

ग्राहक: वस्तूंमध्ये दोष

ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 च्या कलम 2(7) अंतर्गत ग्राहकाची व्याख्या केली आहे.

- **ग्राहकाची व्याख्या:** ग्राहक ही अशी कोणतीही व्यक्ती आहे जी वैयक्तिक वापरासाठी वस्तू किंवा सेवा खरेदी करते, पुनर्विक्री किंवा व्यावसायिक हेतूसाठी नाही. टर्ममध्ये हे समाविष्ट आहे:
 - एखादी व्यक्ती जी वस्तू किंवा सेवा विचारात घेण्यासाठी प्राप्त करते, जरी वस्तू किंवा सेवा ग्राहकांच्या वतीने इतरांनी वापरल्या तरीही.
 - सेवा किंवा भाड्याने-खरेदीच्या कराराद्वारे वस्तू किंवा सेवा खरेदी करणारी व्यक्ती.
 - **महत्त्वाचे मुद्दे:**
 - ग्राहकाने वैयक्तिक वापरासाठी वस्तू किंवा सेवा खरेदी केल्या पाहिजेत, आणि पुनर्विक्री किंवा कोणत्याही व्यावसायिक हेतूसाठी नाही.
 - एखादी व्यक्ती जी वस्तू किंवा सेवा खरेदी करते आणि त्यांचा वैयक्तिक कारणांसाठी वापर करते (उदा. वैयक्तिक वाहतुकीसाठी कार वापरणारा ग्राहक).
 - ज्यांना मोफत किंवा सवलतीच्या किमतीत वस्तू मिळतात, ते वैयक्तिक वापरासाठी वापरत असतील तर ते देखील यात समाविष्ट आहे.
- **वस्तूंमधील दोष:** ग्राहक संरक्षण कायदांतर्गत, वस्तूंमधील दोष म्हणजे वस्तूची गुणवत्ता, प्रमाण, सामर्थ्य किंवा शुद्धता यामधील दोष, अपूर्णता किंवा कमतरता, ज्यामुळे ते ज्या उद्देशासाठी आहेत त्याकरिता ते अयोग्य ठरतात.
 - ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 च्या कलम 2(11) मध्ये "दोष" अशी व्याख्या केली आहे:
 - ग्राहकाने खरेदी केलेल्या वस्तूंमध्ये दोष.
 - मालाच्या गुणवत्तेतील दोष, याचा अर्थ माल अपेक्षेपेक्षा कमी आहे किंवा जे वचन दिले होते किंवा अपेक्षित होते त्यापेक्षा निकृष्ट आहे.
 - मालाच्या पॅकेजिंगमध्ये दोष, ज्यामुळे वितरणाच्या वेळी मालाची खराब स्थिती किंवा खराब स्थिती निर्माण होते.



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

केस कायदा: एसपी चेंगलवराया नायडू विरुद्ध जगन्नाथ (1994) 1 SCC 1

हा खटला अशा परिस्थितीशी निगडीत होता की ज्या वस्तूचे वितरण करारानुसार नव्हते. न्यायालयाने निर्णय दिला की मालामध्ये दोष असल्यास माल नाकारला जाऊ शकतो आणि करार रद्द होऊ शकतो.

केस लॉ: इंडियन मेडिकल असोसिएशन वि. व्ही.पी. शांता (1995)

या प्रकरणात, सर्वोच्च न्यायालयाने असे मानले की वैद्यकीय सेवा देखील ग्राहक संरक्षण कायदा, 1986 (आता ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019) अंतर्गत "सेवा" च्या व्याख्येत येतात. हे देखील स्पष्ट केले आहे की वस्तूंमध्ये दोष (जसे की औषधे) ग्राहकांच्या तक्रारीसाठी वैध कारण असू शकतात.

सेवा: सेवांचे प्रकार, कमतरता-अर्थ, सेवा नाकारणे, व्यावसायिक आणि व्यावसायिक सेवा, वैद्यकीय सेवा

ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 अंतर्गत सेवांची व्याख्या कलम 2(42) मध्ये केली आहे. विविध प्रकारच्या सेवा-संबंधित विवादांचा समावेश असल्याची खात्री करून हा कायदा सेवांची विस्तृत समज प्रदान करतो.

• सेवांचे प्रकार:

- व्यावसायिक सेवा:** या व्यावसायिक हेतूसाठी पुरवल्या जाणाऱ्या सेवा आहेत आणि सामान्यतः वस्तूची विक्री, दुरुस्ती आणि देखभाल सेवा यासारख्या व्यावसायिक व्यवहारांशी संबंधित असतात.
- व्यावसायिक सेवा:** या विशेष सेवा आहेत ज्यांना उच्च पातळीचे कौशल्य आणि ज्ञान आवश्यक आहे. उदाहरणांमध्ये कायदेशीर, वैद्यकीय, अभियांत्रिकी आणि आर्थिक सेवा समाविष्ट आहेत. या सेवा देणारे व्यावसायिक त्यांच्या व्यवसायाशी संबंधित गुणवत्ता आणि नैतिक मानकांना बांधील आहेत.
- वैद्यकीय सेवा:** वैद्यकीय सेवा म्हणजे डॉक्टर, परिचारिका, दवाखाने, रुग्णालये आणि इतर आरोग्य सेवा प्रदात्यांसारख्या आरोग्यसेवा व्यावसायिकांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवा. या सेवा

© रेषेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

स्वतंत्र कायद्यांद्वारे नियंत्रित केल्या जातात (जसे की वैद्यकीय नीतिशास्त्र आणि मेडिकल कौन्सिल ऑफ इंडिया), परंतु त्या ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत देखील येतात.

- इतर सेवा: यामध्ये वाहतूक सेवा, दूरसंचार, हॉटेल सेवा, शैक्षणिक सेवा आणि दुरुस्ती आणि देखभाल सेवा यांचा समावेश होतो.
- सेवांमधील कमतरता:** ग्राहक संरक्षण कायद्याचे कलम 2(11) सेवांमधील कमतरता परिभाषित करते. याचा संदर्भ आहे:
 - प्रदान केलेल्या सेवांच्या गुणवत्तेत कमतरता किंवा अपूर्णता.
 - सहमत किंवा अपेक्षित असलेल्या सेवेच्या मानकांची पूर्तता करण्यात अयशस्वी.
 - सेवा प्रदात्याची अपुरी किंवा असमाधानकारक कामगिरी, जसे की वितरणास विलंब किंवा सहमत सेवा प्रदान करण्यात अयशस्वी.

केस कायदा: लक्ष्मी इंजिनिअरिंग वर्क्स वि. पीएसजी इंडस्ट्रियल इन्स्टिट्यूट (1995)

या प्रकरणात, न्यायालयाने असे मानले की सेवा समाधानकारक रीतीने न दिल्यास सेवेतील कमतरतांवर दावा केला जाऊ शकतो आणि या कमतरतेमुळे ग्राहकांचे नुकसान होते. हे प्रकरण प्रामुख्याने कायद्याच्या अंतर्गत "सेवेतील कमतरता" च्या स्पष्टीकरणावर केंद्रित होते.

- सेवा नाकारणे:** सेवेचा नकार म्हणजे अशा परिस्थितीचा संदर्भ आहे जेथे सेवा प्रदाता सहमतीनुसार सेवा देण्यास नकार देतो. यात अशा परिस्थितींचा समावेश असू शकतो:
 - कराराचा आदर करण्यास नकार.
 - वैद्यकीय सेवांच्या परिस्थितीत, यात भेदभाव किंवा इतर अयोग्य पद्धतींवर आधारित काळजी प्रदान करण्यास नकार समाविष्ट असू शकतो.
 - आधीच देय दिलेली सेवा प्रदान करण्यास नकार.

केस कायदा: कर्नाटक राज्य वि. रंगनायकम्मा (1973)

या प्रकरणात, न्यायालयाने निरीक्षण केले की सेवा नाकारणे ही एक अनुचित व्यापार प्रथा आहे आणि ग्राहक संबंधित ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत उपाय शोधू शकतात.



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

- व्यावसायिक आणि व्यावसायिक सेवा:

- व्यावसायिक सेवा:** यामध्ये नफ्यासाठी प्रदान केलेल्या सेवांचा समावेश आहे, जसे की कार दुरुस्ती, वस्तूची विक्री किंवा वाहतूक सेवा. ग्राहक संरक्षण कायदांतर्गतही अशा सेवांचा समावेश होतो.
- व्यावसायिक सेवा:** यासाठी विशिष्ट पात्रता आणि प्रमाणपत्रे आवश्यक आहेत. उदाहरणामध्ये कायदेशीर सल्ला, वैद्यकीय उपचार, स्थापत्य सेवा इत्यादींचा समावेश आहे. कायदांतर्गत, अगदी व्यावसायिक निष्काळजीपणा, जसे की खराब उपचार किंवा कायदेशीर सल्ला, सेवेतील कमतरता म्हणून आव्हान दिले जाऊ शकते.

केस कायदा: व्हीपी शांता विरुद्ध इंडियन मेडिकल असोसिएशन (1995)

या प्रकरणाने पुष्टी केली की वैद्यकीय सेवा ग्राहक संरक्षण कायदांतर्गत सेवांच्या व्याख्येत येतात आणि ग्राहक वैद्यकीय व्यावसायिक किंवा संस्थाविरुद्ध कमतरता किंवा निष्काळजीपणाबद्दल तक्रार करू शकतात.

केस लॉ: इंडियन मेडिकल असोसिएशन वि. व्ही.पी. शांता (1995)

या प्रकरणात, न्यायालयाने असे मानले की वैद्यकीय सेवा ग्राहक संरक्षण कायदांतर्गत येतात आणि डॉक्टर कायदानुसार निष्काळजीपणाच्या दायित्वातून सूट मिळू शकत नाहीत.

- वैद्यकीय सेवा:** आधी नमूद केल्याप्रमाणे, उपचार, शस्त्रक्रिया आणि इतर आरोग्यसेवा-संबंधित सेवांसह वैद्यकीय सेवा या कायदांतर्गत समाविष्ट आहेत. वैद्यकीय निष्काळजीपणा, निकृष्ट काळजी किंवा काळजीच्या अपेक्षित मानकांची पूर्तता करण्यात अयशस्वी होण्यासह, कायदानुसार सेवेतील कमतरता आहे.
 - उदाहरण: शस्त्रक्रिया करून घेतलेला आणि नंतर निकृष्ट वैद्यकीय उपचारांमुळे त्रास झालेला रुग्ण ग्राहक संरक्षण कायदांतर्गत वैद्यकीय सेवेतील कमतरता असल्याचा दावा करून तक्रार दाखल करू शकतो.

© रेषेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

केस कायदा: जेकब मॅथ्यू विरुद्ध पंजाब राज्य (2005)
या प्रकरणात, सर्वोच्च न्यायालयाने स्पष्ट केले की वैद्यकीय निष्काळजीपणा ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या कक्षेत येतो. वैद्यकीय निष्काळजीपणा कशामुळे होतो आणि अशा प्रकरणांमध्ये न्यायालयांनी कसे संपर्क साधावा यासाठी ते मार्गदर्शक तत्त्वे ठरवतात.
डॉ. लक्ष्मण बाळकृष्ण जोशी विरुद्ध डॉ. त्र्यंबक बापू गोडबोले (१९६९)
या प्रकरणात, न्यायालयाने निर्णय दिला की जर वैद्यकीय व्यावसायिक त्यांच्या सेवा अपेक्षित मानकांची पूर्तता करू शकत नाहीत तर ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत सेवा प्रदान करण्यात निष्काळजीपणासाठी जबाबदार आहेत.

मुख्य मुद्द्यांचा सारांश:

1. ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 अंतर्गत ग्राहक, जो कोणीही वस्तू किंवा सेवा वैयक्तिक वापरासाठी खरेदी करतो, पुनर्विक्रीसाठी नाही. मालातील दोष (गुणवत्ता, शुद्धता किंवा पॅकेजिंग) कायद्यांतर्गत तक्रारीचे कारण असू शकतात.
2. सेवांमधील कमतरतेमध्ये खराब कामगिरी, विलंब किंवा सेवा प्रदात्यांद्वारे प्रदान केलेल्या असमाधानकारक सेवा, व्यावसायिक, व्यावसायिक (उदा. कायदेशीर किंवा वैद्यकीय) किंवा अन्यथा समाविष्ट असतात.
3. सेवा नाकारणे म्हणजे सेवा प्रदात्याने मान्य केलेल्या सेवा ऑफर करण्यास नकार देणे, आणि हे कायद्यांतर्गत तक्रार दाखल करण्याचे वैध कारण देखील आहे.
4. ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत समाविष्ट असलेल्या सेवांच्या प्रकारांमध्ये हे समाविष्ट आहे:
 - व्यावसायिक सेवा (उदा. दुरुस्ती सेवा).
 - व्यावसायिक सेवा (उदा. कायदेशीर, वैद्यकीय, अभियांत्रिकी).
 - वैद्यकीय सेवा, जेथे कमतरता किंवा निष्काळजीपणामुळे ग्राहकांची तक्रार होऊ शकते.



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

ग्राहक संरक्षण परिषद

ग्राहक संरक्षण परिषद ग्राहकांच्या हक्कांना प्रोत्साहन देण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी आवश्यक भूमिका बजावतात. ते केंद्र, राज्य आणि जिल्हा स्तरावर जागरूकता निर्माण करण्यासाठी आणि ग्राहक-संबंधित समस्यांवर समन्वय साधण्यासाठी कार्य करतात.

ग्राहक संरक्षण परिषदांची प्रमुख वैशिष्ट्ये:

1. केंद्रीय ग्राहक संरक्षण परिषद (CCPC):

- स्थापना: ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 च्या कलम 4 अंतर्गत, केंद्र सरकारला केंद्रीय ग्राहक संरक्षण परिषद (CCPC) स्थापन करण्याचा अधिकार आहे.
- रचना: CCPC चे अध्यक्ष केंद्रीय ग्राहक व्यवहार मंत्री असतात आणि तिच्या सदस्यांमध्ये व्यवसाय, कायदेतज्ज्ञ आणि ग्राहक संघटना यासारख्या विविध क्षेत्रातील प्रतिनिधींचा समावेश होतो.
- कार्ये:
 - देशातील ग्राहकांच्या हक्कांचा प्रचार आणि संरक्षण करण्यासाठी.
 - केंद्र सरकारला ग्राहक संरक्षण धोरणे आणि कार्यक्रमांबाबत सल्ला देणे.
 - विविध ग्राहक संरक्षण कायदांच्या कामकाजाचा आढावा घेणे आणि सुधारणा सुचवणे.
 - सर्व स्तरांवर ग्राहक संघटनांच्या स्थापनेला प्रोत्साहन आणि समर्थन देणे.

2. राज्य ग्राहक संरक्षण परिषद (SCPC):

- स्थापना: कायद्याच्या कलम 5 अंतर्गत, प्रत्येक राज्य राज्य ग्राहक संरक्षण परिषद स्थापन करू शकते.
- रचना: राज्य परिषदेचे अध्यक्ष ग्राहक व्यवहार प्रभारी राज्यमंत्री असतात. सदस्यांमध्ये राज्य सरकारचे प्रतिनिधी, व्यापारी संघटना, ग्राहक संघटना आणि तज्ञांचा समावेश आहे.
- कार्ये:
 - राज्य स्तरावर ग्राहक हक्क आणि हितसंबंधांना प्रोत्साहन देणे.

© रेषेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

- ग्राहक कल्याण आणि धोरण या विषयांवर राज्य सरकारला सल्ला देणे.
- राज्याच्या अधिकारक्षेत्रातील तक्रारी आणि ग्राहक हक्कांकडे लक्ष देणे .

3. जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषद (DCPC):

- स्थापना: राज्य सरकार कायद्याच्या कलम 6 अंतर्गत जिल्हा परिषदांची स्थापना करतात.
- रचना: जिल्हा ग्राहक संरक्षण परिषदेचे अध्यक्ष जिल्हाधिकारी किंवा जिल्हा दंडाधिकारी असतात आणि त्यात स्थानिक सरकार, ग्राहक संस्था आणि इतर संबंधित भागधारकांचे प्रतिनिधी समाविष्ट असतात.
- कार्ये:
 - जिल्हा स्तरावर ग्राहक कल्याणासाठी काम करणे.
 - ग्राहक-संबंधित समस्यांवर जिल्हा प्राधिकरणाला सल्ला देणे आणि ग्राहकांमध्ये त्यांच्या हक्कांबद्दल जागरूकता निर्माण करणे.

सर्व ग्राहक संरक्षण परिषदांची सामान्य कार्ये:

- ग्राहक शिक्षण, जागरूकता आणि अधिकारांना प्रोत्साहन देण्यासाठी.
- परिसंवाद, कार्यशाळा, मोहीम इत्यादींद्वारे ग्राहकांच्या समस्यांबद्दल जनजागृती करणे.
- ग्राहकांशी संबंधित विषयांवर सरकारला निवेदन देणे.
- स्थानिक, राज्य आणि राष्ट्रीय स्तरावर ग्राहक संस्था आणि संघटना स्थापन करण्यात मदत करणे.



ग्राहक विवाद निवारण संस्था: जिल्हा आयोग, राज्य आयोग आणि राष्ट्रीय आयोग, न्यायिक पुनरावलोकन

ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 विविध स्तरांवर ग्राहकांच्या तक्रारींचे जलद आणि प्रभावी निराकरण करण्यासाठी डिझाइन केलेली ग्राहक विवाद निवारण एजन्सीची बहुस्तरीय प्रणाली स्थापन करते.

1. जिल्हा आयोग (कलम 30-33):

- अधिकारक्षेत्र: जिल्हा आयोग हा ग्राहक विवाद निवारण पदानुक्रमातील सर्वात खालचा स्तर आहे. ते तक्रारी हाताळते जेथे वस्तू किंवा सेवांचे मूल्य, दावा केलेल्या कोणत्याही नुकसानभरपाईसह, ₹1 कोटीपेक्षा जास्त नाही.
- स्थापना: राज्य सरकारने प्रत्येक जिल्ह्यासाठी एक जिल्हा आयोग स्थापन केला आहे.
- रचना: आयोगामध्ये हे समाविष्ट आहे:
 - एक राष्ट्रपती, जो न्यायिक अधिकारी किंवा कायद्याचे ज्ञान असलेली व्यक्ती आहे.
 - दोन सदस्य: एक अर्थशास्त्र, वाणिज्य किंवा उद्योग क्षेत्रातील तज्ञ व्यक्ती असणे आवश्यक आहे आणि दुसरा ग्राहक हक्क वकील किंवा तज्ञ असू शकतो.
- कार्ये:
 - ग्राहक हक्क उल्लंघनाशी संबंधित तक्रारी आणि विवाद ऐकण्यासाठी.
 - कमतरता किंवा अनुचित पद्धतीच्या बाबतीत व्यवसाय किंवा सेवा प्रदात्यांना आदेश जारी करणे.

केस कायदा: नारायण दास वि. न्यू इंडिया अॅश्युरन्स कंपनी लिमिटेड (2001)

या प्रकरणाने जिल्हा स्तरावर जलद आणि कार्यक्षम निवारण यंत्रणेचे महत्त्व प्रस्थापित केले. जिल्हा मंच हे ग्राहकांसाठी प्रवेशयोग्य पहिले पाऊल मानले जात होते.



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

2. राज्य आयोग (कलम 17-22):

- अधिकार क्षेत्र: राज्य आयोग अशा प्रकरणांची हाताळणी करतो जेथे दाव्याचे मूल्य ₹1 कोटीपेक्षा जास्त आहे परंतु ₹10 कोटीपेक्षा कमी आहे.
- स्थापना: प्रत्येक राज्यात एक राज्य आयोग स्थापन केला जातो.
- रचना:
 - एक राष्ट्रपती, जो न्यायिक अनुभव किंवा कायद्याचे ज्ञान असलेली व्यक्ती आहे.
 - दोन सदस्य: ते वाणिज्य, अर्थशास्त्र, कायदा इत्यादी क्षेत्रातील तज्ञ व्यक्ती असणे आवश्यक आहे.
- कार्ये:
 - जिल्हा आयोगांकडील अपील ऐकण्यासाठी.
 - थेट त्यांच्याकडे संदर्भित प्रकरणे हाताळण्यासाठी, जेथे विवादाचे मूल्य ₹1 कोटीपेक्षा जास्त आहे.
 - भरपाईसाठी ऑर्डर किंवा पुरस्कार पारित करणे.

केस कायदा: टाटा मोटर्स लिमिटेड विरुद्ध राज्य आयोग, तामिळनाडू (2014)

या प्रकरणाने राज्य आयोगाच्या अधिकार क्षेत्राचे परीक्षण केले आणि महत्त्वपूर्ण आर्थिक मूल्याच्या ग्राहक विवादांचा समावेश असलेल्या प्रकरणांच्या सुनावणीत आयोगाची भूमिका स्पष्ट केली.

3. राष्ट्रीय आयोग (कलम 21-22):

- अधिकारक्षेत्र: राष्ट्रीय आयोग हा ग्राहक विवाद निवारणातील सर्वोच्च प्राधिकरण आहे आणि दाव्याचे मूल्य ₹10 कोटी पेक्षा जास्त असल्यास प्रकरणे हाताळतो. हे राज्य आयोगांच्या आदेशांविरुद्धच्या अपीलांवर देखील सुनावणी करते.
- स्थापना: राष्ट्रीय आयोगाची स्थापना केंद्र सरकारने केली आहे आणि ती नवी दिल्ली येथे आहे.
- रचना:

© रेस्पेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

- एक राष्ट्रपती, जो भारताच्या सर्वोच्च न्यायालयाचा वर्तमान किंवा निवृत्त न्यायाधीश असणे आवश्यक आहे.
- चार सदस्य, प्रत्येकी कायदा, अर्थशास्त्र, वाणिज्य किंवा ग्राहक व्यवहार यांसारख्या क्षेत्रातील तज्ञ आहेत.
- **कार्ये:**
 - राज्य आयोगांकडून अपील ऐकण्यासाठी.
 - महत्त्वपूर्ण ग्राहक विवाद असलेल्या प्रकरणांची थेट सुनावणी करण्यासाठी (जेथे विवादाचे मूल्य ₹10 कोटीपेक्षा जास्त आहे).
 - मोठ्या प्रमाणात ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये नुकसान भरपाई आणि दंडासाठी अंतिम आदेश जारी करणे.

केस लॉ: ईशा मेहता विरुद्ध बीपी सिंग (2008)

या प्रकरणात, राष्ट्रीय आयोगाने त्याच्या अधिकारांची व्याप्ती आणि राज्य आयोगांवरील त्याचे अपीलिय अधिकार क्षेत्र स्पष्ट केले.

ग्राहक विवाद निवारण एजन्सीची न्यायिक समीक्षा

न्यायिक पुनरावलोकन म्हणजे ग्राहक विवाद निवारण एजन्सी (जिल्हा, राज्य आणि राष्ट्रीय आयोग) यांनी कायद्याचे आणि कायदेशीर तत्वांचे पालन केले आहे याची खात्री करण्यासाठी घेतलेल्या निर्णयांचे पुनरावलोकन करण्याची न्यायपालिकेची शक्ती.

- **उच्च न्यायालयात अपील:**
 - जिल्हा आयोगाच्या निर्णयावर असमाधानी असलेला पक्ष राज्य आयोगाकडे अपील करू शकतो.
 - तसेच राज्य आयोगाच्या निर्णयावर असमाधानी असलेला पक्ष राष्ट्रीय आयोगाकडे अपील करू शकतो.

© रेस्पेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

- पक्ष अजूनही असमाधानी असल्यास, तो कलम 136 (विशेष रजा याचिका) अंतर्गत किंवा ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या संबंधित तरतुदींनुसार सर्वोच्च न्यायालय किंवा योग्य उच्च न्यायालयासमोर पुनरीक्षण याचिका दाखल करू शकतो.
- **न्यायिक पुनरावलोकनाची कारणे:**
 - कायद्यातील त्रुटी: आयोगाने कायदा लागू करण्यात चूक केली असेल.
 - अधिकारक्षेत्राचा अतिरेक: जर आयोगाने त्याच्या अधिकारक्षेत्र किंवा अधिकाराच्या पलीकडे काम केले असेल.
 - नैसर्गिक न्यायाचे उल्लंघन: जर कार्यवाही नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांचे उल्लंघन करणारी रीतीने केली गेली असेल, जसे की इतर पक्षाला आपली बाजू मांडण्याची संधी न देणे.

केस लॉ: कन्झ्युमर एज्युकेशन अँड रिसर्च सेंटर वि. युनियन ऑफ इंडिया (1995)

या प्रकरणाने ग्राहक हक्कांच्या अंमलबजावणीमध्ये न्यायालयीन पर्यवेक्षणाची गरज अधिक बळकट केली आणि स्पष्ट केले की ग्राहक विवाद निवारण एजन्सीच्या निर्णयाला मर्यादित परिस्थितीत उच्च न्यायालयात आव्हान दिले जाऊ शकते.

मुख्य मुद्द्यांचा सारांश:

1. केंद्र, राज्य आणि जिल्हा स्तरावरील ग्राहक संरक्षण परिषद ग्राहक हक्कांना प्रोत्साहन देण्यासाठी आणि विविध कार्यक्रम आणि शिफारशीद्वारे जागरूकता वाढविण्यात मदत करतात.
2. ग्राहक विवाद निवारण एजन्सी या दाव्याच्या आर्थिक मूल्यावर आधारित जिल्हा, राज्य आणि राष्ट्रीय स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करण्यासाठी डिझाइन केलेल्या बहु-स्तरीय संस्था आहेत.
3. न्यायिक पुनरावलोकन उच्च न्यायालयांना निष्पक्षता, कायद्याचे पालन आणि ग्राहक हक्कांचे संरक्षण सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहक निवारण संस्थांनी घेतलेल्या निर्णयांचे पुनरावलोकन करण्याची परवानगी देते.

© रेस्पेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 अंतर्गत अनुचित व्यापार पद्धती

अनुचित व्यापार पद्धतींची व्याख्या: ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 चे कलम 2(47) अनुचित व्यापार पद्धतींना व्यापार प्रथा म्हणून परिभाषित करते ज्यात, वस्तू किंवा सेवांच्या विक्री, वापर किंवा पुरवठ्याला प्रोत्साहन देण्यासाठी, खालीलपैकी कोणत्याही गोष्टीचा समावेश होतो. :

- खोट्या किंवा दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती: वस्तू आणि सेवांच्या गुणवत्ता, प्रमाण किंवा किंमतीबद्दल दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व.
- फसव्या पद्धती: ग्राहकांना अशी एखादी वस्तू खरेदी करण्यात दिशाभूल करणाऱ्या प्रथा ज्या त्यांच्याकडे पूर्ण आणि प्रामाणिक माहिती असती तर त्यांनी खरेदी केली नसती.
- आमिष आणि स्विच जाहिरात: उपलब्ध नसलेल्या वस्तू किंवा सेवांचा प्रचार करणे आणि त्याऐवजी काहीतरी विकण्याचा प्रयत्न करणे.
- अत्यावश्यक माहितीचा खुलासा न करणे: ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करणारे उत्पादन किंवा सेवेबद्दल गंभीर माहिती प्रदान करण्यात अयशस्वी.
- ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी अयोग्यरित्या कमी किंमतीत वस्तू किंवा सेवा ऑफर करणे आणि नंतर जास्त किंमतीला विक्री करणे.

जाहिरातींमध्ये योग्य माहितीचा अभाव

केस कायदा: टाटा स्काय लि. वि. मे. मॅक्स मीडिया प्रा. लिमिटेड (२०१२)

राष्ट्रीय ग्राहक विवाद निवारण आयोगाने (NCDRC) टाटा स्कायने त्यांच्या DTH सेवांची जाहिरात केल्याचे प्रकरण हाताळले, परंतु ऑफर केलेल्या पॅकेजेस आणि सेवांबद्दल प्रतिनिधित्व दिशाभूल करणारे असल्याचे आढळून आले. ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 च्या कलम 2(47) अंतर्गत अशा दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती अनुचित व्यापार पद्धती म्हणून पात्र ठरतात, असे न्यायालयाने नमूद केले.



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती
केस कायदा: M/S. इमामी लिमिटेड वि. कंझुमर एज्युकेशन अँड रिसर्च सोसायटी (2017)
या प्रकरणात, एनसीडीआरसीने निर्णय दिला की इमामीने त्यांच्या फेअर आणि हँडसम क्रीमसाठी जारी केलेल्या जाहिराती, ज्याचा दावा आहे की ते वापरकर्त्यांना कमी कालावधीत "अधिक न्याय्य" बनवतील, अयोग्य व्यापार पद्धती आहेत कारण प्रतिनिधित्व दिशाभूल करणारे मानले गेले होते आणि वैज्ञानिक द्वारे सिद्ध केले गेले नाही. पुरावा

सदोष उत्पादने आणि चुकीचे सादरीकरण
केस कायदा: सिमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड विरुद्ध केरळ राज्य (2004)
या प्रकरणात महापालिकेने पुरवठा केलेल्या सिमेंटची चुकीची माहिती आणि निकृष्ट दर्जाचा आरोप करण्यात आला होता. ग्राहकांना माहिती न देता सदोष उत्पादने विकणे हे अनुचित व्यापार पद्धती आहे, असा निकाल न्यायालयाने दिला.

ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 अंतर्गत प्रतिबंधित व्यापार पद्धती

प्रतिबंधित व्यापार पद्धतींची व्याख्या: ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 चे कलम 2(46) प्रतिबंधित व्यापार पद्धती सार्वजनिक किंवा ग्राहकांना हानी पोहोचवू शकतील अशा पद्धती म्हणून परिभाषित करते आणि त्यामुळे कायद्याद्वारे प्रतिबंधित आहेत. यामध्ये अशा पद्धतींचा समावेश आहे:

- मुक्तपणे वस्तू किंवा सेवा निवडण्याच्या ग्राहकाच्या क्षमतेवर अन्यायकारक निर्बंध लादणे.
- ग्राहकांना एखाद्या विशिष्ट व्यवहारासाठी सक्ती करा ज्यासाठी त्यांनी अन्यथा सहमती दिली नसेल.
- घेण्यासाठी आवश्यक नसलेले उत्पादन खरेदी करण्यास भाग पाडणे.

© रेस्पेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

- अनन्य व्यवहार: असे करार जे ग्राहकांना इतरांकडून खरेदी करण्यापासून रोखतात किंवा त्यांच्या निवडीचे स्वातंत्र्य प्रतिबंधित करतात.

टाय-इन व्यवस्था
केस कायदा: भारतीय स्पर्धा आयोग वि. मे. कोका-कोला इंडिया प्रा. लिमिटेड (2006)
भारतीय स्पर्धा आयोगाला असे आढळून आले की कोका-कोलाने ग्राहकांनी इतर उत्पादने खरेदी केली तरच विशिष्ट उत्पादनांची विक्री करून टाय-इन व्यवस्था लागू केली आहे. याला प्रतिबंधित व्यापार प्रथा म्हणून ठरवण्यात आले कारण ते ग्राहक स्वातंत्र्य मर्यादित करते आणि ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 च्या तत्वांचे उल्लंघन करते.

अयोग्य व्यावसायिक अटी आणि नियम
राज्य ग्राहक विवाद निवारण आयोग, चंदीगड वि. मे. हिंदुस्तान पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (2018)
राज्य ग्राहक आयोगाने हिंदुस्तान पेट्रोलियमशी संबंधित प्रकरण हाताळले. ग्राहकांना अन्यायकारक अटींसह करारावर स्वाक्षरी करण्यास सांगितले गेले ज्याने त्यांचे अधिकार मर्यादित केले आणि ग्राहकांना हानी पोहोचवणारी परिस्थिती निर्माण केली. प्रकरणाचा निकाल ग्राहकांच्या बाजूने देण्यात आला आणि न्यायालयाने अयोग्य अटी ही प्रतिबंधित व्यापार प्रथा असल्याचे मानले.

अनन्य व्यवहार
केस कायदा: मे. टाटा मोटर्स लि. वि. मे. GS मोटर्स (2018)
या प्रकरणात, TATA मोटर्सने त्यांच्या डीलर्सना प्रतिस्पर्धी ब्रँडची विक्री करण्यापासून रोखून त्यांच्यावर प्रतिबंधात्मक करार लादला. ग्राहक मंचाने असे मानले की अशा प्रकारचे अनन्य व्यवहार प्रतिबंधित व्यापार सरावाचे प्रमाण आहे, कारण ते प्रतिस्पर्धी ब्रँड विकण्याची डीलरची क्षमता मर्यादित करते, ज्यामुळे ग्राहकांच्या निवडीवर मर्यादा येतात.

© रेषेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉट्स - शेवटच्या मिनिटात पुनरावृत्ती



डॉ. शोनल जॉन यांच्या नोट्स

सेवा करारामध्ये अत्याधिक अटी

केस लॉ: कन्झ्युमर एज्युकेशन अँड रिसर्च सेंटर वि. युनियन ऑफ इंडिया (1995)

भारताच्या सर्वोच्च न्यायालयाने विमा कंपन्यांच्या अनुचित आणि प्रतिबंधात्मक व्यापार पद्धतींचा विचार केला, जेथे अटी व शर्ती ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवल्या जात नाहीत, ज्यामुळे ग्राहकांसाठी प्रतिकूल परिस्थिती निर्माण होते. न्यायालयाने ग्राहक संरक्षण कायदांतर्गत अशा पद्धती बेकायदेशीर असल्याचे मानले, कारण त्यांनी विमा सेवांमध्ये मुक्तपणे प्रवेश करण्याची आणि निवडण्याची ग्राहकाची क्षमता प्रतिबंधित केली आहे.

निष्कर्ष:

ग्राहक संरक्षण कायदा, 2019 अंतर्गत दोन्ही अयोग्य आणि प्रतिबंधित व्यापार पद्धती प्रतिबंधित आहेत आणि संबंधित केस कायदे हे स्पष्ट करतात की ग्राहकांना फसव्या, प्रतिबंधात्मक आणि अयोग्य व्यवसाय पद्धतींपासून संरक्षण देण्यासाठी या तरतुदी कशा लागू केल्या जातात. या तरतुदी हे सुनिश्चित करतात की ग्राहकांची दिशाभूल केली जात नाही, जबरदस्ती केली जात नाही किंवा त्यांच्या अधिकारांमध्ये अन्यायकारकरित्या प्रतिबंधित केले जात नाही आणि अशा पद्धती आढळल्यास ते नुकसान भरपाईसाठी मार्ग प्रदान करतात.

- अनुचित व्यापार पद्धती खोल्या जाहिरातींसारख्या दिशाभूल करणाऱ्या, फसव्या किंवा फसव्या पद्धतींवर लक्ष केंद्रित करतात, तर
- प्रतिबंधित व्यापार पद्धती ग्राहकांच्या स्वातंत्र्यावर मर्यादा घालणाऱ्या व्यवसाय पद्धतींमध्ये प्रतिबंध किंवा जबरदस्ती संबोधित करतात.

© रेस्पेअर अकादमी - लॉ ऑफ टॉर्ट्स - शेवटच्या मिनिटात
पुनरावृत्ती

