

18.17 hrs.

Title: Discussion on the Consumer Protection (Amendment) Bill, 2002. (Bill passed)

MR. SPEAKER: Let us now take up the next Bill, the Consumer Protection (Amendment) Bill.

...(Interruptions)

अध्यक्ष महोदय : यह छोटा सा बिल है, जल्दी पास हो जाएगा।

संसदीय कार्य मंत्री तथा संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री (श्री प्रमोद महाजन) : अध्यक्ष महोदय, दिल्ली विश्वविद्यालय का केवल एक लाइन का एक विधेयक पास हुआ है जिस पर हम दो बार चर्चा कर चुके हैं।

डॉ. रघुवंश प्रसाद सिंह (वैशाली) : यह उपभोक्ता संरक्षण का बहुत महत्वपूर्ण विधेयक है। यह विधेयक उपभोक्ता के अधिकारों के बारे में लाया जा रहा है। इसलिए इसका महत्व ज्यादा हो जाता है।

MR. SPEAKER: He has been in the panel of Chairmen. He understands the difficulties of the Chair.

...(Interruptions)

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री (श्री शरद यादव) : अध्यक्ष महोदय, डॉ. रघुवंश प्रसाद जी का यह कहना बिलकुल सत्य है कि यह बहुत महत्वपूर्ण विधेयक है, मगर यह बहुत साधारण विधेयक है। इस पर राज्य सभा में काफी बहस हो चुकी है। इसलिए यदि आप चाहेंगे, तो यह निश्चितरूप से जल्दी पास हो जाएगा।

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION (SHRI V. SREENIVASA PRASAD): Sir, on behalf of Shri Sharad Yadav I beg to move :

"That the Bill further to amend the Consumer Protection Act, 1986, as passed by Rajya Sabha, be taken into consideration."

MR. SPEAKER: Motion moved:

"That the Bill further to amend the Consumer Protection Act, 1986, as passed by Rajya Sabha, be taken into consideration."

*Moved with the recommendation of the President.

SHRI E.M. SUDARSANA NATCHIAPPAN (SIVAGANGA): Respected Speaker, Sir, this amendment of the Consumer Protection Act is a far-reaching enactment bringing about 47 amendments to the Act which is already having 31 sections. This Act was originally initiated during the period of late Rajiv Gandhi for protecting the consumer and bringing the knowledge of consumerism to the ordinary people who are living in villages, cities and other places.

For the past 16 years, it has come out of a lot of problems and also a lot of interpretations by various courts and has also done a very good job of creating awareness among the consumers which enables us now to live up to the level of facing the WTO and also the business which is going to come to India on the basis of the agreements entered into in the WTO.

Then, I would also like to know at the same time whether as much thinking has gone into these amendments as to make them as modern as possible. The hon. Minister has said that it is a very simple Bill, but I feel that it is a very complicated Bill which has got many new things which can be appreciated. But at the same time, we have to find

out certain things which have to be drawn to the attention of the Government so that they are properly done at least in future. Regarding the definition of consumer itself, a new provision, that is, 'service providers' is being included. That is appreciable because the service providing is one of the services which are now coming up during the electronic age. At the same time, when the term 'manufacturer' is defined in section 2(j) in the old Act, that is, the Act which is now in force, it has given a very clear definition, which is now removed by deleting the words 'and claims the end product to be goods manufactured by himself.' This is a very good provision which should be retained in the Amendment Bill also because there are three types of manufacturers over there. One is a person who himself manufactures goods. Another type of manufacturer is one who is doing assembling. The third type of manufacturer is the one who is using the trade mark. Say for example, a car is made in the USA. They may make it like that. Ford is making Ford India, but if they bring a Ford car and tell that it is manufactured in USA, then there may arise doubts whether they have used the parts which were manufactured in USA, whether they are only doing assembly work or whether they are assembling the products which were manufactured in various countries but in the name of Ford. If these types of doubts arise, then this provision, the present amendment, is to retain the provision - as I submitted - 'and claims the end product to be goods manufactured by himself.' Then, the consumer can fight against whether there is a trade name used, whether parts are assembled but manufactured in different countries.

At this stage, I just want to draw the attention to the fact that WTO enables a lot of countries to put out all the manufactured products to be marketed in India. When different countries are bringing different parts but in the name of 'made in America', and a car is sold, how is a consumer protected? He cannot just go into new provision which is made, that is, clause 2(oo). I just read that portion which is "spurious goods and services". A new clause is brought in, but this cannot protect the interest of the consumer. Therefore, the original section which is already available should be made as fourth clause to protect the interest of the consumer.

Sir, a new provision for the creation of a District Consumer Protection Council is sought to be created in this Bill. It is worth appreciation. It is because there are a lot of district level associations that are presently trying to create an awareness amongst the consumers at their level. But creation of this type of a District Consumer Protection Council, that is sought to be created through this enactment, would be very much useful in creating awareness amongst the consumers. But at the same time I would like to draw the attention of the Government to the fact that the Constitution envisages a three-tier system - one at the Union, one at the State level and one at the District level, which is the *Zila Parishad*. But the *Zila Parishads* are completely forgotten by the bureaucrats and the law-makers. When the Government proposes to provide for a District Consumer Protection Council through this Bill, why is the District Collector being proposed to be the Chairman of this Council instead of the Chairman of the *Zila Parishad*? Sub-section 2 (a) of Section 4 of the Bill says: "The Minister in-Charge of Consumer Affairs in the Central Government will be the Chairman." Sub-section of 2 (A) of Section 7 says: "Minister in-Charge of Consumer Affairs at the State shall be the Chairman." When elected representatives are heading these Councils, as Chairman, at the State as well as at the Central level, why should an elected representative at the district level also not be the Chairman of such a Council at the district level? Therefore, this power of the District Collectors to become the Chairmen of the District Consumer Protection Councils should be taken away and instead, the Chairmen of the *Zila Parishads* should be made the Chairmen of such Councils at the district level.

Sir, I would like to refer to Section 10 of the Bill that deals with the composition of the forum. A qualification clause has been put in here. I appreciate this step. It says: 'A person who has been or is qualified to be a District Judge shall be its President.' We can take advantage of this clause and appoint, as President of this Forum, a practising lawyer who has a good knowledge about consumer activities. But many of the State Governments, in order to save money, just on payment of a consolidated amount tend to appoint retired Judges to this post. The Judges who have already retired are old people and they just want to be re-employed for three to five years till they attain the age of 65. Why should a sitting Judge not be appointed as the President of the Forum? There should be some teeth given to this enactment. The Government, through this Bill, already proposes to give the criminal jurisdiction to this Forum. The Forum is being authorised to accord punishment for a period of three years. If such is the position, then why should a sitting Judge not be appointed as President of this Forum? That would give more teeth to this enactment and an order by a sitting Judge would help ensure better compliance. A provision is sought to be made in this Bill that the order of the National Forum or the District forum would be implemented by the District Collector. Therefore, a sitting Judge should be appointed to this post so that they can have the powers to enforce the order they are passing.

Sir, I would also like to draw the attention of the Government to Section 12 (2) of this enactment which deals with court fees. This is a very dangerous thing to do. The people now are filing petitions before the National, State and District Fora. Why now is the Government proposing a stipulation for a court fee? As a result of the awakening of the people, the State Governments are even compelled to eliminate the sitting fee. These fora are meant to help the poor people, who either buy a tooth paste or a two-wheeler. How much fee are you going to charge from them? If you do not want people to just write their complaints on a plain paper and intend to formalise the complaint, then

you can propose something like that is done in case of filing a writ petition. It is because the powers of the High Court are given to the State Fora. Therefore, why do you not make it as a fixed court fee of Rs.100 or so for filing any petition before the district forum or the State forum or the national forum?

I would also like to draw your attention to the procedures. A lot of new things were included. Is it possible for the district forum to go into it and find out whether it can be admissible or not within 20 days of getting the complaints? Now, the words 'from receiving the complaints' were taken out and the words 'admissibility of the complaints' have been included. On the admissibility of the complaint, the new amendment says that it cannot be transferred afterwards. I just want to question it.

I would like to say that the district forums take the complaint without having any jurisdiction; if an admission is made, then a notice is sent to the party. The opposite party does not have any right to file a statement or to give a statement, opposing the jurisdiction because the provision says that once it is admitted, it cannot be transferred. If that is so, a person who is having a jurisdiction in a particular area is making a complaint in another area, then the opposite party will not be protected by this provision.

There is another provision which says that if a refusal is recorded on the summons or notices sent through courier service or registered post, that itself is sufficient for making *ex parte* order. This is too much. Now, there are provisions in the C.P.C. which say that even if there is a refusal, we have to find out the truth and we have to give a chance for them also. There are many such provisions in the C.P.C. You can also advertise in the newspapers so that people, especially the opposite party can get to know about it; they can come forward and file a *vakalat* or file a petition. So, this type of accepting the endorsement by the courier service or by the registered post that it was a refusal, which would give an *ex parte* order, would be too much to imagine.

I would now come to Section 25 which is now substituted with a new clause. Section 25 of the present Act says:

"25. Enforcement of orders by the Forum, the State Commission or the National Commission:- Every order made by the District Forum, the State Commission or the National Commission may be enforced by the District Forum, the State Commission or the National Commission, as the case may be, in the same manner as if it were a decree or order made by a Court in a suit pending therein and it shall be lawful for the District Forum, the State Commission or the National Commission to send, in the event of its inability to execute it, such order to the Court within the local limits of whose jurisdiction, --"

It goes on like that. That means, the order is taken as a civil court decree and it can be executed by the civil courts. Now, the whole Section is deleted and a new Section is included which gives power that is diluted, knowingly or unknowingly.

The new clause says:

"22. For Section 25 of the principal Act, the following section shall be substituted, namely:-

"25. (1) Where an interim order made under this Act, is not complied with the District Forum or the State Commission or the National Commission, as the case may be, may order the property of the person, not complying with such order to be attached."

So, the attachment-provision is given for interim orders. This Clause goes on with Subsection (2) and (3). Subsection (3) says:

"Where any amount is due from any person under an order made by a District Forum, State Commission or the National Commission, as the case may be, the person entitled to the amount may make an application to the District Forum, the State Commission or the National Commission, as the case may be, and such District Forum or the State Commission or the National Commission may issue a certificate for the said amount to the Collector of the district (by whatever name called) and the Collector shall proceed to recover the amount in the same manner as arrears of land revenue."

So, it takes away the right of a decree. It diluted the decree as an order which can be executed through the Collector, as a revenue proceedings. No doubt, if it is implemented, he will recover the amount. We may feel that it will be done quickly also. But no person in the Revenue Department is going to help the person to execute the order made by the Forum.

Therefore, there should be some choice. They can go either to the civil court or to the collector. The previous section, which is to be deleted, should be reinstated and in the same way this provision should be made.

Further, power regarding criminal jurisdiction is being given to this forum. It is quite appreciable but how are you going to implement it? A person, who is a graduate and also a retired judge, sitting on the panel is going to enforce a criminal order by which one can be imprisoned for three years. How is it going to help us, should be looked into.

There is a provision to have one woman as a member of the District Forum under section 10, of the State Forum under section 16 and of the National Forum under section 20. In the National Forum not less four members are to be nominated on the panel. If there is a provision that one of them shall be a woman, it means that three members shall be male and one female. The problem will arise if a lady judge is appointed because the provision says that another lady cannot be appointed. So, it should be made as 'not less than one' so that women are also accommodated.

New provisions are being made in this amendment Bill but at the same time there is a substantial change in a number of provisions. This has to be looked into. For example, the limit of district forum can be increased to 25 lakh and that of the state forum to one crore. This is quite appreciable. At the same time, an advocate or a lawyer should also be allowed to participate in the forum. If the complainant is not an advocate then advocate cannot file the *vakalat* for the opposite party. He may be a law graduate representing the person but the opposition party cannot get the lawyer's help simply because the complainant is not supported by the lawyer. Therefore, lawyers should be allowed so that these kinds of strong laws are properly interpreted.

The staff in district and State forums are deputed from different departments. This should not be the case. They should be drawn on lien only from the judicial service, either from lower court, High Courts or the Supreme Court, for administering the forum at various levels.

With these words, I thank you very much for making an attempt to give new force to the law. We support it but at the same time we request you to give more thought to it.

MR. SPEAKER: I must bring it to the notice of the hon. Members that the total time allotted to the Bill is one hour. Therefore, Members are requested to be as brief as possible.

डॉ. रघुवंश प्रसाद सिंह (वैशाली) : अध्यक्ष महोदय, सन् 1966 में अमरीका में कंज्यूमर्स राइट्स मूवमेंट शुरु हुआ। प्रेसीडेंट कनेडी के समय में यह राइट दिया गया और उसी समय से दुनिया भर में इसकी चर्चा हुई कि उपभोक्ताओं को अधिकार मिलें और अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाए। तब से चलते-चलते सन् 1986 में हमारे देश में कंज्यूमर्स प्रोटेक्शन एक्ट का निर्माण हुआ और वह लागू हुआ।

उस समय से महसूस किया गया कि कानून में संशोधन किया जाए। इससे पहले 2-3 बार 1991 और 1993 में संशोधन हो चुका है। इस बार संशोधन बहुत दिनों से लंबित था। स्थायी समिति में इस बिल को भेजा गया था लेकिन उनकी सभी अनुशंसाओं को सरकार ने स्वीकार नहीं किया। इसे तीन स्तर पर बनाने की बात है - जिला उपभोक्ता फोरम, राज्य में स्टेट कमीशन और नेशनल कमीशन। इसमें अब सुधार किया गया है और नेशनल रिड्रेसल फोरम को अधिक अधिकार दिए हैं। देखा गया है कि जिला और उपभोक्ता फोरम में रिटायर्ड जज नहीं मिलते हैं। वे कम रहते हैं या नहीं मिलते हैं जिससे कठिनाई होती है। बिना अध्यक्ष के फोरम कैसे काम करेगा? स्थायी समिति ने अनुशंसा की थी कि उनकी उम्र 65 वां से बढ़ा कर 70 वां कर दी जाए। पुराने आदमी के बैठने से अच्छी उपलब्धता रहेगी। कड़ा कानून रखने से लोग नहीं मिलते इसलिए कठिनाई होती है। कंज्यूमर्स राइट्स में अवेयरनेस लाने की जरूरत है। व्यापार में छलने का काम होता है। लोगों को घटिया सामान और सेवाएं मिलती हैं। कीमत में उपभोक्ताओं की लूट होती है। सभी मामलों में प्रोटेक्शन देने के लिए उपभोक्ता राइट्स और कंज्यूमर्स प्रोटेक्शन का कानून बने और उसमें संशोधन किया जाए। सरकार यह संशोधन लेकर आई है। मेरे संशोधन को सरकार मान ले नहीं तो बताए कि क्या कठिनाई है लेकिन इसमें अवेयरनेस की ज्यादा जरूरत है। आम उपभोक्ताओं को अधिकारों को संबंध में जानकारी दी जाए। इसके लिए सरकार ने कौन सी कार्रवाई की है? आम जनता सामान खरीदते समय ठग जाती है। उनके क्या अधिकार हैं उनको कैसे कानून का संरक्षण प्राप्त है इसकी पूरी जानकारी देनी चाहिए। इसके लिए हर जिले में एक एनजीओ को सरकार देखे और उसकी मदद करे। प्रत्येक गांव में यदि इसकी जानकारी, ट्रेनिंग एक व्यक्ति को दे दी जाए तो करीब हिन्दुस्तान में 6 लाख गांव हैं, उनको इसकी जानकारी हो जाएगी। इसका सरकार को टारगेट बनाना चाहिए। सरकार को कम से कम एक कंज्यूमर्स एक्टिविस्ट को ट्रेनिंग देनी चाहिए जिससे गांव के लोग जान सकें। अभी तक सरकार ने कितने लोगों को ट्रेनिंग दी है?

अभी तक मामलों के निपटारे में बहुत देरी होती है। इसके लिए जो उपाय किए गए हैं वे पर्याप्त नहीं है। स्टेट कमीशन में 1 लाख 24 हजार 48 मामले का निपादन किया गया जबकि 2 लाख 5 हजार 470 केसिज फाइल हुए। जिले में 11 लाख 64 हजार 375 केसिज का निपादन हुआ जबकि 14 लाख 8 हजार 903 फाइल हुए।

इन फिगर्स को देखने के बाद ऐसा लगता है कि बहुत समय लगता है, मामलों में देरी होती है, लोगों को इस मामले में जानकारी नहीं होती है। वे उपभोक्ता फोरम में नहीं जा पाते। इसके लिये जरूरी है कि लोगों को इसकी जानकारी दी जाये। उसके बाद लोग पैटीशन दायर करते हैं, उसका निपादन सहज तथा जल्दी होना चाहिये। हर स्टेट और जिले की फीगर्स दी गई हैं :cases filed since inception

cases disposed of since inception, cases pending, percentage of disposal कहीं 87 परसेंट है, कहीं 72 परसेंट है। सरकार को चाहिये कि जिन राज्यों के पास वित्त का संकट है, जिला फोरम के पास साधन नहीं, कर्मचारी नहीं, कागज-पत्रों की कमी रहती है। इन सब बातों के लिये केन्द्रसरकार राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग, जिला फोरम को मदद देनी चाहिये। साधन सीमित होने के कारण वे ठीक से काम नहीं कर पाते हैं। उन्हें बराबर मदद मिलनी चाहिये। इसका प्रसार और प्रचार करके आम उपभोक्ता को जानकारी देनी चाहिये जिससे वह शोण से बच सके।

श्री रतन लाल कटारिया (अम्बाला) : अध्यक्ष महोदय, मैं माननीय मंत्री जी को बधाई देना चाहता हूँ कि उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने के लिये एक अच्छा बिल यहां लेकर आये हैं। इन अमेंडमेंट्स के बारे में डिफ्रेंट वर्किंग ग्रुप्स की सलाह से लाये हैं। इस संबंध में वैरियस कंज्यूमर्स फोरम्स बने हैं, नेशनल कमीशन

18.48 hrs. (Dr. Raghuvansh Prasad Singh in the Chair)

है, स्टेट कमीशन है, उनसे भी सलाह ली गई है। स्टैंडिंग कमेटी ने जो सुझाव दिये, वे भी इस बिल में शामिल किये गये हैं। इसके पहले कई विसंगतियां देखने को मिलती थी। मृत्यु के बाद जो वारिस था, उसे कोर्ट जाने में कठिनाई हो रही थी, इस अमेंडमेंट के द्वारा किसी की मृत्यु के बाद उसके वारिस को कोर्ट में लाने का प्रावधान किया गया है। इसी तरह व्यापारी या जो सेवा प्रदान करता है, उसके अंदर इसका प्रयोजन किया गया है। यह भी बहुत सराहनीय कार्य किया गया है।

सभापति महोदय, जैसा आप जानते हैं कि हमारे देश में मैनूफैक्चरिंग या सेवा प्रदान करने वाले हमारे देश की भोली-भाली जनता के साथ खिलवाड़ करते रहे हैं और उन से मुंह मांगी रकम वसूल करते रहे हैं। इस प्रकार के कई मामले सामने आये हैं कि वस्तु पर लिखा हुये दाम से अधिक ग्राहक से वसूलते हैं। इस बात का फ़ैसला करने के लिये नेशनल कमीशन, स्टेट कमीशन और जिला फोरम बनाये गये हैं जिनमें उपभोक्ताओं को भारी राहत मिलने लगी है।

सभापति महोदय, जैसा आपने भी बताया कि देश के अंदर इन चीजों के बारे में एक ऐसा जनजागरण अभियान चलाया जाना चाहिए, जो देश की आम जनता के बीच में इस बारे में अवेयरनेस पैदा कर सके। मैं बधाई देना चाहता हूँ कि हिंदुस्तान में स्वदेशी जागरण मंच की संस्थाएं ऐसा काम कर रही हैं। विदेशों से, जैसे चाइना से धड़ाधड़ यहां घटिया माल आ रहा है, इस तरह के घटिया माल की पोल खोलने का बीड़ा स्वदेशी जागरण मंच, एन.जी.ओ. ने उठाया है। उसकी जितनी भी सराहना की जाए, कम है। आज हम देखते हैं कि बाहरी शक्तियां भारत को एक बाजार के रूप में इस्तेमाल करना चाहती हैं और अपने माल को चाहे वह किसी भी तरह का माल हो, चाहे उसमें गुणवत्ता हो या न हो, भारत के मार्केट में फेंककर यहां से पैसा खींचने की कोशिश करती है। मैं माननीय मंत्री जी से अनुरोध करना चाहता हूँ कि इस प्रकार की लूट पर अंकुश लगाया जाना चाहिए। जो बिल हमारे सामने आया है, इसमें जो प्रावधान किया गया है, मैं इसकी प्रशंसा करता हूँ।

सभापति महोदय, इसमें रिसोर्स मोबिलाइजेशन की बात कही गई है कि इसके कंजूमर फोरम के जो भी लोग पार्टी होंगे, उनसे फीस वसूली जायेगी। मैं इस पर माननीय मंत्री जी से निवेदन करना चाहता हूँ कि कुछ मामलों में इन्होंने स्टेट स्तर पर पांच लाख से 25 लाख तक का प्रावधान किया है। राष्ट्रीय स्तर पर 25 लाख से एक करोड़ रुपये तक का प्रावधान किया है। इस तरह से जो बड़े-बड़े मामले विचार के लिए आयेंगे, उनके बारे में थोड़ा सोचा जा सकता है। लेकिन जो छोटा उपभोक्ता है, जिसे टूथपेस्ट और साबुन लेना है, उसे इसमें कठिनाई आती है, कहीं ऐसा न हो जाए कि दस रुपये का टूथपेस्ट और एक हजार रुपये की कोर्ट फीस हो। इस प्रकार के जो कानून आयेंगे, उनसे जनता को राहत मिलने की बजाय कट अधिक होंगे। इसकी कोई एक फिक्स सीमा रखनी चाहिए। अगर कोई फीस का प्रावधान करने की बात है और एक बहुत बड़ी राशि इनवोल्व है तो उसके अंतर्गत थोड़ा बहुत नोमिनल किया जा सकता है। अन्यथा फीस का प्रावधान किया जाना छोटे कंजूमर्स के हित में नहीं होगा। इसमें एक और अमेंडमेंट है, जो बास-बार एडजोर्नमेंट होता है, उससे कंजूमर के हितों को भारी नुकसान होता है। जो न्याय वह प्राप्त करना चाहता है, वह उसे नहीं मिल पाता है। इसके लिए जो प्रावधान किया जाता है, उसमें या तो वकील दोनों पक्षों की ओर से हो या वकील किसी भी एक पक्ष की ओर से नहीं होगा। इस बारे में जो टाइम लिमिट फिक्स की गई है, एक निश्चित समय के अंदर यद्यपि 90 दिन की बात कही गई है। लेकिन कई बार कोई केस पेचीदा हो तो उसमें कुछ समय लग सकता है। लेकिन थोड़े समय की अवधि निश्चित करनी चाहिए, ताकि कंजूमर्स को पूरे हक मिल सकें।

सभापति महोदय, मैं इसके लिए भी बधाई देना चाहता हूँ कि क्लॉज 7(13) और 19 के अंतर्गत मैम्बर्स के लिए जूडीशियल क्वालिफिकेशन रखी गई है और व्यापारिक दृष्टि से तथा एडमिनिस्ट्रेटिव दृष्टि से जो भी इन कंजूमर फोरम के अंतर्गत काम करेगा, वह एक कम्पीटेंट व्यक्ति होना चाहिए। उसके सामने जो भी मामला विचार के लिए आये, उसके बारे में उसे ज्ञान होना चाहिए कि किस प्रकार की उससे अपेक्षा की जाती है। जजमेंट डिलीवर करते समय वह जिस मामले को देख रहा है और जिसके बारे में जजमेंट दे रहा है, वह उसके बारे में पूरा कम्पीटेंट है, उसके बारे में उसे पूरी नॉलिज है। अगर इस प्रकार के योग्य व्यक्तियों को रखने का प्रावधान किया गया है तो यह भी एक बहुत सराहनीय कार्य इस बिल के अंतर्गत किया गया है।

इसी तरह से हमारी सरकार महिलाओं के जो अधिकार हैं उनके प्रति बड़ी संवेदनशील है। पिछले र्वा को अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर और हमारे देश में भी महिला सशक्तिकरण र्वा के रूप में मनाया गया था इस बिल में संशोधन करते वक्त महिलाओं के लिए जो स्थान रखा गया है मैं उसके लिए भी मंत्री जी को बधाई देना चाहूंगा कि महिलाओं को भी काम करने का मौका मिलेगा और जो यह धारणा थी कि वह तो केवल घर का काम करने वाली हैं, न्याय-फैसले देने के लिए नहीं या एडमिनिस्ट्रेशन में बराबर की भागीदार बनने के लिए नहीं, उसमें भी उनको राहत मिलेगी और उनका स्थान भी ऊंचा होगा।

इस बिल में एक और प्रावधान की बात कही गई है कि जब जिला स्तर पर जो फोरम या काउंसिल बनेगी, उसका अध्यक्ष डी.एम. या डिस्ट्रिक्ट कलेक्टर होगा। इस बात को लेकर इस सदन में भी कई माननीय सदस्यों ने कई प्रकार की शंकाएँ जताई हैं कि डी.एम. पहले ही इतना ओवर बर्डन्ड होता है काम से और आजकल के डी.एम. को तो हर रोज़ के मेहमानों से ही फुर्सत नहीं मिलती। सारा दिन रैस्ट हाउस के चक्कर काटते रहते हैं। और भी उनके पास कई तरह के काम होते हैं कि जो ज्यूडीशियल सैक्टर हैं, उनके पास समय देने के लिए नहीं है। डैमोक्रेसी का जो तीसरा टायर है वह पंचायती राज है। पंचायती राज को सशक्त करने की दृष्टि से जो जिला परिषदें हैं, उनको कुछ अधिकार दिए गए हैं। जिला परिषदों को भी इस बारे में अधिकार दिये जा सकते हैं। मैं सराकर से अनुरोध करूंगा कि आप डिस्ट्रिक्ट कलेक्टर की संस्था को जो बीच में लाए हैं, इसका आप एक्सपैरिमेंट कर लें, परमानेंट न करें। कुछ समय के लिए डिस्ट्रिक्ट कलेक्टर के माध्यम से, इस फोरम के माध्यम से काम कराकर देखें और उसके बाद आप एनालिसिस कराकर देखें कि whether he has sufficient time to deal with such cases or not अगर आपको कोई सकारात्मक परिणाम नज़र आते हैं तो आप इस बारे में विचार कर सकते हैं अन्यथा यह जो व्यवस्था का प्रावधान किया गया है, इसके बारे में पुनर्विचार करना चाहिए।

सभापति महोदय, एक दो पॉइंट और कहना चाहूंगा। इस र्वा 1 अप्रैल से जो डब्ल्यू.टी.ओ. के प्रावधान भारत पर लागू हुए हैं, इसी तरह से जो मल्टीनेशनल कंपनीज़ हमारे देश में आई हैं, मैं मंत्री महोदय से जानना चाहूंगा कि इस बिल को बनाते समय क्या न बातों पर विचार किया गया कि जो बाहर से कंपनियां आ रही हैं या डब्ल्यू.टी.ओ. के अंतर्गत जो भी कॉन्ट्रैक्ट होंगे, उन कॉन्ट्रैक्ट्स के अंतर्गत जो माल आएगा, क्या उसकी क्वालिटी के बारे में जांच होगी, क्या उन मामलों को भी कनज्यूमर अफेयर्स में लिया जा सकता है कि मान लीजिए हमने कहीं से गेहूँ मंगाया और वह घटिया आ गया, इसी तरह से हमने फल मंगाए और वह लो क्वालिटी के आ गए तो इस प्रकार के मामलों को डील करने के लिए भी को न कोई प्रावधान बनाए जाने की आवश्यकता है।

अंत में मैं आदरणीय मंत्री महोदय को बधाई देना चाहूंगा कि वह इस प्रकार का एक बढ़िया बिल लाए हैं। काफी र्वा के बाद इस महान संसद में इस प्रकार कि बिल आया और इस बिल के माध्यम से हम देश के उन करोड़ों उपभोक्ताओं को राहत प्रदान करने में समर्थ होंगे जो विभिन्न प्रकार के कंज्यूमर समस्याओं को लेकर ग्रस्त रहते हैं।

अंत में मैं इस बिल का समर्थन करते हुए आपको धन्यवाद देता हूँ कि आपने मुझे बोलने का मौका दिया।

SHRI MOINUL HASSAN (MURSHIDABAD): Thank you, Sir. At the very outset, I would say that it is a very important piece of legislation. The Consumer Protection Act was originally enacted in 1986.

19.00 hrs.

At that time, we felt that it was an important legislation to protect the consumers of this country. There is an important traditional movement of consumer protection in the country. Actually, when this legislation was enacted on

the floor of this august House in 1986, at that time, this Act had some motto. I could say that the main aim of that legislation was to provide better protection and promotion of consumers' rights through the establishment of consumer council and quasi-judicial machinery.

Sir, in different parts of the country, there is a three-tier machinery, that is, District-level, State-level and the National-level machinery. One of the important objectives is to dispose of the litigations and complaints from the consumers and providing speedy justice. But our experience is that we have established different types of consumer protection councils. But the disposal of cases has not been fast enough. There are several bottlenecks and shortcomings which come in the implementation of the provisions of the 1986 Act. So, if we look into the performance since the inception, what is our experience? About the disposal of cases, at the district-level, the performance is to the extent of 82.86 per cent. The reports are coming still. I suppose that it is an important performance. So far as the State Commission is concerned, the performance is to the level of 60.49 per cent. So far as the National Commission is concerned, the performance is to the level of 64.25 per cent.

I have a point in this regard. So far as the performance is concerned, the performance of the District-level Commission is much better than the National-level and the State-level Commissions. I urge upon the Government to look into this aspect attentively. Otherwise, the performance will go down henceforth. Now, lakhs of cases pertaining to disputes are pending. So, we must pay attention to this area to provide genuine redressal to the consumers. I suppose that they have already told that this is one of the main objects of the Bill. If the Bill achieves that object, I would support it.

Here, I would refer to the statement made by the hon. Supreme Court. It has recently expressed concern over the working of the consumer fora and directed the Government to file affidavits whether the State-level and the District-level tribunals are equipped with adequate staff and facilities. This is one of the directions to the Government from the Supreme Court.

So, from this direction of the Supreme Court we can understand that infrastructural problem is there at the district level, State level and national level. So, I urge upon the Government to look into the matter and make it upto the mark and build proper infrastructure for the benefit of the people. Our intention is to provide justice to the consumers. We must do that and we must honour the direction of the hon. Supreme Court.

While supporting this Bill, I would like to say a few words about the loopholes in the Bill. I believe this Bill is the outcome of the consumer movement in the country. I fail to understand as to why essential services like health, education and financial sector have not been included in the Bill that has been brought before the august House. I believe that these services are very much essential in the present socio-economic scenario of the country. In the case of daily wage workers who are working to earn their livelihood, they cannot be included in the commercial purposes because they should be free to take help from others. I think, this issue should be addressed to by the Minister. Then, as far as the Railway Claim Tribunal is concerned, the aggrieved consumer will have to go to the State Capital concerned to make the claim. It is very expensive and inconvenient. I would request the hon. Minister to kindly look into this issue and address it for the benefit of the people.

I would like to say a few words about amending Section 12 (2) of the original Act which deals with fee. I firmly believe that it is against the original objective of the Act. What was the intention of the original Act? It says:

"To provide simple, speedy and inexpensive redressal of the consumer grievance. "

But according to the rule made under the Act, it is very much expensive now. I firmly believe that if the Government does not change this rule, the poor people will be prevented from filing complaints even in genuine cases. This provision adversely affects small manufacturers, traders and service providers. So, I vehemently oppose the amendment proposed to Section 12(2) of the Act by which fee is proposed to be enhanced.

So far as the Consumer Coordination Council is concerned, in 1995 there was a Committee headed by Shri Narendra Nath De. Incidentally, he is now the Cooperative Minister of West Bengal. That Committee made a suggestion. I would like to quote a few words from the Report of that Committee for improving the situation and kind consideration of the Minister. It says:

"Settlement of cases with value upto Rs. 5,000 with no adjournment appeal and with the presence of advocates for the benefit of small complaints made by the aggrieved consumer."

Sir, I would like to point out that there is a three tier system provided for redressal of complaints of consumers in the Bill, namely at the district level, State level and national level.

Who will lead? At the national level the concerned Minister will lead; at the State level the concerned Minister will lead. But so far as the district level is concerned, it is stated that the District Collector will lead. I am of the view and firmly believe that it is not the intention of the Government. It should be that the Chairman of the *Zila Parishad* should lead at the district level because everywhere there is an elected *Zila Parishad*.

Lastly, there is a campaign in the media that the Consumer Protection Act is nothing but a paper tiger and everybody is talking like that. So, I want a categorical assurance from the hon. Minister that it will not be a paper tiger but it will be for the consumer, for the common people of this country.

With these words, I conclude Sir.

श्री गिरधारी लाल भार्गव (जयपुर) : सभापति जी, आपका बहुत-बहुत धन्यवाद कि आपने मुझे बोलने का मौका दिया। यह बहुत छोटा बिल है। इसमें कोई दो राय नहीं हैं कि जिला परिषद बनी हैं, राज्य आयोग बना है और राष्ट्रीय आयोग बना है। इन तीनों के बारे में इस बिल में विवेचन किया गया है। जिला परिषद का मालिक कलेक्टर होगा। कुछ अन्य सदस्य भी होंगे। इसकी बैठक वार में कम से कम दो बार करनी अनिवार्य की गई है, स्थान अलग-अलग हो सकते हैं। इसमें प्रावधान किया गया है कि दो अन्य सदस्य होंगे, जिसमें एक महिला सदस्य का होना भी अनिवार्य है। उसकी आयु भी तय की गई है कि वह 35 वर्ष से ऊपर की होगी और किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से कम से कम स्नातक डिग्री प्राप्त होगी। अन्य व्यक्ति को भी नियुक्त किया जाएगा। उसकी अयोग्यता के बारे में विवेचन किया है कि अगर वह व्यक्ति दिवालिया हो जाए, विकृत हो जाए या सरकार के खिलाफ काम करने में संलग्न हो जाए, तो उसकी यह अयोग्यता मानी जाएगी। जो जिला परिषद का मालिक होगा, उसका कार्यकाल पांच वर्ष का होगा। उसमें जो नियुक्त सदस्य होंगे, वे 65 वर्ष तक अपना काम कर सकेंगे। राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग में अलग-अलग इसके बारे में दिया है। यह भी कहा गया है कि वे दोबारा भी चुने जा सकते हैं और वे चाहें तो अपना त्यागपत्र भी दे सकते हैं। यह जिला परिषद के बारे में विवेचन किया है।

जब कोई व्यक्ति मुकदमा दायर करेगा, उसमें फीस के बारे में अलग-अलग राय सदस्यों ने दी है। मैं समझता हूँ मंत्री जी जवाब देते समय इसको बताने का प्रयास करेंगे कि कितनी फीस होगी। (व्यवधान)

अगर मुकदमा को अस्वीकार करेगा तो उसको मौका दिया जाएगा कि किस कारण से अस्वीकार किया गया है। इसके लिए 20 से 30 दिनों की अवधि निर्धारित की गई है कि इस दौरान वह निर्णय करेगा। तीन माह की अवधि में फैसला हो जाएगा। यदि कोई मुकदमा कम्प्लीकेटेड है तो पांच महीने का अधिक से अधिक समय दिया गया है। मेरा निवेदन यह है कि इन सारी बातों के अलावा अगर उसी मृत्यु हो जाए तो क्या होगा। इसके अलावा अगर वह अपील करना चाहे, जिसने मुकदमा दायर किया है, वह राशि का 50 प्रतिशत जमा कराएगा।

या 25000 रुपया जो कुछ भी रकम कम होगी, वह जमा करेगा। इस प्रकार से जिला परिषद के बारे में जो गठन किया गया है, उस संबंध में माननीय मंत्री जी ने व्यवस्था की है। दूसरी व्यवस्था राज्य आयोग के बारे में

में कहा गया है कि उसमें भी यही क्वालिफिकेशन होगी और उसमें भी एक महिला का होना अनिवार्य है। उस महिला की योग्यता की बात कही गई है। अयोग्यता के बारे में भी बात कही गई है। राज्य आयोग का जो गठन होगा, राज्य आयोग का अध्यक्ष राज्य सरकार द्वारा चुना जाएगा जो राज्य के विधि विभाग का भी सचिव होगा और राज्य के उपभोक्ता कार्य से संबंधित विभाग का भारवाहक भी वही होगा। राज्य आयोग के बारे में इस प्रकार की व्यवस्था की गई है और इसकी अवधि पांच वर्ष की होगी और 67 वर्ष तक जो व्यक्ति होंगे, वे इसके मैम्बर्स होंगे, वे सारा काम कर सकेंगे। उनकी योग्यता यदि अच्छी होगी तो वे पुनः चुने जा सकेंगे। इसमें जो मुकदमे दायर होंगे, वे बीस लाख से अधिक के होंगे और एक करोड़ से ज्यादा नहीं होने चाहिए। वे मुकदमे इस राज्य आयोग में दाखिल किये जा सकेंगे। यह व्यवस्था की है कि अब राज्य के भीतर वह काम करेगा या राज्य के बाहर काम करेगा, यह इसकी मर्जी पर है। इसमें अपील नहीं हो सकती है और अपील करना चाहेगा तो रकम का पचास प्रतिशत या 35000 रुपया जमा कराने की व्यवस्था करेगा। यह बात राज्य आयोग के बारे में इसमें कही गई है। योग्यता और अयोग्यता के बारे में निवेदन किया गया है।

इसी प्रकार से इसके ऊपर राष्ट्रीय आयोग होगा और उस व्यक्ति का गठन किस प्रकार से होगा। इसमें ऐसा व्यक्ति होगा जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश होगा या जिसका भारत के मुख्य न्यायाधीश द्वारा नाम दिया गया है या भारत के विधि विभाग में काम करने वाला व्यक्ति राष्ट्रीय आयोग का सदस्य होगा। इस संबंध में पांच वर्ष तक काम कर सकेगा और यहां 70 वर्ष तक राष्ट्रीय आयोग में काम कर सकेगा। इनके लिए पांच-पांच वर्ष तक कॉमन किया गया है और अलग-अलग आयु दी गई है। अंत में माननीय मंत्री जी ने यह व्यवस्था की है कि राष्ट्रीय आयोग निर्णय करेगा कि अब कहां से पैसा वसूल करके वह पैसा वसूल कर सकेगा। उसकी सम्पत्ति भी होगी, उसकी कुड़की करके वसूल कर सकता है। यह साधारण व्यक्ति नहीं होगा, प्रथम वर्ग के न्यायिक मैजिस्ट्रेट की पॉवर्स उसको होंगी। इस प्रकार से नोटिस का तरीका भी दिया है। विधि मंत्री जी ने कहा है कि चाहे वह रजिस्टर्ड हो या फैंक्स के द्वारा हो या और किसी प्रकार से हो, उसे नोटिस मान लिया जाएगा। इस प्रकार की व्यवस्था की है। मैं समझता हूँ कि यह बिल वास्तव में एक अच्छा बिल है। तीनों स्टेट्स के बारे में है, तीनों की आयु के बारे में है कि कौन किस प्रकार का व्यक्ति होगा, किस प्रकार की कितनी सम्पत्ति का कौन-कौन आयोग निर्णय करेगा। यह बिल ठीक प्रकार से दोनों मिलकर लाए हैं, मैं इसका समर्थन करता हूँ। मुझे उम्मीद है कि यह सदन इस बिल को पास करेगा, ऐसी मेरी इच्छा है। इसी के साथ आपने मुझे समय दिया, मैं आपको धन्यवाद करता हूँ।

SHRI A. BRAHMANAIAH (MACHILIPATNAM): Hon. Chairman, Sir, I thank you for the opportunity given to me. I rise to support this Bill and all the amendments introduced by our hon. Minister.

The enactment of the Consumer Protection Act, 1986 was an important milestone in the history of consumer movement in the country. Under this Act, consumer disputes redressal agencies are going to be set up throughout the country with the district forum at the district level, State Commission at the State level and National Commission at the national level to provide simple, inexpensive and speedy justice to the consumers against defective goods, deficient services and unfair trade practices.

Although the consumer redressal agencies have to a commendable extent served the purpose, the disposal of cases has not been fast enough. Several bottlenecks and shortcomings have also come to light in the implementation of the various provisions of the Act.

The main objectives of this amendment are quick disposal of consumer complaints by redressal agencies; effective implementation of their orders; widening the scope of some of the provisions of the Act; and to remove various lacunae in the Act and to streamline the procedures.

The following are some of the amendment proposals in the Consumer Protection (Amendment) Bill, 2002. In order to bring in quick disposal of complaints, a provision has been made for creation of benches of the National Commission and the State Commissions, holding of Circuit Courts, a time frame has been prescribed for admission of complaints, issuance of notices and disposal of complaints. Another provision is that ordinarily there could be no adjournment. The Bill also has an enabling provision for serving of notices by courier, fax, etc. The monetary limit of cases to be disposed by Consumer Courts at different levels have been substantially revised. For the district forum it is from Rs.5 lakh to Rs.20 lakh; for the State Commission, it is from Rs.20 lakh to Rs.1 crore and for the National Commission, it is from Rs.20 lakh to Rs.1 crore.

Services and utilities for commercial purposes have already been excluded from the purview of consumer goods. Commercial organisations would not be able to approach Consumer Courts. Consumer Courts will, therefore, concentrate on providing relief to individual consumers.

In order to improve the efficiency of Consumer Courts a minimum qualification has been prescribed for members. They must be graduates with a minimum of 35 years of age and ten years of experience in the relevant field. Disqualifications have also been prescribed like conviction for offences involving moral turpitude, insolvency, etc. Provision for re-appointment of Presidents and Members of the forums and commissions has also been made.

For widening the scope of the Act to ensure the sale of superior goods and provision of quality services, the concept of unfair trade practices and unsafe goods has been widened and extended to services. Now, complaints can also be made against a service providers indulging in unfair and restrictive trade practices.

The fourth one is strengthening of Consumer Courts in order to implement the order of the court. Consumer Courts to have powers of First Class Judicial Magistrate to punish those not obeying order of the court. This will remove any scope for challenging the constitutional validity of power of consumer courts to impose penalty of imprisonment.

Compensation amount ordered by the court can be recovered through certificate case as arrears of land revenue. This is one of the major amendments.

Consumer courts can issue interim orders (complainant can get immediate relief in deserving cases).

Finally, I talk about streamlining procedure. Legal heir can be substituted if complainant or Opposite Party dies.

Regarding the minimum amount to be deposited before appeal by the consumer in order to strengthen the consumer movement, it is proposed to establish a Consumer Protection Council at district level and also make it as necessary requirement for the Government to establish District, State, Central level Councils. Besides, it is also proposed to enable nomination of up to ten official or non-official members to the State Councils by the Central Government.

Sir, before I conclude, I would like to touch upon the consumer awareness. Even today in remote villages, consumers of various sections are not aware of the rights they have through Consumer Forums. So, wide publicity should be given through media, through advertisements and some other voluntary organisations so that the poor people, who are living in remote villages, can get their rights and their rights can be protected through Consumer Forums.

Sir, with these few words, I conclude.

SHRI K. FRANCIS GEORGE (IDUKKI): Sir, the Consumer Protection (Amendment) Bill, 2001 is a welcome step.

Sir, we are living in an age of consumerism. The privatisation and the globalisation policies have been brought in by the Government saying that in such an environment, the consumer will be the king. The consumer will have various choices and various opportunities wherein the consumer will get the maximum benefit. But even after the advent of these policies, we see today that the consumer is being duped, cheated and being exploited in many cases.

Sir, a particular case in point is the Housing Finance Companies wherein the interests that are being charged by

these companies are really exorbitant, where the consumer is actually being taken for a ride because in other kinds of loans, the consumer has the benefit of diminishing rate of interest. In this particular loan, where the housing finance loans for which millions of people are applying every day, especially the employees in various categories, a flat rate is being charged and a clause has been inserted wherein they are not able to appeal against this to any of these consumer forums. I would like to know whether the Government is prepared to bring in these particular companies within the ambit of this particular law. We also know that a lot of cases are pending in various consumer courts. A number of hon. Members have pointed out about the need to have a real awareness programme to educate the masses about the rights of the consumer.

I would not say that consumers are, in a way, being cheated, but through mass advertising that is being done through the visual media, consumers, many times, are being taken for a ride and they find that there is really no other option. So, we must make these consumer protection forums really capable of meeting the demands of the time. We have a three-tier system now – the National level, the State level and the district level. As many of our Hon. Members have pointed out, the National level and the State level forums are being headed by elected representatives, but at the district level, an official, the District Collector, has been designated as the Chairman. I would appeal to the Minister to think about this. Almost all the Members have pointed out that when we have the *Panchayati Raj* system, which is very forceful in our country, why can we not have the Distt. *Panchayat* President to head the district forum.

Also, very strange kind of a provision has been brought in wherein the age of the State level Chairman and the National level Chairman has been fixed at 67 and 70 years respectively. When we have the retirement age of 60 years at all levels, will the people in the age bracket of 67 to 70 years heading very important forum like this, be able to do justice to the very heavy workload that they will have to handle? I hope, the Government will think about it.

There is also a provision in this Bill saying that the National Council can function, as a circuit court, to deal with cases in various parts of the country. Will the National Council at the highest level, be able to do justice to all the cases that come to it from various parts of the country? So, will the Government consider setting up at least four Regional Courts or empowering the National Council to set up four Regional Courts to function as circuit courts to deal with various cases that come to it from various parts of the country?

Also, when the Cabinet has decided to abolish the Central Administrative Tribunals and the State Administrative Tribunals, why, in this particular Bill, the Government is again thinking of bringing in retired judges when it is found that the retired people heading and manning those Administrative Tribunals were not effective? So, these points have to be taken into account before passing this very important Bill.

I would, therefore, request the hon. Minister to consider these points before the House passes this Bill.

श्री मोहन रावले (मुम्बई दक्षिण मध्य) : सभापति महोदय, कंज्यूमर अवेयरनेस लाने का अगर किसी को योगदान मिलता है तो वह जॉर्ज कैनेडी को मिलता है। 15 मार्च 1962 को अमेरिकन कांग्रेस में उन्होंने इसकी आवश्यकता के बारे में बताया था। इस कारण 15 मार्च उपभोक्ता दिवस के तौर पर मनाया जाता है।

हमने औद्योगिक अधिनियम 1950, खाद्य अपमिश्रण निवारण अधिनियम 1954, आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955, मापक अधिनियम 1977, चोर बाजार निवारण आवश्यक वस्तु अधिनियम 1980, माप- मानक अधिनियम 1985 बनाया। इतने कानून बनाने के बाद भी उपभोक्ताओं को न्याय नहीं मिला। कानून प्रैक्टिकल होने चाहिए।

मैं इस बिल का समर्थन करता हूँ। नाप-तोल में कम से कम दो हजार करोड़ रुपए का घपला हुआ है।

अभी मेरे पास महाराष्ट्र के आंकड़े हैं जिसमें बताया गया है कि Cases filed since the inception of the State Commission are 22045 लेकिन 12172 का डिस्पोजल किया गया। इतने कम क्यों हुये? प्रैक्टिकली होनी चाहिये था। मैं इस के बारे में कुछ सुझाव दे रहा हूँ। तमाम जगह कंज्यूमर्स की शिकायतें सुनने के लिये टेलीफोन नं. और अधिकारियों के नाम होने चाहिये। लोगो में अवेयरनेस होनी चाहिये। मंत्रालय की तरफ से इसके लिये कोशिश की जानी चाहिये। उपभोक्ता कानून के तहत सख्त कार्यवाही होनी चाहिये। एक टाइम बाऊंड प्रोग्राम होना चाहिये कि कितने समय में डिस्पोजल होना चाहिये। इसके लिये एक मानिट्रिंग एजेंसी होनी चाहिये। इसमें एक कारण यह बताया गया है

"Measures taken in the strengthening of the consumers' forum : The Department of Company Affairs is taking measures to strengthen the consumer courts to remove the deficiencies and to improve their functioning. Inadequacy of proper infrastructure is one of the main reasons for increasing pendency in these courts."

उसमें आपने पैसा दिया

"For the consumer courts, during 1995-97, under the Scheme, each State Commission was to be given Rs. 50 lakh and each District forum Rs. 10 lakh. The Department has already implemented the scheme

by releasing Rs. 61.80 crore during the period 1995-99."

मेरी मंत्री जी से प्रार्थना है कि आपकी तरफ से पैसे की सुविधा होनी चाहिये। यदि इसकी मानिट्रिंग ठीक होगी, तभी उपभोक्ताओं को फायदा होगा। यह देखा गया है कि केवल 2000 केसेज में से तीन केसेज दर्ज हुये हैं। इसलिये मेरा निवेदन है कि अवेयरनेस होनी चाहिये ताकि कंज्यूमर्स को फायदा मिल सके।

श्री रामदास आठवले (पंढरपुर) : सभापति जी, माननीय मंत्री श्री शरद यादव और उनके राज्य मंत्र श्री श्रीनिवास उपभोक्ता संरक्षण(संशोधन) विधेयक लेकर आये हैं, मैं इस बिल का समर्थन करने के लिये खड़ा हुआ हूँ।

सभापति महोदय, व्यापार बढ़ाना चाहिये, व्यापारियों को संरक्षण मिलना चाहिये व्यापारियों को अपना धंधा ईमानदारी से करना चाहिये। गरीबों को फंसाकर अपना धंधा करना ठीक नहीं। काला धंधा करने से कोई फायदा नहीं। वे काले धंधे से बहुत कम समय में धनवान बनना चाहते हैं लेकिन पैसा ईमानदारी से कमाना चाहिये। लोग इस तरह का काम करते हैं, उन्हें शिक्षा देने के लिये आपने जो कलक्टर की अध्यक्षता में जिला फोरम संरक्षण परिषद का गठन किया है, उसके लिये साल में दो बार मीटिंग होनी चाहिये।

इसमें मेरा सुझाव है कि इसका नाम जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद होना चाहिए। इसमें नीचे दिया है कि इसका नाम जिला परिषद होना चाहिए। जिला परिषद तो जिला पंचायत भी होती है। हमारे यहां मराठी में जिले में जो परिषद होती है, उसे जिला परिषद कहते हैं। इसलिए इसका नाम जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद होना चाहिए। इसमें आपने यह अच्छा सुझाव दिया है कि इसके दो महत्वपूर्ण मैम्बर्स की आयु 35 वां होनी चाहिए। इसके साथ-साथ उन्हें अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखा कर्म, उद्योग, लोक कार्य-कलाप तथा प्रशासन की जानकारी होनी चाहिए, यानी ये उसकी क्वालिफिकेशंस होनी चाहिए। उसे इन चीजों की जानकारी होनी चाहिए तथा उसे दस वां का अनुभव होना चाहिए। 35 वां की आयु में इतना अनुभव हर एक मैम्बर को नहीं होगा। इसलिए उसमें पांच वां के अनुभव में सुधार करने की आवश्यकता है। आपने इसमें एक महिला मैम्बर के लिए भी कहा है। यह बहुत अच्छा है। लेकिन मेरा सुझाव है कि इसमें शेड्यूल्ड कास्ट और शेड्यूल्ड ट्राइब्स का भी मैम्बर होना चाहिए। इसमें दो के स्थान पर तीन मैम्बर करने की आवश्यकता है। इसलिए इसमें एक मैम्बर एस.सी., एस.टी. का लेना चाहिए।

सभापति महोदय, हमारा निवेदन है कि उपभोक्ताओं का प्रोटेक्शन करने की बात चल रही है। लेकिन उसमें खाली कानून लाने से परिवर्तन नहीं होता है। इसके लिए लोगों में जागृति लाने और परिवर्तन लाने की आवश्यकता है। लोगों में परिवर्तन लाने के साथ-साथ जो व्यापारी लोग गलत काम करते हैं, ऐसे लोगों में कानून की शिक्षा से कोई परिवर्तन नहीं होता है। एक आदमी को शिक्षा मिलती है और लाखों लोग ऐसा गलत काम करते रहते हैं। इसलिए उनमें परिवर्तन करने की आवश्यकता है। उन्हें नेशनल इंटीग्रेशन के साथ जोड़ने की आवश्यकता है। मैं भारत का नागरिक हूँ और अगर मुझे अपने देश की प्रतिष्ठा बढ़ानी है तो मुझे गरीबी को हटाने का काम करना चाहिए, गरीबों को फंसाने का काम नहीं करना चाहिए। दूसरा छोटा रहे और केवल मैं बड़ा बन जाऊँ, यह ठीक नहीं है। व्यापारी लोग गरीबों का खून चूसकर एक-दो साल में इतना पैसा कमा लेते हैं। इसलिए व्यापारियों को ऐसी शिक्षा देने की आवश्यकता है, ताकि वे फिर से ऐसा गलत काम न करें। उन्होंने पैसा कमाना चाहिए, चार पैसे कमाना हर आदमी की आदत होती है। लेकिन अच्छे मार्ग से आप पैसा कमाओ, वजन या माप को कम करके मत कमाओ। यदि ये एक किलो तेल देते हैं तो उसका असली वजन 800 ग्राम होता है। देहात के लोगों को समझ में नहीं आता है, वे एक हजार ग्राम का पैसा देते हैं, लेकिन उसकी माप 800 ग्राम होती है। ऐसे बहुत से केसेज हैं। आपने पांच हजार केसेज बताये हैं, जो आपके रिकार्ड में हैं। लेकिन लाखों ऐसे केसेज हैं जो रिकार्ड पर नहीं आते हैं। क्योंकि लोगों के पास इतना समय नहीं होता है। लोगों ने अपनी रोजी-रोटी कमाना होती है। शरद यादव जी आप कानून ला रहे हैं। मेरा निवेदन है कि कानून लाने से परिवर्तन नहीं होता, आपको स्ट्रिक्ट एक्शन लेने की आवश्यकता है। शायद आपको यह पोर्टफोलियो इसलिए दिया गया है कि आप स्ट्रांग काम करेंगे। शांता कुमार जी यह काम संभालते थे। वह भी ठीक काम कर रहे थे। मगर अटल जी को लगा कि आप भी इसे संभाल सकते हैं। इसीलिए उन्होंने यह पोर्टफोलियो आपको दे दिया। जब तक शांता कुमार जी थे, यह बिल नहीं आया, मगर आप इस बिल को लाये हैं, इसलिए हम इस बिल को सपोर्ट करते हैं। हम इसलिए भी सपोर्ट करते हैं चूंकि आप हमारे दोस्त हैं और अगर अपने दोस्त के बिल को हम सपोर्ट नहीं करेंगे तो हमारे एम.पी. बनने का कोई अर्थ नहीं है। इसलिए हम इसे सपोर्ट करते हैं। लेकिन इसमें अच्छे से अच्छे प्रावधान करने की आवश्यकता है।

शरद यादव जी, श्रीनिवास प्रसाद जी, शांता कुमार जी ध्यान से सुनिये -

लोगों को मिल रहा है नकली और महंगा माल, ऐसे व्यापारियों पर बिछाना होगा आपको बहुत बढ़िया जाल। अगर आप सस्ता नहीं करोगे माल तो आने वाले चुनाव में हम आपके खिलाफ चलेंगे बहुत बड़ी चाल। आपको महंगाई कम करने के बारे में भी विचार करने की आवश्यकता है।

अंत में मैं इस बिल का समर्थन करता हूँ और आशा करता हूँ कि मंत्री जी इसमें और भी संशोधन लाने का प्रयास करेंगे।

श्री हरीभाऊ शंकर महाले (मालेगांव) : सभापति महोदय, आपने मुझे इस बिल पर बोलने का मौका दिया, इसके लिए मैं आपका बहुत-बहुत आभारी हूँ।

मैं इस बिल का समर्थन तो करता हूँ लेकिन सम्माननीय शरद यादव जी को एक बात याद दिलाना चाहता हूँ। मोरारजी भाई की सरकार थी 1973 से 1977 तक तो उन्होंने राशन कार्ड वगैरह सब खत्म कर दिया था। फिर भी उस वक्त किसी को शिकायत नहीं हुई कि अनाज की कमी है या मिट्टी के तेल की कमी है। आज सब कहते हैं कि चोर व्यापारी है या खराब व्यापारी है। उस वक्त सब संत हो गए थे, लेकिन मोरारजी भा ने सारी जनता का सहयोग लिया। उस वक्त इस देश की आबादी 90 करोड़ थी। डेढ़ करोड़ राशन कार्ड लेने वाले थे। एक घर में 15 आदमी तक थे। एक राशन कार्ड निकालने में 100 रुपये लगते थे तो 15 करोड़ रुपये उस वक्त मोरारजी भाई ने जनता का पैसा बचाया। किसी राम की जरूरत नहीं, किसी और की जरूरत नहीं। एक किनडी साहब आए थे। आप इसके साक्षी हैं। उस वक्त उन्होंने कहा कि अमेरिका से हम अनाज कभी नहीं लाएंगे और वे कभी नहीं लाए। जब कारगिल युद्ध चल रहा था तो हमने पाकिस्तान से चीनी मंगाई। यहां का जो किसान है, उसको तो आपने खत्म कर दिया। उपभोक्ता के बारे में सोचना तो जरूर है लेकिन यह देश किसानों का देश है इसलिए किसानों का भी संरक्षण करना जरूरी है। अभी भी हमारे पास इतना अनाज पड़ा है पर एक्सपोर्ट करने के लिए आपने 450 रुपये प्रति क्विंटल का भाव रखा है और यहां के लोग लाइसेंस लेते हैं तो उसको 750 रुपये क्विंटल पर बेचते हैं। यह उपभोक्ता का संरक्षण करना है या उनको मारना है? इस पर गंभीरता से विचार करना चाहिए। यह बिल तो बहुत अच्छा है। मोरारजी भाई होना क्या आसान है? सब पंथ प्रधान वैसे नहीं हो सकते। उनके जैसा न पहले कोई हुआ और न आगे कोई होगा। अपने संरक्षण के लिए आप यह बिल अच्छा लाए हैं। कई सदस्यों ने सुझाव दिया, रावले जी ने और आठवले जी ने सुझाव दिये, उनका मैं समर्थन करता हूँ और उपभोक्ता का समर्थन करना जरूरी है। मैं फिर दोबारा कहता हूँ कि यह सब खर्चीले काम हैं कि यह कमेटी बनाओ वह कमेटी बनाओ, यह न्यायाधीश बैठाओ, वह न्यायाधीश बैठाओ। इन सबकी जरूरत नहीं थी। देश में इतना अनाज है, तनी चनी है, इतना मट्टी का तेल है कि इनकी कोई जरूरत नहीं थी। यह सब जितने कानून जोर से आप शुरू करेंगे, वैसे वैसे भ्रष्टाचार ज्यादा बढ़ेगा।

आपने अच्छी तरह से इस पर विचार किया है कि उपभोक्ता का संरक्षण करना है यह ठीक है। मैं इस बिल के लिए आपका समर्थन करता हूँ और आप उपभोक्ताओं का अच्छी तरह से ध्यान रखेंगे, ऐसी प्रभु से मैं प्रार्थना करता हूँ।

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

(SHRI V. SREENIVASA PRASAD): Mr. Chairman, Sir, I am really thankful to the Members for their participation in the discussion. They have expressed their real concerns in the interest of the consumers, and gave valuable suggestions to make this Act more effective, efficient and transparent. I am very glad to say that most of the Members have appreciated most of the points which have been highlighted in the Bill. Before replying on the comments made by the hon. Members, I would like to say a few words about the Act and the Bill.

The Consumer Protection Act is one of the most progressive and comprehensive pieces of legislation, which covers all goods and services. The Act also provides for setting up Consumer Protection Councils at Central, State and District levels, which are advisory bodies, to promote and protect the rights of consumers. The Act was amended in the year 1991 and 1993 to make it more effective and purposeful. Still the delay in disposal of cases by the redressal agencies at the District, State and national levels has been a cause of major concern. Therefore, the Government made proposals for amending the Consumer Protection Act and introduced the Consumer Protection (Amendment) Bill, 2001 in Rajya Sabha on 26th April, 2001. Rajya Sabha passed the Bill on 11th March, 2002.

The provisions of the Bill are mainly aimed at facilitating quicker disposal of complaints, enhancing the capability of redressal agencies, strengthening them with more powers, streamlining the procedures and widening the scope of the Act to make it more functional and effective. I would like to say one thing here. These proposals have been conceived based on the recommendations of Naren De Working Group Report, Expert Group Report, consultations with Presidents of the National/State Commissions, interactions which involved voluntary consumer organisations, and Members of the Central Consumer Protection Council, National Commission, and Ministry of Law in addition to the experience gained by the Department in administering the Act.

Therefore, we have also made a marathon exercise to make this amendment, as I said, more effective, more efficient and transparent. Therefore, the enactment of this Amendment Bill in our view will greatly facilitate working of the consumer disputes redressal agencies in the country, help in achieving speedy settlement of consumer disputes, and strengthening the consumer movement at grassroots level. This is our intention.

Hon. Members have made certain comments. I start with hon. Member Shri Sudarsana Natchiappan. He made a comment on 'manufactured and assembled goods'.

Shri Natchiappan said that the old definition of manufacturer should be retained as "who claims the end product to be goods manufactured by himself."

Sir, this has been deleted in the new definition just to widen the scope. The manufacturer would be liable even if he does not claim the end product as his own. Hence, certainly, the definition is much more wider.

Then, he said about the *Zila Panchayat* and *Zila Parishad*. He said why should not the Chairman of the *Zila Panchayat* or *Zila Parishad* be the Chairman of the District Consumer Protection Council instead of collector?

Sir, at the national level, on the Consumer Protection Council, the concerned Minister at the Centre is the Chairman, and at the State level, the concerned Minister of that State is the Chairman. In the democratic set up, we respect the institutions and the elected Presidents. We cannot compare these institutions with the *Zila Parishads* because Parliament and Assemblies have been in existence for the last 50 to 55 years. With their rich experience, the persons have been elected. Whereas even in the general administration, we are not giving the full responsibility or power to the *Zila Parishads*. It is in a phased manner that we are giving them the responsibilities and powers. But this is a good suggestion of the hon. Member. I think, at an appropriate time, this will be considered.

Then, he made the point about fee. How can a poor complainant pay the fee? Sir, it is not the intention to collect the money from the complainant to burden him. The purpose as to why we collect the money is to discourage the frivolous complaints. But at the same time, care will be taken while fixing the fee that there is no undue burden on the consumers approaching the Consumer Forum. This will be taken care of.

Then, Sir, he made a point as to why the provision in approaching the Civil court for enforcing the order of Civil Court should not be retained.

Sir, now, we have a new provision for enforcing the order of Consumer Courts. Basically, these are unlike the other Civil Courts. Here, there is a limit to dispose of the cases. It says that within 90 days or 150 days, the case should be disposed of. But in the civil courts, there is no such provision. So, the new provision for enforcing the order of the Consumer Forum for payment of compensation through certified procedure would be much more effective. The execution through Civil Court takes its own time. Therefore, we are preventing them to go to the Civil Courts. It is in the interest of the complainant; and it is in the interest of the consumer to get justice and other compensations quickly.

Sir, there was another point that we open one-Member district judge for woman. It was said why another woman

cannot become a member of the District
Forum.

Sir, a minimum of one woman Member should be appointed in any forum. But more than one can also be appointed. There is no such restriction.

Then, he said that the lawyers are restricted in the Amendment. Sir, I say that it is not correct. They are free to appear in the forum of 'Agent' for the complainant and also for the opposite party.

These were the comments made by the hon. Member. I think, he will be convinced with my reply.

THE MINISTER OF PARLIAMENTARY AFFAIRS AND MINISTER OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY (SHRI PRAMOD MAHAJAN): He is very much satisfied.

SHRI V. SREENIVASA PRASAD: Mr. Chairman, Sir, the other hon. Shri R.L. Kataria also made a very good point.

20.00 hrs.

He asked whether imported goods would come within the purview of the Act. I would say that all the goods and services – other than for commercial organisations – sold and provided within the country are covered. In case of defective goods which are imported from abroad for sale, complaint can be filed against the person selling the goods in India. So, it is very clear that they are included in the Act.

The next point was about the steps taken to generate consumer awareness. We have taken steps to generate consumer awareness. It is very important. Firstly, assistance is given from the Consumer Welfare Fund to voluntary organisations for consumer awareness programmes; secondly, publicity is being given through TV, radio, print and other media; thirdly, District Consumer Information Centres are being set up; and fourthly, National Consumer Day and World Consumer Rights Day are being observed on 24th December and 15th March respectively.

Another comment was made as to why the age limit of 70 years, 67 years and 65 years are being kept for members of National Commission, State Commissions and District Fora respectively, when the retirement age generally is 60 years. I would say that no change is being made in respect of age limit that is presently provided in the Act. The above ages were kept, keeping in view the retirement age of Supreme Court Judges and the High Court Judges. The senior Judges are not likely to be interested in taking up assignment of the President of the Commissions and Fora.

Lastly, Shri Ramdas Athawale made a comment saying that the candidates for members of the Fora may not have ten years' experience if their age is kept as 35 years, which is the minimum age prescribed for members. In this connection, I would say that the age of 35 years is the minimum age and it can be more also, which can go up to the maximum which is prescribed.

Finally, there was a comment about cheating of weights and measures. Weights and Measures Acts are there to prosecute the culprits, and to penalise them.

With this, Sir, I think, I have covered almost all the points which have been raised by the hon. Members, to their satisfaction. With the cooperation of all the hon. Members, certainly these amendments will become more effective, efficient and transparent.

MR. CHAIRMAN : The question is:

"That the Bill further to amend the Consumer Protection Act, 1986, as passed by Rajya Sabha, be taken into consideration."

The motion was adopted.

MR. CHAIRMAN: The House shall now take up clause by clause consideration of the Bill.

The question is:

"That clauses 2 to 7 stand part of the Bill."

The motion was adopted.

Clauses 2 to 7 were added to the Bill.

**Clause 8 Substitution of new section
for Section 12**

Amendment made:

Page 5, for line 40, -- *substitute*

"(d) the Central Government or the State Government as the case may be, either in its individual capacity or as a representative of interests of the consumers in general." (1)

(Shri V. Sreenivasa Prasad)

MR. CHAIRMAN: The question is:

"That clause 8, as amended, stand part of the Bill."

The motion was adopted.

Clause 8, as amended, was added to the Bill.

Clause 9 Amendment of Section 13

Amendment made:

Page 6, after line 37, -- *insert*

"Provided also that in the event of a complaint being disposed

of after the period so specified, the District Forum shall record in writing, the reasons for the same at the time of disposing of the said complaint." (2)

(Shri V. Sreenivasa Prasad)

MR. CHAIRMAN: The question is:

"That clause 9, as amended, stand part of the Bill."

The motion was adopted.

Clause 9, as amended, was added to the Bill.

Clauses 10 to 16 were added to the Bill.

Clause 17 – Insertion of new Section 19A

Amendment made:

Page 10, *after* line 30, -- *insert*

"Provided also that in the event of an appeal being disposed of after the period so specified, the State Commission or, the National Commission, as the case may be, shall record in writing the reasons for the same at the time of disposing of the said appeal. " (3)

(Shri V. Sreenivasa Prasad)

MR. CHAIRMAN : The question is:

"That clause 17, as amended, stand part of the Bill."

The motion was adopted.

Clause 17, as amended, was added to the Bill.

Clauses 18 to 23 were added to the Bill.

Motion Re: Suspension of Rule 80(i)

SHRI V. SREENIVASA PRASAD: Sir, I beg to move:

"That this House, do suspend clause (i) of rule 80 of the Rules of Procedure and Conduct of Business in Lok Sabha insofar as it requires that an amendment shall be within the scope of the Bill and relevant to the subject matter of the clause to which it relates, in its application to Government amendment No.4 to the Consumer Protection (Amendment) Bill, 2002 and that this amendment may be allowed to be moved."

MR. CHAIRMAN: The question is:

"That this House, do suspend clause (i) of rule 80 of the Rules of Procedure and Conduct of Business in Lok Sabha insofar as it requires that an amendment shall be within the scope of the Bill and relevant to the subject matter of the clause to which it relates, in its application to Government amendment No.4 to the Consumer Protection (Amendment) Bill, 2002 and that this amendment may be allowed to be moved."

The motion was adopted.

New Clause 23A – Appeal against order passed

Under Section 27

Amendment made:

Page 13, after line 37,-- insert

'23A. After section 27 of the principal Act, the following

section shall be inserted, namely:-

"27A. (1) Notwithstanding anything contained in the Code of Criminal Procedure, 1973, an appeal under section 27, both on facts and on law, shall lie from --

- a. the order made by the District Forum to the State Commission;
- b. the order made by the State Commission to the National Commission; and
- c. the order made by the National Commission to the Supreme Court.

(2) Except as aforesaid, no appeal shall lie to any court from any order of a District Forum or a State Commission or the National Commission.

(3) Every appeal under this section shall be preferred within a period of thirty days from the date of an order of a District Forum or a State Commission or, as the case may be, the National Commission.

Provided that the State Commission or the National Commission or the Supreme Court, as the case may be, may entertain an appeal after the expiry of the said period of thirty days, if it is satisfied that the appellant had sufficient cause for not preferring the appeal within the period of thirty days." (4)

(Shri V. Sreenivasa Prasad)

MR. CHAIRMAN: The question is:

"That new clause 23A be added to the Bill."

The motion was adopted.

New clause 23A was added to the Bill.

Clauses 24 to 28 were added to the Bill.

Clause 1, the Enacting Formula and the Long Title were added to the Bill.

SHRIV. SREENIVASA PRASAD: I beg to move:

"That the Bill, as amended, be passed."

MR. CHAIRMAN: The question is:

"That the Bill, as amended, be passed."

The motion was adopted.

MR. CHAIRMAN : The Lok Sabha now stands adjourned to meet tomorrow at 11.A.M.

20.08 hrs

*The Lok Sabha then adjourned till Eleven of the Clock
on Wednesday, July 31, 2002/Sravana 9, 1924 (Saka).*
