

**MATTER RAISED WITH PERMISSION-Contd.****Need for training and curriculum for Hostel Management**

**श्री राकेश सिन्हा** (नाम निर्देशित) : सभापति महोदय, लाखों बच्चे हॉस्टल में रहते हैं, जिनकी आयु तीन साल से लेकर 30 साल की है। हमारे पास हॉस्टल मैनेजमेंट का न कोई सिलेबस है, न कोई इंस्टीट्यूशन है, जबकि हम होटल मैनेजमेंट करते हैं और उसका अच्छा इम्पैक्ट होटल्स में देखते हैं।

मेरी भारत सरकार से, खासकर एचआरडी मिनिस्ट्री को एक रचनात्मक सलाह है कि हॉस्टल मैनेजमेंट का इंस्टीट्यूशन खोला जाए, उसका सिलेबस इन्क्लूड किया जाए। जो लाखों बच्चे हॉस्टल्स में रहते हैं, वे घर से दूर रहते हैं - भावनात्मक रूप से, सामाजिक रूप से, उनके मानसिक स्तर पर इसका प्रभाव पड़ता है। यदि इस तरह के हॉस्टल मैनेजमेंट का इंस्टीट्यूशन होगा, तो अच्छा रहेगा। उसमें सिखाया जाना चाहिए कि बच्चों को किस तरह से हैंडल किया जाए। जो बच्चे घर से दूर रहते हैं, आजकल उनमें हॉस्टल्स में सुसाइड के केस बहुत हो रहे हैं। मेरी सलाह है कि हॉस्टल मैनेजमेंट का सिलेबस, इंस्टीट्यूशन्स और ट्रेनिंग शुरू की जाए, धन्यवाद।

---

**GOVERNMENT BILLS****The Consumer Protection Bill, 2019**

MR. CHAIRMAN: Now, the Consumer Protection Bill, 2019. The time allotted, as per records, is four hours. Shri Paswan to move for consideration of the Consumer Protection Bill, 2019.

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री (श्री रामविलास पासवान)** : सभापति महोदय, मैं प्रस्ताव करता हूँ:

“कि उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए और उक्त प्रयोजन के लिए उपभोक्ता विवादों के समय से और प्रभावी प्रशासन तथा परिनिर्धारण के लिए और उससे संबंधित या आनुषंगिक विषयों के लिए उपबंध करने वाले विधेयक पर, लोक सभा द्वारा पारित रूप में, विचार किया जाए।”

**श्री सभापति** : आप कुछ बोलना चाहते हैं, तो बोल सकते हैं।

**श्री रामविलास पासवान** : सभापति महोदय, यह बहुत ही दिनों से लंबित विधेयक है और यह कंज्यूमर प्रोटेक्शन बिल, 1986 का है। इसको 33 साल हो गए हैं। इसके संबंध में बहुत बार प्रयास किए गए, यूपीए की सरकार के समय में भी, हम लोग जब पिछली बार आए थे, तब भी,

लेकिन किसी कारणवश वह बिल पास नहीं हो सका। हम लोगों ने खुले दिमाग से हर संभव कोशिश की, चूंकि यह 33 साल के बाद हुआ है। यह एक non-controversial Bill है और जितने भी सुझाव हैं, उन सारे के सारे सुझावों का इसमें समावेश किया गया है। यह बिल 2011 में भी आया था। यह बिल स्टैंडिंग कमेटी में गया और 2012 में स्टैंडिंग कमेटी ने अपनी रिपोर्ट दी, फिर उसके बाद 2015 में, जब हम लोगों की सरकार बनी, तो फिर से इस बिल को अगस्त, 2015 में स्टैंडिंग कमेटी में भेजा गया। यह माना गया कि इतने साल हो गए हैं और इतने संशोधन हो रहे हैं, इसलिए इसकी जगह पर एक नया विधेयक लोक सभा में लाया जाए। फिर मांग हुई और इसको हमने स्टैंडिंग कमेटी में भेजने का काम किया। अप्रैल, 2016 में स्टैंडिंग कमेटी ने अपनी रिपोर्ट दे दी और इसमें स्टैंडिंग कमेटी ने 37 सिफारिशें कीं, उन 37 सिफारिशों के संबंध में हम लोगों ने उनको बुलाया भी था और बातचीत भी की थी, वे लोग convince भी हुए थे और उसमें से पांच सिफारिशों को छोड़कर बाकी जो रिकमंडेशन्स थीं, उनको हम लोगों ने मान लिया। उसके बाद यह इंटर मिनिस्ट्रियल कमेटी में गया, फिर जीओएम में गया। यह बिल यहां भी आया था, लेकिन उस समय जल्दीबाज़ी थी और कुछ माननीय सदस्यों ने आपत्ति भी की थी। वह आपत्ति एक मुद्दे को लेकर थी। वह हेल्थ केयर को लेकर थी कि हेल्थ केयर को इसमें जोड़ा गया है। हेल्थ केयर सेवा में, services में स्वास्थ्य सेवा को भी, हेल्थ केयर को भी जोड़ा जाए, इसके संबंध में 1995 में सुप्रीम कोर्ट ने अपने जजमेंट में कहा था। मेरे पास सुप्रीम कोर्ट का जजमेंट है, सुप्रीम कोर्ट ने अपने जजमेंट में कहा था कि इसमें से हेल्थ केयर को अलग नहीं किया जाए, अपितु जोड़ा जाए। जो फ्री में ट्रीटमेंट करते हैं या सरकारी हॉस्पिटल्स हैं, उनको छोड़कर, जो बाकी हैं, उनको इसमें रखने का काम किया जाए। उसके बाद हम लोगों ने उसी आधार पर उस बिल में हेल्थ केयर को रखा था, लेकिन यहां काफी माननीय सदस्यों ने उसे लेकर शंकाएं व्यक्त कीं, मांग की, इसलिए इस बार के बिल में कोई controversy नहीं हो, ज्यादा दिन तक बिल नहीं लटका रहे, इसलिए हमने उसको इसमें गौण रखा है। हालांकि अभी लोक सभा में जब डिबेट हुई थी, तो काफी माननीय सदस्यों ने, उसमें हर पार्टी के लोग थे, मैं उनका नाम नहीं लेना चाहता हूं, उन्होंने मांग की थी कि आपने इसको क्यों हटाया है, नहीं, इसको भी रखा जाना चाहिए था। उन्होंने ऐसा कहा था, लेकिन हम लोगों ने उसको इसमें नहीं रखा है।

सर, यह पिछली बार यहां पर, 13 फरवरी को listed हुआ था, लेकिन उस पर कोई discussion नहीं हो सका था और इस कारण से वह पास नहीं हो पाया था। उसके बाद, जैसा मैंने आपको बतलाया था कि यह दो बार स्टैंडिंग कमेटी में गया हुआ है। इसमें जो प्रमुख बातें हैं, वे प्रमुख बातें ये हैं कि एक तो हमारा जो कंज्यूमर रिड्रेसल है, वह लोगों को न्याय दिलाने वाला है। सबसे बड़ी बात यह है कि जिस समय यह Consumer Protection Bill बना था, उस समय यह दिमाग में नहीं था कि इसको judiciary के तरीके से डील किया जाए। उस समय यह दिमाग में था कि लोगों को जल्दी से जल्दी राहत मिले, लेकिन कुछ ऐसा वातावरण बना कि उसका नाम कंज्यूमर कोर्ट रख दिया गया। अब जब कंज्यूमर कोर्ट नाम रखा गया, तो उसके

**12.00 Noon**

[श्री रामविलास पासवान]

तीन लेवल बना दिए गए। एक डिस्ट्रिक्ट लेवल का बना दिया गया, एक स्टेट लेवल का बना दिया गया और एक नेशनल लेवल का बना दिया गया। अब डिस्ट्रिक्ट लेवल में - वह सारा प्रोसिज़र कोर्ट के समान रखा गया। नतीजा क्या हुआ? नतीजा यह हुआ कि वकील को ले जाना, सारी चीजें करना आदि कारणों से इतने केस पेंडिंग हो गए कि जिसका कोई हिसाब नहीं है। रिपोर्ट के मुताबिक नेशनल लेवल पर कुल मिलाकर 20 हजार, 304 केस अभी भी पेंडिंग हैं। स्टेट लेवल पर 1 लाख, 18 हजार, 319 केस पेंडिंग हैं और डिस्ट्रिक्ट लेवल पर 3 लाख, 23 हजार 163 केस पेंडिंग हैं। इसमें अन्य चीजों के अलावा एक और जो सबसे बड़ा कारण है, वह यह है कि जो डिस्ट्रिक्ट फोरम है, स्टेट कमीशन पर स्टेट गवर्नमेंट का है। पहले डिस्ट्रिक्ट फोरम था, स्टेट कमीशन था, नेशनल कमीशन था, उस पर हम लोगों ने अब तीनों के लिए कमीशन रख दिया है। डिस्ट्रिक्ट कमीशन, स्टेट कमीशन, नेशनल कमीशन। डिस्ट्रिक्ट और स्टेट, स्टेट गवर्नमेंट के under हैं। वहां जो President का चुनाव होता है या members के चुनाव होते हैं, ये सारे के सारे चुनाव स्टेट गवर्नमेंट के द्वारा होते हैं। हम लोग चाहते हैं कि इसमें एक समरूपता रहे, स्टेट और सेंटर में, इसके लिए हम लोग आपस में बातचीत करके उसके रूल्स बनाते हैं, प्रोसिज़र्स बनाते हैं, लेकिन इसमें कौन होगा, और कौन नहीं होगा, यह totally स्टेट गवर्नमेंट पर है। मुझे इस बात को कहते हुए दुख हो रहा है कि अभी भी जो 596 डिस्ट्रिक्ट्स हैं, जहां डिस्ट्रिक्ट कमीशन है, उसमें जो President की पोस्ट है, वह लगभग 118 डिस्ट्रिक्ट्स में खाली है। हम इसके लिए बार-बार लिख रहे हैं। अभी हम 1 अगस्त को हर स्टेट के कंज्यूमर सेक्रेटरी की बैठक भी बुलाने वाले थे, लेकिन मेरे छोटे भाई श्री राम चंद्र की डेथ हो गई, जिसके कारण से हमें इसको पोस्टपोन करना पड़ा, लेकिन हम इसको फिर से 9 तारीख को विडियो कॉफ्रेंस करेंगे। अभी हम इसके लिए बातचीत कर रहे हैं। इसी तरीके से मेम्बर्स की जो पोस्ट्स हैं, वे 362 पोस्ट्स अभी तक खाली हैं। तीन स्टेट्स हैं, हम उनका नाम नहीं लेंगे, क्योंकि यह ठीक नहीं लगता है, अभी भी वहां स्टेट के प्रेसिडेंट की पोस्ट खाली है और 38 मेम्बर्स हैं, जिनकी vacancy है। National level पर भी तीन vacancies हैं, जिनके लिए हम प्रयास कर रहे हैं। इसके लिए advertisement भी निकाल दिया गया है। इसलिए हम लोग यह चाहते हैं कि जितनी भी vacancies हैं, उनको जल्द से जल्द पूरा किया जाए, मेम्बर्स को सुविधाएं दी जाएं, कहीं पर ऑफिस नहीं होता है, तो उनके लिए बढ़िया तरीके से ऑफिस हो, जिससे वे अपना काम कर सकें। इन सारी चीजों की व्यवस्था हो, इसके लिए हम लोग बार-बार स्टेट गवर्नमेंट के साथ लगे हुए हैं।

इसके साथ ही हम लोग इसमें procedure को थोड़ा ढीला कर रहे हैं। इसमें सबसे ज्यादा 90 परसेंट केसेज़ डिस्ट्रिक्ट में आते हैं। पहले डिस्ट्रिक्ट का जो मामला था, वह 20 लाख रुपए तक था। अब हम लोगों ने उसको बढ़ा कर डिस्ट्रिक्ट के लिए एक करोड़ रुपए तक कर दिया है। पहले स्टेट का जो मामला था, एक करोड़ रुपए तक का था, उसको हम लोगों ने 10 करोड़

रुपये तक कर दिया है और 10 करोड़ रुपए से ऊपर के मामले को हम लोगों ने National Level पर ला दिया है।

दूसरा, हम लोगों ने complaint के मामले में यह किया है कि पहले यह व्यवस्था थी कि जहां से वह सामान खरीदता था, वहीं complaint कर सकता था। अब हमने यह व्यवस्था की है कि वह मोबाइल से भी या कहीं से भी complaint कर सकता है। पहले ऐसा होता था कि जब शिकायत होती थी, उसने complaint कर दिया और शिकायत दर्ज नहीं की गई। अब हम लोगों ने इसमें यह नियम बना दिया है कि अगर कोई complaint दर्ज करेगा और 21 दिन तक शिकायत दर्ज नहीं होगी, तो 21वें दिन automatically शिकायत दर्ज हो जाएगी।

तीसरा, हम लोगों ने कहा है कि इसमें वकील की कोई आवश्यकता नहीं है। Consumer स्वयं जाकर भी अपने केस को deal कर सकता है।

चौथा, यदि District level पर और State level पर consumer के पक्ष में फैसला हो गया, तो National level पर दूसरी पार्टी को उसके खिलाफ जाने का अधिकार नहीं होगा।

**श्री सभापति :** रामविलास जी, बाकी सदस्यों के बोलने के बाद आपको फिर reply भी देना है।

**श्री रामविलास पासवान :** सभापति जी, मैं इतना ही कहना चाहता हूँ कि इसमें हम लोगों ने तीन-चार चीजें रखी हैं। एक तो हमने procedure को ढीला किया है, दूसरा हम लोगों ने CCPA कहा है। बहुत से माननीय सदस्य कहते हैं कि इसमें delay हो जाती है, न्याय नहीं मिलता है। इसलिए हम लोगों ने Consumer Protection Authority बनाई है, जो तीन चीजों को देखेगी। सामान खरीदने के पहले, सामान खरीदने के समय और सामान खरीदने के बाद वह तीनों शिकायतों को देखेगी। अभी तक individual कार्रवाई होती थी, अब वह class action लेगी। जैसे एक कार है और अगर कार की इंजन खराब है, तो सिर्फ उसी कार की इंजन खराब नहीं है, बल्कि इसका मतलब है कि उस lot में जितनी कारें बनी हैं, सबकी इंजन खराब होंगी। इसलिए वह इसको देखने का काम करेगी। वह mediation भी कर सकती है, आपस में समझौता भी करवा सकती है।

अगर misleading advertisement है, तो उस misleading advertisement में हमने तीन categories रखी हैं- एक manufacturer है, दूसरी publisher है और तीसरी celebrities हैं। इसमें जो publisher है, उसको हम लोगों ने बहुत राहत दी है। हम लोगों ने manufacturer को जरूर पकड़ा है कि आप जो चीज लिखते हो, वही चीज होनी चाहिए, नहीं तो कार्रवाई होगी और जेल भी हो सकती है। इसमें दूसरी चीज यह है कि यदि आप लिख कर देते हो, तो publisher वही publish करे और celebrities वही पढ़ें। अगर कोई इसके अलावा कुछ करेगा, तो फिर उसके खिलाफ कार्रवाई होगी। इसलिए चाहे वह misleading advertisement का मामला हो, चाहे वह



[श्री रामविलास पासवान]

CCPA का मामला हो, चाहे वह product liability का मामला हो, चाहे वह service का मामला हो, इन सारी चीजों के लिए हम लोगों ने बहुत मेहनत करके इस नए बिल को बनाया है।

मैं फिर से माननीय सदस्यों से यही कहना चाहता हूँ, हमने लोक सभा में भी यही कहा है कि माननीय सदस्यों के जो भी सुझाव हों, वे हमें बता सकते हैं। जो भी अमेंडमेंट्स उन्होंने दिए हैं, उसके लिए पर्सनली भी कुछ सदस्यों से हमने बात की है। यहां ओब्राईन साहब बैठे हुए हैं, देसाई जी बैठे हुए हैं और भी कई सदस्य हैं, जिन्हें हमने पर्सनली टेलिफोन करके कहा है। जो भी चीज़ें संभव होंगी, हम कोशिश करेंगे कि उन्हें हम रूल्स-रेगुलेशंस में रखें। अभी जो चीज़ें सामने हैं, उन्हें हमने इसमें शामिल कर दिया है। जो चीज़ें बाद में बचेंगी, उन चीज़ों को भी, माननीय सदस्यों से बातचीत करके, हम इसमें जोड़ने का काम करेंगे। जो संभव नहीं होगा, उसके लिए हम आपको कन्विस करेंगे, लेकिन जो संभव होगा, उनको हम रूल्स-रेगुलेशंस में जरूर डालेंगे। हम चाहेंगे कि यह बिल सर्वसम्मति से, एक ऐतिहासिक बिल के रूप में पास हो। यह जो 'The Consumer Protection Bill, 2019' है, यह एक ऐतिहासिक कानून के रूप में देश के सामने आए। इन्हीं शब्दों के साथ मैं अपनी बात समाप्त करता हूँ। आपने मुझे बोलने की अनुमति दी, इसके लिए आपका बहुत-बहुत धन्यवाद।

MR. CHAIRMAN: There are two Amendments by Shri Derek O'Brien and Shri K. K. Ragesh for reference of the Consumer Protection Bill, 2019, as passed by Lok Sabha, to a Select Committee of the Rajya Sabha. Shri Derek O'Brien, are you moving the Amendment?

SHRI DEREK O'BRIEN (West Bengal): Sir, I move:

"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, as passed by Lok Sabha, be referred to a Select Committee of the Rajya Sabha, consisting of the following Members:-

1. Shri Tiruchi Siva
2. Shri Javed Ali Khan
3. Shri Sukhendu Sekhar Ray
4. Shri Manish Gupta
5. Shri Manas Ranjan Bhunia
6. Ms. Dola Sen

7. Shri Ahamed Hassan
8. Shri Md. Nadimul Haque
9. Shri Santanu Sen
10. Shri Abir Ranjan Biswas

with instructions to report by the last day of the first week of the next Session of the Rajya Sabha."

MR. CHAIRMAN: Shri K. K. Ragesh, are you moving the Amendment?

SHRI K. K. RAGESH (Kerala): Sir, I move:

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, as passed by Lok Sabha, be referred to a Select Committee of the Rajya Sabha, consisting of the following Members:-

1. Shri Ripun Bora
2. Shrimati Vandana Chavan
3. Shri B. K. Hariprasad
4. Prof. Manoj Kumar Jha
5. Shri Elamaram Kareem
6. Shri K. K. Ragesh
7. Shri Sanjay Singh
8. Shri Tiruchi Siva
9. Shri M. P. Veerendra Kumar
10. Shri Binoy Viswam

with instructions to report by the last day of the first week of the next Session of the Rajya Sabha."

*The questions were proposed*

MR. CHAIRMAN: The motion for consideration of the Consumer Protection Bill, 2019, as passed by the Lok Sabha, and the Amendments moved thereon are now open for discussion.

[Mr. Chairman]

Before I take up the names, I have to make one small request and also another suggestion. Today, we have two Bills. Earlier, in the Business Advisory Committee, we had agreed on the National Institute of Design (Amendment) Bill, 2019, which is a very simple Bill. If you approve that Bill, degrees can be given, which have been held up. It was agreed upon by all the parties that day. That will not take even half-an-hour. That can be brought in. That was the agreement. So, I have suggested to them to bring that Bill also as Supplementary Agenda, after we complete this Business. So, keep that in mind. We will take up that Bill today only. Tomorrow, the House is there. As of now, as per the schedule, tomorrow is the last day. Keep that in mind.

Hon. Members, there is one personal request from my side. We plan to have a lunch tomorrow at one o'clock at my residence. As the Chairman of the Rajya Sabha, I request you all to join the lunch. It will be better if you clap after eating the lunch. ...*(Interruptions)*... I am talking about lunch at one o'clock. There is no bill for lunch. It is free. ...*(Interruptions)*...

So, today, after this discussion, we will take up the other Bill and then the NID Bill. Supplementary Agenda will come. Now, the discussion starts. Shri K.C. Ramamurthy. Please, keep the time limit in mind.

SHRI K.C. RAMAMURTHY (Karnataka): Sir, I thank you for giving me this opportunity to speak on this Bill, which is very important and has far-reaching consequences. This Bill aims to replace the existing Consumer Protection Act, 1986.

(MR. DEPUTY CHAIRMAN *in the Chair*)

This Bill has travelled for more than five years from the draft stage to the present stage, and the delayed journey is not in the interest of the consumers. The hon. Minister had also introduced the Bill in the last Lok Sabha, but it lapsed. This lapse gave an opportunity to the hon. Minister to tweak some of the provisions to make good by way of changes.

The first point I want to make relates to Chapter-V which deals with setting up of mediation cells and related provisions. And, Clause 37 provides parties to give their consent for mediation. My point is; this Bill does not address the fundamental problem of protracted and complicated litigation, which is the bane of the consumer forums under

1986 Act. When the Bill was being prepared, the hon. Minister had assured that he would provide alternative system of consumer justice to resolve disputes with manufacturers and service providers in a simple and quick manner, that too without the help of lawyers. Now, he is prescribing something else. So, I request hon. Minister to kindly look into this.

My second point relates to unfair trade practices. The Bill defines, under Clause 2(6)(i), what constitutes ‘unfair contract’ or ‘unfair trade practice’ or ‘restrictive trade practice’. And, it also prescribes punitive action by sending guilty to prison for two to five years, if there is misleading advertisement. But, the point I wish to make here is that unfair trade practices and restrictive trade practices are being dealt by the Competition Commission of India. So, does it not conflict with that? The hon. Minister may kindly explain this.

Sir, the third point is that if you look at Clause 10, in Chapter III and Clause 42 in Chapter IV, which deal with the appointment of Commissioners at the National-level and State-level, the Bill is silent on the composition of the Commissions. It simply says that the Government of India in the case of Central Consumer Protection Authority and the concerned State Government in the case of State Commissions. Sir, if you look at the 1986 Act, it clearly mentions that a person to be qualified as a Judge be made as head and also prescribes qualification, experience, expertise, etc. I request the hon. Minister to mention details of qualification, experience, etc., in the Bill itself.

Sir, my fourth point is that the Food Safety and Standards Authority of India has recently launched ‘Eat Right Movement’, the objective of which is to eat healthy and eat safe. Sir, the problem is that Government agencies laid down regulations for industry to push healthier food options through Eat Right Movement or *Jago Grahak Jago*. But, there is lack of awareness among consumers. I am saying this because consumers are complaining of not getting healthy food when they eat out or buy packaged food. But, when it comes to manufacturers, they say that they produce products which are to the liking of the consumers. So, I would like to know from the hon. Minister as to what is their plan to break the ‘conflict’ between consumers and the manufacturers through ‘Eat Right Movement’.

The next point is that we are getting huge quantities of imported food consignments. When our food consignments go out to the western countries and even the United States, they reject them citing that there is more pesticide residue in the food items. But, when we import food items, even though, there may be pesticide residues more than the

[Shri K. C. Ramamurthy]

permissible levels, we are not able to test them, because FSSAI do not have the required infrastructure and manpower to test all important food consignments for maximum pesticide residue levels. Sir, if you just look at how many pesticide molecules the FSSAI can test, it is just 280 molecules, when it is compared to 500 molecules in the European Union and nearly 1,000 molecules in the US.

Secondly, the problem is that FSSAI is also not able to test these 280 pesticide molecules, and, taking advantage of this, the European Union, the United States and China are flooding with food items with more and more pesticides. So, I would like to know from the hon. Minister as to what his Ministry is doing to ensure that FSSAI, at least, will have necessary infrastructure and paraphernalia to test 500 pesticide molecules.

Sir, I come back to Clause 2 again. Clause 2 (7) and (42) which define the word 'consumer' and 'service' respectively. Here you are saying that 'service' is 'no service', if there is no consideration in the form of money. As a result of this, an aggrieved consumer cannot go to consumer forum or mediation cell, if he has not paid anything for his service in terms of money. Does it mean that if I go to a Government hospital and if I do not get proper treatment, then I cannot go to consumer forum and claim compensation? Does it mean that? If you do that, do you think that the services provided by Government hospitals or civic bodies are of any quality? When you give them elbowroom, people will not even get what they are getting now. So, I feel that monetary consideration alone should not be a condition precedent for any service, even in Government hospitals or Government agencies. So, I request the hon. Minister to kindly look into this aspect.

Sir, I now come to Clause 89 of the Bill, which provides for penal provisions for false and misleading advertisements. Sir, it is good that the Bill is imposing penalties and jail terms for false and misleading advertisements. We welcome that. But, the Bill is silent on the promoters of such misleading advertisements. Sir, there are very many celebrities who promote various products. But, if such advertisement is misleading, such promoters are not liable for punishment under this Chapter. Sir, majority of the children and young men are influenced by advertisements, particularly, promoted by celebrities. So, I would like to know from the hon. Minister the reasons for exempting promoters and celebrities from punitive action. Sir, my suggestion is to please consider including them in case of promoting false products.



Sir, there is lack of clarity or vagueness of certain terms like 'false' with regard to advertisements, and, it has led to confusion. This vagueness can always lead to misuse of power and infringement of Fundamental Rights enshrined in Part III of the Constitution of India. Clause 18(d) of the Bill provides that no person takes part in the publication of any advertisement which is 'false' or 'misleading'. The vagueness of the term 'false' and 'misleading' could definitely lead to misuse of power by the people at the helm of affairs.

Another term 'prejudicial to public interest', which has been mentioned in Clause 19(1), requires clear definition. Vague phrases can be misused by those in power to exert censorship based on subjective notions of morals and values.

Sir, one of the main aims of the new Bill, I presume, is to introduce regulation over e-commerce in India for the protection of consumers online, as this was not a feature of the 1986 Act. However, even in addressing the domain of e-commerce in India, this Bill has certain loopholes with regard to the same. The e-commerce industry is booming as NASSCOM's latest estimates revealed that India's e-commerce market is estimated to be 33 billion US dollars in the financial year 2017. The Government's increasing regulation over this domain may hamper its growth as business houses and manufacturers will need to update their process to conform to the new law. The Bill does not provide for the mechanism by which such possible harm to businesses engaged in e-commerce can be remedied. The Bill has completely failed to address the sale of fake goods online, despite the same being a major problem in the e-commerce sector.

Sir, let me mention my final point. I agree that it is not an amendment to the 1986 Act; it is a new Consumer Protection legislation. I only wish that we make this legislation dynamic, which should keep pace with changing times and needs. Otherwise, this will become a mere piece of paper in the statute book, for which, hon. Law Minister, after some time, may come to the House for repealing. With these few observations and suggestions, I support the Bill. Thank you.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Thank you, Ramamurthyji. Now, Shri Vijay Goel.

**श्री विजय गोयल (राजस्थान) :** उपसभापति महोदय, सबसे पहले मैं आपके प्रति आभार व्यक्त करना चाहता हूँ कि आपने मुझे उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 पर बोलने का मौका दिया। ग्राहकों को और अधिक अधिकार देने के लिए तीन दशक पुराने इस बिल को आज बदला जा रहा है। वैसे भी यह सरकार क्रांतियाँ कर रही है। कल हमने 70 साल पुरानी धारा 370 को समाप्त कर

[श्री विजय गोयल]

दिया। उससे पहले हमने 33 साल पुराने मोटर व्हीकल्स एक्ट में सुधार किए। मैं समझता हूँ कि यह मोदी सरकार की विल, विज़न और इच्छा-शक्ति को दर्शाता है। आप लोग भी चाहते तो इसे कर सकते थे, किन्तु हमने देखा कि 30-30 साल तक कोई परिवर्तन नहीं आया। आज उपभोक्ता बाजार काफी बढ़ गया है। विश्व में सबसे बड़ा बाजार भारत में तेज़ी से बढ़ रहा है। उपभोक्ता का मिजाज़, उसकी आदतें, उसकी जरूरतें, सब बदल रही हैं। मुझे याद है कि पहले चीज़ें उपलब्ध नहीं रहती थीं। हर घर में 5-5 या 6-6 बच्चे होते थे। हम भी 5 भाई-बहन थे। एक बच्चा जाकर दूध की लाइन में लगता था; उस समय कांच की बोतलों में दूध आता था; दूसरा बच्चा राशन की लाइन में लगता, तीसरा डालडा की लाइन में लगता, चौथा मिट्टी के तेल की लाइन में लगता और पांचवां बच्चा जिन्दाबाद और मुर्दाबाद करने के लिए रहता था। उस समय हालात ही ऐसे थे। Consumer Forum नाम की कोई चीज़ नहीं थी फिर लोग शिकायत कहाँ करते? बाजार में चीज़ें ही नहीं मिलती थीं। उस समय की कांग्रेस regime का ऐसा हाल था। उस समय हम देखते थे कि हर जगह लम्बी-लम्बी लाइनें लगती थीं। भारत सरकार में आज मोदी जी की गवर्नमेंट ने सारी लाइनें तोड़ दी हैं। एक गैस का cylinder लेने जाइए, तो दो लेकर आइए। राशन की लाइन टूट गई है और आधे से ज्यादा जो सर्विसेज़ हैं, सेवाएं हैं, वे direct benefit transfer के द्वारा लोगों के यहाँ पहुंच रही हैं।

महोदय, मैं राजनीति की शुरुआत से पहले consumer forum के लोक अभियान से जुड़ा हुआ था और अभी मैं जो बात रख रहा हूँ, वह एक फीडबैक के आधार पर रख रहा हूँ। जब मैं सबरे पार्को में जाकर लोगों से संवाद करता हूँ और वहाँ मैं देखता हूँ, तो पाता हूँ कि लोग कहते हैं कि कानूनों के अंदर जो यह बदलाव किया गया है, इससे एक तरह से क्रांति आ रही है। आज बाजार भरे के भरे पड़े हुए हैं और बड़ी-बड़ी कंपनियाँ बहुत सारे प्रोडक्ट्स के अंदर आ रही हैं, चाहे वह हिन्दुस्तान लीवर हो, चाहे वह टाटा हो, चाहे वह डाबर हो या और कोई हो। अब तो बाबा रामदेव की पतंजलि भी आ गई है। बाबा भी वैसे कमाल के हैं। जिस समय हम बिजनेस कर रहे थे, जिस समय हम नौकरी कर रहे थे, तब बाबा कहते थे कि योग करो और जब हमने योग करना शुरू कर दिया, तो बाबा ने बिजनेस शुरू कर दिया। आज उपभोक्ताओं की समस्याएं भी बहुत बढ़ गई हैं।

महोदय, मैं एक नई बात कहना चाहता हूँ और वह यह है कि पिछले दिनों आपने देखा होगा कि हम बहुत सारे कानून लेकर आए हैं। हम Motor Vehicles Act लेकर आए, हम RTI के अंदर अमेंडमेंट लाए, हम Insolvency and Bankruptcy Code लेकर आए, हम Unregulated Deposits Scheme Bill लेकर आए - कानून, कानून और कानून - इन कानूनों का पालन कैसे होगा, इसके बारे में भी हम सबको सोचना होगा, क्योंकि आप यह देखिए कि जैसे IPC के कानून हैं, वे चोरी, डकैती, हत्या, अपहरण, बलात्कार के ऊपर हैं। अपराध इसलिए नहीं रुक रहे हैं कि चप्पे-चप्पे पर पुलिस है, बल्कि अपराध धर्म के कारण रुक रहे हैं, अपराध नैतिकता के कारण रुक रहे हैं, अपराध संस्कार के कारण रुक रहे हैं, अपराध आचरण के कारण रुक रहे हैं, इसलिए यह जरूरी है कि एक सरकार को धर्म, आचरण, नैतिकता आदि के बारे में भी सोचना चाहिए।

महोदय, मुझे याद है कि 1996 में जब मैं पहली बार लोक सभा के लिए चुना गया था, मैं तीन बार लोक सभा का मेम्बर रहा, मैंने हर बार Standing Committee on Home Affairs के अंदर यह सवाल उठाया कि केवल कानूनों से देश नहीं चल सकता। इसके लिए जरूरी है कि लोगों के स्वाभाव, मिजाज़, आचरण, नैतिकता की भी बात की जाए। आपने अभी देखा होगा कि भूटान में Ministry of Happiness बनी और हमारे मध्य प्रदेश में भी Ministry of Happiness बनी, ताकि यह सोचा जाए कि लोगों के अंदर खुशहाली कैसे आए। अभी मैंने देखा कि यूके में Ministry of Loneliness बनी है और एक सर्वे के हिसाब से यूके में 90 लाख लोग lonely फील करते हैं। रिपोर्ट बताती है कि रोज 15 सिगरेट्स पीने के कारण से स्वास्थ्य को जो हानि होती है, उससे ज्यादा loneliness के कारण होती है। रिपोर्ट के अनुसार यूके में 2 लाख ऐसे लोग हैं, जिन्होंने 2 महीने से किसी दूसरे से बात नहीं की है, क्योंकि वे loneliness फील करते हैं।

महोदय, मैं यह बात इसलिए कह रहा हूँ, क्योंकि सरकार को और हम सबको भी यह सोचना चाहिए कि एक Ministry of Moral Responsibility होना चाहिए, Ministry of Moral Education होना चाहिए ताकि हम देख सकें कि यह सिर्फ कानूनों के कारण नहीं, बल्कि हमारे आचरण, व्यवहार और संस्कार के कारण भी है। हम लोग कानून बनाने वाले हैं और कल हमने इसी सदन के अंदर देखा कि एक पार्टी के दो मेम्बर्स आए और उन्होंने संविधान को फाड़ा। आप इस बात को समझिए कि पूरे देश के अंदर इसका क्या संदेश जा रहा होगा। इसलिए इसके लिए यह जरूरी है कि जो लोग कानून बना रहे हैं, उनको पहले कानूनों का पालन भी करना है। उनको लोगों के सामने आदर्श भी रखने हैं और यह बहुत जरूरी है। अभी हम जो consumer protection की बात करते हैं, इस समय हर साल डेढ़ लाख मामले इसके अंतर्गत आते हैं। यह एक ऐसा कानून है, जिसमें आप जितने चाहें, उतने संशोधन दे सकते हैं, क्योंकि हमारे जो बाज़ार हैं, वे इस समय इतने बढ़ गए हैं कि विश्व में हमारा उपभोक्ता बाज़ार अभी सबसे बड़ा हो गया है। यह तेज गति से बढ़ रहा है। उपसभापति जी, एक Boston Consulting Group ने बताया है कि भारत का बाज़ार सबसे ज्यादा है। इस समय हमारी जनसंख्या 131 करोड़ है, चाइना की 141 करोड़ है। वर्ष 2024 में हम उसे भी क्रॉस कर जाएंगे। मैं यह देखता हूँ कि इस समय हमारे बाज़ारों में इस बात की ज्यादा जरूरत है कि हम यह देखें कि हम उपभोक्ताओं को ज्यादा से ज्यादा संरक्षण कैसे देंगे? देश की आबादी बहुत तेजी से बढ़ रही है, तेजी से शहरीकरण हो रहा है। मध्यमवर्ग, इंटरनेट व स्मार्टफोन के तेजी से बढ़ने के कारण आज उपभोक्ता बाज़ार बहुत बढ़ गया है। उपसभापति जी, उपभोक्ता बाज़ार में आज मध्यमवर्ग की आंखों में खुशहाली है, एक सपना है और वह अपनी मेहनत से, अपने उत्साह और अपनी योग्यता से ज्यादा कमाई कर रहा है, ज्यादा बढ़ रहा है, तो मैं यह समझता हूँ कि अब उनके हितों की रक्षा करना भी हमारे लिए बहुत जरूरी हो गया है।

उपसभापति जी, खुद मिनिस्टरी यह मानती है कि इस समय ग्राहकों को और सचेत करने की आवश्यकता है, ग्राहकों में और awareness लाने की जरूरत है। इसके लिए मंत्रालय का एक

[श्री विजय गौयल]

अभियान चलता है, “जागो ग्राहक जागो”, जिस पर हर वर्ष करीब 62 करोड़ रुपए खर्च होते हैं, पर अभी तक जो ग्राहक जागे हैं, वे सिर्फ दो से तीन प्रतिशत हैं। जब सिर्फ दो से तीन प्रतिशत ग्राहक जागे हैं, तब हर सार डेढ़ लाख मामले आ रहे हैं, तो मैं यह समझता हूँ कि अगर सब लोग जाग जाएं, तो कम से कम डेढ़ करोड़ मुकदमे आ सकते हैं, शिकायतें आ सकती हैं। लेकिन उनका निपटान कैसे होगा, यह हमें सोचने की जरूरत है। मैं सरकार को बधाई देना चाहता हूँ कि 31 साल पहले के बिल के लिए दोबारा से नया बिल लाया जा रहा है। यह पुराने बिल में कोई संशोधन नहीं है। यह बिल वर्ष 2015 में भी आया था, तब यह स्टैंडिंग कमेटी के पास गया। स्टैंडिंग कमेटी ने इस पर करीब 37 सुझाव दिए थे। उससे पहले वर्ष 2011-12 में भी इस पर डिस्कशन हुआ था, पर यह पास नहीं हुआ। वर्ष 2015 के बाद यह वर्ष 2018 में आया। लोक सभा में यह बिल पारित हुआ, लेकिन उस समय संसद का सत्र समाप्त हो गया था, इसलिए यह राज्य सभा के पास नहीं आया।

उपसभापति जी, यह बिल उपभोक्ता के अधिकारों की बात करता है। यह खराब वस्तुओं में जो दोष है और उनकी प्राइसिंग है, उनकी बात करता है। यह सेवा सर्विसेज़ में दोषों की बात करता है और जो ग्रामक विज्ञापन हैं, उनसे भी निपटने की बात करता है। इसके साथ-साथ यह मिलावट की भी बात करता है। उपसभापति जी, यह बिल इतनी सारी चीज़ों के लिए आया है, मैं समझता हूँ कि यह अपने आप में इस बात के लिए एक बहुत बड़ा द्वार खोल रहा है कि इससे लोगों की शिकायतों में बहुत इज़ाफा होगा। मैं आपको यह बताना चाहता हूँ कि इस पर ज्यादा चिंता यह होनी चाहिए कि इनका निपटान कैसे होगा? अभी National Consumer Disputes Redressal Commission के पास 20 हजार मामले लंबित हैं। स्टेट कमिशन के पास 1 लाख 18 हजार मामले लंबित हैं और District Forum के पास कम से कम साढ़े तीन लाख मामले लंबित हैं। जहां इतने मामले लंबित हैं, तो इनके लिए हमें कोई और mechanism भी बनाना होगा। मुझे यह भी नहीं मालूम है कि मंत्री जी ने इस बारे में क्या सोचा है कि इसमें कितना स्टाफ होगा? अब हम इस पर भी बात करते हैं कि हम इसकी ऑनलाइन शिकायत भी कर सकते हैं, तो ज़ाहिर तौर पर आज के टाइम में ऑनलाइन शिकायतों में भी बहुत ज्यादा इज़ाफा होने वाला है।

उपसभापति जी, यह बिल Central Consumer Protection Authority को बना रहा है, यह उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा की बात कर रहा है, यह अनैतिक व्यापारिक गतिविधियों को रोकने के लिए काम कर रहा है। इस बिल में यह भी प्रावधान होगा कि अगर प्रोडक्ट खराब होगा, तो उसे वापस लेना होगा। यह बिल refund का आदेश कर सकता है और यह company के खिलाफ कड़ा action भी ले सकता है। अगर किसी भी प्रोडक्ट की manufacturing, construction, design, formula, निर्माण, testing, service आदि ठीक न हो तो यह बिल उसके लिए भी action ले सकता है। अगर marketing और packaging की वजह से कोई भी खामी

रह गई हो, जिसके कारण ग्राहक की मौत हो जाए अथवा वह घायल हो जाए, तो उसके लिए भी यह action ले सकता है। यह बिल उपभोक्ता को मध्यस्थता सेल से भी जोड़ता है। जैसा कि अभी माननीय मंत्री श्री रामविलास पासवान जी बता रहे थे कि हम नहीं चाहते कि court की तरह case चले, बल्कि इसके अंदर mediation का भी formula होना चाहिए। यह बिल e-commerce को लेकर भी कानून का प्रावधान करता है। यह बिल online शिकायतों की भी बात करता है।

उपसभापति जी, इस बिल के अंदर मेरे कुछ सुझाव भी हैं। अभी इस बिल के माध्यम से तीन agencies बनायी गयी हैं- पहली है, Central Consumer Protection Authority, जिसको investigation करने का अधिकार होगा। उसको यह भी अधिकार होगा कि अगर वह कहीं किसी भ्रामक विज्ञापन को देखती है या किसी प्रोडक्ट को गलत समझती है, तो वह उसके खिलाफ suo motu action भी ले सकती है। यह unfair trade practices को भी रोकेगी और misleading advertisement की निगरानी भी करेगी। इसको यह power भी होगी कि जो खराब माल है, उसको यह वापस करवा सके, जैसा कि आपने देखा होगा कि जापान की कंपनी टोयटा की लाखों गाड़ियों को वापस लिया गया था।

उपसभापति जी, जो दूसरा system बनाया गया है, वह Consumer Dispute Redressal System है। उसमें एक National Commission बनेगा, जिसे Central Government बनाएगी, जिसके अंदर 10 करोड़ या उससे ज्यादा के मामले आ सकेंगे, जबकि पहले यह केवल 1 करोड़ या उससे अधिक के मामलों के लिए ही था। दूसरा, एक State Commission होगा, जिसमें 1 करोड़ या उससे ज्यादा के मामले आ सकेंगे, जबकि पहले इसमें सिर्फ 20 लाख से 1 करोड़ तक के मामले ही आ सकते थे। जो District Commission है, वह पहले केवल 20 लाख तक के मामलों को ही देखा करता था, लेकिन अब उसमें 1 करोड़ तक के मामलों का निपटान हो सकेगा। इसमें सबसे बड़ी बात यह है कि इनको time-bound manner के अंदर निपटाया जा सकेगा।

सर, मैं मंत्री जी को एक सुझाव देना चाहता हूँ। इन्होंने एक तीसरी body बनाई है, जिसका नाम Central Consumer Protection Council है, जबकि body का नाम Central Consumer Protection Authority है। ये दोनों नाम मिलते-जुलते हैं। जो Central Consumer Protection Council है, उसका काम advise करना है, जिसके Chairman स्वयं मंत्री होते हैं। अगर आप इसका नाम Central Consumer Advisory Council कर दें, तो इससे काफी लाभ पहुंचेगा। उपसभापति जी, यह अच्छी बात है कि इससे वकीलों को दूर रखा गया है और मैं समझता हूँ कि...**(समय की घंटी)**... उपसभापति जी, मुझे अभी थोड़ा और समय चाहिए। मेरी पार्टी का समय अभी बाकी है।

**श्री उपसभापति :** पार्टी ने जो समय दिया है, उसके अनुसार ही मैं कह रहा हूँ।

**श्री विजय गोयल :** मुझे 10 मिनट और चाहिए।



[श्री विजय गोयल]

इस बिल के माध्यम से misleading advertisements से भी छुटकारा मिलेगा। अभी इस बिल के अंदर यह कहा गया है कि पहली बार अपराध करने पर manufacturer or endorser पर 10 लाख रुपये का जुर्माना होगा और दूसरी बार अपराध करने पर उन पर 50 लाख रुपये तक का जुर्माना होगा। आप बहुत बड़ी-बड़ी कंपनियों पर भी 10 लाख रुपये का जुर्माना करेंगे और छोटी कंपनी पर भी उतना ही जुर्माना करेंगे, तो मेरा यह कहना है कि आपको इसे उनके capital, उनकी assets और उनके turnover से तय करना चाहिए।...**(समय की घंटी)**...

**उपसभापति :** माननीय विजय गोयल जी, पार्टी ने आपका समय नहीं बढ़ाया है, इसलिए आप खत्म करें।

**श्री विजय गोयल :** मैं अभी खत्म करता हूँ।

उपसभापति जी, मैं एक बात यह कहना चाहता हूँ कि आपने देखा होगा, जो बड़ी-बड़ी celebrities हैं, वे भी advertisements करती हैं। अभी एक Ortho तेल का advertisement आया था, जिसके बारे में एक शिकायत भी है।...**(समय की घंटी)**...

**श्री उपसभापति :** गोयल जी, अब आप खत्म कीजिए।

**श्री विजय गोयल :** मैं अब खत्म कर रहा हूँ। यह मेरा लास्ट प्वाइंट है।

उपसभापति जी, मैं यह कहना चाहता हूँ कि इसके अंदर M.R.P. के बारे में कुछ नहीं कहा गया है। M.R.P. देश के अंदर लूट का सबसे बड़ा केन्द्र बन रहा है। इसलिए प्रोडक्ट पर Maximum Retail Price print न होकर Minimum Retail Price print होना चाहिए। चाहे medical field हो, चाहे cement हो, चाहे building material हो, उन पर जो prices दिखायी जा रही हैं, वे 300 गुना ज्यादा दिखायी जा रही हैं, जबकि मंत्रालय का एक advertisement आता है, जिस पर वे लिखते हैं कि आप M.R.P. से ज्यादा पैसा मत दीजिए, फिर वे यह भी लिखते हैं कि आप M.R.P. पर bargaining भी कीजिए।...**(समय की घंटी)**... मैं मंत्री जी को कहना चाहता हूँ...**(व्यवधान)**...

**उपसभापति :** गोयल जी, आप conclude कीजिए। मैं दूसरे स्पीकर को मौका दूँ।

**श्री विजय गोयल :** मैं मंत्री जी को कहना चाहता हूँ कि एम.आर.पी. के ऊपर भी इसके अंदर कुछ किया जाए। मैं बधाई देना चाहता हूँ कि सरकार इस बिल को लेकर आयी है।...**(व्यवधान)**...

**श्री उपसभापति :** आप conclude कीजिए। माननीय श्री देरेक ओब्राइन। विजय गोयल जी, conclude कीजिए।

**श्री विजय गोयल :** इस बिल को लेकर जो और भी सुझाव होंगे, अगली बार उन्हें इनकॉर्पोरेट करेंगे, इसके लिए मैं धन्यवाद करता हूँ।

**श्री उपसभापति :** माननीय देरेक ओब्राइन जी।

SHRI DEREK O'BRIEN (West Bengal): Sir, I know you have a big heart. So, before I speak on the Consumer Protection Bill, give me only 20 seconds to mention actually the protection of the people of Kashmir.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Derekji, I think...

SHRI DEREK O'BRIEN: I will just say two lines. Sir, democratic institutions in Kashmir should work democratically there. Omar Abdullah and Mehbooba Mufti have been arrested...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Derekji, come to the subject.

SHRI DEREK O'BRIEN: Yes, Sir. And, the last line, Sir, is that we are with the people of Kashmir in these difficult times.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Derekji, come to the subject.

SHRI DEREK O'BRIEN: Sir, there are two issues being discussed today. One is the Select Committee; my Motion to send this to a Select Committee, and, simultaneously, we are discussing the Bill. Sir, give me permission to first talk on the first part, which is why we want this to go to a Select Committee, and then in the last three, four or five minutes, I will come to the Bill.

Sir, to do this, not only for MPs here because MPs may be familiar, but I will take a minute to mention a beginner's guide for passing good legislation. So, there are five little steps. First is, Cabinet and the Bill. The Cabinet approves the Bill and then it goes to the Law Ministry and then, comes back to the Cabinet for the Cabinet approval. That is step one. Step two is, after that, it comes in for circulation. Step three is, the Bill is introduced in Lok Sabha or Rajya Sabha and it becomes the property of the House. After this, for further discussions, deliberations and for more opinions, it can be sent either to a Standing Committee or it can go to a Select Committee. This is beginner's guide. Why is it called a Standing Committee? It is because it stands for one year. It is permanent. Why is it called a Select Committee? It is because it is selected from Members; 20 Members from Lok Sabha and 10 Members from Rajya Sabha. So, these two Committees from 1993 have been empowered to do this legislation.

Then, step four is, it can be passed by one of the two Houses. After that step four, one of the two Houses can decide by moving a motion to send it to a Select Committee. Normally, Sir, what happens there is even though individual Members move it--you see all the precedents--it is the Government in the spirit of parliamentary democracy who

[Shri Derek O'Brien]

understands that and then the Government brings a motion to send it to a Select Committee. Then, of course, the Bill will get passed, after that, it will go for the Presidential assent.

Now, Sir, the second point is that we have been hearing that we cannot send all these Bills to a Standing Committee or a Select Committee. Why? It is because the Standing Committees have not been constituted. I don't want to go back many years. I will only go back to 16th Lok Sabha and I will go back to 13th Lok Sabha.

Sir, my point is that in the 16th Lok Sabha, without the Standing Committees being constituted, 10 Bills were referred to the Standing Committees. The list of 10 Bills is here. So, there is no precedent to suggest that what we are doing now is correct.

Sir, I am making this speech on behalf of the Trinamool and for the first part is to try and share with you; through the others, and through the nation, at large, is that our job here is to protect parliamentary integrity. It is not said in a negative way or in an aggressive way; I think we are all responsible for this. In the 16th Lok Sabha, 10 Bills were referred to the Standing Committees even when they were not constituted. Now, you say that 'No', I gave you facts about 16th Lok Sabha but that was an NDA Government and they would have sent it. That is good. Now, we come to the 13th Lok Sabha. Nine Bills were referred to the Standing Committees, two to Joint Committee and one to the Select Committee of Rajya Sabha. That is the list of Bills. Nine and three to the Joint Committees. Again, Standing Committees were not constituted. I have also been told that in Rajya Sabha, our track record is good because in the last two years, since we have had this Rajya Sabha Chairman here, out of ten Bills introduced here, eight have gone to Standing or Select Committees. That is not my point. I am talking about apple and we are comparing it to pineapple. I am not talking about how many Bills were introduced here, how many Bills were introduced there. My limited point is: How are we doing on legislation? This time, before we understand how we are doing on legislation, it is important to know what parliamentary precedent have we broken this time. Let us look at the number of sittings, the number of days. This is the history. In the 13th, 14th, 15th and 16th Lok Sabha, four Lok Sabhas, Parliament in the first Session after Lok Sabha has sat only for seven days. If you add up the first and second Sessions together, it comes to 26 days, 31 days or 33 days. Now, we have sat for 37 days in the first Session. This is unprecedented. So if you want to pat yourselves on the back, saying how many days or how many hours of sitting we have had, Sir, you cannot legislate with just 17 per cent of the Bills scrutinised by both the Houses. This is bad

legislation. We have to scrutinise it. The earlier numbers, we have said, used to be 60 per cent, 70 per cent and even last time it was 26 per cent. And when the Opposition, in a constructive way, makes these suggestions, then don't say, "Opposition is being negative." No! The Opposition's role is to protect the integrity of Parliament. It is for bringing all these to your notice, we are moving a motion to send this Bill to a Select Committee. A quick point on what happened yesterday because this is a procedural lapse which happened and I hope nobody challenges it in court. The Minister, at 11.08 a.m.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Derekji, we are discussing the Consumer Protection Bill...(Interruptions)... not the procedure. ...(Interruptions)...

SHRI DEREK O'BRIEN: Sir, we are discussing the integrity of the Parliament. ...(Interruptions)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Not the integrity of Parliament. ...(Interruptions)... We are discussing this subject, the Consumer Protection Bill. ...(Interruptions)... Please come to this point. ...(Interruptions)... You come to this Consumer Protection Bill. ...(Interruptions)...

SHRI DEREK O'BRIEN: I am not a television channel in Kashmir which can be blacklisted. ...(Interruptions)... I am a Member of Parliament. ...(Interruptions)... I will speak. ...(Interruptions)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please. ...(Interruptions)... आपने आधे समय जो प्रोसीजर बताना था, वह बता दिया है। You have said that Consumer Protection Bill पर आप बोलेंगे।...(व्यवधान)...

श्री डेरेक ओब्राइन : सर, यह हमें decide करने दीजिए।...(व्यवधान)... हमारी तृणमूल पार्टी के 12 मिनट हैं।...(व्यवधान)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: The Consumer Protection Bill; come to this subject. ...(Interruptions)... Please come to this subject. ...(Interruptions)...

SHRI DEREK O'BRIEN: If these are not about consumers and their protection, then who are we protecting? I had made this point yesterday. I am not fighting. I am only bringing this to your notice. At 11.08, you move a Resolution; at 11.18, the List of Business comes. This is not important, Sir! ...(Interruptions)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I think कल बताया गया था कि...(व्यवधान)...पहले भी ऐसी चीज़ें कितनी बार हो चुकी हैं।...(व्यवधान)...

श्री देरेक ओब्राइन : सर, बताया...(व्यवधान)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: It has been already explained कि past में कितनी चीज़ें ऐसी हुई हैं। Please come to this subject. ...(Interruptions)...

श्री देरेक ओब्राइन : सर, कभी नहीं हुई हैं।...(व्यवधान)...कभी नहीं हुई हैं।...(व्यवधान)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please speak on this subject. ...(Interruptions)...

SHRI DEREK O'BRIEN: Let me make a point. ...(Interruptions)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please speak on this subject. ...(Interruptions)...

SHRI DEREK O'BRIEN: No, no. Since you said, कभी नहीं हुई हैं, I owe you an explanation. What was said yesterday is that a Bill is brought in the morning, I can give you thirty examples. ...(Interruptions)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Derekji, we are not discussing yesterday's things...(Interruptions)...

SHRI DEREK O'BRIEN: No, you made a comment on me. ...(Interruptions)...

श्री उपसभापति : आपने कहा, तो मैंने कमेंट किया।...(व्यवधान)... Please come to this point. ...(Interruptions)...

श्री विजय गोयल : सर, प्वाइंट ऑफ ऑर्डर...(व्यवधान)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: There is no point of order. ...(Interruptions)... No. देरेक जी, आप बोलिए।

SHRI DEREK O'BRIEN: You made a point on me saying, कभी नहीं हुई। यह कभी नहीं हुई हैं।...(व्यवधान)...जो Resolution move किया...(व्यवधान)...और उसके दस मिनट बाद...(व्यवधान)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please come to the subject, the Consumer Protection Bill. ...(Interruptions)...

श्री देरेक ओब्राइन : सर, आपने बोला कि...(व्यवधान)... कभी नहीं हुई...(व्यवधान)...नहीं तो हमारा remarks expunge कर दीजिए।...(व्यवधान)...

श्री उपसभापति : आप Consumer Protection Bill पर आएँ।...(व्यवधान)...



SHRI DEREK O'BRIEN: This is the point. I have to remind you, Sir, and through you, the House, at moments like these, what was said in September, 1953. "Our people must not forget that there is a majority and there is a minority", here in Parliament, "and they simply cannot ignore the minority voice by saying, Oh, no, to recognise you is to harm democracy." ...*(Interruptions)*... Dr. Ambedkar said this. ...*(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: We are discussing the Consumer Protection Bill. ...*(Interruptions)*...

श्री विजय गोयल : सर, मैं पूछना चाहता हूँ...*(व्यवधान)*... कि इसका क्या मतलब हुआ?...*(व्यवधान)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN : We are discussing the Consumer Protection Bill. आप बोलने दीजिए।...*(व्यवधान)*...

श्री विजय गोयल : सर, देरेक साहब हमेशा...*(व्यवधान)*...प्वाइंट ऑफ ऑर्डर उठाते हैं।...*(व्यवधान)*...

श्री उपसभापति : ऑलरेडी चेयर...*(व्यवधान)*... Please take your seats. ...*(Interruptions)*... ऑलरेडी चेयर उन्हें बोल रही है कि subject कि पर बोलें।...*(व्यवधान)*...प्लीज़, आप बीच में न बोलें।...*(व्यवधान)*...Let him speak on the subject...*(व्यवधान)*...Please ...*(Interruptions)*... देरेक जी, आप बोलिए।...*(व्यवधान)*...Come to the subject...*(Interruptions)*... Please come to the subject. ...*(Interruptions)*... देरेक जी, आज के विषय पर बात कीजिए। आप सब चीजों के जानकार हैं। आपने parliamentary procedure पर दो-दो किताबें लिखी हैं, come to the subject. ...*(Interruptions)*...

डा. विनय पी. सहस्त्रबुद्धे (महाराष्ट्र) : माननीय सभापति जी...*(व्यवधान)*...

श्री उपसभापति : आप बैठकर न बोलिए।...*(व्यवधान)*...आप उन्हें Consumer Protection Bill पर बोलने दें।...*(व्यवधान)*...मैं बार इनसे आग्रह कर रहा हूँ।...*(व्यवधान)*...

डा. विनय पी. सहस्त्रबुद्धे : यह consumer protection नहीं है, यह उनका political protection है।...*(व्यवधान)*...

श्री उपसभापति : देरेक जी, प्लीज़ आप बोलिए।

SHRI DEREK O' BRIEN: Sir, a Member is quoting Dr. Ambedkar on the integrity of Parliament.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: We are discussing the Consumer Protection Bill, Derekji.

SHRI DEREK O' BRIEN: Why did I say all these? Why did the Trinamool and a few other parties move a Resolution? Firstly, we gave you the reasons with all the facts, all percentages, all numbers well researched. So, we appeal you to look at this and the integrity. I gave you the second reason. If they are uncomfortable, let them be, but none will ever write off or blackout a speech of the All India Trinamool Congress. We will come here and speak our mind.

Sir, now let us come to the content of the Bill. The Minister is very experienced. He is well suited for the protection of consumer rights. हमारे जो 2, 3, 4 points हैं और मंत्री जी ने बहुत खुले मन से कहा है, we appreciate that if he likes some of these suggestions, these can be put in the rules. Now, he will not include them because the majority numbers will prevail. But, please consider putting these in the rules. This is a Bill which has gone twice to a Committee. That is why, many of the consumer issues have been handled. Our issue is a little different. We have suggestions to do with the snatching away of States' rights. That is what I want to dwell on. There are these crucial three points and four other points. There is a crucial departure from the earlier Act. मंत्री जी, तीन है, departure from the earlier Act. 1986 एक्ट था और 2015 का जो एक्ट था, वह जो specify judicial member है, उसमें एक महिला के लिए भी रिज़र्व था। Trinamool की तरफ से हमारी रिक्वेस्ट है कि जो महिला के लिए जो रिज़र्वेशन था, उस रिज़र्वेशन को आप प्लीज रूल्स में लाइए। Sir, we are here to do serious Parliamentary debate. Allow us to speak and explain. सर, मेरा दूसरा जो सुझाव है...(व्यवधान)...

**श्री उपसभापति :** देरेक जी, प्लीज आप बोलिए।

SHRI DEREK O' BRIEN: The second suggestion; just like there are specified judicial women members, so, if you say 'High Court judge', that also can be put in. That was our first suggestion which was there in the original Act. 1986 और 2015 के एक्ट में second difference है, Selection Committee to appoint members on these Commissions. तीसरा, मंत्री जी जो यह प्रॉब्लम है और आप तो regional party से आए हैं, you are based out of Bihar. I am sure, you will understand our pain. Actually, so is the Prime Minister and the Home Minister. They are all children of federalism in that sense because they have all come out of the States.

Sir, here, the separation of power, which is the basic structure of our Constitution, we would like the States to be involved. I have four very quick but direct suggestions. चार direct suggestions हैं। मंत्री जी, आप इन्हें सुन लीजिए। All the executive powers are

being retained by the Centre but the financial burden, according to this Bill, is going to the States. पॉवर आप रखेंगे Centre में और बिल हमें क्यों देना है स्टेट से? सर, चार points हैं। The Centre makes rules for qualification, appointment as Members to the districts as well as the State Commissions. Three more points and I will finish. Secondly, the States have to bear the cost of setting up these Commissions. तीसरा, हमारी जो स्टेट की फेडरल पॉवर है, that is being taken away because of this Bill or certain clauses in the Bill. Fourthly, the States have not been consulted at all. As per Article 283, the State to pay out of consolidated funds for creating bodies that would essentially be controlled by the Executive at the Centre. They have a problem with this. Sir, these are the problems. We are trying from the first day of this Session and now I am told two Bills from here and two Bills from Lok Sabha will go to Select Committees. When you are hungry, they will throw some crumbs. And I will tell you that constitution of Select Committee and Standing Committee is not a delaying tactic by a constructive Opposition. It is not. It is for better quality of the Bills. Like this is a good Bill, but the federal part is bad. I would request this Government, through you, to bring a resolution at the end of this debate.

**श्री उपसभापति :** आप खत्म करिए। You have already taken three minutes more. सभी माननीय सदस्यों के लिए मैं यह बताना चाहूंगा कि Rules of Procedure and Conduct of Business रेगुलरली हर moment पर क्वोट करते हैं। I would like to quote Rule No. 110. "Scope of debate - The discussion on a motion that the Bill be passed shall be confined to the submission of arguments either in support of the Bill or for the rejection of the Bill. In making his speech, a Member shall not refer to the details of the Bill further than is necessary for the purpose of his arguments which shall be of a general character." यह सभी सदस्यों के लिए मेरा निवेदन है। आप बोलते समय इसका ध्यान रखें। Shri R. Vaithilingam.

**SHRI R. VAITHILINGAM (Tamil Nadu):** Mr. Deputy Chairman, Sir, the Consumer Protection Bill, 2019 replaces the Consumer Protection Act, 1986 and, according to this, a consumer is defined as a person who buys any goods and avails a service for consideration. But it does not include a person who obtains goods for resale or goods or service for commercial purpose.

The Consumer Protection Bill, 2019 defines the consumer rights as the right to be protected against marketing of goods and services that are hazardous to life and property. The consumer has a right to be informed of the quality, quantity, potency, purity, standard and price of goods or services. They have the right to be assured of

[Shri R. Vaithilingam]

access to a variety of goods or services at competitive prices and also provide the consumer the right to seek redressal against unfair or restrictive trade practices. But the motto behind enacting this Bill should be the protection of interest of consumers and not to protect the interest of the competitors or certain companies.

The Consumer Protection Bill, 2019 envisages the setting up of a Central Consumer Protection Authority (CCPA) to promote, protect and enforce the rights of consumers. CCPA will regulate matters related to violation of consumer rights, unfair trade practices and misleading advertisements. The CCPA will have an investigation wing, headed by a Director-General, which may conduct inquiry or investigation into such violations.

The functions of CCPA include (i) Inquiring into violations of consumer rights, investigating and launching prosecution at the appropriate forum. (ii) Passing orders to recall goods or withdraw services that are hazardous, reimbursement of the price paid, and discontinuation of unfair trade practices. (iii) Issuing directions to the concerned trader/manufacturer/endorser/advertiser/publisher to either discontinue a false or misleading advertisement, or modify it. (iv) Imposing penalties. And, (v) Issuing safety notices to consumers against unsafe goods and services.

The Consumer Protection Bill, 2019, empowers the CCPA to impose a penalty on a manufacturer or an endorser up to ₹ 10 lakhs and imprisonment for up to two years for a false or misleading advertisement. In case of a subsequent offence, the fine may extend to ₹ 50 lakhs and imprisonment up to five years. The CCPA can also prohibit the endorser of a misleading advertisement from endorsing that particular product or service for a period of up to one year. For every subsequent offence, the period of prohibition may extend to three years. However, there are certain exceptions when an endorser will not be held liable for such a penalty.

The Consumer Protection Bill, 2019, advocates product liability of product manufacturer, service provider or seller to compensate a consumer for any harm or injury caused by defective goods or deficient service. To claim compensation, a consumer has to prove any one of the conditions for defect or deficiency.

In Tamil Nadu, our beloved leader, Puratchi Thalaivi Amma, did a lot to protect consumers' interest. Our hon. Chief Minister and hon. Deputy Chief Minister of Tamil Nadu have been following the good path of Puratchi Thalaivi Amma in doing services to consumers and consumer protection.

Thank you.

**1.00 P.M.**

**श्री रवि प्रकाश वर्मा** (उत्तर प्रदेश) : उपसभापति महोदय, आपने मुझे The Consumer Protection Bill, 2019 पर बोलने का मौका दिया है, मैं इसके लिए आपका आभारी हूँ। यह एक ऐसा विधेयक है, जो हर व्यक्ति के जीवन से मतलब रखता है। हम सभी लोग कंज्यूमर हैं। जैसे-जैसे हिंदुस्तान एक consumption-driven economy बन रहा है, वैसे-वैसे consumption भी बढ़ रही है, लेकिन उसी तरीके से समस्याएं भी आने लगी हैं। जो एक बात हम खास तौर पर कहना चाहते हैं, वह यह है कि एक ऐसा देश, जहां पर 130 करोड़ लोग हैं, जो कंज्यूमर्स हैं, वहां लोगों का जो कंज्यूमर बिहेवियर है, अर्थात् कंज्यूमरिज्म, वह एक्टिव नहीं है। इसको एक्टिव कंज्यूमरिज्म के सहारे डेवलप होना चाहिए था कि आदमी किसी प्रॉडक्ट को खरीदने के लिए जो भी पैसा खर्च कर रहा है, उसकी एक्जुअल वर्थ क्या है, उसके लिए उपयोगी क्या है, वह उसको मालूम होना चाहिए। लेकिन क्या हुआ है? हुआ यह है कि पूरी दुनिया में वे कंपनियां, जो कंज्यूमर से वादा करती हैं कि अगर आप हमसे कोई चीज़ खरीदेंगे, तो हम यह वादा करते हैं कि उससे आपकी प्रॉडक्टिविटी बढ़ेगी और अगर नहीं बढ़ेगी, तो हम उसे विदझा कर लेंगे, आपकी पेमेंट वापस कर देंगे, लेकिन वही कंपनियां, यहां हिन्दुस्तान के अंदर मार्किटिंग कर रही हैं, “तुम हमारा माल खरीदकर तो देखो, पड़ोसी जल मरेगा”। Neighbours envy, owner's pride हिंदुस्तान में consumption की यह जो philosophy आई हुई है, यह बाहर से आई है, यह यहां की नहीं है और उसको कस कर प्रमोट किया जा रहा है। सर, मुझे इस बात पर एक यही शब्द कहना था कि हिंदुस्तान में बड़े पैमाने पर एक्टिव कंज्यूमरिज्म को बढ़ाने की जरूरत है। जो कंज्यूमर कौंसिल बन रही है, जिसको माननीय मंत्री जी हेड करेंगे...। उसके लिए जो जिम्मेदारी है कि वह मोटे तौर पर जो हमारे लोग हैं, उनके consumer behavior को समझे और किस तरीके से negligence के सहारे, आधी जानकारी के सहारे...

**श्री उपसभापति** : रवि जी, एक बज गया है, आप दो मिनट बोल चुके हैं, शेष 7 मिनट आप फिर लंच के बाद continue करें। The House is adjourned till 2.00 p.m.

*The House then adjourned for lunch at one of the clock.*

*The House reassembled after lunch at three minutes past two of the clock,*

MR. DEPUTY CHAIRMAN *in the Chair.*

**श्री उपसभापति** : रवि प्रकाश वर्मा जी, लंच से पहले आप बोल रहे थे, अब आप फिर से अपनी बात continue कीजिए।

**श्री रवि प्रकाश वर्मा** : थैंक यू, सर। मेरी आपसे एक प्रार्थना है, चूंकि बीच में बड़ा व्यतिक्रम हो गया था, इसलिए दोबारा मुझे अपनी बात कहने की अनुमति दी जाए।

**श्री उपसभापति** : नहीं, नहीं, समय का अभाव है और आपके पास केवल छः मिनट का समय बचा है।



**श्री रवि प्रकाश वर्मा :** सर, मेरे समय को थोड़ा सा बढ़ा दीजिए।

**श्री उपसभापति :** नहीं, नहीं समय नहीं बढ़ाया जा सकता है, क्योंकि जाने से पहले माननीय चेयरमैन साहब ने कहा था कि इस बिल के अलावा दो बिल्स और भी हैं।

**श्री रवि प्रकाश वर्मा :** सर, थोड़ा सा ओवरलुक कर दीजिए।

**श्री उपसभापति :** नहीं, दो बिल्स और हैं, इसलिए जो समय तय किया गया है, उसी के अनुसार आप बोलें।

**श्री रवि प्रकाश वर्मा :** सर, मैं consumer behavior की बात कह रहा था, जिसके अंतर्गत कुछ महत्वपूर्ण इश्यूज़ आते हैं। एक consumer होने के नाते हमारा जो बर्ताव है, जो behavior है, वह कितना संतुलित है, हमें प्रोडक्ट के बारे में, सिस्टम के बारे में, consumer rights के बारे में कितनी नॉलेज है और कैसे हम इसकी फाइलिंग कर सकते हैं, ये बहुत बड़े इश्यूज़ हैं।

सर, मैं एक बात और कहना चाहता हूँ। अभी तक तो होता यह था कि इसके लिए वकील दूढ़ना पड़ता था और अब आप कह रहे हैं कि सीधे-सीधे खुद भी complaint file कर सकते हैं। चूंकि consumer behavior बहुत wide subject है, public interest का subject है, तो क्या ऐसा नहीं हो सकता कि इसके लिए WhatsApp जैसा कोई एक user friendly application design किया जाए, जो मोबाइल पर download हो जाए। इससे वह आदमी easily accessible हो सकेगा और उसे जो भी complaint करनी है, वह उसमें कर सकेगा। इससे system ज्यादा transparent रह जाएगा।

सर, मुझे एक बात और कहनी है। चूंकि आजकल online marketing का काम चल गया है और आज की रिपोर्ट यह बताती है कि जो online marketing होती है, उसमें 24 से 25 प्रतिशत मामलों में फ्रॉड होता है, सामान कुछ मंगवाते हैं और निकलता कुछ और है। यह जो रेगुलेशन सिस्टम है, हिन्दुस्तान में यह एक नयी चीज़ सामने आयी है, तो मुझे लगता है कि इसको सम्भालने के लिए शायद रेगुलेशंस की कमी है। जो लोग मार्केटिंग कर रहे हैं, जो लोग ऑनलाइन माल बेच रहे हैं, चाहे वे किताबें बेच रहे हैं, कपड़े बेच रहे हैं या दूसरे प्रोडक्ट्स बेच रहे हैं, तो उनकी जवाबदेही होनी चाहिए। अगर जवाबदेही नहीं होती है, तो उसमें एक जबर्दस्त पेनल्टी का प्रावधान रखिएगा, अगर ऑनलाइन होगा, तो उससे यह और सरल हो जायेगा। उस आदमी की जिम्मेदारी हो जायेगी कि जिस भी प्रोडक्ट की वह मार्केटिंग कर रहा है, उसके लिए वह जवाबदेही हो। अगर उसको लेने के बाद किसी आदमी को उससे कोई आर्थिक नुकसान होता है या कोई और नुकसान हो जाता है, तो उसके लिए उसकी जवाबदेही होनी चाहिए या फिर उसके अन्दर पहले से कॉशन आना चाहिए।

सर, ऑनलाइन मार्केटिंग तो हमने देखी। ऐसे ही एक मार्केटिंग होती है- पाइपलाइन की मार्केटिंग। सर, आजकल वह सिस्टम चल रहा है कि 'हम ही कंज्यूमर और हम ही विक्रेता'।

लोग आते हैं, एजेंट बनाते हैं, आपका पैसा जमा कराते हैं और उसके बाद यह कहते हैं कि एडवर्टाइजमेंट की कॉस्ट बचेगी। बाहर की एक-दो AMRO जैसी संस्थाएं काम कर रही हैं। उनकी नकल करने के लिए अब इस देश में भी बहुत सारी एजेंसीज़ खड़ी हो गयी हैं, जो पाइपलाइन की मार्केटिंग करती हैं। उनकी क्रेडिबिलिटी क्या है, कोई पता नहीं। वे जो माल बेच रहे हैं, उसका प्रोमोशन कहाँ से कर रहे हैं, इसमें कोई गारंटी नहीं है, कोई एश्योरेंस नहीं है। उसमें जिन लोगों के पैसे जमा होते जा रहे हैं, उन पैसों का क्या होना है, redressal होना है या कैसे होना है, उसका कोई पता नहीं है। एक नये किस्म का फ्रॉड सामने आया है। सर, मैं आपसे इस बात का आग्रह करूंगा कि जो ऑनलाइन और पाइपलाइन मार्केटिंग वाला चक्कर चल रहा है, इस चीज को आप गौर से देखिए।

सर, जो कंज्यूमर बिहेवियर है, उसके बारे में मेरी आपको एक राय है। चूंकि यह एक बहुत ही बड़ा और व्यापक विषय है और इस बात से बहुत कुछ फर्क पड़ता है कि एक नागरिक होने के नाते आपने आस-पास जो माहौल चल रहा है, जो सिस्टम्स चल रहे हैं, उनके लिए हम कितना संवेदनशील हैं, तो जो सिटिजंस चार्टर है, उसमें एक अच्छा कंज्यूमर बनना एक अपरिहार्यता होनी चाहिए। मुझे लगता है कि हायर सेकेंडरी के लेवल पर, जो सेकेंडरी लेवल का एजुकेशन होता है, अगर आप उसके करिकुलम में कंज्यूमर बिहेवियर, कंज्यूमरिज्म और मार्केट, इनके बारे में बेसिक जानकारी देने का प्रयास करेंगे, तो उससे हमारे लोग आगे जाकर कुछ अच्छे कंज्यूमर्स साबित होंगे।

सर, एक बहुत बड़ा इश्यू हुआ है, जो है- malpractices in the market consumption system. कहीं adulteration हो रहा है, कहीं घटतौली हो रही है और कहीं false किस्म के advertisements हो रहे हैं। आप देखिए अखबार इससे भरा रहता है। हाइट बढ़ाने के विज्ञापन आते हैं। क्या गारंटी है? रंग गोरा करने का भी विज्ञापन आता है। इस धरती के ऊपर एक अभागा इंसान तो ऐसा था, जो गोरे रंग का आटा बेच रहा था कि गोरे रंग का आटा खायेंगे, तो privileged हो जायेंगे। मुझे आज तक यह समझ में नहीं आया कि किसी कंज्यूमर को कुछ भी समझाया जा सकता है and anything can be sold. आप किसी के दिमाग में कुछ भी भर देंगे तो वह आपका माल खरीद लेगा। मैंने पहले भी जीक़ किया था कि पूरी दुनिया में वही कम्पनियां यह वादा करती हैं कि अगर आप हमारा प्रोडक्ट लेंगे, तो हम आपकी परफॉर्मेंस बढ़ायेंगे, वरना विदड़ों करेंगे और हिन्दुस्तान के अन्दर उन्होंने हिन्दुस्तानियों के दिमाग को पढ़ लिया है। उनके जो basic complexes हैं कि गोरा होना जरूरी है, सुन्दर होना जरूरी है, लम्बा होना जरूरी है, तगड़ा होना जरूरी है, जवानी जिन्दगी भर रहनी जरूरी है, इन्हें देख कर वे इस किस्म के विज्ञापन देती हैं, इस किस्म के विज्ञापन आते हैं। सर, क्या यह मजाक है? ऐसे विज्ञापनों का *suo motu* संज्ञान लिया जाना चाहिए। वे क्यों false marketing कर रही हैं, मुझे आज तक यह समझ में नहीं आया। आज मैं सवेरे टीवी पर देख रहा था, कबड्डी का एक चैम्पियन था, वह सत्तू खा कर चैम्पियन हो गया। कमाल है। प्रैक्टिस करने और खेलने के बजाय हम किसी

[श्री रवि प्रकाश वर्मा]

कम्पनी का सत्तू खा लेंगे, तो हम चैम्पियन हो जायेंगे। मुझे आज तक यह कभी समझ में नहीं आया। इस टाइप की जो मार्केटिंग हो रही है, इसका तो सरकार को *suo motu* संज्ञान लेना चाहिए। जो काउंसिल आप बनाने जा रहे हैं, जिसको आप खुद हेड करेंगे, तो आपके ऊपर जिम्मेदारी है कि पूरे हिन्दुस्तान में एक consumer-friendly eco system develop करें। जो ऑडियो-विजुअल सोशल मिडिया है, आप उसका सहारा लें। हमारा जो टीवी है, मीडिया है, आप उसका सहारा लें। लोगों को किसी भी consumption के लिए सही जगह पर, एक reasonable और एक rational decision पर पहुँचना चाहिए। अगर वे निर्णय ले पायेंगे, तो निश्चित रूप से ऐसे लोगों की परफॉर्मेंस बढ़ेगी।

सर, एक बहुत बड़ा इश्यू दूध वाला आया है। यह बार-बार कहा जा रहा है कि इस देश में जितना दूध पैदा होता है, उससे पांच गुना ज्यादा दूध और उसके प्रोडक्ट्स बिकते हैं। यह कहाँ से आता है? सर, हमारे यहाँ FSSAI है, हमारी laboratory है। मुझे लगता है कि यहाँ बहुत सी spurious चीज़ें बिक रही हैं। खाद spurious बिक रहा है, दवाइयाँ spurious बिक रही हैं, दूध spurious बिक रहा है और हर किस्म की चीज़ में मिलावट available है। दो नम्बर की हर चीज़ available है। आप नम्बर एक का ब्रांड लगवा लीजिए and you can sell of anything. बड़े-बड़े ब्रांड, जैसे पीटर इंग्लैंड की शर्ट दुकानों पर कम से कम 2,200 रुपए में मिलती है, वही शर्ट फुटपाथ पर 250 रुपए की मिल जाएगी- यह कैसे होता है? हमारे पास किसी ब्रांड को कंट्रोल करने का सिस्टम क्या है? क्या इसमें किसी की कोई जिम्मेदारी है या नहीं? ...**(समय की घंटी)**... मुझे एक चीज़ और कहनी है कि जो authority आप बनाने जा रहे हैं, ...**(व्यवधान)**... I am just closing, Sir. महोदय, बहुत महत्वपूर्ण मुद्दा है।...**(व्यवधान)**...

**श्री उपसभापति :** रवि जी, आपका समय समाप्त हो चुका है। अब conclude करें।

**श्री रवि प्रकाश वर्मा :** मुझे बस एक मिनट दे दीजिए। जो हमारी नौकरशाही है, आपने कौंसिल बनाई authority बनाई, जज भी नियुक्त करेंगे, वैसे ही हमारे देश में हजारों मामले लम्बे समय से disposal के लिए पेंडिंग हैं, जजेज़ नहीं हैं। मेरे अपने जिले में कई हजार मुकदमे लम्बित हैं। मुकदमों का लम्बित रहना, उनका disposal न होना और उनकी रिपोर्टिंग न होना - हर जजमेंट की रिपोर्टिंग होनी चाहिए ताकि आम आदमी जान सके कि किस मामले में क्या फैसला आया। इससे कम्पनियाँ भी सुधरेगी और consumer भी सुधरेगा। जो टाइपिंग करते हैं, पैसा लेकर अखबार में कुछ भी छाप देते हैं, वह भी बंद होना चाहिए।

MR. DEPUTY CHAIRMAN : Please conclude.

**श्री रवि प्रकाश वर्मा :** मैं इस बिल का समर्थन करता हूँ। निश्चित रूप से बिल बहुत अच्छा है।...**(व्यवधान)**... दूर तक जाने की क्षमता है। ...**(व्यवधान)**... हम आपके साथ हैं। हमें यकीन है कि इससे consumer को न्याय मिलेगा।...**(व्यवधान)**...

**श्री उपसभापति :** माननीय सदस्यगण, मैं आपसे निवेदन कर दूँ कि जैसे माननीय चेयरमैन ने आपको already बताया था, इस बिल के अलावा दो और बिल listed हैं। अभी इस बिल पर बोलने वाले 12 वक्ता शेष हैं। इस बिल के पास होने के बाद हमें दो बिल और पास करने हैं। इसलिए मेरा आग्रह है कि तय समय में ही आप अपनी बात कहें। 12.00 बजे हमने इस बिल पर बहस शुरू की थी और 3.00 बजे तक इसे conclude करना है।

SHRI TIRUCHI SIVA (Tamil Nadu): Sir, I am on a point of order.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Under which rule?

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, it is under Rule 258. This morning, I gave notice for Zero Hour. It was given day-before-yesterday and it was renewed for today, but it was not accepted because the same issue has been raised by another Member.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: This was when the Chairman was in the Chair, is it not?

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, please let me complete.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I have got your point.

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, I have something else to say. It is a point of order. Kindly listen to me. So, I agreed to that. They said that the same issue had been raised during the Session by another Member. The sensitivity or the merit of the issue is a different matter. Today, during Zero Hour...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please, the Chairman has already explained that. I am not allowing it. I have heard you. ...*(Interruptions)*...

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, two issues have been taken up today itself. How was that done? ...*(Interruptions)*... Sir, it is a point of order. The Chairman may have said it. But how is it that today the same issue has been raised by two Members? ...*(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please. The Chairman has explained the things.

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, we need a ruling.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I would look into it and give a ruling. ...*(Interruptions)*...

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, let me explain. ...*(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I would give you a ruling later on. ...*(Interruptions)*... Mr. Tiruchi Siva, I would give a ruling later on. ...*(Interruptions)*... Now, Shri Amar Patnaik. ...*(Interruptions)*...

SHRI TIRUCHI SIVA: Sir, listen to my point of order. ...*(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please. I got your point. ...*(Interruptions)*... You are a senior Member. ...*(Interruptions)*... Shri Amar Patnaik; please speak. It would go on record. ...*(Interruptions)*...

SHRI B.K. HARIPRASAD (Karnataka): Sir, please let him speak. It is a point of order. Please listen to him. ...*(Interruptions)*...

KUMARI SELJA (Haryana): Sir, it is a point of order. ...*(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I have already told you that I would give my ruling later on. ...*(Interruptions)*... Shri Amar Patnaik. ...*(Interruptions)*...

SHRI T.K. RANGARAJAN (Tamil Nadu): Sir, please protect us. Please listen to him. ...*(Interruptions)*... Please allow him to explain. ...*(Interruptions)*...

KUMARI SELJA: Sir, the Chair has the power to give a ruling. ...*(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: The Chair has the power to give a ruling later. ...*(Interruptions)*... Shri Amar Patnaik. ...*(Interruptions)*...

SHRI AMAR PATNAIK (Odisha): Sir, please bring the House in order. ...*(Interruptions)*...

**श्री उपसभापति :** कोई बात रिकॉर्ड पर नहीं जा रही है।...*(व्यवधान)*... श्री अमर पटनायक।...*(व्यवधान)*...

SHRI AMAR PATNAIK : Sir, there are several provisions in the Bill which are really praiseworthy. Incidentally, in 2004-05, when I used to be the Principal Accountant General of Odisha, we had done a performance evaluation of the Consumer Protection Act, 1986 at the national level across States, and several deficiencies were pointed out, particularly, relating to delay in the dispensation of disposal of cases, mainly due to infrastructure issues. Secondly, there was another issue relating to the punitive powers of the Commission. There were hardly any punitive powers in the Commission and it



was largely a case of compensation dispensation under the Law of Torts. What is good about the new Bill is that it includes several criminal aspects into the Bill to give more teeth to the National Consumer Forum, the State Consumer Forums and the District Consumer Forums. It also opens a separate channel of mediation as a method of disposal of cases to hasten the cases probably. What it brings in is a new element of product liability, which is a very welcome development. There will be several new benefits to the consumers in terms of product liability provision. I would now go clause-by-clause to say that there are certain things which probably need reconsideration. One is the definition of 'consumer'. The definition of 'consumer' does not include a person who obtains goods for resale or goods for commercial purpose. That is basically a person who is buying goods from somebody to sell them to somebody else. He is not covered under the definition of 'consumer'. I fail to understand why he is not included. The person who is buying from another may be a manufacturer to resell it to somebody else. Ultimately, he is going to be a consumer. So, if you really want to develop the ecosystem of product quality or product manufacturing quality everywhere, then everyone is a consumer and the definition should be much more broadened so that the system improves. There is another aspect about the General Provident Fund. For example, you don't pay any fees for the General Provident Fund or the Public Provident Fund. Strictly speaking, it will not be covered under the Consumer Protection Act. But several High Courts over a period of time and, I think, the Supreme Court also, have held that the Accountant General Offices are responsible for giving the General Provident Fund on time and correctly. So, I don't know whether this aspect has been looked into or not. Then there is a provision of the rights of consumers. It seeks redressal against unfair or restrictive trade practices. It also ensures that the consumer gets good services at competitive prices. I really do not know how it will overlap or conciliate with the Competition Commission or, in case of food items, with the Food Safety and Standards Authority. I believe there could be overlap. Maybe, this overlap could be at cross-purposes. There is another provision which I would like to mention here. It is relating to the timeline that has been set. What we had seen in the previous Consumer Protection Act is that if you want to check food items and send it to a laboratory, the number of laboratories is not adequate enough to give you a report within 40 days or 20 days or 24 hours. If you give your report after 48 hours or after 48 days, sometimes it is really not of any use. What kind of safeguard has been kept against that? It is something



[Shri Amar Patnaik]

which one has to look into. I didn't find anything in the Act on this. There was also, I think, one miss in terms of health products and health services, which I don't know if it is deliberate. There is a second aspect relating to inadequacy or deficiency in dispensation of education in private schools. You are taking a fee, but are you giving a quality service? For that, the indicators also have to be mentioned very clearly. Is it going to come into the Rules or is going to be left to the States to formulate the Rules? It is something that has to be looked into. Similarly, there is deficiency in telecom services. In the end, I would like to say that the 'class action' which has been introduced in the Bill, particularly for home buyers, is very welcome. But the problem is the way the class action has to be executed because this kind of jurisprudence is new in India. Whether it can actually be effective has to be seen. I know for certain that the Supreme Court recently in a case has said that the contract which is one-sided and unfair cannot be sacrosanct. It is pronounced in the case of Pioneer Urban Land and Infrastructure Ltd. Vs. Govindan Raghavan. Now, this particular aspect is very essential in a consumer dispute. But this is not included in the Bill. This is the latest pronouncement of the Supreme Court. As Ravi Vermaji was saying, this keeps changing; Amendments also keep coming. But do we have provision of Protection Councils, which are advisory in nature, to promote consumer awareness, which would be looking into this or another authority which would be looking into this? This is something that the Bill is not talking about.

**श्रीमती कहकशां परवीन (बिहार) :** उपसभापति महोदय, सबसे पहले मैं इस बिल का समर्थन करती हूँ। किसी भी व्यापार के लिए विश्वास बहुत बड़ी चीज होती है। किसी भी व्यापार की सफलता उसके विश्वास पर टिकी होती है। अतः हम यह कह सकते हैं कि किसी भी बिजनेस के लिए विश्वास उसकी पूंजी होती है। इस बिल के माध्यम से माननीय मंत्री महोदय ने बहुत अच्छा काम किया है, जिससे उपभोक्ताओं को पूरा संरक्षण मिल रहा है और जो डर की स्थिति थी, वह डर की स्थिति भी खत्म हो रही है। इन्होंने नए विधेयक में "केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण" की स्थापना की है, जिसका मुख्यालय दिल्ली में होगा। इसमें विवादों को निपटाने के लिए जिला स्तर से लेकर राज्य और राज्य स्तर से लेकर राष्ट्रीय स्तर तक आयोग का गठन किया गया है। पहले यह forum हुआ करता था, लेकिन अब यह आयोग के नाम से जाना जाएगा। मैं आपको बताना चाहती हूँ कि वर्ष 1986 में भी कानून बने थे, लेकिन आज इस कानून में तब्दीली की सबसे बड़ी वजह मुझे यह लगती है कि हम डिजिटल की तरफ जा रहे हैं, डिजिटल भारत

के तहत, इसके तहत इसे जोड़ा गया है। जो भी शिकायतकर्ता हैं, वे ऑनलाइन शिकायत करेंगे। उनकी सुनवाई विडियो कांफ्रेंसिंग के द्वारा होगी और इसमें उपभोक्ता कहीं पर भी शिकायत कर सकते हैं। इसमें जुर्माने और सभा का प्रोविज़न भी किया गया है। इसके अंतर्गत पावर भी दी गई है कि अगर जिले में सुनवाई होगी, तो एक करोड़ रुपए तक का जुर्माना लगा सकते हैं। अगर राज्य सुनवाई करता है, तो एक करोड़ से दस करोड़ रुपए तक का जुर्माना होगा। दस करोड़ रुपए से अधिक का जुर्माना राष्ट्रीय स्तर पर होगा। इसके अंतर्गत सेलेब्रिटीज़ को भी दोषी माना गया है। इसमें सबसे बड़ी बात यह है कि अगर किसी प्रोडक्ट से किसी को जान-माल का नुकसान होता है, तो इसकी भरपाई भी की जाएगी। इसमें एक और चीज़ अच्छी है कि झूठे मुकदमे करने वालों पर भी कार्रवाई होगी।

मैं माननीय मंत्री जी को यह बताना चाहती हूँ कि आजकल हर चीज़ ऑनलाइन मिल रही है और लोग अपना समय बचाने के लिए ऑनलाइन मार्केटिंग करते हैं, इस पर जोर है। आजकल मार्केटिंग में यह भी हो रहा है कि ऑनलाइन मंगवाई हुई चीज़ों में और जो चीज़ें बाज़ार में मिल रही हैं, उनके मूल्य में फर्क होता है। लोगों की यह धारणा बन गई है कि हम जो वस्तु ऑनलाइन मंगवाते हैं, उसकी कीमत कम होती है और मार्केट में वस्तु की कीमत ज्यादा होती है। लोगों में यह भ्रम है, लेकिन कभी-कभी ऐसा होता है कि मार्केट में उसी वस्तु का दाम कम होता है, कभी-कभी लोगों को ऑनलाइन खरीदारी से गलत चीज़ें भी मिल जाती हैं और उनकी कीमत भी ज्यादा होती है। मैं आपको एक बात बताना चाहती हूँ कि ऑनलाइन सामान मंगवाने में मैं भी एक बार फंस चुकी हूँ। मेरे हस्बैंड को डायबिटीज़ है। मैंने टीवी पर एक ऐड देखा, ऐड देखने के बाद मैंने डायबिटीज़ की दवा मंगवाई। मैंने एक महीने की दवा मंगवाई और उस दवा को उन्होंने लिया। उस दवा से उन्हें कितना फायदा हुआ, क्या नुकसान हुआ, इसका आकलन हम लोग नहीं कर पाए। फिर हम लोगों ने फैसला किया कि हम इस दवा को दूसरी मर्तबा मंगवाते हैं, लेकिन उस कंपनी वाले मुझे डायबिटीज़ की दवा न देकर किसी अन्य मर्ज़ की दवा दे दी और कहा कि मैडम, इसका इस्तेमाल कर लें। मैंने कहा कि मुझे इसकी जरूरत नहीं है, तो मैं कैसे इस्तेमाल करूँ और क्यों इस्तेमाल करूँ? लेकिन वक्त की कमी के कारण मैंने उपभोक्ता फोरम में केस नहीं किया। मैं आपको यह इसलिए बता रही हूँ, किसी सांसद ने पहले भी यह प्रश्न उठाया था। मैं माननीय मंत्री जी को बाताना चाहूँगी कि वर्ष 1986 में भी consumer protection के लिए एक्ट बने थे, लेकिन लोगों को उनकी जानकारी नहीं थी और उनका वे लाभ नहीं उठा पाए। मैं आपको बताना चाहती हूँ कि डेढ़ करोड़ लोगों की शिकायत जिला स्तर से लेकर राष्ट्रीय स्तर तक दर्ज थी, लेकिन “जागो ग्राहक जागो” का लाभ सिर्फ दो से तीन परसेंट लोग ही ले पाए। मैं माननीय मंत्री जी से कहना चाहूँगी कि यह कानून बहुत अच्छा है, आप बहुत अच्छा बिल लाए हैं, लेकिन इस बिल की कामयाबी तभी होगी, जब लोग इसका फायदा उठाएं। यही कहते हुए मैं इस बिल का समर्थन करती हूँ।

[श्रीमती कहकशा परवीन]

†  
محترمہ کہکشاں پروین (بہار) : اُسبھاپتی مہودے، سب سے پہلے میں اس بل کا سمرتھن کرتی ہوں۔ کسی بھی ویاپار کے لئے وشواس بہت بڑی چیز ہوتی ہے۔ کسی بھی کامیابی اس کے وشواس پر ٹکی ہوتی ہے۔ لہذا ہم یہ کہہ سکتے ہیں کہ کسی بھی بزنس کے لئے وشواس پونجی ہوتی ہے۔

اس بل کے مادھیم سے مائنے منتری مہودے نے بہت اچھا کام کیا ہے، جس سے کنزیومر کو پورا سنرکشن مل رہا ہے اور جو ڈر کی حالت تھی، وہ ڈر کی حالت بھی ختم ہو رہی ہے۔ انہوں نے نئے ودھینک میں "کیندریہ اپ بھوکتا سنرکشن پراڈھیکرن" کی استھاپنا کی ہے، جس کا مکھیالیہ دہلی میں ہوگا۔ اس میں ووادوں کو نیٹانے کے لئے ضلع سطح سے لے کر راجیہ اور راجیہ سطح سے لے راشٹریہ سطح تک آیوگ کا گٹھن کیا ہے۔ پہلے یہ فورم ہوا کرتا تھا، لیکن اب یہ آیوگ کے نام سے جانا جائے گا۔ میں آپ کو بتانا چاہتی ہوں کہ سال 1986 میں بھی قانون بنے تھے، لیکن آج اس قانون میں تبدیلی کی سب سے بڑی وجہ مجھے یہ لگتی ہے کہ ہم ڈیجیٹل کی طرف جا رہے ہیں، ڈیجیٹل بھارت ہمارا ہے، اس کے تحت اسے جوڑا گیا ہے۔ جو بھی شکایت کرتا ہے، وہ آن لائن شکایت کریں گے۔ ان کی سنوائی ویڈیو کانفرنسنگ کے ذریعے ہوگی اور اس میں کنزیومر کہیں پر بھی شکایت کر سکتے ہیں۔ اس میں جرمانے کا پروویژن بھی کیا گیا ہے۔ اس کے انٹرگت پاور بھی دی گئی ہے کہ اگر ضلع میں سنوائی ہوگی، تو ایک کروڑ روپے تک کا جرمانہ لگا سکتے ہیں۔ اگر راجیہ سنوائی کرتا ہے، تو ایک کروڑ سے دس کروڑ روپے تک کا ہی جرمانہ ہوگا۔ دس کروڑ روپے سے زیادہ کا جرمانہ راشٹریہ سطح پر ہوگا۔ اس کے انٹرگت سیلیبریٹیز کو بھی دوشی مانا گیا ہے۔ اس میں سب سے بڑی بات یہ ہے کہ اگر کسی پروڈکٹ سے کی کو جان مال کا نقصان ہوتا ہے، تو اس کی بھرپائی بھی کی جائے گی۔ اس میں ایک اور اچھی چیز ہے کہ جھوٹے مقدمے کرنے والوں پر بھی کاروائی ہوگی۔

میں مانیںے منتری جی کو یہ بتانا چاہتی ہوں کہ آج کل ہر چیز آن لائن مل رہی ہے اور لوگ اپنا وقت بچانے کے لیے آن لائن مارکیٹنگ کرتے ہیں، اس پر زور دیا ہوا ہے۔ آج کل مارکیٹنگ میں یہ بھی ہو رہا ہے کہ ان لائن منگوائی ہوئی چیزوں میں اور جو چیزیں بازار میں مل رہی ہیں، ان کی قیمت میں فرق ہوتا ہے۔ لوگوں کی یہ دھارنا بن گئی ہے کہ ہم جو چیز آن لائن منگواتے ہیں، اس کی قیمت کم ہوتی ہے اور مارکیٹ میں چیز کی قیمت زیادہ ہوتا ہے۔ لوگوں میں یہ بھرم ہے۔ لیکن کبھی کبھی ایسا ہوتا ہے کہ مارکیٹ میں اسی چیز کی قیمت کم ہوتی ہے، کبھی کبھی لوگوں کو آن لائن خریداری سے غلط چیزیں بھی مل جاتی ہیں اور ان کی قیمت بھی زیادہ ہوتی ہے۔ میں آپ کو ایک بات بتانا چاہتی ہوں کہ آن لائن سامان منگوانے میں میں بھی ایک بار پھنس چکی ہوں۔ میرے ہسپینڈ کو ڈائنٹیز ہے۔ میں نے ٹی وی پر ایک ایڈ دیکھا، ایڈ دیکھنے کے بعد میں نے ڈائنٹیز کی دوا منگوائی۔ میں نے ایک مہینے کی دوا منگوائی اور اس دوا کو انہوں نے لیا۔ اس دوا سے انہیں کتنا فائدہ ہوا، کیا نقصان ہوا، اس کا آنکلن ہم لوگ نہیں کر پائے۔ پھر ہم لوگوں نے فیصلہ کیا کہ ہم اس دوا کو دوسری مرتبہ منگواتے ہیں، لیکن اس کمپنی والے نے مجھے ڈائنٹیز کی دوا نہ دیکر کسی دوسرے مرض کی دوا دے دی اور کہا کہ میڈم اس کا استعمال کر لیں۔ میں نے کہا کہ مجھے اس کی ضرورت ہی نہیں ہے، تو میں کیسے استعمال کروں اور کیوں استعمال کروں، لیکن وقت کی کمی کی وجہ سے میں نے آپ بھوگتا فورم میں کیس نہیں کیا۔ میں آپ کو یہ اس لیے بتا رہی ہوں، کسی سانسد نے پہلے بھی یہ سوال اٹھایا تھا۔ میں مانیںے منتری نجی کو بتانا چاہونگی کہ سال 1986 میں بھی کے لیے ایکٹ بنے تھے، لیکن لوگوں کو ان کی جانکاری نہیں تھی اور وہ فائدہ نہیں اٹھاپائے۔ میں آپ کو بتانا چاہتی ہوں کہ ڈیڑھ کروڑ لوگوں کی شکایت ضلع سطح سے لیکر راشٹرنیے سطح تک درج تھی، لیکن ”جاگو گراہک جاگو“ کا لایہ صرف دو سے تین فیصد لوگ ہی لے پائے۔ میں مانیںے منتری جی سے کہنا چاہوں گی کہ یہ قانون بہت

اچھا ہے، آپ بہت اچھا بل لائے ہیں، لیکن اس بل کی کامیابی تبھی ہوگی، جب لوگ اس

کا فائدہ اٹھائیں۔ یہی کہتے ہوئے میں اس بل کا سمرٹھن کرتی ہوں۔

DR. K. KESHAVA RAO (Andhra Pradesh): Sir, first of all, I congratulate the Minister for bringing out some kind of a comprehensive Bill, this is so-called comprehensive Bill which they have tried very much. I was a part of the Standing Committee in 2016. But, I would not say that the Bill is made really perfect and fool-proof. There are a lot of drawbacks in this, and any Bill, of this nature, which really pertains to the common man, could undergo a lot of changes. The Minister has very rightly said that any changes that we suggest now are always welcome. In that right spirit, I would suggest some points. First, as Kahkashan Perweenji just now said, she faced problem when she purchased a particular medicine, but could not lodge a complaint. This is the bane of the consumer movement as such. हम लोगों के पास awareness नहीं है। marketing बहुत dynamic चीज़ होती है, लेकिन इसमें हमें protection के इतने rights दिए गए हैं कि हम उन सबको यूज़ नहीं कर पा रहे हैं। हमारे पास या तो टाइम नहीं है या हम वैसे बने ही नहीं हैं, क्योंकि हमने आज तक उतनी vibrant movement develop नहीं की है। इसमें इतना कुछ रहने के बाद भी, as far as the Bill is concerned, बहुत-सी अच्छी चीज़ें भी आयी हैं। आपने इसमें पहले forum को छोड़कर council की बात की है, बाद में authority की बात की, commission की बात की। इस तरीके से आप इसमें कुछ changes लाए हैं, लेकिन आप जो यह कह रहे थे कि हमने lawyers की भूमिका को कम करके एक नई सोच को विकसित किया है, ताकि consumer अपनी कोई भी समस्या mediation के जरिए ही सुलझा सके, लेकिन बिल में वैसा नहीं है। The Bill still has scope for the lawyers. अब आप देखिए, जैसा कि अभी मिनिस्टर साहब ने बताया है और मेरे पास जो आंकड़े हैं, उनके अनुसार अभी four-and-a-half lakh pending cases हैं and four-and-a-half lakh pending cases are for one reason, लेकिन यहां तो 90 per cent disposal rate है। देखिए, paradox यह है कि disposal बहुत correct है, लेकिन processing में जो delays हैं, वे एक साल तक की average में हैं। उन delays को cut करने के लिए हमें law को बहुत simplify करना पड़ेगा। Consumers Protection Act का मतलब ही यह होता है कि वह एकदम सिम्पल हो, लेकिन यह ऐक्ट ऐसा है कि even what is consumer right, यह इतनी detail में लिखा हुआ है, यह इतना complicated लिखा हुआ है कि आप Clause 9 में देखिए, we have something like ten points. मैं इसकी कमियाँ के बारे में नहीं बता रहा हूँ, इसकी कोई गलती नहीं बता रहा हूँ, लेकिन I am telling, this is how हम over enthusiasm में add करने की कोशिश करते हैं and it becomes a little more complicated for an ordinary consumer to reach out for such thing. सबसे बड़ी बात यह है कि स्टैंडिंग कमिटी ने आपके पास जो 11 प्वाइंट्स भेजे थे, उनको आपने accept नहीं किया। ठीक है, आपके reasons होंगे, लेकिन हमने reasons के साथ यह बताया था कि वे क्यों होने चाहिए। ठीक है, उसके बारे में हम आपसे फिर कभी डिस्कस करेंगे।



सर, अब रही एक dynamic बात। एक नयी चीज़, जिसका वर्मा साहब ने भी जिक्र किया है, वह online और pipeline के बारे में है। मैं पाइपलाइन के बारे में ज्यादा नहीं जानता हूँ, लेकिन ऑनलाइन के digital का जो issue सामने आ रहा है, उसे यह बिल पूरी तरह से address नहीं करता है। Twenty-four per cent of the frauds are online. यह latest report आपके पास है और आप भी यह बात रहे थे कि यह 30 परसेंट अथवा कुछ और है। इससे आप कैसे मुकाबला करेंगे? जैसा कि अभी कहकशां जी बता रही थीं कि हम केवल advertisement देखकर सामान मंगवा लेते हैं। मैं जो good points बता रहा हूँ, वे तो इसमें हैं ही, लेकिन अब मैं इसके bad points के बारे में भी बताता हूँ। मुझे महात्मा गांधी जी की एक बात याद आती है। उन्होंने कहा था, 'Consumer is the most important visitor in your place. He does not depend on you; you depend upon him.' अगर हमारा यह principle होता और हम लोग उनको उतनी ही इज्जत से देखते, तो यह पूरा इश्यू वैसे ही सॉल्व हो जाता।

सर, अब मैं थोड़ा इसके defects की बात करता हूँ, जिसको मिनिस्टर साहब थोड़ा cover करेंगे और उनको देखेंगे। सबसे बड़ी चीज़ यह है कि यह federalism को challenge है। गवर्नमेंट की यह एक आदत बन गई है कि आप लोग हर वक्त स्टेट गवर्नमेंट्स की powers को लेते जा रहे हैं और हर चीज़ centralise होती चली जा रही है। अब even District Level Committee भी सेंट्रल गवर्नमेंट appoint कर रही है, State Level Committee भी सेंट्रल गवर्नमेंट appoint कर रही है। आपका explanation यह था कि वे खाली पड़े हुए हैं, हम क्या करें, हम किसी न किसी तरह काम तो करेंगे।...**(समय की घंटी)**...लेकिन, यह ठीक नहीं होगा। यह एक ऐसा इश्यू है, जिसको हम लोगों को देखना पड़ेगा, क्योंकि हम federalism के प्रति committed हैं। दूसरी सबसे बड़ी बात यह है कि आप इससे पहले, 1985 से लेकर 2011 में देखिए, 2014 में देखिए, 2015 में देखिए, आपके पास पहले judicial member था, लेकिन अब आपके पास कोई judicial member ही नहीं है। Now, everything is Executive. यह थोड़ी कमी दिख रही है। आप इसको देखिए, क्योंकि आप इसको कितना भी people's mediation forum बनाइए, इसमें थोड़ा तो law होना चाहिए, थोड़ी legalities होनी चाहिए, क्योंकि इसमें separation of powers का issue भी आ जाता है, अगरचे एक court बनाकर उसमें judicial points नहीं रहेंगे। मैं आपको तीन points बताता हूँ। आप जब भी contract तय करें, उसमें arbitration मत लाइए।...**(Time-bell rings)**...arbitration आते ही जो फोरम का काम है, जो mediation का काम है, वह मार खा जाता है। So, you must see that in any contract between the consumer and the manufacturer, there is no arbitration clause. Every company, limited liability बोलती है। आप उस limited liability को भी निकाल दीजिए, क्योंकि limited liability के आते ही...**(व्यवधान)**...हो जाता है। सर, मुझे एक ही प्वाइंट बोलना है। हम free services की बात करते हैं, मैं रिपीट नहीं करना चाहता हूँ, क्योंकि वर्मा साहब ने education के बारे में बहुत अच्छी बात कही। दूसरे, हमारे ओडिशा के मेम्बर भी बोले हैं कि advertisement में बहुत सी चीज़ें आ रही हैं कि आदमी लम्बा भी हों जा रहा है, गोरा भी हो रहा है, सब हो रहा है। Education is very important. हर कॉलेज एक



[Dr. K. Keshava Rao]

प्रॉमिस कर रहा है that you will get first-class or whatever it is. Please, See कि कुछ parameters होने चाहिए। जिनको आप इस एक्ट में terms and conditions बोल रहे हैं, वे terms and conditions education पर किस तरह से लागू होते हैं, हमें वह सोच कर terms and conditions लेना चाहिए, इतना ही बोल कर मैं अपनी बात समाप्त करता हूँ। Thank you very much.

SHRI K.K. RAGESH (Kerala): Thank you hon. Deputy Chairman, Sir, for giving me this opportunity. Sir, during the last few weeks, we are witnessing unprecedented attack on our Constitution. We are witnessing killing of democracy. We are witnessing sabotaging of the federal principle enshrined in our Constitution and we are witnessing centralisation of powers by the Centre. The Bill which is brought here is yet another example of assault on federalism that the Government is doing. Sir, through various provisions of this Bill, the powers of the States are being snatched away. The Government is again centralising powers in determining the commission, in determining the redressal commissions, etc. Sir, the Bill seeks to set up the Central Consumer Protection Authority. Sir, I want to clarify here as to why I have raised the question of centralization of powers, etc. I want to know from the hon. Minister whether States are being represented in this Central Consumer Protection Authority. As far as I know, this Authority is going to be filled up with the Central Government bureaucrats and States are not being represented.

Secondly, the Bill also seeks to set up at various levels; national-level, State-level and District-level consumer dispute redressal commissions. How is it being set up? Sir, if you look at the 1986 Act, there was a clear selection mechanism provisioned in the Act. Sir, as per the 1986 Act, the head of the national forum was selected after consultation with the Chief Justice of India, and the head of the State forum was selected after consultation with the Chief Justice of the concerned High Court. Now, the Central Government is snatching away those rights. The Government is directly appointing the heads of all these commissions. What does that mean? There is no selection procedure, there is no consultation. Hence, unfortunately, you are making these important forums, a quasi-judicial body, as mere Government departments. Under the 1986 Act, the States are allowed to make rules for State forums and also the District forums. Now, you are snatching away that right. The Central Government is going to make rules and the States have no role in this. Yes, you have been so benevolent in giving the State Governments the right to pay salaries. The States have to pay salaries and you are making the

procedure for selection. What does it mean? Why are you snatching away the powers of the State Governments, which is absolutely against the federal principles enshrined in the Constitution? It is part of the basic structure of the Constitution and you are snatching away the powers of States. ...(*Time-bell rings*)... Just one minute, Sir.

Sir, this Commission is proposed to be an adjudicating authority for consumer complaints. It is going to be a quasi-judicial body and the status of the National Commission will be equal to that of the High Court. I want to know from the hon. Minister whether any Judicial Member is being provisioned in the Commission. No, Sir. The Central Government can make appointments. What does it mean? It is against the principle of separation of powers. You are snatching away the rights of the judiciary also. What are you doing? It is a quasi-judicial body. ...(*Time-bell*)... So, I am requesting the Government to consider these serious concerns. My request to the Government is to send this Bill to a Select Committee for further legislative scrutiny. Thank you.

**प्रो. मनोज कुमार झा** (बिहार) : उपसभापति महोदय, कल वाला बिल बहुत सगुण बिल था, यह थोड़ा निर्गुण बिल है। माननीय उपसभापति महोदय, मैं आपके माध्यम से माननीय मंत्री महोदय को साधुवाद देना चाहता हूँ। यह बहुत अच्छी कोशिश हुई है, तो आज अगर आलोचना के बिंदु भी होंगे, तो वे सलाह के नज़रिए से लिए जाएंगे, लेकिन उससे पहले एक छोटी बात, जो कई साथियों ने कही है, James Madison in the Federalist Papers says, and, I will paraphrase, I will not quote, the accumulation of all powers in a few hands should be pronounced as tyranny. Sir, in this Session of Rajya Sabha, I have seen Bills, which subsequently became Act, and, in each Bill, there was a pattern, and the pattern is that that the State and their position should be reduced. I do not know why. I have heard the BJP being very, very concerned about federal principles. I do not know where those concerns have suddenly evaporated. That is my first concern.

सर, हममें से अधिकांश लोग दिल्ली से पटना के लिए ट्रेन पकड़ते हैं, तो दीवारों पर आपको बड़े-बड़े स्लोगन्स लगे हुए मिलेंगे। वे स्लोगन किसी हकीम साहब के, किसी वैद्य जी के, सारी बीमारियों के शर्तियां इलाज के बारे में होंगे। मैं इस सदन में बीमारियों का नाम नहीं ले सकता हूँ। सर, वह क्या होता है, हम नहीं समझे हैं, लेकिन हम politicians ने उनसे सीख लिया है। हम भी सारी बीमारियों के शर्तियां इलाज की गारंटी देते हैं। इलाज होता नहीं, नई बीमारियां देकर चले जाते हैं।

सर, मैं मैगी का एक एडवर्टाइज़मेंट क्वोट करूंगा। "मैगी कहती है कि यह फुल मील का सॉब्सिट्यूट है। बीते दिनों की एक मशहूर अदाकारा हैं, उन्होंने यहां तक कह दिया है कि एक

[प्रो. मनोज कुमार झा]

बाउल मैगी तीन रोटी के बराबर है। अब यह अद्भुत वैज्ञानिक ज्ञान कहां से आ रहा है, मैं नहीं जानता, लेकिन यह ज्ञान चल रहा है और इस ज्ञान को penalise नहीं किया जाता है। सर, Financial Instruments और Mutual Fund की advertisement के बारे में, तो मैं आप सबसे आग्रह करूंगा कि कभी आप गौर से सुनिएगा, अचानक जो आखिरी वाला डिस्क्लेमर है, चूं, चूं, चूं, चूं, हो जाता है। ऐसा लगता है कि 30 आरपीएम के रिकॉर्ड को 90 आरपीएम पर डाल दिया गया है। कुछ भी समझ में नहीं आता है। माननीय मंत्री महोदय, आप उन्हें कहिएगा कि साफ-साफ बोलें, ताकि लोगों को संकट की बातें भी समझ में आ सकें।

Now, let me give a couple of suggestions. सर, अगर एक-आध मिनट बढ़ जाए, तो अच्छा होगा। मणि जी समय देकर गए हैं।

**श्री उपसभापति :** मैंने ऑलरेडी समय-सीमा के बारे में explain किया है।

**प्रो. मनोज कुमार झा :** जोस के मणि जी समय देकर गए हैं।

**श्री उपसभापति :** नहीं, वह संभव नहीं है। आप समय-सीमा के अंदर बोलें।

**प्रो. मनोज कुमार झा :** सर, ठीक है। The proposed authority will have parallel powers and it might overlap with judiciary. Hon. Minister *Sahib*, just keep that in mind. Sir, mediation process will further delay things and people have concern about it. Ninety days could go further. Sir, Clause 99 of the Bill directs the CCPA to act according to the directions of the Central Government. I am just cautioning you, Sir. If it could be diluted and States could be brought in, that would be important. On misleading advertisement, one straightjacket for different classes of endorsers. हमारे मुल्क में बड़े अद्भुत endorsers हैं, एक कोका कोला पीकर घाटी से कूद जाते हैं और कुछ नहीं होता। एक-आधे तो 6 मंजिल से नीचे कूद जाते हैं कि एक कोका कोला में काम हो गया।...**(ब्यवधान)**...

**श्री उपसभापति :** बैठकर बीच में बात न करें, उन्हें बोलने दें।

**PROF. MANOJ KUMAR JHA :** The composition is left completely to the discretion of the Central Government. सर, स्वास्थ्य सेवाएं आंशिक रूप से शामिल की गई हैं। इसके 95 प्रतिशत ग्रामीण उपभोक्ता प्रभावित होगा। सर, CCPA मुझे सफेद हाथी लगता है, अगर आप इसमें retired अधिकारियों के पुनर्वास की योजना पर काम करते रहेंगे। सर, मैं अपनी बात बस तीस सेकेन्ड में खत्म कर दूंगा। कई लोगों के 90 दिन के बजाय 20-20 सालों से केस लंबित हैं, उनके लिए क्या पेनल्टी है, इसकी कोई चर्चा इस बिल में नहीं है। सर, जिन उपभोक्ता संगठनों का बहुत बड़ा योगदान रहा है, इस बिल के बनने और बढ़ने में, आज वे हाशिए में नजर आ रहे

हैं। अलग-अलग देशों में दुबई, बैंकॉक, थाईलैंड में जिन दवाइयों की expiry date खत्म हो जाती है, उनकी manufacturing और expiry dates बदल कर, उन्हें यहां दे दिया जाता है। उनकी manufacturing date ढूंढने से भी नहीं मिलती है, expiry date ढूंढने से भी नहीं मिलती है। सर, यह थोड़ा क्लियर होना चाहिए। आखिर में, ऐसे भी लोग हैं, जो अनुलोम-विलोम करते-करते जवानी वापसी की दवा दे रहे हैं। मैं समझता हूं कि उस पर भी बंदिश लगनी चाहिए। इस चक्कर में बहुत से लोगों की जवानी खत्म हो गई है, शुक्रिया, सर। जय हिंद।

SHRI TIRUCHI SIVA : Sir, one more Bill is in the process of usurping the States' powers in a federal structure. We are sorry, Sir. Moreover, in all the Bills we have participated and expressed our reservations and, unavoidably, we are also a party to these legislations. The Constitution was framed in such a manner that the country became the largest democracy in the world and has been establishing itself all these years. But what is the reason for taking away the powers of the States indirectly in every Bill? That is a big question. That is my first concern.

Sir, the Consumer Protection Act, 1986 was enacted to provide protection to the interest of consumers and also to provide for establishment of Consumer Protection Councils. They performed well. At the same time, there was delay in the disposal of cases. It took 12 months on an average to resolve a consumer case. The Act does not address consumer contracts between a consumer and a manufacturer that contain unfair terms. In this context, the Law Commission of India had recommended that a separate law be enacted and presented a draft Bill in relation to unfair contractors. Moreover, the increase in international trade and e-commerce did provide a large number of options and opportunities to the consumers. At the same time, it also made them vulnerable to unfair trade practices and unethical business. So, I think that this Bill is a must at this juncture. But in this process, again, I say that it takes away all the powers.

Sir, confining to my time, the Supreme Court in various cases has held that when a Commission is authorized to perform judicial functions, it is a quasi judicial body. The Commission is vested with civil as well as penal powers. In this case, the Commissioner must be a person possessing requisite qualifications and experience in the field of law or other specified fields. In the Consumer Protection Bill, 2019 when it comes to the point of Commission, the Commissions are established at the district, State as well as national level and are given adjudicatory functions. When the composition only requires a President and members, the numbers of which are to be presented by the Central Government, but no one will be from the judicial side. How can you call it a quasi judicial

[Shri Tiruchi Siva]

body? It will be pseudo judicial. It cannot be. At least, it should be explicit in the Bill that at least a Chairperson or one of the Members should be a person representing the judicial side. Otherwise, we cannot call it a *quasi judicial* body. Sir, this is a very important concern. Clause 6(2) says that the State Council shall be an advisory council and consist of the following members. Sub-clause (c) says, "Such number of other official or non-official members, not exceeding ten, as may be nominated by the Central Government." It is a State Council but the members are nominated by the Central Government. Again, we can call it ridiculous or something insane. How could that be? It is a council at the State level but the members are appointed by the Central Government. Then, I come to District Consumer Disputes Redressal Commissions. In this, Clause 28(2) says, "Each District Commission shall consist of a President; and not less than two and not more than such number of members as may be prescribed, in consultation with the Central Government." Again it says the same. Then, in the State Consumer Disputes Redressal Commission, the members will be appointed by consulting the Central Government. So, what is left for the federal structure and what is left for the States? It is all in the Concurrent List. So, I think, the powers of the States are totally usurped and everybody is appointed by the Central Government. Even while such persons are appointed by the Central Government, they are not persons with requisite qualifications. Those are our concerns. They say that it is a quasi-judicial body, but it does not reflect what is being said. So also, it takes away the powers of States. So, I would suggest that this Bill has to be referred to a Select Committee. Then only, it would justify. Thank you, Sir.

DR. NARENDRA JADHAV (Nominated ): Mr. Deputy Chairman, Sir, I rise to support the Consumer Protection Bill, 2019. The consumer protection rights are absolutely essential to maintain the equilibrium of the market place and to ensure that the bargaining powers are properly balanced between the buyers and the sellers. The Consumer Protection Bill, 2019 seeks to replace the Consumer Protection Act of 1986. This is a necessary step because the nature of goods and services has undergone a drastic transformation and e-commerce has been increasing very rapidly. Moreover, a host of services like banking, investments, payments, streaming of entertainment services, etc. are also available online. The influence of advertisements has also increased enormously

over the last two decades and they play a major role in consumers' decision-making towards purchasing of products and availing of services.

[THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA) *in the Chair*]

Sir, the 2019 Bill comprehensively addresses these new concerns, which have arisen over time, and provides for consumer rights to mitigate these contemporary challenges while reforming the redressal mechanism for consumer complaints.

Sir, I would like to highlight three strong points of the Bill and voice three concerns about this Bill. First of all, the Bill introduces the concept of Central Consumer Protection Authority so as to regulate matters relating to violation of rights of consumers, unfair trade practices and false or misleading advertisements which are prejudicial to the interests of public and consumers, and to promote, protect and enforce the rights of consumers as a class. The CCPA will have powers to initiate class action including enforcing recall, refund and return of products. It will reduce the burden on the courts and make the manufacturers of goods and service providers more accountable.

The second strong point of the Bill is that the Consumer Forums have been replaced by Consumer Disputes Redressal Commissions and pecuniary limits of CDRCs have been kept at a higher level. It certainly is very desirable. The third strong point is that CDRCs are authorised to entertain product liability claims, that is, harm caused to a consumer by such defective product manufactured or sold or by deficiency in service for the purpose of getting compensation.

Now, I would turn to the three concerns which I want to highlight. The first one is that the Bill does not provide for judicial members in the composition of the Commissions although they exercise judicial functions. The second concern is that Clause 12 of the Bill provides that acts of the Central Authority will be valid even if there are vacancies or defects in the constitution of the Authority. This is a potentially dangerous provision as it permits a powerful Authority to proceed with defects, and could be harmful to the interests of the consumers.

Finally, I would like to ask the hon. Minister, ... (*Time-bell rings*)... I just need thirty seconds, Sir. A lot of people have talked about misleading advertisements. I would like to ask the hon. Minister, what is being done to prevent blatant advertisements of wines and liquors pretending to be the advertisements for glasses or pack of playing



[Dr. Narendra Jadhav]

cards. This is an insult to our collective intelligence. The Government should not allow these companies to get away with these kinds of advertisements. Perhaps, heavy taxes on the advertisements of wine or liquor may be considered.

With this, I strongly support this Bill and advocate its passage. Thank you very much.

SHRI ANIL DESAI (Maharashtra): Sir, I rise in support of the Consumer Protection Bill, 2019. The Consumer Protection Act, 1986 was a very wholesome Act meant for the protection of the consumers. Over a period of time, the things have changed. Rise of international trade, rise in global supply chains and, mainly, the way things have changed with marketing of e-commerce that has taken place, new delivery forms of goods and services has emerged. This, naturally, gives more options to the consumers also. With the emergence of these developments, at the same time, consumer also has become vulnerable to unfair trade practices in the field. That has made it necessary for enacting a new law, that is, new enactment in the form of the Consumer Protection Bill, 2019 has emerged. This Bill provides for the establishment of an executive agency, Central Consumer Protection Authority, to promote, protect and enforce the rights of consumers, make intervention, when necessary, to prevent consumer detriments arising from unfair trade practices and to initiate class action including enforcing recall, refund and return of products.

Sir, CCPA will have an investigation wing which will be headed by Director-General. It can conduct inquiry and investigations.

This Bill also provides for establishing a Consumer Disputes Redressal Commission at the district, State and national level. This enactment will enhance the pecuniary jurisdiction at the district level to ₹ 1 crore, at State level up to ₹ 10 crores and at the national level exceeding ₹ 10 crores.

This Bill introduces Consumer Mediation Cell also as an alternative dispute resolution mechanism. Consumer Mediation Cell will be attached to Redressal Commission at the district, State and national level.

Sir, consumer protection is basically needed for things which are arising out of misleading advertisements in the market. There are enough stringent and stricter provisions which have been made in this enactment, in this legislation, which will work as a detriment to the people or the manufacturers or unscrupulous elements to keep away

from making frivolous or defective goods and offering defective goods and services. It also provides for the prosecution against celebrities who endorse these kinds of misleading advertisements. I think this provision will go a long way in protecting the consumer's rights and consumer's interests.

Adulteration of product is another dangerous thing as it has been cited. A few examples relating to milk were given by Ravi Prakashji. I think it is very alarming. The Government should take some bold steps and initiate certain things. It will be helpful for the consumers to protect them from this vulnerability. Regarding product liability also, the manufacturers show something and define something and ultimately the product, which comes out, is defective. The manufacturers and the concerned businessmen should be taken to task. The provisions, which are made in the Act, should be applied accordingly and very stringently. Sir, some speakers have made mention about MRP, that is, Maximum Retail Price. I think consumers are extracted to the maximum extent; they are fleeced and they are cheated on this ground. If one happens to go to airport or even to the cinema theatre, he has no alternative but to pay much more than the MRP for products which are available there. It is because he is not there in the market or where the goods are easily available from different competitors. So, this needs to be checked.

I have moved a few amendments to this Bill. And, since in the morning, I spoke to Shri Ramvilas Paswan, the hon. Minister about my doubts, apprehensions and suggestions, I will be withdrawing my amendments in due course of time. But, the mention of healthcare, which is not there in this enactment, in this legislation, needs to be explained by the Minister because there is a fear in the minds of the people that healthcare is excluded out of the purview of this Bill, which will tremendously hurt the sentiment; tremendously hurt the interest of the consumers.

“जागो ग्राहक जागो”, the awareness programme, which is initiated by the Government, I think, should be on a very broad level because, ultimately, the stronger the consumer movement is, naturally, the checks and balances will be working out to the benefit of the people. ... (*Time Bell rings*) ... So, these are the things which I want to bring to the notice of the hon. Minister. With these few words, I support the Bill. Thank you.

**श्री वीर सिंह** (उत्तर प्रदेश) : महोदय, मैं उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 पर बोलने के लिए खड़ा हुआ हूँ। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के लागू होने के बाद माल और सेवाओं के लिए उपभोक्ता बाजारों में भारी परिवर्तन आया है। आधुनिक भारतीय बाजार में माल और सेवाओं

**3.00 P.M.**

[श्री वीर सिंह]

का अंबार-सा लग गया है। वैश्विक कंपनियों के देश में आने से अंतर्राष्ट्रीय बाजार में वृद्धि हुई है और ई-वाणिज्य के तेजी से बढ़ने से माल और सेवाओं की नई प्रणाली विकसित हुई है। उपभोक्ताओं के लिए नए विकल्प और अवसर प्राप्त हुए हैं, परन्तु इसके साथ उपभोक्ता नए प्रकार के अनुचित व्यापार और अनैतिक कारोबार के शिकार हो रहे हैं। भ्रामक विज्ञापन, टेलीमार्केटिंग, बहुस्तरीय विपणन, सीधे विक्रय और ई-वाणिज्य ने उपभोक्ता संरक्षण की तरफ सोचने को मजबूर कर दिया है, जिससे उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्द्धन हो सके और वे अनुचित व्यापार व्यवहारों से होने वाले नुकसानों से बच सकें।

महोदय, एक रिपोर्ट के मुताबिक देश का उपभोक्ता बाजार दुनिया में सबसे तेज गति से बढ़ रहा है। वर्ष 2018 में यह 110 लाख करोड़ रुपए था और अनुमान है कि 10 वर्ष बाद यह लगभग 335 लाख करोड़ रुपये का हो जाएगा। उपभोक्ता बाजार की यह वृद्धि देश में बढ़ती आबादी, तेज शहरीकरण, मध्यम वर्ग और इंटरनेट व स्मार्ट फोन के तेजी से बढ़ने के कारण हो रही है। आज भारत उपभोक्ता बाजार में अपनी शक्ति के कारण दुनिया की आंखों का तारा बन गया है और पूरी दुनिया को अपनी ओर आकर्षित कर रहा है। भारत में उपभोक्ता बाजार के बढ़ने में मध्यम वर्ग की अहम भूमिका है, जो अपने उद्यम, कारोबार, सेवाओं तथा पेशेवर योग्यताओं से न केवल आपकी कमाई बढ़ा रहा है, अपितु अपनी क्रय शक्ति से उपभोक्ता बाजार को बढ़ा रहा है। इसमें गति देने में इंटरनेट का अहम योगदान है। देश में 62 करोड़ से अधिक लोग इंटरनेट उपभोक्ता हैं और देश के 40 प्रतिशत से अधिक लोग स्मार्ट फोन चला रहे हैं। इससे ऑनलाइन माध्यमों से लेन-देन आसान हुआ है और व्यवसायों का संचालन हो रहा है।

महोदय, मेरे कुछ सुझाव हैं, मैं चाहूंगा कि माननीय मंत्री जी उनका संज्ञान लें। राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग तथा जिला फोरमों में अध्यक्ष एवं सदस्यों के पदों की भर्ती में अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति व अन्य पिछड़े वर्ग के लोगों के लिए आरक्षण की व्यवस्था होनी चाहिए और उसके अनुसार उनको आरक्षण मिलना चाहिए।

महोदय, आज उपभोक्ता बाजार की आत्मा हैं, परन्तु वे कई बार बाजार में मिलावट, बिना मानक की वस्तुओं की बिक्री, अधिक दाम, कम नाप-तौल जैसे मामलों से पीड़ित होते हैं। इस कानून में उत्पादों की गुणवत्ता और सम्बन्धित शिकायतों के संतोषजनक समाधान के लिए नियामक सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। डेटा आधारित उपभोक्ताओं के हित संरक्षण व मोबाइल डेटा उपयोग के मामलों में सरकार को डेटा सुरक्षा पर विशेष ध्यान देना चाहिए, क्योंकि जिस देश के पास जितना डेटा संरक्षण होगा, वह देश आर्थिक रूप से उतना ही मजबूत होगा। महोदय, मेरा एक सुझाव और भी है। आज पूरे देश में खाने-पीने की चीजों में मिलावटें हो रही हैं, जैसे दूध है, पनीर है। हर तरफ आज मिलावटी दूध और पनीर मिल रहे हैं, जिनसे तमाम तरह की बीमारियां बढ़ रही हैं, यहां तक कि इनसे कैंसर तक होने का खतरा भी रहता है, लेकिन हर वस्तु में

आज मिलावट हो रही है। एक-एक दिन में कितनी-कितनी शादियां होती हैं और उन शादियों में जितना चाहें, उतना पनीर available हो जाता है। इतना पनीर आखिर कहां से आ रहा है? मार्केट में आज सब मिलावटी पनीर आ रहा है। कोई भी वस्तु ऐसी नहीं है, जिसमें मिलावट नहीं हो।

मैं माननीय मंत्री जी से निवेदन करूंगा कि वे इस ओर ध्यान दें और इसके लिए कड़े कानून बनाएं। बहुत सारी चीजों के लिए उपयुक्त नियम-कानून बनाए जाने की आज बहुत बड़ी आवश्यकता है। ग्राहकों के डेटा की सुरक्षा और उसके व्यावसायिक इस्तेमाल पर भी पाबंदी लगाई जाए, धन्यवाद।

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): Now, Shri P. L. Punia.

**श्री पी. एल. पुनिया** (उत्तर प्रदेश) : उपसभाध्यक्ष महोदय, आज से 23 साल पहले 'Consumer Protection Act, 1986' बना था, लेकिन समय के साथ उसमें परिवर्तन करने की आवश्यकता महसूस की गई। 2018 में यह बिल लोक सभा से पास हो गया था, लेकिन उस समय पिछली लोक सभा का कार्यकाल समाप्त होने के कारण यह लैप्स हो गया। अब दोबारा वहां से पास होकर, राज्य सभा में पास होने के लिए आज यह बिल यहां आया है और हम लोग उसी बिल पर विचार कर रहे हैं।

सभी लोग consumers हैं, चाहे किसान हों, महिलाएं हों, मजदूर हों या जितने भी अन्य वर्ग हों। हमारे देश की जो 130-135 करोड़ की आबादी है, वे सभी consumers की श्रेणी में आते हैं, लेकिन ये सभी unorganized consumers हैं, organized consumers नहीं हैं। इसी कारण उन सभी consumers के अधिकारों की रक्षा करने के लिए, सरकारी तौर पर कानून बनाने की आवश्यकता महसूस की गई।

महोदय, पिछले 23 वर्षों में consumer market में बहुत अधिक बदलाव आ चुका है, इसलिए पुराना ऐक्ट लगभग निष्प्रभावी हो गया है, जिसके कारण आज इस नये ऐक्ट की आवश्यकता पड़ी है। Statement of Objects and Reasons में इस बात का उल्लेख किया गया है कि आज की तारीख में इसमें क्या-क्या परिवर्तन आए हैं, जैसे modern market places हैं, shopping plazas हैं, global supply chain है, international trade है, e-commerce है, delivery system है, आदि-आदि। साइंस ने जितनी तरक्की की है, market में भी उतने ही नये-नये प्रोडक्ट्स आए हैं, लेकिन इसी के साथ unfair trade, unethical business practices में भी लगातार बढ़ोतरी हुई है, साथ ही साथ misleading advertisements की समस्या भी है। लोग यह विश्वास रखते हैं कि जो दिखता है, वही बिकता है, इसलिए अपने प्रोडक्ट का ज्यादा से ज्यादा advertisement करके, marketing करके लोग अपनी sale बढ़ाना चाहते हैं। इसके अतिरिक्त और भी कई परिवर्तन आए हैं, जैसे telemarketing है, multi-level marketing है। इन सब कारणों को देखते हुए आज यह नया Act लाने की आवश्यकता पड़ी है। इस नये ऐक्ट में पुराने प्रावधानों की पूरी तरह से परिवर्तित कर दिया गया है और बड़े विस्तार से इसमें नये प्रावधान किए गए हैं। मैं माननीय मंत्री



[श्री पी. एल. पुनिया]

जी को इसके लिए धन्यवाद देना चाहूंगा कि उन्होंने अपनी प्रारम्भिक टिप्पणी में बहुत विस्तार से इसके संबंध में बताया है। मुझे उम्मीद है कि इस बिल के माध्यम से उपभोक्ता के अधिकारों की रक्षा होगी।

महोदय, हर उपभोक्ता को यह जानने का अधिकार है कि उपभोक्ताओं के क्या-क्या अधिकार हैं। सामान की क्या quality हो, क्या quantity हो, pricing के बारे में, purity के बारे में standards of good and services के बारे में उपभोक्ता को सब कुछ जानने का अधिकार है। इस बिल के माध्यम से कुछ हद तक यह सब सुनिश्चित हो जाएगा, क्योंकि इसके लिए आपने इसमें लम्बी-चोड़ी व्यवस्था बनाई है। एक Central Consumer Protection Authority होगी, जो consumer rights को promote करेगी, protect करेगी, enforce करेगी, ये सब आपने इस बिल में दिया है। दूसरा, राष्ट्रीय स्तर पर, राज्य स्तर पर और जिला स्तर पर Consumer Disputes Redressal Commission का गठन किया जाएगा। इसके साथ-साथ सभी लैवल्स पर, यानी राष्ट्रीय, प्रदेश और डिस्ट्रिक्ट स्तर पर Consumer Mediation Cell के गठन का भी इसमें प्रावधान है। इस सबके बावजूद भी हम इस बिल में काफी कमियां महसूस करते हैं। समय के अभाव को देखते हुए मैं बहुत सूक्ष्म में अपनी बात कहना चाहूंगा।

अभी माननीय सदस्य श्री अनिल देसाई जी ने healthcare के बारे में उल्लेख किया। आपने भी अपने प्रारम्भिक उद्बोधन में इसकी चर्चा की थी कि 2018 में, लोक सभा से जो बिल पास हुआ था, उसमें healthcare का प्रावधान था, लेकिन अब आपने उसे हटा दिया है, क्योंकि यहां किसी माननीय सदस्य ने उसके ऊपर आपत्ति जताई थी।...(व्यवधान)...

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री (श्री रामविलास पासवान) :** किसी सदस्य ने नहीं, सभापति जी ने कहा था...(व्यवधान)...

**श्री पी. एल. पुनिया :** मैं समझता हूं कि यह बहुत आवश्यक है। ऑनरेबल सुप्रीम कोर्ट ने 1995 में स्पष्ट रूप से यह कहा था कि जो आदमी डॉक्टर के पास जाता है, फीस देता है, इलाज कराता है, वह कंज्यूमर की श्रेणी में आता है और उसको कंज्यूमर प्रोटेक्शन मिलना चाहिए। अभी पिछले दिनों जॉनसन एंड जॉनसन का knee implant का, hip implant का, उसके replacement का पूरी दुनिया में जगह-जगह पर compensation तो मिला, लेकिन हिन्दुस्तान में लोग दर-दर की ठोकड़ें खा रहे हैं, न्यायालयों में दर-दर की ठोकड़ें खा रहे हैं। यह एक ऐसा महत्वपूर्ण विषय है, जो कंज्यूमर प्रोटेक्शन के अंतर्गत अवश्य कवर होना चाहिए, मेरा यह अनुरोध है।

दूसरी बात, ग्रामीण क्षेत्र में साहूकार की आवश्यकता होती है। किसी को कृषि के लिए लोन मिल जायेगा, किसी को कारोबार के लिए लोन मिल जायेगा, ट्रैक्टर के लिए लोन मिल जायेगा, लेकिन शादी के लिए, ब्रह्मभोज के लिए, जन्मदिन मनाने के लिए वह स्थानीय ग्रामीण साहूकार

के ऊपर ही निर्भर रहता है। ऐसे अनेक दृष्टांत हमारे सामने आये हैं कि कर्ज वापस करने के बावजूद, राज्य सरकार ने कर्ज माफ किया, लेकिन उसके बावजूद भी किसान आत्महत्या करता है। वह इसलिए, कि साहूकार की तरफ से उसका उत्पीड़न होता है, क्योंकि इसमें भी लेन-देन है, इसमें भी वह इंटरेस्ट देता है। तो इसको भी जरूरी तौर पर कंज्यूमर प्रोटेक्शन के अन्तर्गत कवर करना चाहिए। MRP के मामले में हम देखते हैं कि MRP से ज्यादा कोई वसूल नहीं करेगा।

हालांकि लोग वह भी करते हैं, उसके अलग-अलग तरीके हैं। हमारे एक साथी बता रहे थे कि गर्मियों में कोल्ड ड्रिंक्स का दाम ज्यादा लिया जाता है। वैसे तो उसका दाम 20 रुपये है, लेकिन गर्मियों में उसके 22 रुपये लेंगे। जब पूछा कि 2 रुपये अतिरिक्त किस लिए लेते हैं, तो उन्होंने कहा कि गरमी में इसको ठंडा करने के लिए 2 रुपये अतिरिक्त हैं। तो ऐसे मामलों में किस तरह से हमें बचत होगी? उसके अलावा, जो product की cost है, उसके अतिरिक्त कितना बढ़ेगा? हमें पानी की बोतल 15 रुपये में मिलती है, लेकिन उसकी कीमत 3-4 रुपये है, उससे ज्यादा नहीं है, तो उसके ऊपर भी हम क्या नियंत्रण रखेंगे, उसका क्या fair price होगा, यह देखना जरूरी है। हर चीज़ का fair price होना चाहिए। कंज्यूमर को तो न्याय तभी मिलेगा, जब हर चीज़ का fair price हो और उससे अत्याधिक वसूली न हो।...**(व्यवधान)**...

महोदय, मैं PDS के बारे में कहना चाहूंगा। जो भी आदमी fair price shop पर जाता है, उसका अंगूठा लगाने के बाद उसको राशन मिलता है। लेकिन जो गांव का मजदूर है, जो ईंट भट्टे पर काम करता है, जो इमारत बनाने का काम करता है, कोयला खदान में काम करता है, काम करते-करते उसके हाथ की रेखाएं, अंगूठे की रेखाएं भी घिस जाती हैं। ऐसा ही एक दृष्टांत, एक उदाहरण है। बाराबंकी में मुझे बहुत से लोगों ने कहा कि हमारे अंगूठे की रेखाएं घिस गयी हैं और हमें अब राशन नहीं मिलता है। तो इसके लिए भी अलग से कोई अतिरिक्त व्यवस्था अवश्य करनी चाहिए।

हमारे साथियों ने इसके बारे में सवाल उठाये कि किस तरह से हमने executive agency के रूप में Central Consumer Protection Authority की स्थापना की है, जिसमें consumer के rights को protect, promote and enforce करने की जिम्मेदारी दी गयी है, लेकिन इसके साथ-साथ National Consumer Grievance Redressal Commission की भी स्थापना हमने की है। दोनों में overlapping होने की सम्भावना है, deadlock होने की संभावना है। जो quasi judicial courts हैं, उनके भी jurisdiction का सवाल आता है। यह बिल बनने के बाद उनकी क्या स्थिति होगी, यह भी पूरी तरह से स्पष्ट नहीं है।...**(समय की घंटी)**...केन्द्र सरकार की तरफ से Central Consumer Protection Authority को निर्देश देने का अधिकार है। वह निष्पक्षता के साथ कैसे काम कर सकता है, अगर निर्देश केन्द्र सरकार के माध्यम से होंगे? तो इससे जो न्याय की अपेक्षा रहती है, वह नहीं है।



[श्री पी. एल. पुनिया]

सर, मैं आपका बहुत आभारी हूँ कि आपने मुझे बोलने का समय दिया। चूंकि समय पूरा हो गया है, इसलिए मैं अपनी बात समाप्त करता हूँ और इस बिल का समर्थन करता हूँ।

SHRIMATI VIJILA SATHYANANTH (Tamil Nadu): Sir, I rise to support this Bill. I want to raise some of the concerns of the consumers and about the existing system. I want to raise a few more points which pertain to the new Bill. I, specially, bring to the knowledge of the Minister, a very experienced Minister, one of the very great Parliamentarians, about the provision that the districts courts where the hearings of these cases are to be held, a minimum of 500 cases in one year have to be taken up. If this criterion is not fulfilled by any district court, then that district court has to be closed. If Tirunelveli has got a district court for the redressal of the consumers, and if 500 cases have not come in a year, then that district court will be closed and the consumer has to go to the nearby district for redressal. That means, the consumer will have no intention to appear before the court which is very far and have their grievances redressed. So, through this, I wanted to bring to the knowledge of the Minister that there should not be any ceiling on any court because so much of consumer awareness is needed. The consumers have to be given more awareness so that they can approach a legal forum and get their things done. If they wanted to have any legal remedy, then, they have to approach the court. What are the rights of the consumers? Many of them don't know it. So, until they get an awareness, there will only be fewer cases in the district courts. Now, I want the Minister to curb the ceiling. There should not be any ceiling. They can take up any number of cases yearly. The second point is, the existing system, the Central Authority, *i.e.* the Central Disputes Redressal Commission has been brought out now. The existing clauses say that there will be a retired district judge in every district court who will be the President and one will be a lady who is 35 years or more and they should have a minimum qualification of, at least, a degree. That is all fine. But now you are changing from a retired judge to a regular district judge. You already know that a regular district judge has got numerous cases. So, how will they take up the cases under Consumer Protection Act also? That can also be entrusted to a district judge. That should not be there. It can be entrusted to a retired judge. Another Member will be of a Deputy Secretary rank. He will be a Member. It is an official rank. As rightly pointed out by my Vice-Chairman itself, officials and bureaucrats are involved in this. So, a woman and a bureaucrat under a regular district judge should not be there.

Officials should not be there. Those who are really in the field of consumer protection, who know about that field, can be members of this forum. Also, the existing system is very good. So, let the existing system prevail under a district judge. One member or another member maybe a woman, and that should prevail. In Tamil Nadu, if you have 500 ceiling, then only five courts can exist, one in Tirunelveli, one in Madurai, one in Coimbatore and two in Chennai. Even Trichy cannot become a court. So, there is no court at Trichy. We can have only five courts, if you have the ceiling of 500. So, there is no court in Trichy. Sir, now, the real danger comes to the consumers. So, the provisions relating to consumer awareness contained in the existing 1986 Act should be retained here. I support the Bill. But, as far as provisions relating to consumer awareness are concerned, I suggest for consideration of the hon. Minister to retain the existing provisions of 1986 Act. ...*(Time-bell rings)*...Sir, I will take only one more minute. Now, the hon. Minister has brought a provision relating to misleading advertisements. It is very good. In 2016, a Hollywood actor, Pierce Brosnan, known to be playing the character of James Bond, kicked up a controversy when he endorsed to promote a pan masala brand. It is a chewing mixture which is said to increase the risk of oral cancer. Sir, pan masala advertisement is banned in India, because it has got health concerns. And, any celebrity who endorses such products can be prohibited by the Central Authority. So, I welcome this from that point of view. ...*(Time-bell-rings)*...

Finally, Sir, the CDRC will entertain where value of goods and services does not exceed ₹ 1 crore. It means, from ₹ 20 lakhs to ₹ 1 crore, the cases will go before the District Commission.

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): You conclude now.

SHRIMATI VIJILA SATHYANANTH: Sir, I will take only one minute. And, from ₹ 1 crore to ₹ 10 crores, they will have to go to the State Commission. And, if it is more than ₹ 10 crores, the cases will have to go to the National Commission. But, if it is more than ₹ 10 crores, our people have to come to the National Commission in Delhi. So, my request, through you, Sir, to the hon. Minister is to set up four circuit benches – one in Kolkata, one in Mumbai and one in Chennai. So, four circuit benches can be set up.

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): Thank you Vijilaji.

SHRIMATI VIJILA SATHYANANTH: So, if the case is more than ₹ 10 crores, they can come to the circuit bench. They need not travel from Tirunelveli to Chennai.

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): Yes, yes. You can have court at Tirunelveli, but not at Trichy. Please sit down.

SHRIMATI VIJILA SATHYANANTH: Sir, one minute.

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): No, enough. Please, sit down. You have already taken two minutes more.

SHRIMATI VIJILA SATHYANANTH: Sir, for redressing larger cases of consumers, we should have four circuit benches – one will be in Mumbai, one will be in Kolkata and one will be in Chennai, along with the National Commission in Delhi. This is my request.

I thank you for giving me this opportunity. Thank you

SHRI KANAKAMEDALA RAVINDRA KUMAR (Andhra Pradesh): Mr. Vice-Chairman, Sir, I thank you for giving me this opportunity to participate in the discussion. I support the Bill.

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): One minute. Hon. Finance Minister wants to say something.

THE MINISTER OF FINANCE AND THE MINISTER OF CORPORATE AFFAIRS (SHRIMATI NIRMALA SITHARAMAN): Sir, she has already proposed one in Chennai, one in Kolkata and one in Mumbai. Our hon. Ministers are wondering whether the fourth one can go to Amreli, it will be helpful.

THE VICE-CHAIRMAN (SHRI TIRUCHI SIVA): She has also mentioned about courts. She said that Tirunelveli and Madurai will have and Trichy will not have any court!

SHRIMATI VIJILA SATHYANANTH: Sir, I said that Trichy is left out...*(Interruptions)*...I was saying that there was no redressal forum there. That is what I was saying.

In view of the change in the situation of trading, e-commerce, online business, etc., I welcome this Bill which is proposed to repeal the old Act.

If you look at the composition, several authorities have been constituted under the Bill. The first and foremost is the establishment of the Central Consumer Authority under

Clause 10 of the Bill. Under this Clause, a general supervisory power has been given to the authority. I don't know whether this authority will be only at Delhi/national level, not either at State or district level. But, it will supervise the National Commission, State Commission and District Commission.

Coming to Clause 18, a general power has been given to the authority. Clause 18(2)(c) says, 'intervene in any proceedings before the District Commission or the State Commission or the National Commission, as the case may be, in respect of any allegation of violation of consumer rights or unfair trade practices'. It is nothing, but the intervening powers of the District Commission, the State Commission and the National Commission. It is contrary to that. Now, I come to the other aspect, that is, Clause 24, it says, "A person aggrieved by any order passed by the Central Authority under Sections 20 and 21 may file an appeal to the National Commission within a period of thirty days from the date of receipt of such order."

[MR. DEPUTY CHAIRMAN *in the Chair*]

Sir, the two clauses, that is, Clause 18(2)(c) and Clause 24 are contradicting each other. In Clause 24, the power of appellate authority is given to the National Commission. And, in Clause 18, the same power of intervening in any proceedings before the District Commission or State Commission or National Commission has been given to the Central Authority. The composition of the Consumer Protection Authority has also not been specified. It is not clear whether the States have been given equal representation or not. It is also not clear as to what are the qualifications for appointment as a member of the Consumer Protection Authority. All these things have to be taken care of.

As far as the jurisdictions of the Commissions are concerned, appeal to the National Commission is also same. Then, Clause 88, which deals with the penalty for non-compliance of direction of Central Authority. But, what about the non-compliance of the orders passed by the National Commission or the State Commission? There is no clarity on that count. Only the Central Consumer Protection Authority has got the Investigating Wing. Powers have also to be given to the District Commission, the State Commission, and also the National Commission. Implementation power of the State Monitoring Authority has to be given. But the entire power has been taken away by the Central Consumer Protection Authority. It affects the cooperative federalism. Apart from that, the orders passed by the respective Commissions have to be implemented in

[Shrimati Vijila Sathyananth]

a strict manner. For that purpose, judicial officers are required to be recruited at all levels. This provision was earlier there in the 1986 Act. But, that provision has been removed in this Bill. The retired judicial officers should be taken into consideration for appointment at all these levels.

Thank you, Sir.

SHRI BINOY VISWAM (Kerala): Sir, in a general way, this Bill is a welcome Bill. There is no doubt that the consumer is the king, as Gandhiji said it. But, nowadays, when Gandhiji is forgotten and Godses are worshipped, the importance that Gandhiji gave to consumers has also been forgotten.

In a market-controlled society, when there is a big attack on consumers for the sake of profits and profits alone, the protection of consumers needs to be intensified and strengthened. And, what about the rights of States in this Bill? That is a serious question. In this Bill, the Central Consumer Protection Authority has become very strong. And, there are apprehensions expressed by various States that the powers of the States may be curtailed. The Central Consumer Protection Authority is the supreme body that will decide everything. Its scope is really good and great. It can intervene to prevent misleading advertisements. It can prevent endorsement by the celebrities. It can prevent unfair trade practices. They can do all these things. But, there is a real doubt that many of the provisions in the Bill may, sometimes, clash with the authority of the Competition Commission of India. That is also a matter to be clarified when the Minister replies to this debate. The Competition Commission of India is a very strong body existing in the country. It is a question mark whether they implement their duty in a proper way or not! But, one can expect that the authority of the Government, which it has attained through this Bill, should not be in clash with another agency of the Government itself, which is called the Competition Commission of India. That is also important. The Acts are becoming a big enemy of the people, the consumers everywhere. Take the example of iodised salt. A big hype is there in the form of propaganda. It has been proved now. Many of the celebrated brands of iodised salt are the cause of cancer among the people. It is a serious health hazard. How can we prevent this? It needs proper action and proper check up at the ground level itself. A supreme body, standing somewhere in Delhi, dictating everything and controlling everything, may not be effective.

In many States, including my State of Kerala, there are very powerful agencies to protect the consumers' rights. The State Commissions, District Commissions and lower-level authorities are all doing their level best to protect the consumers' rights. The rights of the lower level agencies, including that of the State level Commissions, District level Commissions should be protected in a proper way. There is no question of the Central authority coming in the way and preventing them from doing their rightful and legal task. This is the point which I would like to place here.

The big builders are now playing havoc in the country, with great propaganda. If you open a newspaper, everyday, we see on the front page very, very attractive advertisements. Many people, unknowingly, fall prey to it. After joining and paying the installments, many times, they are befooled. In the State of Kerala, violating the coastal regulations, builders built up high rises and the poor people, out of innocence, join these big high-rise schemes. Now, the Supreme Court came, rightly it came on the scene, and told them that this cannot be allowed. Who are the losers? The losers are the people who paid their money to have a flat in those attractive houses. On such issues, this is the real issue, that no builder, no money maker has a right to violate laws of the country and cheat the consumers. So, this Bill should seek to protect the consumers, and check builders not to violate the rules. There should not be violation of rules on the part of the builders. In many places, builders, all over the country, violate so many of the laws and this cannot be allowed to continue. It should be prevented. With these words, I conclude.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Thank you, Binoy Viswamji. Now, Kumari Selja.

KUMARI SELJA : Sir, I welcome this Bill. Of course, it goes without saying, so many of my colleagues have already pointed it out that the first Bill, which became an Act, came in 1986. Rajivji brought in so many revolutionary Bills, which have benefited the people in many ways. This is something which is evolving, because markets are evolving, the system is evolving, new kind of technology is coming in, etc. So, I welcome this Bill. You have brought in many clauses. The two points are the foundation of this Consumer Protection Bill, one is that every consumer should get a fair deal in goods and services. Number two, if he has any cause for complaint, he should get speedy redressal. And the Bill should protect these rights of the consumer. Sir, I won't go into the points which have already been raised by my esteemed colleagues regarding the federal structure, over-centralisation, etc. But, Sir, I will come to two-three other points.



[Kumari Selja]

Sir, the Standing Committee had given many recommendations. I shall just mention two recommendations which have not been factored in by this Bill. Number one is that the Standing Committee had recommended that well-equipped laboratory should be established in the country to deal with the issue of adulteration in products such as food, fertilizers, etc. Now, the Bill does not take this into account and you have not really shown the way for establishment of more laboratories in the Government sector. So, we don't know what the private sector will do. You can't leave it all to the mercies of the private sector.

Number two, you have defined 'person' and you have taken various organisations, other things into account. But you have excluded local authorities. As per the recommendation of the Standing Committee, you should have included local authorities. But you have not taken that also into account because services are rendered by local authorities. सर, अगर authorities या Government, standards set-up नहीं करेगी, तो private sector क्या follow करेगा? गवर्नमेंट का स्टैंडर्ड, लोकल अथॉरिटीज़ का स्टैंडर्ड सबसे ऊंचा होना चाहिए। Unfortunately, today we expect कि अगर गवर्नमेंट का कुछ है, authority का कुछ है, तो वह substandard ही होगा। हमें इस धारणा को बदलना चाहिए and you must factor in local authorities which are giving services to the consumer. अगर उसको वहां ठीक से सर्विसेज़ नहीं मिलेंगी तो where will the consumer go?

Sir, misleading advertisements की बहुत बात हुई है, सबका अपना-अपना experience है। हम देखते हैं कि जगह-जगह पर हर तरह की बातें होती हैं। For example, RO का advertisement हो रहा है। उसमें हमारे celebrities भी हैं, हमारे colleagues भी हैं, हर तरह के लोग हैं, जो RO को प्रमोट कर रहे हैं, लेकिन उस बेचारे consumer को यह नहीं मालूम कि कौन-सी technology बढ़िया है, कौन-सी बढ़िया नहीं है, उसमें बड़ी fancy चीज़ें दिखायी जाती हैं। हमें प्राइसिंग के बारे में कुछ नहीं मालूम कि consumer को क्या लेना चाहिए, क्या नहीं लेना चाहिए।...(व्यवधान)...

**श्री उपसभापति :** कृपया बैठ कर बीच में न बोलें।

**कुमारी शैलजा :** उसे मालूम ही नहीं है। उन्हें fancy चीज़ें दिखाकर celebrities उसको प्रमोट करते हैं, तो वे follow कर लेते हैं कि अच्छी बात कह रहे होंगे। सर, इसके बारे में सोचना पड़ेगा।

सर, एक बात और है कि जब celebrities उसको प्रमोट करते हैं, तो उसमें celebrities या दूसरे endorsers हैं। इसमें यह लिखा है कि “No endorser will be liable to pay penalty

if the person has done due diligence regarding the product.” Sir, what is this due diligence? Kindly define that. वह क्या due diligence करे और उसका due diligence करने का क्या system है? Liability तो हो जाएगी, लेकिन वह due diligence कैसे करेगा, आप उसके बारे में भी जरूर educate कीजिए कि यह कैसे होगा।

Sir, herbal products की बात है। आज किसी भी चीज़ को हर्बल बोल देते हैं। पूरे प्रोडक्ट में एक तुलसी होगी तो कह देंगे कि हर्बल है- बाकी उसमें क्या है, उसके बारे में कुछ नहीं मालूम। मैं अपना अनुभव बताना चाहूंगी कि एक शैम्पू पर लिखा था, हर्बल, तो मैंने उसे ले लिया और इस्तेमाल किया, and my scalp was on fire. उसका इतना ज्यादा reaction हुआ, समझ ही नहीं आया, फिर पढ़ा तो उसमें small print में कहीं लिखा था, ‘detergent-base’, उसमें तो लिखा था, लेकिन किसी-किसी में तो लिखा भी नहीं होता। अब वह हर्बल शैम्पू का detergent-base है। सर, इस तरह की चीज़ें हो रही हैं, तो क्या इस चीज़ के लिए मुझे कहीं consumer forum में जाना पड़ेगा? इन चीज़ों का ध्यान रखना चाहिए। अभी वर्मा जी ने कहा कि इन चीज़ों पर *suo motu* ध्यान रखें। किसी प्रोडक्ट पर लिख देते हैं कि यह vegan है। What is vegan? What is vegan and organic? उसके बारे में, उसकी तह में, उसकी जड़ में consumer कैसे जाएगा? सर, मैं दो मिनट और लूंगी। उसके बारे में भी आप या तो manufacturer को educate कीजिए, क्योंकि consumer को कैसे पता चलेगा या फिर वह नेट पर जाए, नेट पर तो सब कुछ आ जाता है- किसी को क्या मालूम कि क्या असली चीज़ है, क्या गलत है? हर तरह के प्रोडक्ट्स endorse हो रहे हैं, कोई sex determination कर रहा है, उसके बारे में आप क्या ऐक्शन लेंगे? इसी तरह से fake goods हैं। अब आप ऑनलाइन जाइए। कहीं Omega watches मिल रही हैं, तो कहीं दो-दो, चार-चार हजार में Montblanc watches मिल रही हैं। सर, यह क्या हो रहा है? ये जो ऑनलाइन चीज़ें मिलती हैं, उन पर भी आपको बहुत कड़ी निगरानी रखनी पड़ेगी, ताकि कोई consumer यह न कहे कि मैंने दो हजार में लिया, क्या लिया, डिस्काउंट पर लिया। कौन इतने झगड़ों में पड़ेगा और redressal के लिए जाएगा। कृपया आप इन चीज़ों पर पूरा ध्यान दीजिए।

सर, जो multi-national companies आ गई हैं, उनके बारे में भी मैं बताना चाहूंगी। मैंने एक जोड़ी जूते लिए। यह consumers की बात है और मैं as a consumer कह रही हूँ। मैंने एक जोड़ी जूते और एक चीज़ और ली। वह defective निकली और जब मैं उसे वापस दुकान पर लेकर गई, तो उन्होंने मुझसे कहा कि हम इसके बारे में कुछ नहीं कर सकते हैं, हम केवल बेच रहे हैं, तो उनकी कुछ तो liability होगी, जिसने मुझे बेचा है। उन्होंने मुझे कहा कि आप कंपनी को लिखिए, ई-मेल करिए, प्रोडक्ट वहां पर भेजिए, तो redressal होगा। These are unfair practices. Consumer को fair deal मिलनी चाहिए।

सर, मैं अपने लास्ट प्वाइंट में फार्मर्स के बारे में कहना चाहूंगी। आज के दिन farmers को spurious seeds मिलते हैं, फर्टिलाइज़र में मिलावट है, गलत चीज़ें मिल रही हैं। फार्मर बेचारा

[कुमारी शैलजा]

कहां जाएगा? क्या वह redressal के लिए जाएगा? उसके साथ कैसे इंसाफ होगा? सर, यह आखिरी प्वाइंट है। एक गरीब आदमी, जो vendor भी है और जो consumer भी है। उन दोनों में आपस में आप विश्वास कैसे पैदा करेंगे? Vendor की ओर भी हमारी सहानुभूति है। वह बेचारा साइकिल पर छोटी-छोटी चीजें लेकर बेच रहा है। उसे मालूम नहीं है कि उसको क्या बेचना चाहिए? उसे सही, गलत क्या चीज़ है, वह सब नहीं पता। उसको अपनी रोज़ी-रोटी कमाना है। उससे भी गरीब consumer है, जो गांव में है या मोहल्ले में है, जो उससे वह चीज़ खरीद रहा है, उसको भी मालूम नहीं है कि वह क्या खरीद रहा है? सर, उनको भी इंसाफ चाहिए। धन्यवाद।

**श्री उपसभापति :** धन्यवाद शैलजा जी। श्री संजय सिंह।

**श्री संजय सिंह** (राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली) : उपसभापति महोदय, आपने इस महत्वपूर्ण बिल पर मुझे अपनी बात कहने का अवसर दिया। इसके लिए मैं आपका धन्यवाद करता हूँ। सर, इस बिल के अंदर कई प्रावधान ऐसे हैं, जो उपभोक्ताओं के लिए बहुत अच्छे हैं। इससे निश्चित रूप से उपभोक्ताओं का संरक्षण हो जाएगा। खास तौर से कई ऐसी चीजें देखी जाती हैं, जिनमें उपभोक्ता अपने आपको ठगा हुआ महसूस करता है। अब दवाइयों के मामले में अगर हम लोग देखें, तो एक ही बीमारी की दवा डॉक्टर जानबूझ कर ऐसी कंपनियों की लिखते हैं, जिनमें उनको ज्यादा कमीशन मिलता है। कमीशन की वजह से वह कंपनी उनके बेटे को ऑस्ट्रेलिया में पढ़ा रही है, कहीं एम.बी.ए., इंजीनियरिंग करवा रही है। कमीशन के कारण वह दवा लिखी जाती है और उसका खामियाज़ा उपभोक्ता को भुगतना पड़ता है। अगर मेडिसिन के मामले में, दवाओं के मामले में एक जैसी व्यवस्था की जाए कि अगर यह बीमारी है, तो हर कंपनी को इसी दाम पर, इस दवा को बेचना पड़ेगा। आप अलग-अलग दाम रखकर, अपनी कंपनी का ज्यादा प्रचार करके, डॉक्टर्स को कमीशन खिलाकर वह दवा मार्केट में महंगी बेचें, यह बिल्कुल ठीक नहीं है।

मान्यवर, दूसरा, अगर आप प्राइवेट हास्पिटल्स में उपभोक्ताओं की हालत देखें - मैं नाम नहीं लेना चाहूंगा, कल की एक घटना है, जिसके बारे में, मैं आपको बताना चाहता हूँ- एक बड़े हॉस्पिटल में तीन-चार तरीके की जांच का पैसा एक उपभोक्ता से ले लिया गया, जो जांच नहीं हुई है, उसका चार्ज कर लिया गया। मरीज को उसके बारे में कुछ भी नहीं पता है, उसके घर वालों को भी नहीं पता है कि यह जांच कौन-सी है, क्या लिखा है, कौन-सी दवा लिखी है, कौन-सा इलाज लिखा है, यह जांच हुई भी है, या नहीं हुई है। उसके 40,000 रुपये के टेस्ट्स की जांच नहीं हुई है और उसकी बिलिंग हो गयी। इस तरीके से हो रहा है। जो सबसे अच्छा प्रावधान मंत्री जी ने इसमें किया है, अगर विज्ञापनों के जरिए गलत जानकारी देकर अपने सामान को बेचने का काम किया जा रहा है, तो दस लाख का जुर्माना और दो साल की सज़ा का प्रावधान है और जरूरत पड़ने पर आपने तीन साल की सज़ा का प्रावधान रखा है, इसके लिए मैं आपको

हृदय से बधाई देना चाहता हूँ। आपने यह बहुत ही अच्छा प्रावधान रखा है, क्योंकि हम लोग बचपन से ऐसे-ऐसे प्रचार देखते आ रहे हैं, जैसे "तंदुरुस्ती की रक्षा करता है लाइफबॉय", पांच रुपये का फेयर एंड लवली बेच कर बेटा की शादी करा लो, पेप्सी कोला पीकर छक्का मार दो, इस तरीके के जो भ्रामक प्रचार होते हैं, इन पर निश्चित रूप से रोक लगनी चाहिए। क्योंकि आम उपभोक्ता को कुछ पता नहीं, उसने प्रचार देखा कि "मम्मी-मम्मी, अंकल चिप्स" और वह चला गया 20 रुपये का अंकल चिप्स खरीदने। अब अंकल चिप्स बनाने में कौन-सा विज्ञान लग रहा है, कितने का वह अंकल चिप्स बिकना चाहिए या नहीं बिकना चाहिए? लेकिन अब उससे एक प्रकार की लूट हो रही है, महंगाई में उसकी जेब से पैसा जा रहा है, क्योंकि बेटा चिल्ला रहा है कि अंकल चिप्स चाहिए। इसी तरीके से एक जमाने में हम लोगों ने देखा कि तमाम वॉशिंग पॉउंडर्स के प्रचार होते थे। माननीय मंत्री जी, आप जो यह कानून लेकर आए हैं, यदि आपने इसको शक्ति से लागू करवा दिया, तो आप निश्चित रूप से एक बड़े वर्ग का फायदा कर सकते हैं। आप हमें कम-से-कम सही जानकारी देकर अपना सामान बेचिए, तो अच्छा है। आप उपभोक्ताओं को ठगने का काम मत कीजिए। दवाओं पर, हॉस्पिटल्स पर और भ्रामक प्रचार पर, इन तीन बातों पर रोक लगाने का आप काम करेंगे, ऐसी मैं आपसे ऐसी उम्मीद करता हूँ। इसी के साथ मैं इस बिल का समर्थन करता हूँ, बहुत-बहुत, धन्यवाद।

DR. AMEE YAJNIK (Gujarat): Sir, thank you for giving me this opportunity to speak on this Bill. First and foremost, I would definitely thank the hon. Minister for bringing a very comprehensive Bill, but I would like to make a few suggestions. The Bill has come with two very important components which were missing in the earlier Bill. We brought the Bill in 1986 and that was the time when consumer protection was very much required. There was a starting point of trans-border trade and the markets were flooded with goods, service providers, and it has grown multi-fold now. Obviously, with online sales, telemarketing, and all kinds of other services that are being provided today in the market, consumerism has also gone up. But the fact remains कि यह एक्ट consumers के लिए बना है, इसको नाम दिया गया है- Consumer Protection Act. मैंने काफी स्पीकर्स और अपने कई colleagues को सुना। यह बात जा कर वहां अटकती है कि वह कैसे फोरम में जाए, चाहे वह डिस्ट्रिक्ट फोरम हो, स्टेट फोरम हो या नेशनल फोरम हो। Pecuniary jurisdiction बढ़ा दिया गया है, from ₹ 1 crore ₹ 10 crore and above ₹ 10 crore. यह consumer को पता नहीं है कि उसको जो डिफेक्टिव प्रोडक्ट दिया गया है, उसके लिए उसको कहाँ जाना है। सर, इसमें काफी फैक्ट्स हैं। जो दो चीज़ें मैं पहले बता चुकी हूँ, आप जो एक्ट लेकर आए हैं, वे उसके लिए बहुत important है, वह CCPA है। जो Central Authority आपने constitute की है, तो regulatory mechanism की बहुत ही जरूरत थी, वह हुआ है। हम किसी भी एक्ट को revisit करना चाहते हैं, तो यह एक बहुत अच्छा mechanism लाए हैं। सर, उसमें दो बातें अहम लगती हैं, जैसा सभी स्पीकर्स ने बताया है कि आप consumer को ऐसे ठगते

[Dr. Amee Yajnik]

हो, consumer को ऐसा फील होता है कि उसके साथ cheating हुई है, तो why should only a consumer feel and worry about his right? इस एक्ट में जो authority है, उसे अगर आप strengthen करते हैं, उनके पास committees बनाते हैं कि आप product liability, जो तीसरा प्रावधान लेकर आए हैं, जो पहले के एक्ट में नहीं था, यह बहुत जरूरी है, तो यह product liability जो manufactures हैं, उन पर लागू होती है। अगर यह कमेटी product liability पर और प्रोडक्ट के जो फीचर्स हैं, उन पर study करती है, तो consumer को damages के लिए जाना नहीं पड़ेगा और कहीं से मदद भी नहीं लेनी पड़ेगी। किसी स्पीकर ने बताया कि lawyers को निकाल दिया गया है, पर हमें यह नहीं भूलना चाहिए कि हम एक litigious country की बात कर रहे हैं, lawyers कभी कहीं नहीं जा सकते, उनकी जरूरत पड़ती ही है, तो वे आते ही हैं, चाहे किसी भी form में आते हैं। उनको समझने के लिए पूछना पड़ता है, application लिखने के लिए पूछना पड़ता है, lawyers तो वहीं रहेंगे। सर, consumers को अगर आप foolproof एक प्रोडक्टर देते हो, तो वह product liability की definition में ही आ जाता है, तो इसे आप एक Authority के पास, एक कमेटी का प्रावधान डाल दें कि वे ही वहां से इतना stringent बना दें, तो consumers का 50 परसेंट काम हो जाता है। इस स्टडी में आप यह भी ले सकते हैं, जैसा कि मनोज जी ने बताया और एक अन्य स्पीकर ने बताया कि इतना minute लिखा होता है कि ऐनक के साथ भी magnifying glass की जरूरत पड़ती है। उसे पढ़ ही नहीं पाते हैं, what are the components, constituents, manufacturing date, expiry date. So, I think the onus should be put on the manufacturers. यह उनको, the quality control, that is another part which this Committee should take. I would request hon. Minister to see that these things are put by way of a mechanism with the authority. तो इससे शायद product liability पर बहुत discipline आ जाएगा। Sir, one more thing, आपने बताया कि यह अथॉरिटी suo motu class action भी initiate कर सकती है। सर, मैं यहां पर एक conflict देख रही हूं, class action suo motu can be initiated under 220 writ jurisdiction of the court structure. सर, यहां पर वे suo motu कैसे लेंगे? और class action and litigation कैसे होगा? सर, उसके बारे में आपको एक क्लेरिफिकेशन देना चाहिए। I would request you कि आप इसमें जरा बता दीजिएगा कि class action suo motu कैसे ले सकेंगे? सर, तीसरा प्वाइंट है, that this authority has got its regulatory mechanism and also has got a Director-General for investigation. कि ये fraud कहां होते हैं? सर, मैं एक example देना चाहती हूं कि 1986 एक्ट पहले कंज्यूमर प्रोटेक्शन का था ही नहीं। मैं अपना उदाहरण दे रही हूं। मेरी friend ने एक न्यूज़पेपर में एक एडवर्टाइजमेंट देखा कि मच्छर मारने की मशीन 150 रुपये में मिलेगी, वह गुजराती न्यूज़पेपर में आया था, लेकिन वह दिल्ली से आना था - हम young थे, हमने ऐसी मार्केट कभी देखी नहीं थी, तो उसे मंगाया। जब मशीन का पार्सल आया और उसे खोला, तो उसके अंदर से दो पत्थर निकले। दोनों को आप टकराओ और मच्छर मर जाएंगे।



सर, हम इसके ऊपर एक महीना तक हंसते रहे, सबको बताते रहे। यह दिल्ली की कौन-सी कम्पनी है? हमने क्यों एडवर्टाइजमेंट पर भरोसा किया? अब उसको पकड़ेंगे कैसे?...**(व्यवधान)**...मेरी friend ने कहा कि जब आप lawyer बन जाओ, तो इसकी एक remedy ढूँढना। सर, ये मिस-लीडिंग एडवर्टाइजमेंट्स तो चलती आ रही हैं। अब उसका complexion change हो गया है। यह अब ऑनलाइन हो गया है। आप ऑनलाइन मंगाते कुछ हो और निकलता कुछ और है। सर, frauds के लिए जो Director-General का आपने प्रोविज़न किया है, वह बहुत ही अच्छा है। आप उनको थोड़ी ऐसी पावर्स दे दीजिएगा कि उनके पास ऐसी कमेटी हो, जो पहले से जांच करे कि 24 परसेंट जो frauds हो रहे हैं, वे कहां पर और किस जगह पर हो रहे हैं, जिससे इन loopholes को आप plug कर सकें। Sir, this is with the authority. Secondly, आपने डिस्ट्रिक्ट लेवल पर, स्टेट लेवल पर और नेशनल लेवल पर काउंसिल बनाई है। That will give advice. Sir generally, advice to whom! Because, the Minister is in charge. सर, आप उसको थोड़ा चेंज करके या modify करके ऐसा लिखिए कि advisory capacity also for the consumers तो overall Advisory Committee हो जाए और उसके अंदर एनजीओज़ का थोड़ा empowerment हो जाए। वे ही एसोसिएशन्स होते हैं, जो कंज्यूमर्स को समझाते हैं। सर, कंज्यूमर्स अपने आप नहीं समझते हैं। यह मुझे एक दूसरा draw back लग रहा है। सर, तीसरा प्वाइंट मुझे आपसे यह कहना है कि ये जो fraudulent advertisements - misleading advertisements मैं कहूंगी, तो सेलिब्रिटी एंडोर्समेंट जो होते हैं, सेलिब्रिटी एंडोर्समेंट में तेल का भी एडवर्टाइजमेंट आता है कि आपको शांति मिल जाएगी, थकान चली जाएगी, बाल लंबे हो जाएंगे। अभी celebrity पर आपने डाल दिया है कि they should go for due diligence. अभी due diligence का onus वे अपनी डेफिनेशन से करेंगे। वहां तो वे डिफेंड करने के लिए जरूर Lawyer लाएंगे। सर, यह जो due diligence है, आप misleading advertisement के लिए सेलिब्रिटीज़ को कैसे जानेंगे, यह सवाल किसी माननीय सदस्य ने raise किया है। वे क्यों नहीं जानेंगे, वे manufacturer से पूछेंगे कि तुम मुझे इतना पैसा एंडोर्समेंट करने के लिए दे रहे हो, हमें आप बताओ कि मैं क्या एंडोर्स कर रहा हूँ या क्या कर रही हूँ। सर, इसके लिए आपको एक और कमेटी बनानी पड़ेगी। सर, यहां से जो foolproof होता है तो कंज्यूमर के पास ऑटोमैटिक जाने के लिए एक न्याय की प्रक्रिया चालू हो जाती है। सर, यह मेरा एक और सजेशन है। इसके बाद, and then I will stop. सर, हम redressal system की बात करते हैं, तो मुझे रवि प्रकाश वर्मा जी की बात याद आ गई कि can anything be sold? तो यह जो concept है, यह एक लाइन हो जानी चाहिए कि anything cannot be sold like that. इससे प्रोडक्ट्स में बहुत discipline आ जाएगा। अगर प्रोडक्ट्स में discipline आता है, तो कंज्यूमर को तकलीफ कम होती है। सर, फिर बाद में जो फ्रॉड्स की बात आती है, वह भी कम हो जाएगी। And, the last point, Sir, यह बात सही है कि over-centralisation of power हो गया है, पर ultimately जैसे-जैसे वह एक्ट चलता है, तब पता चलता है कि आपने इसमें District Collector को भी डाल दिया है, जबकि वह administrative काम से फुरसत ही नहीं पाता है। हमने हर चीज़ में District Collector को

[Dr. Amee Yajnik]

डाल दिया है। इससे उसकी जिम्मेदारियां इतनी बढ़ जाती हैं कि यह बात इस चीज़ को जस्टिफाई नहीं कर पाती है। मुझे आपको एक बात यह बतानी थी कि यदि आप इस पर जरा गौर करेंगे तो यह एक्ट एक बहुत मजबूत एक्ट रहेगा। Then, final word is about consumer justice. यह ultimately जस्टिस देने के लिए है और कंज्यूमर जस्टिस में अगर वह कंज्यूमर सिस्टम के पास पहुंच ही नहीं पाता है, उसकी reach ही नहीं होती है, तो उसकी awareness करना भी बहुत जरूरी है। इन awareness programmes पर भी there should be some kind of a proper fund, some kind of a proper method and some kind of a proper way, जिससे कि कंज्यूमर को पता चले, क्योंकि, the last line, हम चाहे कितना भी कहें, लेकिन जो seller होता है, वह कंज्यूमर को weaker section ही समझता है। वह समझता है कि यह buyer आया है, अच्छा है, मैं जो भी बेचूंगा, वह उस पर मान जाएगा, this concept has to change now, if we are bringing a new Bill. With these words, I make my suggestions and I request the hon. Minister to take these practical suggestions into consideration. If you are not sending this Bill to a Select Committee, then please incorporate these changes. Thank you, Sir.

**श्री राजमणि पटेल** (मध्य प्रदेश) : माननीय उपसभापति जी, यह उपभोक्ता संरक्षण विधेयक बहुत ही महत्वपूर्ण विधेयक है और यह एक बहुत बड़ी चुनौती भी है। कहीं न कहीं प्रत्येक व्यक्ति उपभोक्ता है और जो उत्पादक है, वह भी उपभोक्ता है, लेकिन जो सबसे अधिक इसके शिकार हो रहे हैं, वे ग्रामीण, गरीब, किसान, विद्यार्थी लोग हैं। राज्य सभा के एक प्रश्न के माध्यम से यह जानकारी दी गई थी कि वर्तमान स्थिति में 50 लाख, 89 हजार, 368 मामले दायर किए गए थे, जिनमें से 86 लाख, 34 हजार मामलों का निराकरण किया गया है। इसके साथ-साथ मैं यह भी बताना चाहता हूं कि यह भी वास्तविकता है कि जनता में जानकारी न होने के कारण लाखों की तादाद में ऐसे किसान और ऐसे गरीब लोग हैं, जो शोषण के शिकार हुए हैं और उसकी जानकारी फोरम के पास तक नहीं आ पाई है, जिसकी वजह से आंकड़ों की जानकारी भी नहीं मिल पाई है।

माननीय उपसभापति जी, एमआरपी के माध्यम से भी पैसा वसूला जाता है। जैसे अगर कोई चीज़ दस रुपये की है, तो उसकी कीमत बीस रुपये वसूल की जाती है। उस पर कोई नियंत्रण नहीं होता है। पांच रुपये की चीज़ कम से कम दोगुने दाम पर तो बेची ही जाती है। इसी तरह से किसान, जो एक उपभोक्ता भी है और उत्पादक भी है, वह सबसे अधिक ठगी का शिकार होता है। किसान ही एक ऐसा वर्ग है, जो उत्पादक की हैसियत से भी ठगा जाता है। एक छोटी से छोटी चीज़, जिसका निर्माण होता है, उसकी कीमत भी मालिक निर्धारित करता है कि इस पर हमारी कितनी लागत लगी है, कितना खर्च आया है। सब अनुमान लगाने के बाद ही उसकी कीमत निर्धारित की जाती है। किसान ही एक ऐसा विवश और बेबस वर्ग है, जो अपनी फसल की कीमत भी निर्धारित नहीं कर पाता है। जब उसे उत्पादक के ही रूप में लूट लिया जाता

है, तो वह उपभोक्ता भी बन नहीं पाता है। मैं निवेदन करना चाहता हूँ कि किसान के उत्पादन की कीमत भी उसी तरह से निर्धारित होनी चाहिए, जिसमें लागत मूल्य के आधार पर उसकी कीमत तय हो, ताकि किसान को भी उसका लाभ मिल सके और वह उससे बच सके।

माननीय उपसभापति जी, मैं दो-तीन सुझाव देना चाहता हूँ। माननीय मंत्री महोदय काफी अच्छा बिल लाए हैं और उन्होंने उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए काफी प्रयास किए हैं, लेकिन मैं उनसे एक निवेदन करना चाहता हूँ कि मूल्य नियंत्रण की कोई एक व्यवस्था होनी चाहिए, जो हर चीज़ की लागत के आधार पर उसका मूल्य निर्धारित करे कि इससे अधिक कीमत किसी भी हालत में वसूल नहीं की जाएगी।

मेरा दूसरा सुझाव, जो प्रदेश का अधिकार है, उसके बारे में है। सरकार कहती है - सबका विश्वास। अगर सबके विश्वास की तरह नीयत अच्छी नहीं होगी, विश्वास नहीं किया जाएगा, शक्ति का विकेंद्रीकरण नहीं किया जाएगा, तो भी हम अपने लक्ष्य तक नहीं पहुंच पाएंगे। मैं यह सुझाव देना चाहता हूँ कि जो राज्य और जिला स्तर की समितियां हैं, उनका अधिकार राज्य सरकारों को मिलना चाहिए। जो जिला स्तर की व्यवस्था है, मैं माननीय मंत्री महोदय से निवेदन करना चाहता हूँ कि इसे और ब्लॉक स्तर तक बनाया जाए, तो उसमें सस्ता न्याय मिलने से उपभोक्ताओं का संरक्षण होने में सुविधा होगी। इसलिए इसको ब्लॉक स्तर तक किया जाए।

महोदय, उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए सामाजिक संस्थाएं सबसे बड़ी आवश्यकता हैं। जागरूकता का काम सामाजिक संस्थाएं और सामाजिक कार्यकर्ता कर सकते हैं। मैं माननीय मंत्री महोदय से निवेदन करना चाहता हूँ कि सामाजिक संस्थाओं और कार्यकर्ताओं को इस तरह से प्रशिक्षित किया जाए, जिससे उनको सारी जानकारी रहे, ताकि उसके आधार पर वे गरीबों में, किसानों में और गांवों के लोगों में जागरूकता पैदा कर सकें और जहां उनको सहायता की जरूरत है, वे उनको उस स्थान तक ले जा सकें, उनकी सहायता कर सकें, मदद कर सकें। इससे उनको जल्दी न्याय मिलेगा।

माननीय उपसभापति महोदय, मंत्री जी को इसके लिए भी कोई प्रावधान करना चाहिए कि राजनैतिक पार्टियों के द्वारा और राजनैतिक नेताओं के द्वारा भी बड़े-बड़े विज्ञापन देकर, बड़े-बड़े प्रलोभन देकर और बड़े-बड़े सुनहरे भविष्य का सपना दिखा कर जो जनता के विश्वास को ठगते हैं और उसके बाद जनता को निराशा होती है, इसके लिए भी कोई व्यवस्था होनी चाहिए। गरीबों का विश्वास ठगा न जाए, उनके विश्वास को लूटा न जाए, आप इस दिशा में भी व्यवस्था करें।

माननीय उपसभापति महोदय, मैं आपके माध्यम से सरकार से आग्रह करना चाहता हूँ कि निश्चित रूप से जो आदत बन गई है कि आंकड़ों के माध्यम से, शब्दों के माध्यम से यह बताने का प्रयास किया जाता है कि जो कुछ सरकार कह रही है, जो सरकार कर रही है, जो नियम सरकार बना रही है, वही फाइनल है, उसमें किसी तरह की कमी नहीं हो सकती है, इस भावना से ऊपर उठ कर माननीय सदस्यों ने जो अच्छे सुझाव दिए हैं, उन पर सरकार अमल करे,

[श्री राजमणि पटेल]

मैं यह निवेदन करना चाहता हूँ। माननीय उपसभापति महोदय, इस बात के साथ मैं अपनी बात समाप्त करना चाहता हूँ कि

“तुम्हारी फाइलों में गांव, गरीब का मौसम गुलाबी है,  
मगर ये आंकड़े झूठे और यह दावा किताबी है,  
तुम्हारी मेज चांदी की, तुम्हारे जाम सोने के,  
मगर जुम्न के घर में आज भी फूटी रक्ताबी है।”

धन्यवाद।

**श्री उपसभापति :** धन्यवाद। माननीय मंत्री जी।...**(व्यवधान)**...

**श्रीमती जया बच्चन :** सर, एक मिनट।

**श्री उपसभापति :** जया जी, माननीय मंत्री को जवाब देने दीजिए।...**(व्यवधान)**... जया जी, अभी बहुत सारे स्पीकर्स हैं।...**(व्यवधान)**...

**श्रीमती जया बच्चन :** सर, मैं सिर्फ एक issue पर बात करूंगी।

**श्री उपसभापति :** माननीय मंत्री जी को जवाब देने दीजिए। माननीय मंत्री जी।...**(व्यवधान)**...

SHRIMATI JAYA BACHCHAN : Sir, he is yielding.

MR. DEPUTY CHAIRMAN : No, he is not yielding. और तीन नाम आए हैं। अगर मैं आपको मौका देता हूँ, तो बाकी पहले के दो लोगों को भी मुझे मौका देना पड़ेगा।

**श्रीमती जया बच्चन :** सर, मैं भाषण नहीं दे रही हूँ, मैं clarification दे रही हूँ। I am saying just give me opportunity for one second. I want to clarify something. In this House, सबने कहा कि celebrities wrong endorsements करती हैं, public को गुमराह करती हैं। यह गलत धारणा है। मैं यह कहना चाहती हूँ कि जब celebrities कोई चीज endorse करती हैं, तो उसको देखकर, समझ कर करती हैं, परन्तु बहुत से लोग और बहुत से manufacturers ऐसे हैं, जो spurious goods को अच्छे goods की copy करके spuriously उनको market में बेचते हैं, जिसकी वजह से celebrities के ऊपर बहुत pressure पड़ता है, through lawyers और celebrities को unnecessary harassment का सामना करना पड़ता है। I am just clearing the point which Aamee ji, Sanjay ji and Selja ji have brought.

**श्री उपसभापति :** माननीय मंत्री जी।

**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री (श्री रामविलास पासवान) :** उपसभापति महोदय, मैं आपको और सभी माननीय सदस्यों को बहुत-बहुत धन्यवाद देना चाहता हूँ। मैं लगातार यहां बैठा हुआ हूँ और हर एक प्वाइंट को नोट करता जा रहा हूँ, स्लिप भी मंगवा रहा हूँ। लोक



**4.00 P.M.**

सभा में भी और यहां भी जितने माननीय सदस्य इस पर बोले हैं, मैंने शुरू में ही कहा है कि 15 दिन के अन्दर इन सभी माननीय सदस्यों को तथा जो और भी माननीय सदस्य चाहें, रूल्स बनाने के पहले हम एक बार सभी माननीय सदस्यों को चाय पर बुलाएंगे और आपके जो भी suggestions हैं, उन पर discussion करेंगे। उसमें ऑफिसर्स भी रहेंगे। उसमें जो चीजें तय होंगी, हम तुरंत पक्का करते चले जाएंगे और जो संभव नहीं होगा, वह आप लोगों के सामने रहेगा। हम लोग आज से नहीं, बल्कि 1977 से, जब से लोक सभा में आए, तब से हमने हमेशा consumers protection के सवाल को उठाने का काम किया है। अक्टूबर, 2017 में, जब हम मंत्री बने थे, तब हमने एक International Conference भी बुलवाई थी, जिसका उद्घाटन माननीय प्रधानमंत्री जी ने विज्ञान भवन में किया था। वह Conference इसलिए बुलाई गई थी, ताकि हम इस विषय को महत्व दे सकें। हमने उसमें NGOs को बुलाया, मीडिया वालों को बुलाया और बाकी सब लोगों को भी बुलाया। उस Conference में हमने हरेक प्वाइंट को बारीकी से देखने का काम किया और उसके बाद यह बिल बनाया। हम जानते हैं कि सब कुछ होने के बावजूद भी कहीं न कहीं खामियां तो रहती ही हैं। लेकिन हर जगह हमने यह कोशिश की है कि हम इस तरह का काम करें, ताकि किसी तरह उन खामियों को दुरुस्त किया जा सके।

इस बिल पर आगे कुछ बोलने से पहले, जितने भी माननीय सदस्यों ने यहां अपने विचार रखे हैं, मैं उन सभी को धन्यवाद देना चाहता हूं। श्री के.सी. राममूर्ति जी ने मिलावट से लेकर ऑनलाइन बिक्री करने वाले उत्पादकों के संबंध में एवं भ्रामक प्रचार आदि के संबंध में बहुत अच्छे प्वाइंट्स उठाए। श्री विजय गोयल जी ने "जागो ग्राहक जागो" के संबंध में अपनी बात रखी। देरेक ओब्राईन जी ने कहा कि पहले इसकी Select Committee former judges के द्वारा headed थी, लेकिन बाद में उस व्यवस्था को हटा दिया गया। दूसरा उन्होंने कहा कि कमेटी में महिला सदस्यों को नहीं रखा गया। उन्होंने Consumer Protection Council के बारे में भी आरोप लगाया कि इसको राज्य सरकार एवं केन्द्र सरकार के बीच centralize कर दिया गया है।

उनके बाद श्री आर. वैद्यलिंगम जी बोले, श्री रवि प्रकाश वर्मा जी बोले। उन्होंने कहा कि गलत विज्ञापन देने वालों के खिलाफ कड़ी से कड़ी कार्रवाई होनी चाहिए। श्री अमर पटनायक जी तथा कहकशां परवीन जी ने भी अपनी-अपनी बातें रखीं। डा. के. केशव राव जी स्टैंडिंग कमिटी के मेम्बर भी थे, अभी वे यहां नहीं हैं, लेकिन उस समय भी हमने कोशिश की थी कि स्टैंडिंग कमिटी के सभी मेम्बर्स को बुलाकर इस विषय पर डिस्कशन करें। इस संबंध में हमने दो बार उनसे बात भी की थी।

उसके बाद डा. नरेन्द्र जाधव जी ने अपने विचार रखे। श्री अनिल देसाई जी ने हैल्थकेयर के संबंध में कहा। श्री वीर सिंह जी ने एससी/एसटी, ओबीसी और महिलाओं के प्रतिनिधित्व के संबंध में कहा। श्री पी.एल. पुलिया साहब ने एमआरपी और राशन कार्ड के संबंध में कहा। राशन कार्ड के संबंध में दिक्कत यह होती है कि अगर सिर्फ सेंट्रल गवर्नमेंट इस काम को करती है,



[श्री रामविलास पासवान]

तो उस पर आरोप लगता है और यदि हम स्टेट गवर्नमेंट के साथ जाते हैं, तो इसमें कुछ शिकायतें भी होती हैं। मैं आपसे कहना चाहूंगा कि Food Security Act हमारा बनाया हुआ नहीं है, वह तो यूपीए के समय में बनाया गया था। जब यह शुरू हुआ था, तब आम लोगों की यह राय थी, जब सेंट्रल गवर्नमेंट इसमें 90 परसेंट सब्सिडी देती है। हम दो रुपये किलो गेहूं और तीन रुपये किलो चावल देते हैं, जबकि हम स्वयं गेहूं 20 रुपये किलो और चावल 30 रुपये किलो की दर से खरीदते हैं। हमने राज्य सरकार को यह सुझाव दिया था कि जब हम इस पर इतनी सब्सिडी देते हैं, तो हम इसे streamline भी करें, लेकिन राज्य सरकार ने हमारे सुझाव को नहीं माना। आज हम लोग इसके लिए लाख कोशिश कर रहे हैं, तब भी यह पूरी तरह ठीक नहीं हो पाया है, जबकि हमारा डिपो online है और एफसीआई भी सब जगह पहुंच चुका है। लेकिन स्टेट में जहां असली चीज़ है, जहां से अनाज निकलता है और beneficiaries तक पहुंचता है, हम सीधे वहां बैठ करके सब चीज़ों को नहीं देख सकते हैं। हालांकि इसे end to end computerized कर दिया गया है, लेकिन फिर भी इसमें दिक्कतें होती हैं।

उनके बाद, माननीय श्रीमती विजिला सत्यानंत जी ने कहा कि जहां 500 केस हैं, उन्हीं को डिस्ट्रिक्ट स्तर पर दर्जा दिया जाता है, लेकिन जहां इतने केस नहीं हैं, उनको वह दर्जा नहीं दिया गया है। मैं आपको बताना चाहूंगा कि यह मॉडल हमारा नहीं है, सुप्रीम कोर्ट ने 'Model Rules, 2018' में इसे approve किया था, लेकिन फिर भी हम उस पर विचार करेंगे। हम consumers के benefit को देखते हैं। हमारी जो National Consumer Helpline है, जब हम आए थे, तब उनकी संख्या 14 थी, लेकिन आज हमने उनकी संख्या को बढ़ाकर 60 कर दिया है, साथ ही Regional level पर, छः जगह इसे 10-10 की संख्या में बढ़ाया है। हमारे बहुत से साथियों ने कहा कि जो Central Consumer Protection Authority (CCPA) बनाया गया है, उसको Central में ही क्यों रखते हैं? इसको और भी आगे बढ़ाने का काम कीजिए। वह तो सेंटर है, लेकिन जो स्टेट कमीशन है, उसको अधिकार है कि वह अपनी दूसरी जगहों पर अपनी शाखाएं खोल सकता है। जो नेशनल कमीशन है, उसको हमने कहा है कि और जगहों पर भी जाकर इसको देखने का काम करे।

रागेश जी ने सेंटर-स्टेट का मामला उठाया। मनोज कुमार झा जी का भी वही तर्क था। तिरुची शिवा जी, रवींद्र कुमार और बिनोय विश्वम जी ने भी अपनी बात कही। कुमारी शैलजा जी ने adulteration के संबंध में काफी कुछ बातें कही। उन्होंने कई और महत्वपूर्ण प्वाइंट्स पर बातें कही हैं। मैं उन सब पर आऊंगा। इसके अलावा संजय सिंह ने misleading advertisement के संबंध में कहा। अमी यज्ञिक जी ने कहा कि अर्थॉरिटी के पास अधिकार हों। उन्होंने कहा कि छोटे-छोटे अक्षरों में जो लिखा जाता है, इस पर क्या कार्रवाई हो सकती है, इसको देखें। इसके बाद राजमणि पटेल जी और जया बच्चन जी ने भी बोला। आदरणीया जया बच्चन जी ने लास्ट में सेलेब्रिटीज़ के संबंध में कहा। मैं इस संबंध में आपसे सहमत हूं। शुरू

में जब यह बिल पेश हुआ था और स्टैंडिंग कमेटी में गया हुआ था, तो स्टैंडिंग कमेटी ने सबके लिए जेल की सजा रखी थी। हमारे वे माननीय सदस्य शायद अभी कहीं चले गये हैं, उन्होंने जेल की सजा की बात कही थी कि जेल की सजा हो। हमने इसका अध्ययन करवाया है। दुनिया के किसी भी मुल्क में सेलिब्रिटीज़ को सीरियस पनिशमेंट देने का प्रावधान नहीं था। तो मैंने स्वयं personally intervene किया और हमने तीन categories बनायीं। एक, हमने कहा कि जो प्रोड्यूसर है, जो सामान बनाता है, असली रेस्पॉन्सिबिलिटी उसकी है। यदि वह गलत सामान बनाता है, जानलेवा सामान बनाता है, तो उसके लिए आजीवन कारावास से लेकर जितनी भी सजा दी जाए, हम उसके पक्ष में हैं। दूसरा, आदमी जो सामान बनाता है, उसको बनाने के बाद मिडिया को लिख कर देता है, चाहे वह इलेक्ट्रॉनिक मीडिया हो या प्रिंट मीडिया हो, उसको वह भेजता है, तो मिडिया के ऊपर भी हमने कोई सख्त कदम नहीं लिया है। हमने इतना ही कहा कि manufacturer आपको जो लिख कर देता है, उतना ही आप advertise किया करें। अगर आप उसके अलावा अपने मन से जोड़ेंगे, तो आप जिम्मेवार होंगे।

उसी तरीके से celebrities का भी है कि celebrities को जो लिख कर दिया जाए, उसी को वे कहें। जैसे, हमारे बहुत से सार्थियों ने कहा कि 'यह खा लो तो पहलवान बन जाओगे, वह खा लो तो यह हो जाएगा'। बहुत से साथियों ने कहा कि इसका क्या पैमाना है, यह कैसे पता चलेगा कि यह misleading advertisement है। बहुत चीज़ें साफ-साफ दिखाई पड़ती हैं। अभी हमारे सदस्यों में से किसी ने कहा कि हम लोग ट्रेन से आते रहते हैं या जाते रहते हैं, तो दीवार के ऊपर यहां से वहां लिखा रहता है कि इसके लिए फ्लां से मिल लीजिए, यह कर लीजिए, वह कर लीजिए। संजय जी बैठे हैं। इनका तो टेम्पो के ऊपर एकाधिकार था, जो तीन पहियों वाली गाड़ी होती है। उनमें से अधिकांश में यह लिखा मिलेगा कि तीन दिन में अपने बाल बढ़ा लें, तीन महीने में अपनी लम्बाई बढ़ा लें। अब क्या खाएं, कैसे बढ़ायें या क्या करें? ये सारी बातें बताने की जरूरत नहीं है। यह जो misleading advertisement का सवाल है, इसलिए celebrities के ऊपर और इन लोगों के ऊपर - आपने ठीक कहा कि हर तरह के लोग होते हैं। बहुत से celebrities ऐसे होते हैं, जो स्वच्छता अभियान से लेकर शौचालय आदि सारी की सारी चीज़ों को सामने रखते हैं। कुछेक advertisements में ऐसा होता है कि celebrities बोलते हैं। जैसे आपने कहा कि Coca Cola है या Campa है, इसको लेकर कोई 8वीं मंजिल से कूद रहे हैं, समुद्र में जाकर कूद रहे हैं और इसी से उनकी ताकत बढ़ रही है। ये सारी की सारी चीज़ें होती हैं। जब हम लोग रूल्स बनाने बैठेंगे, तो देखेंगे कि इसमें और क्या किया जाए। लेकिन हां, यह बात जरूर है कि जो celebrities होते हैं, उनका अनुसरण करने वाले बहुत से लोग होते हैं। जब हम लोग बचपन में पढ़ते थे, तो हम देखते थे कि ब्रिटेन में किसी दिन प्रिंस या प्रिंसेज़ वगैरह कोई कपड़ा पहन कर निकल जाते थे, तो उसी का मार्केट बढ़ जाता था। स्वाभाविक है कि जब कोई celebrity कहीं भी दिखाई दे, खासकर जो एक्टर होते हैं, politician पर उतना ध्यान नहीं दिया जाता, लेकिन एक्टर और एक्ट्रेस का अनुसरण बहुत लोग करते हैं। मुझे मालूम है, बचपन के दिनों में मैंने देखा कि नेहरू जी एक मंच पर भाषण दे रहे थे, बाद में दिलीप

[श्री रामविलास पासवान]

कुमार जी भी वहां आए। उनके आते ही सारी भीड़ नेहरू जी का भाषण सुनते-सुनते, उस तरफ जाने लगी। नेहरू जी समझ गए और कहने लगे कि आपके लोकप्रिय अभिनेता आ गए हैं। लोगों का उनके प्रति स्वाभाविक attraction रहता है। जब मैं पढ़ता था तो जया जी की फिल्में देखने जाता था। वे भी अपने समय की लोकप्रिय अभिनेत्री रही हैं। हमारे सामने जो दिक्कतें हैं, जो व्यावहारिक चीजें हैं, उन्हें हमने बिल में रखने की कोशिश की है।

अभी कुछ माननीय सदस्यों ने MRP के संबंध में कहा। हम जानते हैं कि MRP के संबंध में जो हमारी legal methodology है, उसके तहत कानून बने हुए हैं कि MRP से ज्यादा कोई नहीं ले सकता। लेकिन वास्तविक MRP क्या होता है, किसी को मालूम नहीं है। किसान को अधिकार नहीं है कि वह अपने उत्पाद के दाम तय कर सके, लेकिन जितने manufacturers हैं, वे अपने products के दाम खुद तय करते हैं। किसान द्वारा पैदा किए अनाज की कीमत यदि डेढ़ गुना बढ़ जाए तो चारों तरफ हंगामा होने लगता है कि महंगाई बढ़ गई, महंगाई बढ़ गई। दूसरी तरफ कार की कीमत दूसरे साल 4 गुना हो जाए, साईकिल-जूते की कीमत बढ़ जाए तो कहीं कोई आन्दोलन नहीं होता। अब सवाल है कि MRP कौन तय करता है - जो सामान बनाता है, वही तय करता है। बनाने के बाद लागत से ज्यादा दाम पर चीज़ बेचता है - यह बहुत खतरनाक है। मैंने इसे personally take up किया है। आप किसी को भी restaurant में चले जाईए। कोका-कोला या दूसरे किसी पेय के बाहर मार्केट में जितने दाम हैं, restaurant वाले उससे चार गुना ज्यादा रेट रखते हैं। जब हमने उनके खिलाफ action लेना शुरू किया तो वे लोग कोर्ट में चले गए। कोर्ट ने उस पर रोक लगा दी और कहा कि ये लोग सेवा देते हैं। यदि वे सेवा देते हैं तो सेवा के बदले पैसे भी चार्ज करते हैं। फिर हमने सर्विस चार्ज पर ध्यान दिया। दुनिया में कहीं सर्विस चार्ज नहीं है। जब हमने सर्विस चार्ज के खिलाफ action लेना शुरू किया, तो उसके खिलाफ लोग कोर्ट में चले गए। हमने कहा कि इसे voluntary कीजिए, mandatory क्यों करते हो, क्योंकि जब तुम सर्विस चार्ज लेते हो तो क्या उसे बैरे को देते हो? उसे तुम अपनी पॉकेट में रखते हो। तीसरी बात है कि पूरे देश में खाने की बरबादी कितनी होती है? किसी चाइनीज़ होटल में चले जाईए। एक आदमी का खाना लो तो पांच आदमियों का जाएगा। अब वह कहेगा कि शेष खाना पैक कर दो। हमने कहा कि तुम उसके portion बना दो कि एक portion में कितना खाना रहेगा- और लिख दो कि एक portion में इतना खाना देंगे, उसमें 4 रोटी रहेंगी, दूसरे items का कितना portion रहेगा- लेकिन ऐसा कोई नहीं लिखेगा। खाली लिख देगा - चार्ज। हम जहां बहुत सी चीज़ें करना चाहते हैं, हर सरकार चाहती है, लेकिन हमारे सामने legislature भी है, judiciary भी है और executive भी है। कभी-कभी तो executive से भी लड़ना पड़ता है। मैंने न जाने कितनी बार अपने अधिकारियों से भी कहा है कि लोग अपने प्रोडक्ट पर जो छोटा-छोटा लिख देते हैं, उसमें क्या लिखा होता है, उसे चश्मे से भी कोई नहीं पढ़ पाता। एक बार मैं प्लेन से आ रहा था। वहां सबको पानी मिला, जिसे हम सबने पी लिया लेकिन एक विदेशी ने hostess को बुलाकर कहा कि इसकी date expire हो चुकी है। उस expired date के पानी

को हमने हमने भी लिया। फिर हमने खोजते-खोजते पता लगाया कि कहाँ expiry date लिखी है। मैंने उसी समय, 2015 में आदेश दिया कि कम से कम date of manufacturing, date of expiry, कौन उसका निर्माता है, कहाँ उसकी complaint की जाएगी - ये सारी जानकारी, जो consumer के interest की है, उसे बड़े-बड़े अक्षरों में लिखा जाए। हमने बता दिया कि 60 परसेंट और 40 परसेंट कम से कम अंतर रखो, लेकिन अभी तक वैसा नहीं हो पाया है। हमने बतला दिया कि इसको कम से कम 40 परसेंट रखिए, लेकिन अभी तक वह नहीं हो पाया है। हम लोग इसके लिए लगे हुए हैं। जब हम रूल्स बनाएंगे, तो उसमें ये सारी चीजें होंगी। जहां तक cost of production का सवाल है, यह तो किसी को मालूम ही नहीं है। जो एमआरपी होता है, उसको वही तय करता है। देरेक ओब्राइन जी ने कहा कि केन्द्र सरकार स्टेट कमिशन को कितनी सहायता देती है? हम लोग स्टेट कमिशन का ऑफिस बनाने के लिए पौने तीन करोड़ रुपये देते हैं, उसको 10 computers और एक प्रिंटर भी देते हैं, जिला को भी सवा करोड़ रुपए देते हैं और तीन computers देते हैं। उसी तरह से 'जागो ग्राहक जागो' के संबंध में कहा गया, हम राज्य सरकार से भी आग्रह करेंगे कि राज्य सरकार दो काम करे। राज्य सरकार एक काम तो यह करे कि जागरूकता फैलाने के काम में वह ज्यादा से ज्यादा ध्यान दे। दूसरा, हम राज्य सरकार से यह आग्रह करेंगे कि जो आपके अंदर है- चूंकि आपने centralize की बात की, centralize कुछ नहीं है, हम रूल्स में सब डाल देंगे। हम तो सिर्फ एक guideline बनाते हैं, उसमें ऐसा procedure होगा ताकि सेंटर और स्टेट में कहीं conflict नहीं हो, लेकिन कौन होगा, क्या qualification होगी, कितने होंगे, महिला होगी या नहीं होंगी, पुरुष होगा या नहीं होगा, ये सारा कुछ तय करना, जो राज्य सरकार के जिम्मे है, वह राज्य सरकार के जिम्मे रहेगा और जो केन्द्र सरकार के जिम्मे है, वह केन्द्र सरकार के जिम्मे रहेगा। इसमें कहीं ऐसी बात नहीं है कि हम रखेंगे, तो हमें कोई फायदा होगा या कुछ होगा। इसके अतिरिक्त मेडिकल वाला जो मामला है, उसमें ये सब लोग मिलने के लिए आए थे, पिछली बार यहां पर पास नहीं होने दिया गया कि हेल्थ केयर को क्यों रखा? आपके कारण हमें लोक सभा में जूझना पड़ा। लोक सभा में सब लोगों ने कह दिया कि 1995 में सुप्रीम कोर्ट ने कहा था कि इसमें स्वास्थ्य और हेल्थ केयर को भी जोड़ा जाए और आपने 2019 में इसको हटा क्यों दिया? हमने कहा कि इसके कारण राज्य सभा में हमारा बिल पास नहीं हो सका। इस पर उन्होंने कहा कि लोग ऐसा क्यों करते हैं, यहां तो लूट हो रही है? अभी भी लोग कह रहे थे कि हॉस्पिटल में कैसे लूट चलती है। बहुत से लोग कहते हैं कि हॉस्पिटल में मरे हुए आदमी को पांच दिन तक रखा जाता है और वे मीटर बढ़ाते रहते हैं।...**(व्यवधान)**...हमने हेल्थ मिनिस्टर को भी बुलाया था, हमने कहा कि आप लोग बैठ कर तय कर लीजिए। हमारा खुला दिमाग है। हां, उसमें आपका एक प्वाइंट है, उसको हमने गंभीरता से लिया है। इनका कहना था, जैसे अगर आपको सिर में दर्द है, तो डॉक्टर आपको एक गोली दे देता है, crocin tablet दे दी, कोई और tablet दे दी, लेकिन जब इस Healthcare को सेवा में रखा जाएगा तो यह कहा जाएगा कि इसकी पूरी जांच करवाई जाए। पूरी जांच प्रक्रिया में consumer परेशान हो जाएगा। हम यह कहना चाहते हैं कि सुप्रीम कोर्ट का जजमेंट है, इसके

[श्री रामविलास पासवान]

संबंध में अगर कोई आदमी कभी चला गया, तो फिर सुप्रीम कोर्ट इसको seriously ले सकता है।

महोदय, बहुत से साथियों ने कहा कि चीफ जस्टिस की अध्यक्षता में सेलेक्शन कमेटी बनती थी, उसको आपने हटा दिया। यह जो फोरम बना था, इसको consumer court नाम दे दिया गया। यह फोरम था, इसका मुख्य उद्देश्य consumer को सहूलियत देना था। इसके अलावा district magistrate है, और भी ऑफिसर्स हैं, जो जुडिशरी का काम करते हैं...उसमें कहीं प्रतिबंध नहीं है कि judicial का मेम्बर नहीं रह सकता है। जिसको भी रखना है, आप रखिए, राज्य सरकार रखे या केन्द्र सरकार रखे।

उसी तरह से जहां तक एससी, एसटी, ओबीसी का मामला है, जब हम रूल्स बनाने लगेंगे, तब इसको देखा जाएगा। हम तो उसी category से आते हैं, एससी, एसटी, ओबीसी, माइनॉरिटी, वुमेन के लिए लड़ते रहे हैं, तो हम लोग उसको कैसे छोड़ेंगे – हम लोग उसको छोड़ नहीं सकते हैं। उसी तरीके से कम्प्लेंट कहां दर्ज होगी, इसके लिए भी रूल्स बने हुए हैं। मैं आपको बताना चाहता हूँ कि कम्प्लेंट डिस्ट्रिक्ट में कर सकते हैं, स्टेट में कर सकते हैं, नेशनल लेवल पर कर सकते हैं, तीनों जगहों पर कर सकते हैं। किसी ने कहा कि उसमें हम कम्प्लेंट नहीं कर सकते हैं, तो यह डॉक्टर साहब बतलाएंगे, वे एसोसिएशन के head भी हैं। एक आरोप लगा है कि डॉक्टर लोग कमीशन लेकर अपनी दवाई लिखते हैं और उसका नतीजा खराब होता है। कुमारी शैलजा जी कह रही थीं कि न जाने मुझे कौन-सी दवा दे दी, जिससे मेरा सिर चकराता रहा। इसमें ये सब चीज़ें हैं। ब्रांच के बारे में हैं। ये सब प्वाइंट्स मेम्बर्स ने उठाए हैं, और भी बहुत सारे प्वाइंट्स हैं, हमने सब को नोट कर लिया है। हम आपको इतना विश्वास दिलाते हैं कि...(व्यवधान)...

**श्री उपसभापति :** कृपया शांति रखें...(व्यवधान)...कृपया शांति रखें...(व्यवधान)...

**श्री रामविलास पासवान :** एक बार हम सब लोग रूल्स बनाने से पहले इस महीने में बैठेंगे, हम सभी लोगों को बुलाएंगे। हम चाहते हैं कि यह बिल पास हो और जो ऐक्ट बने, वह historical हो और जितना हो सके, अधिक से अधिक consumers के इन्टरेस्ट में हो। हम 100 परसेंट तो नहीं कह सकते हैं कि यह consumers के ही पक्ष में होगा, लेकिन जितना भी maximum हमसे हो सकेगा, अपनी तरफ से हम पूरी कोशिश करेंगे कि consumers के interest के दृष्टिकोण से ही इस बिल को पास करें। इन्हीं शब्दों के साथ मैं सभी माननीय सदस्यों को बहुत-बहुत धन्यवाद देता हूँ और आग्रह करता हूँ कि आप सभी इस बिल को पास करें!...(व्यवधान)...

SHRI DEREK O'BRIEN: Sir, I have a point of order.

SHRI MADHUSUDAN MISTRY (Gujarat) : Sir, I have a point of order.



श्री उपसभापति : संसदीय राज्य मंत्री कुछ कहना चाहते हैं।...**(व्यवधान)**...संसदीय राज्य मंत्री कुछ कहना चाहते हैं।...**(व्यवधान)**...

श्री रामविलास पासवान: दरेक ओब्राईन जी...**(व्यवधान)**...मेरी बात सुनिए।...**(व्यवधान)**...मैं आपकी ही बात कह रहा हूँ।...**(व्यवधान)**...

श्री दरेक ओब्राईन : मैं अपसे झगड़ा नहीं कर रहा हूँ।...**(व्यवधान)**...

श्री रामविलास पासवान : आपका एक प्वाइंट छूट गया था।...**(व्यवधान)**... इनका एक प्वाइंट छूट गया था।...**(व्यवधान)**... कई माननीय सदस्यों ने कहा कि इसे सेलेक्ट कमिटी में भेज दीजिए। मैं सिर्फ इतना ही कहना चाहता हूँ कि यह दो बार स्टैंडिंग कमिटी में गया, फिर स्टैंडिंग कमिटी से आया। “Justice Delayed is Justice Denied” पार्लियामेंट का सेशन निकल गया, इसलिए अब इन सब मामलों को छोड़ दीजिए और इसे पास होने दीजिए। उसके बाद जो भी कमी होगी, उसकी पूर्ति की जाएगी। इसके बाद आप जो बोलना चाहते हैं, बोल लीजिए।

MR. DEPUTY CHAIRMAN: One Minute, Derekji, संसदीय राज्य मंत्री कुछ कहना चाहते हैं।

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF EXTERNAL AFFAIRS; AND THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF PARLIAMENTARY AFFAIRS (SHRI V. MURALEEDHARAN): Sir, we have distributed a Supplementary List of Business. The basic purpose is that in today's List of Business, the National Institute of Design (Amendment) Bill was not listed. Since that has been listed now, and as the Chairman had, in the morning announced; so, after this Bill, regarding the Public Premises (Eviction of Unauthorised Occupants) Amendment Bill, 2019, I would request that the National Institute of Design (Amendment) Bill also may be taken up and passed today. Regarding tomorrow, since tomorrow is the last day of the Session, and the Government has got many Bills which have been already passed by the Lok Sabha, and are pending before the Rajya Sabha, my request is that, if tomorrow, we decide not to have Zero Hour, from 11'o clock onwards, we can take up the Legislative Business, if the House and the Chairman agrees. This is my request. ... *(Interruptions)*...

SHRI DEREK O'BRIEN: Sir, my point of order.

SHRI MADHUSUDAN MISTRY: Sir, I have a point of order.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Yes, Derekji.

SHRI DEREK O'BRIEN: Sir, under Rule 29, two Bills were listed in the morning. One is, Shri Ramvilas Paswan, Mantriji's Consumer Protection Bill and the Public Premises

[Shri Derek O'Brien]

(Eviction of Unauthorised Occupants) Amendment Bill. There were two Bills. Informally, we agreed that a third Bill would be listed. We all agreed that this is one-hour Bill. This is the National Institute of Design (Amendment) Bill, so the students can get their certificates. There were three Bills. Now, Sir, we need your protection. At 4.30 p.m., they are listing again another two Bills. Why are they doing this? Is it to provoke us or is it casual? I am saying this with all honesty. ... (*Interruptions*)...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Please.

SHRI DEREK O'BRIEN: Do you want to take Parliament for granted? We are here trying to work for the integrity of Parliament. You cannot take Parliament for granted. At 4.30 p.m., you have announced two more Bills. Either they are typographical errors, in which case, I will sit down, or, this is, you know, Parliament is running and it is Tuesday afternoon, बाहर बारिश हो रही है, चलो दो बिल और लगा दीजिए। Let us know it.

SHRI MADHUSUDAN MISTRY: Sir, I have a point of order.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Are you on the same point of order?

SHRI MADHUSUDAN MISTRY: It is regarding arrangement of Business.

**श्री उपसभापति :** माननीय देरेक जी ने जो कहा, माननीय मंत्री जी ने ऑलरेडी उसके संबंध में स्थिति स्पष्ट कर दी है।...(*व्यवधान*)...

SHRI MADHUSUDAN MISTRY: Regarding the Business of the day, I can understand that you are putting some more Bills. In the listed Business, in the morning, there was another Bill of Shri Hardeep Singh Puri which was put off, the Public Premises (Eviction of Unauthorised Occupants) Amendment Bill, 2019. Now, that Bill has just gone and some new Bills are coming. This kind of a thing I have been observing in the House. I was the Chief Whip in the Lok Sabha for...(*Interruptions*)... Let me speak. ...(*Interruptions*)... This kind of a thing has been happening day in and day out. Every day something is happening. Every day, the Government seems to have a habit that you just take this Bill and pass it. ...(*Interruptions*)... Don't take it as a matter of right, for heaven's sake. ...(*Interruptions*)... We need your protection. ...(*Interruptions*)...

**श्री उपसभापति :** माननीय सदस्यगण, माननीय चेयरमैन साहब ने सुबह ही यह बताया था कि किन दो बिलों को लेना है। माननीय मंत्री जी ने already स्थिति स्पष्ट कर दी है। बाकी चीजें कल होंगी, जैसा उन्होंने बताया है।...**(व्यवधान)**...

SHRI V. MURALEEDHARAN : We would like the Opposition also to cooperate.  
... *(Interruptions)*...

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I shall first put the Amendment moved by Shri Derek O'Brien for reference of the Consumer Protection Bill, 2019, as passed by Lok Sabha, to a Select Committee of the Rajya Sabha to vote. 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, as passed by Lok Sabha, be referred to a Select Committee of the Rajya Sabha, consisting of the following Members:-

1. Shri Tiruchi Siva
2. Shri Javed Ali Khan
3. Shri Sukhendu Sekhar Ray
4. Shri Manish Gupta
5. Shri Manas Ranjan Bhunia
6. Ms. Dola Sen
7. Shri Ahamed Hassan
8. Shri Md. Nadimul Haque
9. Dr. Santanu Sen
10. Shri Abir Ranjan Biswas

with instructions to report by the last day of the first week of the next Session of the Rajya Sabha."

*The motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I shall now put the Amendment moved by Shri K.K. Ragesh for reference of the Consumer Protection Bill, 2019, as passed by Lok Sabha, to a Select Committee of the Rajya Sabha to vote.

[Mr. Deputy Chairman]

"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, as passed by Lok Sabha, be referred to a Select Committee of the Rajya Sabha, consisting of the following Members:-

1. Shri Ripun Bora
2. Shrimati Vandana Chavan
3. Shri B .K. Hariprasad
4. Prof. Manoj Kumar Jha
5. Shri Elamaram Kareem
6. Shri K.K. Ragesh
7. Shri Sanjay Singh
8. Shri Tiruchi Siva
9. Shri M.P. Veerendra Kumar
10. Shri Binoy Viswam

with instructions to report by the last day of the first week of the next Session of the Rajya Sabha".

*The motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: I shall now put the motion moved by the hon. Minister, Shri Ramvilas Paswan, regarding the Consumer Protection Bill, 2019, to vote.

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, as passed by Lok Sabha, be taken into consideration."

*The motion was adopted.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: We shall now take up Clause-by-Clause consideration of the Bill. In Clause 2, there are three Amendments (Nos. 1 to 3) by Dr. T. Subbarami Reddy. Are you moving your Amendments?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: I would like to say one important thing. I have given three Amendments in Clause 2. In this, I would like to clarify and bring to the notice of the hon. Minister that advertisement should mean apart from the visual publicity, even 'gesture' pronounced by a person.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Are you moving your Amendments?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: The guidelines can be issued either by the Central Government or the State Government. That is my second Amendment. My third Amendment is this; that 'complaint' means, any deficiency or delay in service.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Are you moving your Amendments?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: No, Sir. I am not moving my Amendments.

*Clause 2 was added to the Bill.*

*Clause 3 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 4, there is one Amendment (No.4) by Dr. T. Subbarami Reddy. Are you moving your Amendment?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: I would like to suggest that the Central Council should have, at least, two meetings every year. I would like to draw the attention of the hon. Minister to this point.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Are you moving your Amendment?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: No, Sir. I am not moving my Amendment.

*Clause 4 was added to the Bill.*

*Clause 5 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 6, there are two Amendments; Amendment (No.5) by Dr. T. Subbarami Reddy and Amendment (No.12) by Shri Derek O'Brien. Dr. T. Subbarami Reddy, are you moving your Amendment?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: No, Sir. I am not moving my Amendment.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Shri Derek O'Brien, are you moving your Amendment?

**CLAUSE 6 - STATE CONSUMER PROTECTION COUNCILS**

SHRI DEREK O'BRIEN (West Bengal): One sentence; all we are asking for here is the word 'Central Government' to be replaced by the word 'State Government'. Sir, I move:

(No.12) That at page 11, line 11, *for the words "Central Government, the words "State Government" be substituted.*

*The question was put and the motion was negatived.*

*Clause 6 was added to the Bill.*

*Clause 7 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 8, there is one Amendment (No.6) by Dr. T. Subbarami Reddy. Dr. Reddy, are you moving your Amendment?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: Sir, I am not moving.

*Clause 8 was added to the Bill.*

*Clause 9 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 10, there is one Amendment (No.25) by Shri Ripun Bora. Mr. Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA: Sir, I am satisfied with the reply of the hon. Minister. So, I am not moving.

*Clause 10 was added to the Bill.*

*Clauses 11 to 27 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 28, there is one Amendment (No.26) by Shri Ripun Bora. Mr. Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA: Sir, I would highlight one point to the Minister. This is regarding District Consumer Disputes Redressal Commission. Here, one member should be woman. I am not moving.

*Clause 28 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 29, there are three Amendments; Amendment (No.13) by Shri Derek O' Brien, Amendment (No.15) by Shri K.K. Ragesh and Amendment (No.27) by Shri Ripun Bora. Shri Derek O' Brien, are you moving your Amendment?



**CLAUSE 29 - QUALIFICATIONS, ETC., OF PRESIDENT AND MEMBERS OF  
DISTRICT COMMISSION**

SHRI DEREK O' BRIEN: Sir, I move:

(No.13) That at page 17, line 1, *for* the words "Central Government", the words "State Government" be *substituted*.

*The question was put and the motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Shri K.K. Ragesh, are you moving your Amendment?

SHRI K.K. RAGESH: Sir, I move:

(No.15) That at page 17, line 1, *for* the words "Central Government", the words "State Government" be *substituted*.

*The question was put and the motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Mr. Ripun Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA: Sir, I move:

(No.27) That at page 16, *after* line 44, the following be *inserted*, namely:-

"Provided that the President shall be a person qualified to be a District Judge or an officer not below the rank of District Magistrate in the State or equivalent."

*The question was put and the motion was negatived.*

*Clause 29 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: There is a motion to insert Clause 29A. There is one Amendment (No.16) by Shri K.K. Ragesh. Mr. Ragesh, are you moving your Amendment?

**INSERTION OF NEW CLAUSE 29A - APPOINTMENT OF THE PRESIDENT AND  
MEMBERS OF DISTRICT COMMISSION**

SHRI K.K. RAGESH: Sir, I move:

(No.16) That at page 17, *after* line 3, the following new clause be *inserted*, namely:-

"29A. Without prejudice to the generality of the provision in section 29, the appointment of the President and Members of the District Commission shall be

[Shri K. K. Ragesh]

done by a selection committee, headed by a High Court judge and comprising two State Government officials and head of the District Commission shall be appointed in consultation with Chief Justice of High Court."

*The question was put and the motion was negatived.*

*Clauses 30 to 33 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 34, there is one Amendment (No.22) by Shri Anil Desai. Mr. Desai, are you moving your Amendment?

SHRI ANIL DESAI: Sir, I am not moving.

*Clauses 34 was added to the Bill.*

*Clauses 35 to 38 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 39, there is one Amendment (No.7) by Dr. T. Subbarami Reddy. Dr. Reddy, are you moving your Amendment?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: Sir, I have a small suggestion. Compensation should be given to the customer in case of loss. It should not be less than 30 per cent. I am not moving the Amendment.

*Clause 39 was added to the Bill.*

*Clauses 40 and 41 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN : In Clause 42, there is one Amendment (No. 28) by Shri Ripun Bora. Shri Ripun Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA: Sir, in case of National Consumer Disputes Redressal Commission, the Minister has communicated that one woman Member should be there. So, here also, this is about State Consumer Disputes Redressal Commission. Here also one member should be a woman.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Are you moving it?

SHRI RIPUN BORA: I am not moving, Sir.

*Clause 42 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 43, there are four Amendments. Amendments (Nos. 11 and 17) by Shri K. K. Ragesh, Amendment (No. 14) by Shri Derek O'Brien,

Amendment (No. 29) by Shri Ripun Bora. Shri K. K. Ragesh, are you moving your Amendments?

**CLAUSE 43 - QUALIFICATION, ETC. OF PRESIDENT AND MEMBERS  
OF STATE COMMISSION**

SHRI K. K. RAGESH : Sir, this is again the same question of federalism. I move the Amendments. Sir, I move:

(No.11) That at page 23, line 1, *for* the words "Central Government", the words "State Government" be *substituted*.

(No. 17) That at page 23, line 2, the words "procedure of appointment" be *deleted*.

*The question was put and the motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Shri Derek O'Brien, are you moving your Amendment?

SHRI DEREK O'BRIEN: Sir, it is a question of federalism. I am moving. Sir, I move:

(No.14) That at page 23, line 1, *for* the words "Central Government", the words "State Government" be *substituted*.

*The question was put and the motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Shri Ripun Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA: Sir, it is a very important matter. In the State Commissions also, the President should be equivalent to the High Court judge and only then, appointment should be made. That is why I am moving. Sir, I move:

(No. 29) That at page 23, *after* line 3, the following be *inserted*, namely:-

"Provided that the President shall be a person qualified to be a Judge of the High Court and that no appointment shall be made except after consultation with the Chief Justice of the High Court."

*The question was put and the motion was negatived.*

*Clause 43 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Now, insertion of Clause 43A. There is one Amendment (No. 18) for insertion of new Clause 43A by Shri K. K. Ragesh. Shri K. K. Ragesh, are you moving it?

**INSERTION OF NEW CLAUSE 43A APPOINTMENT OF THE PRESIDENT AND  
MEMBERS OF THE STATE COMMISSION**

SHRI K. K. RAGESH: Sir, I move:

(No. 18) That at page 23, *after* line 3, the following new clause be *inserted*, namely:-

"43A. Without prejudice to the generality of the provision in section 43, the appointment of the President and Members of the State Commission will be done by a selection committee, headed by a High Court Judge and comprising two State Government officials and head of the State Commission shall be appointed in consultation with Chief Justice of High Court".

*The question was put and the motion was negatived.*

*Clauses 44 to 46 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 47, there is one Amendment (No. 23) by Shri Anil Desai. Shri Desai, are you moving your Amendment?

SHRI ANIL DESAI: Sir, I am not moving.

*Clause 47 was added to the Bill.*

*Clauses 48 to 50 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 51, there are two Amendments (No. 8 and 9) by Dr. T. Subbarami Reddy. Are you moving your Amendments?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: Here I would like to suggest that the aggrieved party can file an appeal against the order of National Commission within a period of 45 days. This is my suggestion. I am not moving.

*Clause 51 was added to the Bill.*

*Clauses 52 and 53 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 54, there is one Amendment (No. 30) by Shri Ripun Bora. Shri Ripun Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA: In the National Commission, at least one member should be a woman. Since the Minister has assured it, I am not moving.

*Clause 54 was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 55, there are three Amendments; Amendments (Nos. 19 and 20) by Shri K. K. Ragesh and Amendment (No. 31) by Shri Ripun Bora. Shri K. K. Ragesh, are you moving your Amendment?

**CLAUSE 55 – QUALIFICATIONS, ETC., OF PRESIDENT AND  
MEMBERS OF NATIONAL COMMISSION**

SHRI K. K. RAGESH: Sir, I move:

(No. 19) That at page 25, line 31, the word "appointment" be *deleted*.

(No. 20) That at page 25, *after* line 42, the following be *inserted*, namely:-

"(2) The appointment of the President and Members of the National Commission shall be done by a selection committee headed by a Supreme Court Judge and two Central Government officials and head of the National Commission shall be appointed in consultation with Chief Justice of India".

*The question was put and the motion was negatived.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Mr. Ripun Bora, are you moving your Amendment?

SHRI RIPUN BORA : Sir, I am moving because it is relating to the National Commission. The President should be of the rank of a Supreme Court Judge.

Sir, I move:

(No. 31.) That at page 25, *after* line 29, the following be *inserted*, namely:-

"Provided that the President shall be a person qualified to be a Judge of the Supreme Court:

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

*The question was put and the motion was negatived.*

*Clause 55 was added to the Bill.*

*Clauses 56 and 57 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 58, there is one Amendment (No. 54) by Shri Anil Desai. Shri Anil Desai, are you moving your Amendment?

SHRI ANIL DESAI: No, Sir. I am not moving.

*Clause 58 was added to the Bill.*

*Clauses 58 to 98 were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In Clause 99, there is one Amendment (No. 10) by Dr. T. Subbarami Reddy. Are you moving your Amendment?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: Sir, this is my last Amendment. It is relating to giving directions by the Central Government. Here, it deals with the Central Authority's powers and functions. What I wish to suggest is that it should comply as far as possible. This is my suggestion.

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Are you moving it?

DR. T. SUBBARAMI REDDY: I am not moving.

*Clause 99 was added to the Bill.*

*Clauses 100 to 107 were added to the Bill.*

*Clause 1 and the Enacting Formula were added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: In the Long Title, there is one Amendment (No. 21) by Shri Anil Desai. Mr. Anil Desai, are you moving your Amendment?

SHRI ANIL DESAI: No, Sir. I am not moving.

*The Long Title was added to the Bill.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: Mr. Minister, you move that the Bill be passed.

**श्री रामविलास पासवान :** महोदय, मैं प्रस्ताव करता हूँ:

“कि विधेयक को पारित किया जाए”।

*The question was put and the motion was adopted.*

MR. DEPUTY CHAIRMAN: The Bill is passed. Now, we will take up the Public Premises (Eviction of Unauthorised Occupants) Amendment Bill, 2019.

SHRI MADHUSUDAN MISTRY: Sir, I wish to make a point before you take up this Bill. ...*(Interruptions)*...



MR. DEPUTY CHAIRMAN: No, no. Mr. Minister.

**The Public Premises (Eviction of Unauthorised Occupants)  
Amendment Bill, 2019**

THE MINISTER OF STATE OF THE MINISTRY OF HOUSING AND URBAN AFFAIRS; THE MINISTER OF STATE OF THE MINISTRY OF CIVIL AVIATION; AND THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF COMMERCE AND INDUSTRY (SHRI HARDEEP SINGH PURI): Sir, I move:

"That the Bill further to amend the Public Premises (Eviction of Unauthorized Occupants) Act, 1971, as passed by Lok Sabha, be taken into consideration."

Sir, as all the hon. Members are aware that the Government of India provides residential accommodation to hon. Members of Parliament, Government employees, officers and other dignitaries. This residential accommodation is allotted to them while they are in service or till such time as they hold office on that particular occasion.

Mr. Deputy Chairman, Sir, the Government accommodation is a privilege granted to them. And, it goes without saying, Sir, that after an hon. Member of Parliament has ceased to be a Member of Parliament or Government servants have ceased to be in Government service on their retirement or in the employment of the Government, the accommodation, which is provided for specific purposes of their employment, would need to be vacated or surrendered to the Government. The Government, through the Public Premises Eviction Act and other laws, passed from time to time, have also provided that in certain compelling circumstances, such as, retirement, transfer, deputation, study leave, resignation, dismissal, death, etc., retention of accommodation is permitted by the Directorate of Estates for an extended period of time on payment of certain specified charges, as per rules made from time to time, in this regard.

Sir, it is also a matter of fact that on the expiry of the term or the retirement from office, and in spite of the extended accommodation provided, some people somehow do not vacate the accommodation allotted to them. This naturally creates a strain on Government accommodations. Such persons, who are in unauthorized occupation, do not seem to fully factor in that their continued retention of unauthorized occupation is unfair to those who are rightly entitled. And, as a result of which, they are made to wait till the unauthorized occupants vacate such accommodation.