy this somehow in the Rules or whatever.

First, many companies do write an arbitration clause into a contract. So, if a consumer purchases a product and then if he has a dispute, he

has to go to an arbitrator. An arbitration clause should not have been allowed to trump a Consumer Forum. Nothing in arbitration should be allowed to limit the power of the Consumer Forum to protect the consumer.

Second, similarly many companies write limited liability clauses. They write saying that if something goes wrong, they have a limited liability. Then the consumer is not protected because he may lose much more than the company is prepared to give him. Once again, Sir, we should have it in the law that the law takes precedence over limited liability clauses also so that the consumer is protected.

Thirdly, Sir, there is an omission which worries me. The definition of services in the Bill explicitly excludes free services. The poor people of our country very often use government hospitals for example where the service is free. But, if as a result of a hospital's negligence the poor patient dies, no compensation is given. That is because free services are excluded from the protection you have given.

These are very small changes the Minister can make to ensure that the law is interpreted in a way that protects the consumer. I have written to him on 27th February, 2018 when he first brought the Bill, to point these things out. They are unfortunately not reflected in the new Bill. But I would urge him to make sure that these protections are there at least in the Rules. Otherwise, the consumers will continue to be at the weaker end of the bargaining with the corporations. Thank you.

माननीय अध्यक्ष: मंत्री जी, आप सबका एक साथ ही जवाब दे दीजिएगा ।

श्री रामविलास पासवान: उन्होंने हैलथ केयर के संबंध में कहा था, मैंने उसका भी प्लस और माइनस पॉइंट बता दिया है । हमने रखा था, सुप्रीम कोर्ट ने 1995 में कहा था और हमारे बहुत से माननीय सदस्यों ने राज्य सभा में उस मामले को पास नहीं होने दिया था । जो डॉक्टर्स हैं, वे भी इस बात को कह रहे थे । जब हम रूल्स बनाएंगे तो उस समय हम सारी चीजों को देख लेंगे । आप पिछली बार बोले भी थे और आपने अमेंडमेंट्स भी दिए थे, वे भी मैंने पढ़े थे ।

श्री राजीव प्रताप रूडी (सारण): महोदय, मैं इसमें तीन उदाहरण देना चाहता हूं । इसमें पर्याप्त प्रोटेक्शन दिया गया है । यह मानते हुए कि हम सभी माननीय सदस्य, कुछ ऐसी सेवाएं हैं, जो सरकार से नियंत्रित होती हैं या ऐसे व्यक्तियों से होती हैं, जिनके पास मोनोपॉली है । उदाहरणस्वरूप टेलीफोन है । अगर हम दो महीने टेलीफोन का बिल पे न करें तो उसके पास अधिकार है कि वह मेरा टेलीफोन का कनेक्शन काट देगा । मैं यहां से टेलीफोन लगाता हूं और दूसरे व्यक्ति से बात करना चाहता हूं, लेकिन अभी मैंने फोन डिसकनेक्ट नहीं किया, उसने भी फोन डिसकनेक्ट नहीं किया और कॉल ड्रॉप हो गई तब मैं किसके पास जाऊं? मेरी नाराजगी अगर टेलीफोन कंपनी से होती है और मैं कहूं कि पैसा नहीं दूंगा तो वह कहेगा मैं आपका टेलीफोन कनेक्शन काट दूंगा । यह एक उदाहरण है । मैंने फोन काटा नहीं, उसने फोन काटा नहीं, कॉल ड्रॉप हुई, चार बार लगाया, लेकिन इस पीड़ा का कहां पर संवाद है?

अध्यक्ष महोदय, दूसरा यह है कि बिजली मेरा मौलिक अधिकार है । यहां पर मंत्री जी बैठे हुए हैं । मेरे घर में बिजली आ रही है, लोक सभा की कार्यवाही चल रही है, इतनी बढ़िया बातचीत चल रही है, लेकिन बिजली चली गई । मुझे बिजली विभाग पर गुस्सा आया, मैं बिजली विभाग से कहूंगा कि मैं आपको पैसा नहीं दूंगा, क्योंकि आप मेरी बिजली बार-बार काट रहे हैं । मैं यह जिस दिन तय करता हूं कि पैसा नहीं दूंगा, वह मेरे घर की बिजली काट देगा और हम उसके खिलाफ कोई कार्रवाई नहीं कर पाएंगे । लेकिन अगर वह समय पर और 24 घंटे बिजली नहीं देता है, जो मेरा अधिकार है, तो मैं कुछ नहीं कर पाता हूं । विमान

कंपनियां टिकट में लिख देती हैं कि 45 मिनट...(व्यवधान) मंत्री जी आप बैठ जाइए, यहां पर पूरी सरकार बोलने के लिए बैठी हुई है । अभी आप बैठ जाइए ।...(व्यवधान) I have not yielded. ...(*Interruptions*) Hon. Minister, I have not yielded. When it comes to your department, we will talk about it.

तीसरे, हम लोग एयरपोर्ट पर जाते हैं । टिकट के पीछे लिखा होता है कि 45 मिनट पहले आइए । हम टिकट लेकर एक घंटे पहले जाकर वहां पर बैठ जाते हैं । जहाज उड़ने में दो घंटे का विलंब हो जाता है । मेरे तीन घंटे का समय बर्बाद होता है । वहां पर मेरा क्या उपभोक्ता संरक्षण है?

अध्यक्ष महोदय, इसमें ऐसी बहुत सारी स्थितियां हैं, जिनके बारे में बिल में कहीं पर कोई चर्चा नहीं आ पा रही है । अगर हम इन सबको प्रोटेक्शन नहीं दे पाएंगे, तो जिनकी मोनोपोली है, वे उपभोक्ताओं के साथ में जिस प्रकार का बर्ताव करते हैं, यह एक बड़ा विषय है । इस विषय में आपको संज्ञान होगा । इसलिए, ऐसे विषयों पर रूल्स बनाते समय ध्यान दिया जाए, ताकि सरकार की उपलब्धियों को माना जाए ।

DR. KALANIDHI VEERASWAMY (CHENNAI NORTH): Sir, I would like to draw the attention of all the hon. Members, especially, the Congress Party. If you look into clause 62, it says:

“On the application of the complainant or of its own motion, the National Commission may, at any stage of the proceeding, in the interest of justice, transfer any complaint pending before the District Commission of one State to a District Commission of another State or before one State Commission to another State Commission.”

Sir, this is a very mischievous clause. When there is redressal for appellate to a National Commission, why should the National

Commission intervene on the States' rights to investigate on a particular matter. So, I wish that everybody would agree on this that this clause should be struck off.

DR. M.K. VISHNU PRASAD (ARANI): The hon. Minister gave a very detailed reply. He mentioned about the advertisements. He said that if there is an advertisement about gaining height, which claims to increase 2 to 3 ft. height in one month, which of course, is not true, then, the problem is not with the media. That is what he has mentioned. So, in that case, is there any proposal to have a board, like Censor Board, for these advertisements? Is there any proposal for these electronic or print media advertisements to go through some kind of a board, so that, the authenticity and the effectiveness of the product can be determined then and there, and the people will not be misled? Is the Government having any proposal to have a special board for that.

Thank you, Sir.

श्री रामविलास पासवान : हमारे पास जितने भी कंज्यूमर कोर्ट हैं,...(व्यवधान) अब हमने उनका नाम डिस्ट्रिक्ट फोरम, स्टेट फोरम और नेशनल फोरम रखा है । इसके अलावा भी आपके पास कोर्ट का रास्ता खुला हुआ है । आप सिविल कोर्ट में जा सकते हैं । यदि नेशनल कमीशन में कोई एग्रीव्ड पार्टी है, तो वह सुप्रीम कोर्ट में भी जा सकती है । लेकिन हम यह कोशिश कर रहे हैं कि न्याय पद्धति को सरल करें, उपभोक्ताओं को जल्द से जल्द राहत मिले और राहत मिल भी रही है । हम इसके लिए काम कर रहे हैं । बाकी आप जितनी डिटेल् में जाएंगे, उतने ही समय की बर्बादी होगी और उपभोक्ताओं को भी उतनी ही परेशानी होगी ।

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए और उक्त प्रयोजन के लिए उपभोक्ता विवादों के समय से और प्रभावी प्रशासन तथा परिनिर्धारण के लिए प्राधिकरणों की स्थापना करने और उससे संबद्ध या आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने वाले विधेयक पर विचार किया जाए ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

माननीय अध्यक्ष : अब सभा विधेयक पर खंडवार विचार करेगी ।

Clause 2 Definitions

माननीय अध्यक्ष : श्री कोडिकुन्निल सुरेश, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

SHRI KODIKUNNIL SURESH (MAVELIKKARA): I beg to move:

Page2, for lines 2 to 5,--

substitute ‘(1) “advertisement” means commercial messages or endorsements or pronouncements or offer of services broadcast through the means of any audio or video publicity, representation or pronouncement, made by means of light, sound, smoke, gas, print, electronic media, internet enabled media including websites and social media and includes any notice, circular, label, wrapper, invoice or any such documents that contain a commercial message or any other form as deemed fit by the competent authority;’ (1)

Page 2, line 37,--

after “deficiency”

insert “or the rendering of services is inefficient or unsatisfactory as against the promised or offered or agreed upon or declared quality”. (2)

Page 4, line 32,--

after “digital products”

insert “, conventional manufactured products or any other listed products”. (3)

Page 5, line 13,--

after “illness”

insert “, full or partial disability”. (4)

Page 5, *after* line 42,--

insert “(v) misleads the consumer by means of describing or alluding magical properties, remedies or supports any superstitious healing methodology which is in contravention to existing legal provisions;”. (5)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं श्री कोडिकुन्निल सुरेश द्वारा खंड 2 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 1 से 5 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखे गए और अस्वीकृत हुए ।

माननीय अध्यक्ष : श्री एन. के. प्रेमचन्द्रन, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

SHRI N. K. PREMACHANDRAN: I beg to move:

Page 2, line 3,--

after “gas,”

insert “gestures, art forms,”. (6)

Page 2, line 9,--

after “Central Government”

insert “or a State Government”. (7)

Page 2, line 21,--

after “a consumer”

insert “or a person duly authorized by the consumer”. (8)

Page 2, line 35,--

after “one or more defects”

insert “or any delay or deficiency in service in connection with rendering service for rectifying the default or defects”.

(9)

Page 2, line 37,--

after “any”

insert “delay or”. (10)

Page 3, line 24,--

after “commercial purpose”

insert “other than a capital investment of not more than 25 lakh rupees”. (11)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं श्री एन. के. प्रेमचन्द्रन द्वारा खंड 2 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 6 से 11 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखे गए और अस्वीकृत हुए ।

माननीय अध्यक्ष : श्रीमती प्रतिमा मण्डल, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहती हैं?

SHRIMATI PRATIMA MONDAL (JAYNAGAR): Sir, I am not moving my amendment No. 12.

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR : Sir, if the Minister agrees with me, why not accept the amendment? He has agreed with me; he can accept my amendment.

HON. SPEAKER: Are you moving your amendment or not?

DR. SHASHI THAROOR : I beg to move:

Page 7, *after* line 37,-

insert ‘*Explanation.-* For the purpose of this clause, the expression “service free of charge” shall not include services provided by the State, such as the provision of services related to public healthcare, public education, etc.’. (19)

माननीय अध्यक्ष: अब मैं डॉ. शशि थरूर द्वारा खंड 2 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 19 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखा गया और अस्वीकृत हुआ ।

माननीय अध्यक्ष: प्रश्न यह है :

“कि खंड 2 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 2 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 3 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

Clause 4**Procedure for meetings
of Central Council**

माननीय अध्यक्ष : प्रो. सौगत राय, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

PROF. SOUGATA RAY: Sir, I am not moving my amendment No. 13.
...(व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष: क्यों कोई तकलीफ है क्या बोलने में? 'डर गए हो', यह क्या है? यह सदन है। ऐसे क्यों करते हो?

...(व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 4 विधेयक का अंग बने।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ।

खंड 4 विधेयक में जोड़ दिया गया।

खंड 5 विधेयक में जोड़ दिया गया।

-

Clause 6**State Consumer****Protection Councils**

माननीय अध्यक्ष : प्रो. सौगत राय, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

PROF. SOUGATA RAY: Sir, I am not moving my amendment No. 14.

माननीय अध्यक्ष: डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR : The Minister has given his assurance that this will be in the rules. So, I am not moving my amendment No. 20.

माननीय अध्यक्ष : मंत्री जी ने तो सबके लिए कह दिया है कि आओ बैठें, बात करें, चर्चा करेंगे। अब मुझे नहीं लगता है कि इससे बड़ी बात कोई माननीय मंत्री जी कहेंगे।

प्रश्न यह है :

“कि खंड 6 विधेयक का अंग बने।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ।

खंड 6 विधेयक में जोड़ दिया गया।

खंड 7 से 9 विधेयक में जोड़ दिए गए।

-

Clause 10

**Establishment of Central Consumer
Protection Authority**

माननीय अध्यक्ष : प्रो. सौगत राय, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

PROF. SOUGATA RAY : I beg to move:

Page 11, lines 43 and 44,-

for

“such number of other Commissioners as may be prescribed” (15)

माननीय अध्यक्ष: अब मैं प्रो. सौगत राय द्वारा खंड 10 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 15 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखा गया और अस्वीकृत हुआ ।

माननीय अध्यक्ष: प्रश्न यह है :

“कि खंड 10 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 10 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 11 से 14 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

Clause 15 Investigation Wing

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR: Sir, I am not moving amendment No. 21.

माननीय अध्यक्ष: प्रश्न यह है :

“कि खंड 15 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 15 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

-

-

Clause 16

Power of District Collector

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR: Sir, I am not moving amendment No. 22.

माननीय अध्यक्ष: प्रश्न यह है :

“कि खंड 16 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 16 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 17 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

Clause 18

**Powers and functions
of Central Authority**

माननीय अध्यक्ष : प्रो. सौगत राय, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

PROF. SOUGATA RAY: I beg to move:

after “consumer rights”

insert “with regard to price, weight or quality of goods and services”. (16)

माननीय अध्यक्ष: अब मैं प्रो. सौगत राय द्वारा खंड 18 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 16 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखा गया और अस्वीकृत हुआ ।

15.00 hrs

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR : Sir, I am not moving.

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 18 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 18 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 19 से 27 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

**Clause 28 Establishment of District Consumer
Disputes Redressal Commission**

माननीय अध्यक्ष : श्रीमती प्रतिमा मंडल, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहती हैं?

SHRIMATI PRATIMA MONDAL : I beg to move:

Page 16, for line 42,-

substitute “(a) a President, who shall be a retired High Court Judge;
and”.

(17)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं श्रीमती प्रतिमा मंडल द्वारा खंड 28 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 17 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखा गया और अस्वीकृत हुआ ।

-

माननीय अध्यक्ष : प्रो. सौगत राय, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

PROF. SOUGATA RAY: I beg to move:

Page 16, *for* lines 43 and 44,-

substitute “(b) not more than ten members to be appointed by the State Government”. (18)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं प्रो. सौगत राय द्वारा खंड 28 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 18 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखा गया और अस्वीकृत हुआ ।

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR: I beg to move:

Page 16, *for* lines 41 to 44,-

substitute “(2) Each District Commission shall consist of-

(a) a person who is, or has been, or is qualified to be a District Judge, who shall be its President;

(b) two other members, one of whom shall be a woman, who shall have the following qualifications, namely:-

(i) be not less than thirty-five years of age,

(ii) possesses a bachelor’s degree from a recognised university, and

(iii) be persons of ability, integrity and standing, and have adequate knowledge and experience of at least ten years in dealing with problems relating to economics, law, commerce,

accountancy, industry, public affairs or administration.”. (24)

Page 16, *after* line 44,-

insert “Provided that any person shall be disqualified for appointment as a member, if he-

- (a) has been convicted and sentenced to imprisonment for an offence which, in the opinion of the State Government, involves moral turpitude; or
- (b) is an undischarged insolvent; or
- (c) is of unsound mind and stands so declared by a competent court; or
- (d) has been removed or dismissed from the service of the Government or a body corporate owned or controlled by the Government; or
- (e) has, in the opinion of the State Government such financial or other interest as is likely to affect prejudicially the discharge by him of his functions as a member; or
- (f) has such other disqualifications as may be prescribed.

(3) Every member of the District Commission shall hold office for a term of five years or up to the age of sixty-five years, whichever is earlier.”. (25)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं डॉ. शशि थरूर द्वारा खंड 28 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 24 और 25 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखे गए और अस्वीकृत हुए ।

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 28 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 28 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 29 से 38 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

-

Clause 39

Findings of

District Commission

माननीय अध्यक्ष : श्री एन.के. प्रेमचन्द्रन, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

SHRI N. K. PREMACHANDRAN : I beg to move:

Page 21, line 46,-

for “twenty-five per cent.”

substitute “fifty per cent.” (34)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं श्री एन.के. प्रेमचन्द्रन द्वारा खंड 39 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 34 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखा गया और अस्वीकृत हुआ ।

प्रश्न यह है :

“कि खंड 39 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 39 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 40 और 41 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

-

-

-

-

-

Clause 42

**Establishment of State Consumer
Disputes Redressal Commission**

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR : Sir, I am not moving.

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 42 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 42 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

-

Clause 43

**Qualifications, etc. of President
and Members of State Commission**

माननीय अध्यक्ष : श्री एन.के. प्रेमचन्द्रन, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

SHRI N. K. PREMACHANDRAN : Sir, since the Minister has assured that it will be discussed with us, I am not moving any further amendments.

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 43 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 43 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

-

Clause 44

**Salaries, Allowance and other terms
and conditions of service of President
and Members of State Commission**

माननीय अध्यक्ष : श्री एन.के. प्रेमचन्द्रन, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

SHRI N. K. PREMACHANDRAN : Sir, I am not moving.

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 44 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 44 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खंड 45 से 53 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

**Clause 54 Composition of National
Commission**

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR : I will move these amendments simply because the Minister has agreed with the substance of what I have said. हम मंत्री जी के समर्थन से करते हैं ।

I beg to move:

Page 25, for lines 27 to 29,—

Substitute "(a) a person who is, or has been, a Judge of the

Supreme Court, to be appointed by the Central Government, who shall be its President:

Provided that no appointment under this clause shall be made except after consultation with the Chief Justice of India.

(b) not less than four, and not more than such number of members, as may be prescribed, and one of whom shall be a woman, who shall have the following qualifications, namely:-

(i) be not less than thirty-five years of age.

(ii) possesses a bachelor's degree from a recognised university,

(iii) be persons of ability, integrity and standing, and have adequate knowledge and experience of at least ten years in dealing with problems relating to economics, law, commerce, accountancy, industry, public affairs or administration:

Provided that not more than fifty per cent of the members shall be from amongst the persons having judicial background.”. (28)

Page 25, *after* line 29,-

insert ‘Explanation. – For the purposes of this clause, the expression “persons having judicial background” shall

mean persons having knowledge and experience for at least a period of ten years as a presiding officer at the district level court or any tribunal at equivalent level:

Provided further that a person shall be disqualified for appointment, if he –

- (a) has been convicted and sentenced to imprisonment for an offence which, in the opinion of the Central Government, involves moral turpitude; or
- (b) is an undischarged insolvent; or
- (c) is of unsound mind and stands so declared by a competent court; or
- (d) has been removed or dismissed from the service of the Government or a body corporate owned or controlled by the Government; or
- (e) has, in the opinion of the Central Government, such financial or other interest as is likely to affect prejudicially the discharge by him of his functions as a member, or
- (f) has such disqualifications as may be prescribed.’. (29)

माननीय अध्यक्ष : अब मैं डॉ. शशि थरूर द्वारा खंड 54 में प्रस्तुत संशोधन संख्या 28 और 29 को सभा के समक्ष मतदान के लिए रखता हूँ ।

संशोधन मतदान के लिए रखे गए और अस्वीकृत हुए ।

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है :

“कि खंड 54 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खंड 54 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

**Clause 55 Qualifications, etc. of President and
Members of National Commission**

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR : One day if the Government would also listen to common-sense suggestions, the exercise would be more useful.

I am not moving.

माननीय अध्यक्ष : श्री एन.के. प्रेमचन्द्रन, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

SHRI N. K. PREMACHANDRAN : I am not moving.

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है:

“कि खण्ड 55 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खण्ड 55 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खण्ड 56 से 99 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

-

**Clause 100 Act not in derogation
of any other law**

माननीय अध्यक्ष : डॉ. शशि थरूर, क्या आप संशोधन प्रस्तुत करना चाहते हैं?

DR. SHASHI THAROOR: I am not moving.

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है:

“कि खण्ड 100 विधेयक का अंग बने ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

खण्ड 100 विधेयक में जोड़ दिया गया ।

खण्ड 101 से 107 विधेयक में जोड़ दिए गए ।

खंड 1, अधिनियमन सूत्र और पूरा नाम विधेयक में जोड़ दिए गए ।

श्री रामविलास पासवान : महोदय, मैं प्रस्ताव करता हूँ:

“कि विधेयक को पारित किया जाए ।”

माननीय अध्यक्ष : प्रश्न यह है:

“कि विधेयक पारित किया जाए ।”

प्रस्ताव स्वीकृत हुआ ।

श्री रामविलास पासवान : आप सभी लोगों का बहुत-बहुत धन्यवाद ।

15.08 hrs

MESSAGES FROM RAJYA SABHA

AND

BILL AS PASSED BY RAJYA SABHA*