

an>

Title: Further discussion on the motion for consideration of the Consumer Protection Bill, 2018, moved by Shri Ramvilas Paswan on the 19th December, 2018 (Discussion Concluded and Bill Passed).

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री (श्री रामविलास पासवान): माननीय अध्यक्ष महोदया, उपभोक्ता संरक्षण बिल, 2018 पेश किया गया है वह काफी महत्वपूर्ण है। हमने पिछली बार बताया था कि देश में सवा सौ करोड़ लोगों की आबादी है, ये सभी उपभोक्ता हैं, ये उपभोक्ता बिल वर्ष 1986 का है, 32 वर्षों में देश का सारा सियूएशन चेंज हो गया। देश के उपभोक्ताओं में जागरूकता आ रही है लेकिन हमारा बिल 32 वर्ष पुराना चल रहा है इसलिए हम लोग इस बिल को लाए हैं।

इस बिल की शुरूआत वर्ष 2011 में हो गया था और उस समय इसमें संशोधन किया गया था। उसके बाद स्टैंडिंग कमेटी के पास भेजा गया। स्टैंडिंग कमेटी ने वर्ष 2012 में अपनी रिपोर्ट दे दी, उसके बाद बिल लैप्स हो गया। बिल लैप्स होने के बाद जब हमारी सरकार बनी, उसके बाद यह निर्णय हुआ कि यह बिल इतना पुराना है, इस पर लीगल डिपार्टमेंट से बातचीत हुई, जिस तरह से बीआईएस का एक नया बिल लाए थे, उसी तरीके से एक नया बिल लाया जाए। उसके बाद नया बिल बनाने का निर्णय हुआ, उस बिल को वर्ष 2015 में कैबिनेट में रखा, फिर जीओएम के पास गया, जुलाई में फिर कैबिनेट में आया और वर्ष 2015 अगस्त को लोक सभा में पेश किया गया। यह बिल ऑलरेडी स्टैंडिंग कमेटी में जा चुका था। अगस्त 2015 में दुबारा बिल को स्टैंडिंग कमेटी में भेजा और स्टैंडिंग कमेटी ने इसमें कोई बुनियादी आपत्ति नहीं किया।

इसे 5 जनवरी, 2018 को लोकसभा में प्रस्तुत किया गया था। यह बिल नॉन कन्ट्रोवर्शियल है, देश के कन्ज्यूमर्स के हित में है। पहले कोई व्यक्ति कहता था कि सामान ठीक नहीं है, अच्छा नहीं है तो वह खरीदने के बाद कम्प्लेंट करता था, इसके बाद कन्ज्यूमर कोर्ट जो फोरम कहलाता है, के माध्यम से कार्रवाई की जाती थी। इस बिल में सीसीपीए, सेंट्रल कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन अथॉरिटी की व्यवस्था की गई है। मान लीजिए, किसी की गाड़ी का इंजन खराब है, तो एक ही गाड़ी का इंजन खराब नहीं होगा, पूरे लॉट का खराब होगा इसलिए क्लॉसिज़ एक्शन अथॉरिटी के पास रहेगा। कन्ज्यूमर कोर्ट में अगर आपस में कहीं कंट्रोवर्सी होती है तो कह सकते हैं ज्यूडिशियल मामले को सॉर्ट आउट कर लिया है। क्लॉसिज़ एक्शन के तहत कोई चीज खरीदने से पहले, खरीदने के समय या खरीदने के बाद तीनों में अथॉरिटी को अधिकार होगा।

कन्ज्यूमर कमीशन तीन लैवल पर है, एक डिस्ट्रिक्ट लैवल पर है, एक स्टेट लैवल पर है और एक नेशनल लैवल पर है। बीस लाख पर पहले डिस्ट्रिक्ट लैवल था, अब इसे बढ़ाकर एक करोड़ कर दिया है। एक करोड़ पर स्टेट लैवल था, अब इसे बढ़ाकर दस करोड़ कर दिया है।

दस करोड़ से ऊपर नेशनल कमीशन, एनसीडीआरसी देखने का काम करेगा। हमने इस तरह से बहुत सरल प्रक्रिया कर दी है।

पहले कोई आदमी जहां सामान खरीदता था, वहीं से ही कम्प्लेंट कर सकता था। अब वह अपने घर से भी कम्प्लेंट कर सकता है। इसमें वकील की कोई जरूरत नहीं होगी। मीडिएशन का प्रावधान भी रखा है, आपस में समझौता भी कर सकते हैं। कन्ज्यूमर 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। 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 भी बात आई थी। अब भी इस तरह की एडवर्टाइजमेंट निकलती रहती हैं कि तीन दिन में बाल उगा लो, छः महीने में लंबाई बढ़ा लो। इसके बारे में स्टैंडिंग कमेटी ने कहा था कि सैलेब्रेटीज़ को जेल की सजा होनी चाहिए, दो साल और बाद में पांच साल होनी चाहिए। यह स्टैंडिंग कमेटी की रिकमेंडेशन थी जबकि अन्य जगह सैलिब्रिटीज़ के लिए ऐसा नहीं है। हमने इसमें तीन कैटेगिरीज़ रखी हैं, 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 दोषी है, तीसरा यदि कोई सैलेब्रेटी, जो चीज नहीं लिखी है, उसे बोलता है तो वह दोषी है। हमने जेल की सजा को हटाकर जुर्माना रखा है।

इसके अलावा वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से सुनवाई हो सकती है। डायरेक्ट सैलिंग की व्यवस्था की गई है। हमने कहा है कि जहां से सामान खरीदें, बिल देना अनिवार्य होगा और एक महीने के अंदर सामान को वापस किया जाएगा। यह बिल नॉन कन्ट्रोवर्शियल है। इसमें जितने लोगों के सुझाव आए हैं, हमने सबको एडॉप्ट किया है। यदि अभी भी कोई सुझाव देना चाहे तो हम खुले दिमाग से विचार करेंगे। इसमें कोई मामला सरकार का नहीं है, पोलिटिकल नहीं है। यह प्रोडक्ट लाइबिलिटीज़ का मामला है, मिलावट का मामला है। मिलावट दो तरह की होती है, एक एफएससीसीआई देखता है और एक हम देखते हैं। इन सब चीजों को देखकर ही यह बिल लाया गया है। इसमें आठ चैप्टर्स हैं।

उनमें पहला चैप्टर अथॉरिटी के संबंध में है। दूसरा चैप्टर कन्ज्यूमर डिस्प्यूट रिजोल्यूशन कमीशन के संबंध में है। तीसरा चैप्टर मीडिएशन के संबंध में, चौथा चैप्टर प्रोडक्ट लाइबिलिटी के संबंध में और अनफेयर ट्रेड प्रैक्टिसेज के संबंध में 'आठवां' है। कुल मिलाकर यही सब है और यह बहुत ही महत्वपूर्ण बिल है।

महोदया, मैं आपसे आग्रह करूंगा कि इस बिल पर सभी सदस्य अपना सुझाव दें और इस बिल को जल्द से जल्द पास किया जाए। इन्हीं शब्दों के साथ मैं आपको बहुत-बहुत धन्यवाद देता हूँ।

HON. SPEAKER: Motion moved:

“That the Bill to provide for protection of the interests of consumers and for the said purpose, to establish authorities for timely and effective administration and settlement

of consumers' disputes and for matters connected therewith or incidental thereto, be taken into consideration.”

... (Interruptions)

SHRIMATI PRATIMA MONDAL (JAYANAGAR): Madam Speaker, I rise to speak on the Consumer Protection Bill, 2018 which was enacted originally in the year 1986.

Madam, the emergence of global supply chain, rise of global trade, and rapid development of e-commerce have led to a new delivery system for goods and services and also provided new options and opportunities for consumers. Equally it has rendered the consumers open to new forms of unfair trade and unethical business practices. ... (*Interruptions*)

Misleading advertisements, tele-marketing, multi-level marketing, direct selling, and e-commerce have created new challenges to consumer protection that will require appropriate redressal to prevent consumer detriment. It is, therefore commendable that the Government has embarked on modernising the legislation on consumer protection thus keeping pace with the changes in market to ensure fair, equitable and consistent outcomes for consumers. ... (*Interruptions*)

Madam, Consumer Protection Bill, 2018 seeks to replace the earlier Act in order to address the emerging consumer concerns in the present-day scenario. The Bill enforces consumer rights and provides a mechanism for redressal of complaints regarding defects in goods and deficiency in services.

Consumer Dispute Redressal Commission will be set up at the District, State and national levels for adjudicating consumer complaints. Appeals from the District and State Commission will be heard at the next level, and from the National Commission by the Supreme Court. ... (*Interruptions*)

The Bill sets up a Central Consumer Protection Authority to promote, protect and enforce consumer rights as a class. It can issue safety notices for goods and services, order refunds, recall orders, and rule against misleading advertisements. The Bill has several provisions aimed at simplifying the consumer dispute adjudication process of the consumer dispute redressal agencies besides enabling consumer to file complaints electronically. ... (*Interruptions*)

Madam, the Bill sets up the Consumer Dispute Redressal Commission as quasi-judicial body to settle the dispute. The Bill empowers the Central Government to appoint the members to this Commission but the Bill does not specify that the Commission will have a Judicial Member. If the Commissions were to have members

only from the Executive, the principle of separation of powers may be violated. ...
(*Interruptions*)

The Bill confers power upon the Central Government to appoint, remove, and prescribe conditions of service for Members of the District, State, National Consumer Disputes Redressal Commissions. But the Bill leaves the composition of the Commission to the Central Government. Madam, this can affect the independence of these quasi-judicial bodies. ... (*Interruptions*)

The Bill sets up the Consumer Protection Councils at District, State, and national level as advisory bodies. State and National Councils are headed by the Minister-in-Charge of Consumer Affairs. But the Bill does not specify whom the Councils will advise. If the Councils advise the Government, it is unclear on what capacity such advice will be given. ... (*Interruptions*)

Madam, the Bill proposes severe penalty for the manufacturers and the service providers for false and misleading advertisement including a fine of up to Rs. 50 lakh and jail up to five years. However, the implementation process needs clarity. ...
(*Interruptions*)

14 15 hrs

At this stage, Shri Ravneet Singh and some other hon. Members
came and stood on the floor near the Table.

What is misleading and who will define what is misleading? Explicit guidelines may be required for ascertaining what is misleading and what is not.

Madam, the Bill states that penalty can be imposed on the endorser who could be a celebrity. But the provision of imprisonment is not applicable to the endorsers. ...
(*Interruptions*) Celebrities are not liable to the jail term under this Bill and will also be protected by the indemnity bond that they sign with the brand.

The Bill further states that penalty has to be determined as per the population, the area affected by offences, frequency and duration of offences, vulnerability of the class of persons likely to be adversely affected and the gross revenue generation from the sales. ... (*Interruptions*) It states that no endorser will be liable to a penalty if he or she has exercised due diligence to verify claims. ... (*Interruptions*)

Madam, there is no clarity on how an endorser can verify due diligence. This can create regulatory loopholes and keep the celebrity out of the purview of the prescribed penalty. ... (*Interruptions*)

Madam, on the one hand, this Bill has severe penalty provision for the endorsers and on the other, it is giving them a route to get away because the clause of due diligence will act in their defence. ... *(Interruptions)* This clause appears to negate the penalty provisions of this Bill and may not serve the purpose for which it has been proposed.

Madam, the Bill puts the onus on celebrity to verify the correctness of claims regarding the goods and services before endorsing the same. ... *(Interruptions)* If they fail to do so, celebrities may be prohibited for making an endorsement of any product or service for one year, extendable to three years for every subsequent contravention. It will act as deterrent for a number of manufacturers when it comes not just to communication but more importantly, adulteration of products. ... *(Interruptions)*

Madam, the other hurdle with implementation and the concept of misleading is that there is no repository of information where the consumers or celebrities can verify the claims. ... *(Interruptions)* Where will the consumers go if they have a specific query? Many consumers now do that on social media and some brands do respond. But what is the recourse for consumers when brands do not respond? ... *(Interruptions)* How can the consumer verify that what a brand is claiming is genuine. Even the celebrities cannot verify the same if the consumer cannot do so. ... *(Interruptions)* A formal reservoir of knowledge on products and brands would be necessary where the consumer can verify the claims.

Lastly, Madam, considering the impact of celebrity endorsement on consumer, consumer choices situation is more damaging in case of advertisement of food products because this can impact on public health. ... *(Interruptions)*

Madam, some of the popular food and beverage high in salt, sugar or fat content which have been endorsed by the celebrities including products like noodles, potato chips and digestive biscuits, etc. some of these have often been positioned as healthy food alternative. ... *(Interruptions)*

Madam, people tend to see only positives highlighted in any advertisement and not the potential negative impacts. For example, for noodles, it is advertised as a wholegrain food with real vegetable. Nowhere it is mentioned that instant noodles have high salt and fat contents.

Madam, celebrities or endorsers may also not be able to understand the scientific composition of the food products and the science behind the claims. ... *(Interruptions)* Therefore, to deal with a situation like this, it may be a better option to ban the celebrity endorsement completely. ... *(Interruptions)*

With this Madam, I, on behalf of my Party, support the Bill with the hope that the hon. Minister will consider my points that I have raised here. Thank you.

SHRI TATHAGATA SATPATHY (DHENKANAL): Hon. Speaker Madam, although I do not feel like speaking in this disturbance, it is very kind of you to have permitted me. ... *(Interruptions)* I take this opportunity to just focus on one aspect of the Consumer Protection Bill 2018. There is a saying in English that the proof of the pudding is in eating. ... *(Interruptions)* But if you have not added sugar to the pudding, then obviously you do not need any proof. In that breath, I would like to question the very existence of this House. ... *(Interruptions)*

For example, earlier this week, the Government brought forward the New Delhi International Arbitration Centre Bill. I was reading that Bill and the major reason shown in the Bill for bringing it forward was that it was not functioning properly, so the Government wanted to amend the Bill and amend the way it was working. ... *(Interruptions)* Parliament passes laws; we sit here and we get various amendments and various Bills and we pass all that. But do we have any post-legislative impact assessment system in this country? ... *(Interruptions)* After we pass a law, is there any such system? It is not against any party; it is not a political thing; but as a system of governance, after a Bill is passed and a law is made, there is no post-legislative assessment system in this country and we do not really come to find out what has happened to the bills that we are passing. ... *(Interruptions)*

Take for example, the GST. Now, this Government has realized, seeing the colleagues here in the well of the House and what the people have opined, that two things, first the demonetisation and secondly GST, have actually crippled this Government, crippled the political party and all the goodwill that they had gained in 2014 has been washed away. So, it is a question of how we assess the work we are doing in this House. Now, you have this agrarian crisis for which so many people are going overboard in different States and everybody is vying with each other on loan waivers, not taking into account how that is going to affect the economy of this country. ... *(Interruptions)*

As the hon. Minister just pointed out, this Bill is coming up in this House after a long period of 32 years. We have no sunset provision in this Bill. Consumer rights is something that needs updation at regular basis. ... *(Interruptions)* For example, the last time this Bill was brought in, there was virtually no e-commerce happening in India; you did not have Amazon; you did not have Flipkart; you did not have so many e-commerce companies operating in this country. ... *(Interruptions)* It is difficult to shout above this lady. ... *(Interruptions)* I accept defeat. Hon. Speaker Madam, should I continue or should I stop? ... *(Interruptions)*

HON. SPEAKER: You can speak; you don't have to shout.

SHRI TATHAGATA SATPATHY : It is really difficult.... *(Interruptions)*

HON. SPEAKER: You speak with your speed and tone and we can hear it. Don't give ear to that. I can't help it.

... (Interruptions)

SHRI TATHAGATA SATPATHY : The sunset system that I was talking about is required because certain Bills need regular updation. There should be a built-in clause by which every five years the Bill would expire of its own accord. ... (*Interruptions*)

Madam, I cannot do this any more. ... (*Interruptions*)

HON. SPEAKER: This is not allowed. Please return to your seat.

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: This is not proper. You cannot do like this.

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: You cannot go to that seat. You can go to your seat.

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: You do it but you go to your seat. This is not proper.

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: You know it better. Sorry, this is not the way.

... (Interruptions)

SHRI TATHAGATA SATPATHY : Madam, I want to put it on record that I have no opposition to them. I empathise their cause. ... (*Interruptions*) I empathise with your cause but this is not the way it is done.

Under the sunset provision I was speaking about, certain laws like the Consumer Protection Bill, for example, would come up for a review in the House so that the House gets to assess what has been the impact of the legislation that has been passed here. ... (*Interruptions*)

Another objection that I have is this. The Minister said that this is a non-controversial Bill. ... (*Interruptions*) I do not agree that this is a non-controversial Bill primarily because it deals with the district-level, State-level and the national-level courts. You have a provision built into the Bill whereby you decide what are the qualifications required to be a presiding officer and what are the qualifications required to be a member of the court. ... (*Interruptions*) First of all, the Central Government has tried to damage the federal system by taking up on its own shoulders all the powers of the States. They are saying that qualification of every member – which means, district-level, State-level, and national level – and presiding officer will be decided by the Union Government. ... (*Interruptions*) They should see the light of the day. The light of the day says that very soon they may have to change their seats. ... (*Interruptions*) By the time that happens and some other party comes to power, you are creating an evil and handing it over to a set of people whom you may not like. So, let it be made very clear that you do not infringe on the federal structure. ... (*Interruptions*) The members and presiding officers of district-level and State-level courts should ideally be nominated by the State Governments; the Centre should focus only on the national-level courts. ... (*Interruptions*)

The other objection that I have – and which disturbs me – is that we are giving power to the executive bureaucracy by leaving everything to rules. It should have been built-in here in the Bill who can man and preside over these courts. ... (*Interruptions*) Giving that authority to the Executive is a very wrong decision. I hope that the Government would have the good sense at this stage – since they are seeing the perils of upsetting the common man – first to build in a sunset provision in this law of five years, after which this Bill should come back to Parliament for a re-assessment and maybe amendments; and secondly to leave the powers to the States so that the federal structure remains unharmed. ... (*Interruptions*) Do not harm the federal structure. Thirdly, do not give the authority to the bureaucracy. Clarify here in this Bill what are the requirements. ... (*Interruptions*) If I want to come to Parliament, I have to prove that I am more than 25 years of age and prove my qualification so that my leadership has trust in me and believes that I fulfil the requirements. ... (*Interruptions*)

But here, we are not clarifying that. Similarly, for any job that you seek you have to have some basic qualifications. That should have been built into this Bill and not building that into the Bill is a huge mistake. I hope the hon. Minister will be sporting enough, he is a free-minded and a very rational person, to take back the Bill and bring forth a new Bill with amendments which addresses these issues. ... (*Interruptions*)

Thank you, Madam.

श्री प्रहलाद सिंह पटेल (दमोह) : माननीय अध्यक्ष महोदया, मैं उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2018 के समर्थन में बोलने के लिए खड़ा हुआ हूँ।

सरकार ने इस बिल में जितने भी संशोधन किए हैं, मैं उनमें तीन बातों की सराहना करना चाहता हूँ। ... (व्यवधान) पहला, जिले में उपभोक्ता फोरम की जो सामर्थ्य थी, उसको बढ़ाने का काम किया गया है। मैं इस बात के लिए सरकार का धन्यवाद करता हूँ। ... (व्यवधान) मैं सिद्धांततः इस कानून का समर्थन करने के लिए इसलिए भी खड़ा हूँ कि जब कभी हम किसी उपभोक्ता के अधिकार की बात करते हैं, तो सबसे पहली बात यह आती है, जैसे अगर कोई दूध में पानी मिला दें, तो लगता है कि उसने एक नैतिक अपराध किया है, नैतिक गलती की है। ... (व्यवधान) हमारे समाज में यह गिरावट देखने को मिलती है। लेकिन उसी दूध में कोई ऐसी चीज मिला दी जाए, जो आम आदमी के स्वास्थ्य को प्रभावित करे, तो यह निश्चित रूप से अपराध है। मुझे लगता है कि जब भी हम उपभोक्ता संरक्षण की बात करते हैं, तो पूरा सदन और देश इस बात को स्वीकार करेगा। कुछ लोग ऐसे होते हैं, जो मूल्यों में गिरावट लेकर आते हैं, लेकिन वे अपराध नहीं होते हैं। ... (व्यवधान) जैसा कि मैंने दूध में पानी मिला देने का उदाहरण दिया, हो सकता है कि यह एक सामाजिक अधोपतन का कारण हो, लेकिन अगर उसमें कोई ऐसी चीज मिला दी जाए, जो हमारे स्वास्थ्य को प्रभावित करे, तो मुझे लगता है कि यह एक अपराध है। ... (व्यवधान) इस स्थिति में सरकार दखल देना शुरू करती है। ... (व्यवधान) इसलिए जब तक सामाजिक मूल्य थोड़ा-बहुत गड़बड़ होता है, तब तक कभी कानून बनाने की नौबत नहीं आती है। ... (व्यवधान) लेकिन जब हम कानून बनाने के लिए बैठते हैं, तो हमें इन बातों पर भी विचार करना पड़ेगा कि वास्तव में किस सीमा के भीतर हम समाज को उस में इन्वॉल्व करना चाहते हैं।

हमारे पास जिला उपभोक्ता फोरम हैं। ... (व्यवधान) हमारे पास प्रांतीय स्तर के उपभोक्ता फोरम के मंच हैं और यह केन्द्रीय स्तर पर भी है, लेकिन अभी तक हमने कभी यह नहीं माना कि हम वास्तव में केवल इसके आर्थिक पहलुओं को ही देखेंगे। हमने यहाँ पर आर्थिक सीमाओं को बढ़ाया है। ... (व्यवधान) चाहे जिले का मामला हो, चाहे प्रदेश का मामला हो, चाहे राष्ट्रीय स्तर पर आपने जो दस करोड़ रुपये की सीमा बढ़ाई है, मैं उसके लिए हृदय से सरकार का अभिनंदन करता हूँ कि वास्तव में उसने एक बड़ा काम किया है।

अध्यक्ष जी, मैं आप से यह भी निवेदन करता हूँ कि हम जब भी ऐसे कानूनों पर विचार करें, तो हमें इन बातों की भी चिंता करनी चाहिए कि वास्तव में सामाजिक मूल्यों के गिरने पर क्या सिर्फ सरकार ही चिंतित होगी? क्या वास्तव में यह परिस्थिति नहीं आनी चाहिए कि यह सदन एकजुट हो? यह उपभोक्ता का जो अधिकार है, यह मामूली अधिकार नहीं है। ... (व्यवधान) अगर मैं कोई सामान खरीदने के लिए जाऊँ और मेरे साथ उसकी कीमत में कुछ दुराव हो, यह अपराध की श्रेणी में नहीं आता है। लेकिन अगर मेरे साथ छल हो जाए, अगर मेरे साथ ऐसा व्यवहार हो, जो वास्तव में सारे समाज को नुकसान पहुंचाएगा, तो मुझे लगता है कि सरकार का दखल उसमें ज़रूरी होता है। इस नाते मैं मानता हूँ कि उपभोक्ता का संबंध सिर्फ लेने और देने

वाले का नहीं है। ... (व्यवधान) उपभोक्ता के भरोसे को बढ़ाने वाला होता है कि वास्तव में हमारा भरोसा घटेगा या हमारा भरोसा बढ़ेगा।

अध्यक्ष जी, इसलिए समाज में जब भी ईमानदारी के साथ में यह बर्ताव होता है, तो कहीं जाकर विकास के पैमाने भी बदलते हैं। ... (व्यवधान) मुझे लगता है कि किसी दुकानदार के ऊपर, किसी बेचने वाले के ऊपर, किसी बनाने वाले के ऊपर, मेरा भरोसा है, एक उपभोक्ता का भरोसा है, तो आप यह बात मानकर चलिए कि यह विकास में सकारात्मक योगदान देता है। ... (व्यवधान) यह देश की साख का सवाल भी है। बात सिर्फ यहीं पर नहीं रुकती है। बात इसके आगे भी जाती है कि मैं संतुष्ट हूँ एक उपभोक्ता के नाते। ... (व्यवधान) दूसरी तरफ एक पूरा समाज इस बात के लिए आश्वस्त होता है कि वास्तव में जो बना रहा है, जो दे रहा है या जो बेच रहा है, उसके बीच का जो संबंध है, वह एक मानवीय संबंध है। ... (व्यवधान) उसके अलावा अगर कोई ऐसी गलती करता है, तो एक बात आप मानकर चलिए कि जब सरकार उसमें दखल देती है, तो सरकार के अपने पैमाने होते हैं। ... (व्यवधान) इसलिए मुझे लगता है कि इस कानून में जिस प्रकार जिला स्तर पर धनराशि को बढ़ाने का काम किया गया है, जिस प्रकार प्रदेश स्तर पर किया गया है, राष्ट्रीय स्तर पर जो परिस्थितियां बनी हैं, मैं आपको इसके लिए बधाई और धन्यवाद देता हूँ। ... (व्यवधान) मैं मंत्री जी का भी आभार व्यक्त करता हूँ। ... (व्यवधान) मैं इस बिल का समर्थन करते हुए अपनी बात समाप्त करता हूँ। बहुत-बहुत धन्यवाद।

श्री मधुकरराव यशवंतराव कुकडे (भंडारा-गोंदिया) : माननीय अध्यक्ष महोदया, सरकार द्वारा लाए गए उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 का मैं समर्थन करता हूँ।

महोदया, इस बिल के अंदर सभी बातें सही कही गयी हैं, लेकिन किसानों के हित की बात नहीं कही गयी है। ... (व्यवधान) बाजार समितियां और सरकारी केन्द्रों में किसान धान, गेहूँ, फल और सब्जियां बेचते हैं, वहां इलेक्ट्रिक कांटों की व्यवस्था न होने से किसानों को लूटा जाता है। माननीय मंत्री जी से निवेदन करना चाहता हूँ कि जितनी बाजार समितियां हैं, जितने भी सरकारी गोदाम हैं, वहां इलेक्ट्रिक कांटे की व्यवस्था होनी चाहिए, जिससे किसानों को राहत मिलेगी। इस बिल से पूरे देश के किसानों को बहुत उम्मीद है। ... (व्यवधान) बाजार समितियों में इलेक्ट्रिक कांटे न होने से एक तौल पर दो-तीन किलोग्राम तक धान की लूट हो जाती है, जिससे किसान की जेब कट रही है। हम देश के किसानों का कर्ज माफ कर रहे हैं। किसानों को राहत देने के लिए यह प्रावधान इस बिल में लाना चाहिए।

महोदया, पूरे देश में एक कानून होना चाहिए, क्योंकि पूरा भारतवर्ष एक है। हमारे हर कानून का कायदा ऐसा होना चाहिए, एक जैसे नियम होने चाहिए और हर व्यक्ति को उसके तहत संरक्षण मिलना चाहिए। ... (व्यवधान) लेकिन एक व्यक्ति गुजरात में माल बेचता है तो वहां का कानून लगता है, हमारी मांग है कि कश्मीर से कन्याकुमारी तक और मुंबई से कोलकाता तक एक कानून होना चाहिए। हम भारत माता की बात करते हैं, राम मंदिर बनाने की बात करते

हैं। इस बिल को पूरे देश में एक समान रूप से लागू करना चाहिए, तभी देश जिंदा रहेगा। आज जिला अदालतों में मूलभूत सुविधाओं का अभाव है। यदि कोई शिकायत करता है तो उसकी कोई सुनवाई नहीं होती है... (व्यवधान)। रेलवे में घटिया खाना दिया जाता है। हजारों यात्री उसकी शिकायत करते हैं, लेकिन कुछ नहीं होता है। सरकार को इस पर कार्रवाई करनी चाहिए। विज्ञापन आते हैं कि सुंदर बना देंगे, मोटापा कम हो जाएगा, घुटने का दर्द कम हो जाएगा, लेकिन उन दवाइयों से कुछ नहीं होता है... (व्यवधान) कोई भी उपभोक्ता इसके लिए शिकायत नहीं कर पाता है, क्योंकि उसको इसकी जानकारी नहीं है। दूध में मिलावट हो रही है, इसकी सब को जानकारी है। दूध में मिलावट होती है। सरकार को दूध की मिलावट रोकनी चाहिए, क्योंकि यह बच्चों के लिए घातक है। फलों को केमिकल से पकाया जाता है, तरबूज में रंग और मीठापन मिलाया जाता है, क्या हम उसको रोक पाए हैं? ... (व्यवधान) मैं आपसे अनुरोध करता हूँ कि पूरे देश के अंदर अदालतों का ढांचा अच्छा होना चाहिए। हम यह कहते आए हैं कि राजनैतिक तौर पर नियुक्ति मत कीजिए, जो हाशियार हैं, उनकी नियुक्ति कीजिए। हम पॉलिटिकल नियुक्तियां करते हैं और पॉलिटिकल व्यक्ति अपने स्वार्थ के लिए कार्रवाई नहीं करता है... (व्यवधान) हमें यह प्रयास करना चाहिए कि जो हमारा कानून है, वह पूरे देश में एक समान रूप से लागू हो। मैं फिर से अपनी पार्टी की ओर से इस बिल का समर्थन करता हूँ। धन्यवाद।

SHRI RAHUL SHEWALE (MUMBAI SOUTH CENTRAL): Thank you, Madam Speaker, for giving me the opportunity to speak on an important Bill brought by the Government before this august House to protect the rights of consumers. I stand to support the Bill, but I have some points for the kind consideration of the Government.

This Bill enumerates several consumer rights, among which, the first is the right to be informed about the quality of the goods; the second is the right to be protected against the marketing of goods which are hazardous to life; and the third is the right to spread awareness amongst the consumers to ensure an informed healthy diet for the people. To fulfil this objective, it is important to make the consumers aware of the salt, sugar and trans-fat content with appropriate labels which indicate the level of these ingredients in the packaged food items.

In addition to this, Madam, I suggest that colour codes must be used to indicate the levels as high, medium and low on the packaged food items.

Unless this is done, consumers cannot make an informed decision about the goods they consume. The Bill only addresses the issue of false or misleading advertisements, the liability of product sellers and product manufacturers regarding the labelling of goods in general ... (*Interruptions*).

So firstly, we need to make it mandatory for the manufacturers and sellers through this Bill, to include the levels of salt, sugar and trans-fat failing which appropriate penalty

must be imposed. Only when this is included, we will truly respect the rights of the consumers as given in the Bill ... (*Interruptions*).

Secondly, the provision to constitute the Central Consumer Protection Council under clause 3 of the Bill consisting of the Minister-in-charge of the Department of Consumer Affairs as the Chairperson is supposed to be an advisory body. The Council will advise on promotion and protection of consumer rights. I believe that it is inappropriate for the Executive to be advising on the subject. Instead, experts must be compulsorily appointed to the Council to perform the advisory function... (*Interruptions*).

Similar is the case with the State and District Consumer Protection Councils where the implementing authorities are to perform advisory roles. Further, the Bill does not specify whom the Councils will render the advice to... (*Interruptions*).

The Bill proposes to establish Consumer Disputes Redressal Commissions at District, State and National levels. These Commissions are *quasi* judicial bodies and they have been conferred with the powers of a civil court. The Bill specifies that the Commissions shall be headed by a President and will comprise two other members... (*Interruptions*).

However, the Bill does not prescribe the minimum judicial qualifications of the President or members, which is in contrast to the 1986 Act which specified that the District, State and National Commissions shall be headed by a person qualified to be a District Judge, High Court judge and Supreme Court Judge respectively ... (*Interruptions*). The qualifications have been left to the Central Government to specify. Madam Speaker, this amounts to excessive delegation of power. To maintain separation of powers, it is essential to have judicial members in the proposed Commissions and it should be clearly included in this Bill ... (*Interruptions*).

SHRI E.T. MOHAMMAD BASHEER (PONNANI): Madam, I thank you for giving me this opportunity ... (*Interruptions*).

Madam, this Bill is much needed but I have my own doubts whether this Bill is fully equipped for meeting the challenges arising out of the emerging global market, supply chain, on-line trade and such other things. E-commerce is also developing but in that area also I have my own doubts that the Bill is not sufficient to meet the challenges ... (*Interruptions*).

Madam, even though we call the consumer as the king, he is exploited like anything. They are cheated also in many ways. The Consumer Redressal Commission at the district, State and at the national level is a good move. I welcome that suggestion ... (*Interruptions*).

As regards misleading advertisements, it is a very important thing. A lot of magical remedy advertisements are coming in a big way and the consumer is misled by them. I hope the clause in this particular Bill may prevent such kinds of things... (*Interruptions*).

Madam, inclusion of on-line products is also a welcome suggestion. A lot of cheating is going on in this way also ... (*Interruptions*).

As regards negative side of the Bill, I have to say that the clause dealing with the on-line fraud is not sufficient to meet the challenges. In the Digital Consumer Insight Report, it is stated that a lot of cheating is taking place ... (*Interruptions*).

Madam, one clause is dealing with the warning of consumer health aspect but I would like to say that there are a lot of loopholes in that clause. The manufacturers can escape through these loopholes. The grievance redressal mechanism should be strengthened to avoid delays ... (*Interruptions*).

Towards the end, I would like to say that the consumer must be able to fight cases. It is a process of delay now. An illiterate person may not be in a position to arrange lawyer for this ... (*Interruptions*).

Finally, selling of goods after the expiry date is also a problem. Unfortunately, a poor consumer is not in a position to understand that. All these things have to be included in that. Only then, this Bill will be a perfect one ... (*Interruptions*).

In the end, I would like to say that it is not meeting all the challenges ... (*Interruptions*).

DR. P.K. BIJU (ALATHUR): Madam Speaker, thank you for giving me this opportunity to participate in the discussion on this Bill.

Madam, India is a consumer country. We have 130 crore people and is the second largest market in the world. This Bill seeks to replace the Consumer Protection Act, 1986. The Bill seeks to enforce consumer rights and provide for a mechanism for redressal of complaints and correct deficiencies in goods and services. According to

one of the provisions of the Bill, a Consumer Dispute Redressal Commission will be set up at the district, State and national levels for adjudicating consumer complaints. According to the 1986 Act, a Supreme Court judge at the national level, a High Court judge at the State level and a District judge at the district level was made a part of this mechanism. But according to the provisions of the Bill the presence of the judiciary has been completely changed.

We all know that the RBI is presently headed by a historian, but in case of consumers, the Commission is sought to be headed by a Government servant. I doubt if that will provide a proper remedy for complaints made by consumers. I would like to raise this issue that the presence of people from the judiciary is very much necessary in different Commissions for common people to get justice and benefit.

The other point is about online trading. The volume of online trading is increasing every year. What steps have been proposed to control this market? How does the Government propose to protect consumers from frauds in the online market? How can online trading frauds can be detected and how can the rights of consumers be protected? No such provision to control online trading is visible in this Bill.

With these words, I support the Bill.

Thank you.

श्री कौशलेन्द्र कुमार (नालंदा): मैडम, आपने मुझे उपभोक्ता संरक्षण विधेयक 2018 पर चर्चा में भाग लेने का मौका दिया, इसके लिए मैं आपको धन्यवाद देता हूँ।

यह एक महत्वपूर्ण विधेयक है। 32 साल पहले उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986 में बना था, तब से आज तक इसमें काफी बदलाव हुआ है।... (व्यवधान) अब बाजार उन्नत हो चुका है। वैश्विक बाजार, चाहे राष्ट्रीय स्तर पर हो, या अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर हो, ई-कामर्स का उपभोक्ता बाजार हो, सभी प्रकार की अच्छाइयों के साथ कुरीतियां भी आ गई हैं। उपभोक्ताओं के मामलों के निपटारे में देरी हो रही है।... (व्यवधान) नई बाजार व्यवस्था का संचालन नियमन नहीं है। अभी हाल-फिलहाल हाईकोर्ट ने ई-कामर्स के द्वारा दवा की बिक्री पर रोक लगाई है और सही नियमन बनाने की सिफारिश की है। इन्हीं कारणों से यह विधेयक काफी महत्वपूर्ण है। इससे उपभोक्ताओं के अधिकार को सुरक्षित करने का प्रावधान होगा।

महोदय, आज बाजार भ्रामक विज्ञापन, टेली-मार्केटिंग, डायरेक्ट बिक्री, ई-कामर्स की ओर अग्रसर है। इसी कारण उपभोक्ता कभी-कभी ठगे भी जाते हैं। वजन एवं तौल सही नहीं मिलता है। नकली और खराब सामान की सप्लाई की जाती है। मिलावट तो आज आम बात हो गई है।... (व्यवधान) शुद्धता पर तो प्रश्नचिह्न लग चुका है। मेगा सेल होती है, त्यौहारों पर बड़े-बड़े ऑफर का लालच देकर उपभोक्ताओं को ठगा जाता है। विज्ञापन के माध्यम से गोरपन बढ़ाने, घुटनों में दर्द का रामबाण इलाज, कद लम्बा करने, गंजे सर पर बाल उगाने जैसे शर्तिया इलाज का विज्ञापन दिया जाता है।

आज टी.वी., इंटरनेट, मोबाइल फोन, अखबार आदि सब जगहों पर नाप-तोल, जोमाटो, मित्रा, होम शॉप-18, माई-स्मार्ट प्राइस, शॉपक्लूज, फायर स्टार ये सब क्या हैं?

ये सब के सब ठगी के गिरोह हैं, जो देश के उपभोक्ताओं को सिर्फ झांसा देते हैं और ठगी करते हैं। ... (व्यवधान) इनको तो ऐसी सज़ा दी जानी चाहिए, जिससे ये दोबारा कोई गलत काम करने की हिम्मत न जुटाएं। ... (व्यवधान) मैं आपके माध्यम से माननीय मंत्री जी से निवेदन करूंगा कि विज्ञापन माध्यम पर भी एक कठोर गाइडलाइन जारी करनी चाहिए, ताकि इस प्रकार के भ्रामक विज्ञापन तत्काल बंद हों, नहीं तो देश का उपभोक्ता यूं ही ठगा जाता रहेगा। ... (व्यवधान) किसी भी अर्थव्यवस्था के सही संचालन के लिए उपभोक्ता संरक्षण का दायित्व सरकार पर होता है। ... (व्यवधान) अमरीका, फ्रांस, ब्रिटेन और जर्मनी जैसे देशों में भी उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए व्यापक कानून हैं, मगर वहां पर कानून का कड़ाई से इनका पालन किया जाता है। ... (व्यवधान) अतः सरकार द्वारा यह कानून लाना और इसे पूर्णतः प्रभावी बनाना काफी सराहनीय कदम है। ... (व्यवधान) इसके लिए मैं माननीय मंत्री जी का स्वागत करता हूँ। ... (व्यवधान) अब इस तरह के भ्रामक विज्ञापनदाता एवं सैलिब्रिटीज़ भी दंडित होंगे। उपभोक्ता को त्वरित न्याय मिलेगा। इसके साथ ही मध्यस्थता का भी प्रावधान हो रहा है। मैं एक विषय और कहना चाहता हूँ कि उपभोक्ता द्वारा सप्लायर्स के पेमेंट की भी गारंटी होनी चाहिए। ... (व्यवधान) छोटे और मझोले उद्योग-धंधे वाले इसकी चपेट में आ रहे हैं। ... (व्यवधान) उनकी पेमेंट में भी गारंटी का प्रावधान हो। ... (व्यवधान) उपभोक्ता को ई-गारंटी कार्ड मिले, जिससे बिल संभाल कर रखने की समस्या से छुटकारा मिले। ... (व्यवधान) सरकार एक प्राधिकरण के गठन का प्रस्ताव कर रही है। ... (व्यवधान) उससे भी काफी सुविधा होगी, उपभोक्ता में जागरुकता आएगी और अदालतों में कामकाज का तरीका बदलेगा। ... (व्यवधान)

माननीय अध्यक्ष: कौशलेन्द्र जी, आपका समय पूरा हो गया है।

... (व्यवधान)

HON. SPEAKER: Please conclude now.

... (व्यवधान)

श्री कौशलेन्द्र कुमार: जी मैडम, इससे राजनीतिक नियुक्तियां भी समाप्त हो रही हैं, यह काफी खतरनाक परंपरा बनी हुई थी। इसके आने से पारदर्शी न्याय व्यवस्था होगी, उपभोक्ता संरक्षण

के सभी पहलुओं को ध्यान में रखा गया है। ... (व्यवधान)

श्री जय प्रकाश नारायण यादव (बाँका): अध्यक्ष महोदया, आपने मुझे इस बिल पर बोलने की अनुमति दी, इसके लिए मैं आपका बहुत-बहुत धन्यवाद करता हूँ। माननीय मंत्री श्री राम विलास पासवान जी उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 ले कर आए हैं। ... (व्यवधान) यह एक अच्छा बिल साबित होगा, इसका मुझे भरोसा है। ... (व्यवधान) उपभोक्ता के अधिकारों का संरक्षण और जागरुकता अतिआवश्यक है। ... (व्यवधान) जागो ग्राहक अभियान चलाना चाहिए। ... (व्यवधान) ग्राहकों को ताकतवर बनाना चाहिए। ... (व्यवधान) सोशल मीडिया में इसका बेहतर तरह से प्रचार-प्रसार होना चाहिए। ... (व्यवधान) सरकार को सुस्ती से काम नहीं लेना चाहिए। ... (व्यवधान) उपभोक्ताओं से संबंधित लाखों मामले लंबित पड़े हुए हैं। ... (व्यवधान) जियो और रिलायंस में बड़े पैमाने पर विज्ञापन के नाम पर घपले होते हैं। ... (व्यवधान) विज्ञापन पर रोक लगायी जाए। ... (व्यवधान) जो आयोग बनेगा, उसमें एस.सी., एस.टी. एवं ओबीसी का एक सदस्य जरूर होना चाहिए। ... (व्यवधान) गांव का, गरीब का एवं छोटे आय के लोगों का संरक्षण होना चाहिए। ... (व्यवधान) इसका और भी सरलीकरण होना चाहिए। ... (व्यवधान) उपभोक्ताओं को न्याय मिलना चाहिए। ... (व्यवधान) केंद्र, राज्य और जिला स्तर पर कमेटी बननी चाहिए। ... (व्यवधान) इस पर एक्शन सही ढंग से होना चाहिए। ... (व्यवधान) उपभोक्ता का संरक्षण होना चाहिए। ... (व्यवधान) यह सरकार आज मंगाई बढ़ा रही है, बेरोज़गारी बढ़ा रही है। ... (व्यवधान) 'रोको मंहगाई, बांधों दाम' में यह सरकार फेल हो गई है। ... (व्यवधान) अभी हमें रफेल डील पर भी लड़ाई लड़नी है। ... (व्यवधान) अध्यक्ष महोदय, इसलिए आज की तारीख में हम यहां अपनी मांग रख रहे हैं, वहीं जेपीसी का भी गठन होना चाहिए। ... (व्यवधान)

ADV. JOICE GEORGE (IDUKKI): Thank you, Madam for permitting me to participate in the discussion on the Consumer Protection Bill, 2018. ... (*Interruptions*)

Madam, this Bill is intended for protecting the interests of the consumers. ... (*Interruptions*) The Central Consumer Protection Council is also envisaged under this Bill. Now, we have the Consumer Redressal Forum at the District Level, the State Level and the National Level that includes the judicial members and also the other experts. ... (*Interruptions*) The provisions of this Bill are such that the entire responsibility is going to be vested in the executive functionaries.

Judicial expertise is also lacking in this Bill. ... (*Interruptions*) That may be an impediment for the National Consumer Protection Council in the discharge of its duties. ... (*Interruptions*)

Another issue is mediation. ... (*Interruptions*) Now the major problem which we are facing is the delay in disposing of the cases filed before the three-tier system and that is also a menace. ... (*Interruptions*) Now, with the introduction of mediation, I have got my own genuine doubt as to what extent mediation can help in redressing the grievances of consumers, because on the one side, the poor consumer is there and on the other side, the businessman and producer are there and they have got their own mechanism to safeguard their interests. ... (*Interruptions*) So, we will have to provide some safeguards for protecting the interests of consumers. ... (*Interruptions*)

I would like to highlight another issue and that is the issue of delay. ... (*Interruptions*) In case of delay, we will have to fix the responsibility on the National Consumer Protection Council. ... (*Interruptions*) Whoever is responsible for the delay in disposing of the case should also be penalised. Then only we can achieve the real purpose of this Bill. ... (*Interruptions*)

With these words, I support the Bill. ... (*Interruptions*)

SHRI N.K. PREMACHANDRAN (KOLLAM): Madam Speaker, I thank you very much for giving me this opportunity to speak on this very important Bill and I fully support the Bill. ... (*Interruptions*)

While I support this Bill, I would like to make an observation that this Bill is not strong enough to address the situation which is prevailing in our consumer market. ... (*Interruptions*) The Consumer Protection Bill, 2018 is still weak and needs fine tuning. This is my first submission. ... (*Interruptions*)

The Consumer Protection Act of 1986 was a revolution legislation made by the then Government and definitely it has got its own impact in the consumer market. ... (*Interruptions*) But if we examine the last 31 years of experience in implementation of the Consumer Protection Act, 1986, the Act is being diluted every day. ... (*Interruptions*) So, we have to address that situation also. ... (*Interruptions*)

I have practised in the District Consumer Disputes Redressal Forum, State Consumer Disputes Redressal Commission and even in the National Consumer Disputes Redressal Commission. ... (*Interruptions*) All legislations are made for the purpose of redressing the grievances of consumers in an easy way. ... (*Interruptions*) But unfortunately, even after the formation of the District Consumer Disputes Redressal Forum, State Commission as well as the National Commission, the time consumed in disposing of the cases is too much. ... (*Interruptions*) Therefore, the very purpose of the Act is not being served even though we have formed an alternative mechanism for dispute resolution. ... (*Interruptions*)

So, my suggestion is that the procedure has to be further simplified because now the District Consumer Disputes Redressal Forum, State Commission and the National Commission are functioning like any other court. ... *(Interruptions)* The entire procedure of a judicial court is being followed in these consumer forums also. ... *(Interruptions)* Therefore, I would like to suggest that the procedure should be simplified.

Then, still in this Bill, the delay or deficiency in rendering of services for rectifying the default or deficiency is not being addressed. ... *(Interruptions)* Here, in this Bill also, a company is responsible for rectifying the defect as well as rectifying the deficiency. ... *(Interruptions)* But unfortunately, even when you are replacing the original Act of 1986 by a new Act, responsibility for rectifying the defect is not being fixed on the company concerned. ... *(Interruptions)*

My final point is regarding misleading advertisements. ... *(Interruptions)* In this connection, I would like to cite the Report of a Global Information Services Company called Experian. ... *(Interruptions)* The Report says that 24 per cent of the consumers in India experience online fraud. ... *(Interruptions)* Nearly one in four Indians have directly experienced fraud while transacting online. ... *(Interruptions)* This is a new report which has come out. ... *(Interruptions)* Another report which I would like to cite is Digital Consumer Insights, 2018. ... *(Interruptions)* It says that as brands and consumers are looking for easier ways to buy and sell products online *via* mobile services, the opportunity for online fraud is escalating simultaneously. ... *(Interruptions)*

15 00 hrs

The online trading is increasing like anything. Simultaneously, in proportion to the amount of online trading, the online fraud is also increasing.

Though this is a replacement of the original Act by a new Act, unfortunately, this Bill is not sufficient and fit to deal with the situation by which the escalating fraud can be curtailed or prevented. So, the unethical and unfair trade practices should be controlled in the light of the online trading; and responsibility should be fixed ... *(Interruptions)*

HON. SPEAKER: Please conclude, now.

SHRI N.K. PREMACHANDRAN : Madam, I am just concluding.

For example, in the case of defamation, libel or slander, whichever newspaper or television channel publishes it, they are also held responsible for defamation.

Similarly, a film actor or a celebrity, who is making some misleading advertisement to the public, should also be held responsible for what he has done ... (Interruptions)

In the end, Madam, I would once again appeal to the hon. Minister to kindly look into all the facts and make the law more stringent and punitive so that the unfair trade practices and unethical trade practices can be curtailed to the maximum extent ... (Interruptions)

With these words, I conclude. Thank you very much.

HON. SPEAKER: Now, the hon. Minister.

... (Interruptions)

श्री रामविलास पासवान : माननीय अध्यक्ष जी, अभी 11 माननीय सदस्यों ने अपनी बातें रखी हैं।... (व्यवधान) मैं प्रतिमा जी, तथागत सत्यथी जी, प्रह्लाद पटेल जी, मधुकर कुकड़े जी, राहुल शेवाले जी, मो. बशीर जी, पी.के. बिजू जी, कौशलेन्द्र जी, जय प्रकाश यादव जी, जोएस जार्ज और प्रेमचन्द्रन जी को धन्यवाद देना चाहता हूँ।... (व्यवधान)

इन्होंने काफी महत्वपूर्ण सुझाव दिये हैं। ... (व्यवधान) तथागत सत्यथी जी ने मेम्बर के संबंध में जो कहा है कि स्टेट फोरम और डिस्ट्रिक्ट फोरम के अधिकार सेंटर को दे दिए गए हैं, ऐसी बात नहीं है। ... (व्यवधान) सुप्रीम कोर्ट के आदेश के आलोक में क्वालिफिकेशन वगैरह के संबंध में गाइडलाइन दिए गए हैं। ... (व्यवधान) हम कभी नहीं चाहेंगे कि हमारा जो फेडरल स्ट्रक्चर है, उसमें किसी तरह की कोई कमी आए, बल्कि फेडरल स्ट्रक्चर को हम और मजबूत करना चाहते हैं। ... (व्यवधान) इसी तरीके से उन्होंने जो भी कहा है, मैंने उनसे बात भी की है। हम नहीं चाहेंगे कि स्टेट का अधिकार छीना जाए। ... (व्यवधान)

हमारे साथी कौशलेन्द्र जी, प्रेमचन्द्रन जी तथा दूसरे अन्य साथियों ने मिसलीडिंग एडवर्टाइज़मेंट के संबंध में कहा है। ... (व्यवधान) इस संबंध में, मैंने कहा है कि जो मैक्सिमम हो सकता है, एक जो कंपनी है, दूसरा जो प्रकाशित करता है और तीसरा, जो सेलिब्रिटी है, उन तीनों को लेकर हम लोगों ने तय किया है और उसमें कहीं कोई कमी नहीं है। ... (व्यवधान)

श्री जय प्रकाश यादव जी ने 'जागो ग्राहक जागो' के संबंध में कहा है। ... (व्यवधान) हम धन्यवाद देते हैं कि 'जागो ग्राहक जागो' का अभियान बहुत अच्छी तरह से चल रहा है। ... (व्यवधान) हम चाहते हैं कि उसकी अधिक से अधिक पब्लिसिटी हो और हमारे जो ग्राहक हैं, उनको शिक्षित करने का काम किया जाए।... (व्यवधान)

श्री जोएस जार्ज ने कहा है कि केसेज़ के निष्पादन में जल्दबाजी होनी चाहिए। ...
(व्यवधान) हम उसके लिए प्रयत्नशील हैं कि जितनी जल्दी हो सके, केसेज़ का निष्पादन होना चाहिए। ... (व्यवधान)

श्री प्रेमचन्द्रन जी ने कहा कि यह कोर्ट है। असल में यह कोर्ट नहीं था, फोरम था। यह फोरम कमीशन हो है, यह कोर्ट नहीं है, लेकिन सिस्टम कोर्ट के समान हो गया है। ... (व्यवधान) जितना हो सका है, उतना इसे सिम्पलीफाई किया गया है। हम इसे और बेहतर करने की कोशिश आगे भी करेंगे। ... (व्यवधान)

माननीय सदस्यों से हम इतना ही कहना चाहेंगे कि आपके जो भी सुझाव हैं, हम जो रूल्स-रेगुलेशंस बनाएंगे, उसमें जोड़ने का काम करेंगे। ... (व्यवधान)

चूंकि 32 साल के बाद यह बिल आया है, हो सकता है कि 32 साल के बाद यह आए, इस बीच में कोई कमी नहीं रहे। ... (व्यवधान) हम स्वयं भी इसको देखेंगे। ... (व्यवधान) इसी के साथ हम तमाम माननीय सदस्यों को बहुत-बहुत धन्यवाद देते हैं कि उन्होंने इसका समर्थन किया। ... (व्यवधान)

HON. SPEAKER: The House will, now, take up the Bill for consideration. The question is:

“That the Bill to provide for protection of the interests of consumers and for the said purpose, to establish authorities for timely and effective administration and settlement of consumers' disputes and for matters connected therewith or incidental thereto, be taken into consideration.”

The motion was adopted.

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: The House will, now, take up clause-by-clause consideration of the Bill.

Clause 2 Definitions

HON. SPEAKER: Dr. Shashi Tharoor – Not present.

Shri N.K. Premachandran, are you moving your amendments to clause 2?

SHRI N.K. PREMACHANDRAN (KOLLAM): Yes, Madam, I beg to move:

Page 2, line 3,-

after “gas,”

insert “gestures, art forms,”. (8)

Page 2, line 9,-

after “Central Government”

insert “or a State Government”. (9)

Page 2, line 21,-

after “a consumer”

insert “or a person duly authorized by the consumer”.
(10)

Page 2, line 35,-

after “defects”

insert “or any delay or deficiency in service in connection with rendering service for rectifying the default or defects”. (11)

Page 2, line 37,-

after “any”

insert “delay or”.

(12)

Page 3, line 23,-

after “commercial purpose”

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

(13)

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: I shall now put amendment Nos. 8 to 13 to clause 2 moved by Shri N.K. Premachandran to the vote of the House.

The amendments were put and negatived.

HON. SPEAKER: The question is:

“That clause 2 stand part of the Bill.”

The motion was adopted.

Clause 2 was added to the Bill.

Clauses 3 to 5 were added to the Bill.

... (Interruptions)

Clause 6

State Consumer

Protection Councils

HON. SPEAKER: Dr. Shashi Tharoor – Not present.

The question is:

“That clauses 6 to 14 stand part of the Bill.”

The motion was adopted.

Clauses 6 to 14 were added to the Bill.

Clause 15 Investigation wing

HON. SPEAKER: Dr. Shashi Tharoor – Not present.

The question is:

“That clause 15 stand part of the Bill.”

The motion was adopted.

Clause 15 was added to the Bill.

... (Interruptions)

Clause 16 Power of District Collector

HON. SPEAKER: Dr. Shashi Tharoor – Not present.

The question is:

“That clauses 16 and 17 stand part of the Bill.”

The motion was adopted.

Clauses 16 and 17 were added to the Bill.

SHRI ADHIR RANJAN CHOWDHURY : Madam, I am not moving my amendment.

HON. SPEAKER: The question is:

“That clauses 32 to 71 stand part of the Bill.”

The motion was adopted.

Clauses 32 to 71 were added to the Bill.

Clause 72 Penalty for non-compliance
of order

HON. SPEAKER: Shri Adhir Ranjan Chowdhury, are you moving your amendment to clause 72?

SHRI ADHIR RANJAN CHOWDHURY : I am not moving my amendment.

HON. SPEAKER: The question is:

“That clauses 72 to 87 stand part of the Bill.”

The motion was adopted.

Clauses 72 to 87 were added to the Bill.

... (Interruptions)

Clause 88 Penalty for non-compliance
of directions of Central Authority

HON. SPEAKER: Shri Adhir Ranjan Chowdhury, are you moving your amendment to clause 88?

SHRI ADHIR RANJAN CHOWDHURY : I am not moving my amendment.

HON. SPEAKER: The question is:

The motion was adopted.

The Enacting Formula, as amended, was added to the Bill.

The Long Title was added to the Bill.

... (Interruptions)

HON. SPEAKER: The Minister may now move that the Bill, as amended, be passed.

श्री रामविलास पासवान : मैं प्रस्ताव करता हूँ:

“ कि विधेयक को यथा संशोधित पारित किया जाए। ”

HON. SPEAKER: The question is:

“That the Bill, as amended, be passed”.

The motion was adopted.

... (Interruptions)

15 12 hrs

At this stage, Shri S.P. Muddahanume Gowda and some

other hon. Members went back to their seats.