



Vidhyayana - ISSN 2454-8596

An International Multidisciplinary Peer-Reviewed E-Journal

www.vidhyayanaejournal.org

Indexed in: Crossref, ROAD & Google Scholar

50

ઉત્પાદક જવાબદારી અને ગ્રાહક હિત: ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ના કાયદાનો

અભ્યાસ

Ms. Sonal Batukbhai Kaklotar

Teaching Assistant, Smt. R.M. Bhadarka Law College, Surat

Research Scholar, Veer Narmad South Gujarat University Surat

Dr. Heena N. Makwana

Assistant Professor,

Department Of Law, Veer Narmad South Gujarat University Surat

સારાંશ

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019ભારતમાં ઉત્પાદન જવાબદારીને સંચાલિત કરતા કાનૂની માળખામાં નોંધપાત્ર વિકાસ દર્શાવે છે. ગ્રાહક બજારોમાં વધતી જતી જટિલતાઓ અને ગ્રાહક જાગૃતિમાં વધારો સાથે, કાયદો ખામીયુક્ત ઉત્પાદનોનો સામનો કરી રહેલા ગ્રાહકો માટે ઉચ્ચ સુરક્ષા અને ઉપાય પ્રદાન કરવા માંગે છે. આ સંશોધન પેપર ઉત્પાદકો, વિકેતાઓ અને સેવા પ્રદાતાઓ માટે તેની અસરો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને ઉત્પાદન જવાબદારીને લગતી ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 ની મુખ્ય જોગવાઈઓનો અભ્યાસ કરે છે. આ અધિનિયમના હેઠળ રજૂ કરાયેલ ઉત્પાદન જવાબદારીની



Vidhyayana - ISSN 2454-8596

An International Multidisciplinary Peer-Reviewed E-Journal

www.vidhyayanaejournal.org

Indexed in: Crossref, ROAD & Google Scholar

વિભાવના, ઉત્પાદકો અને વિક્રેતાઓની જવાબદારીઓની રૂપરેખા આપે છે, જે તેમને ખામીયુક્ત માલના કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર ઠેરવે છે. આ પેપર મેન્યુફેક્ચરિંગ ખામીઓ, ડિઝાઇન ખામીઓ અને અપૂરતી ચેતવણીઓ અથવા સૂચનાઓના આધાર સહિત જવાબદારીના કાનૂની પાયાની શોધ કરે છે અને તે પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન કરે છે જેના દ્વારા ગ્રાહકો નિવારણ મેળવી શકે છે. વધુમાં, આ સંશોધન તાજેતરના કેસ કાયદાઓ અને ન્યાયિક અર્થઘટનોને પ્રકાશિત કરે છે જેણે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ ઉત્પાદન જવાબદારીની સમજ અને અરજીને આકાર આપ્યો છે.

આ અભ્યાસનો હેતુ આ કાયદાકીય ક્ષેત્રને નેવિગેટ કરવામાં ગ્રાહકો અને વ્યવસાયો બંને દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા પડકારોનું વ્યાપક વિશ્લેષણ પ્રદાન કરવાનો છે. વર્તમાન નિયમનકારી માળખાની અસરકારકતાની તપાસ કરીને, પેપર સંતુલિત અભિગમને સુનિશ્ચિત કરવા સુધારાઓ સૂચવે છે જે વ્યવસાયિક જવાબદારીને પ્રોત્સાહન આપતી વખતે ગ્રાહકોનું રક્ષણ કરે છે. . વધુમાં, આ અધિનિયમના વ્યવહારુ ઉપયોગને સમજાવવા માટે સંબંધિત કેસ સ્ટડીઝની શોધ કરે છે અને ભારતમાં ઉત્પાદન જવાબદારીના શાસનને વધુ મજબૂત કરવા માટેના સૂચનો સાથે સમાપ્ત થાય છે.

સૂચક શબ્દો

ઉત્પાદન જવાબદારી, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019, ઉત્પાદન ખામી, ઉત્પાદન સેવાપ્રદાતાની જવાબદારી, વેચાણકર્તાની જવાબદારી, તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ, કેસ સ્ટડી.



પરિચય

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 ભારતના ગ્રાહક સુરક્ષા માળખાને બજારની પ્રથાઓ અને ગ્રાહક વર્તનમાં ગતિશીલ ફેરફારો સાથે સુમેળ કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો. આ અધિનિયમ, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, 1986 ને બદલીને, વિવિધ નવી જોગવાઈઓ રજૂ કરી છે જે ગ્રાહકો માટે ઉચ્ચત સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે, ખાસ કરીને ઈ-કોમર્સ, ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાતો અને અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ જેવા ક્ષેત્રોમાં. આ નવા કાયદાના સૌથી મહત્વપૂર્ણ પાસાઓમાંનું એક ઉત્પાદન જવાબદારી પર તેનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે - એક કાનૂની ખ્યાલ જે ઉત્પાદકો અને વેચાણકર્તાઓને ખામીયુક્ત ઉત્પાદનોની સપ્લાય માટે જવાબદાર રાખે છે જે ગ્રાહકોને નુકસાન પહોંચાડે છે. આ પેપર ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમએક્ટ 2019 હેઠળ ઉત્પાદન જવાબદારીની જોગવાઈઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે, ગ્રાહકો અને વ્યવસાયો બંને માટે તેમની અસરોનું વિશ્લેષણ કરે છે. આજના ગ્રાહક-સંચાલિત સમાજમાં, ઉત્પાદનોની સલામતી અને ગુણવત્તાની ખાતરી કરવી સર્વોપરી છે. ઉત્પાદન જવાબદારી કાયદો ઉત્પાદકો અને વેચાણકર્તાઓને ખામીયુક્ત ઉત્પાદનો માટે જવાબદાર રાખવામાં નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવે છે જે ગ્રાહકોને નુકસાન પહોંચાડે છે. જેમ જેમ વિશ્વ ટેકનોલોજીકલ પ્રગતિ તરફ વળે છે તેમ, ઈ-કોમર્સનું આગમન તેની ટોચ પર છે, ખાસ કરીને ભારતમાં, જ્યાં તેને 51% ના વાર્ષિક વૃદ્ધિ દર સાથે સૌથી ઝડપથી વિકસતા બજાર તરીકે નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યું છે. જ્યારે આ વિકાસ વૈશ્વિકરણનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે, ત્યારે થોડા પડકારો પણ આવે છે. ગેરવાજબી કરાર, ગોપનીયતા, ડેટા સંરક્ષણ, ખામીયુક્ત માલ, રિફંડ અથવા વળતર જેવા મુદ્દાઓ પર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું ન હતું કારણ કે અગાઉના ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, 1986 એ તેના પર સ્પષ્ટતા કરી ન હતી. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 ના અમલીકરણ સાથે ભારતીય કાનૂનમાં



નોંધપાત્ર ફેરફાર જોવા મળ્યો, જેણે ઉત્પાદન જવાબદારી પર વ્યાપક જોગવાઈઓ રજૂ કરી, ગ્રાહક અધિકારોને મજબૂત બનાવ્યા અને મજબૂત નિવારણ પદ્ધતિઓ પ્રદાન કરી. આ પેપરનો હેતુ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ હેઠળ ઉત્પાદન જવાબદારીની ઊંડાણપૂર્વકની ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે, તેની મુખ્ય જોગવાઈઓ, અસર અને વ્યવહારિક અસરોનું વિશ્લેષણ કરવાનો છે.

સાહિત્ય સમીક્ષા

(Vandall, JANUARY 1988) ઉત્પાદન જવાબદારી સુધારણા માટે સંબંધિત તથ્યોની સાવચેતીપૂર્વક તપાસ કરવાની જરૂર છે, પરંતુ ઉદ્યોગ સામાન્ય રીતે ફૂલીફાલી રહ્યો છે અને નફાને કારણે વીમા દરો વધી રહ્યા નથી. મોટાભાગની સુધારા દરખાસ્તો ઉત્પાદકો, સંરક્ષણ બાર અને વીમા કંપનીઓના લોબીંગ દબાણ પર આધારિત છે. ધ્યેય ઇજાઓના ખર્ચને ઉપભોક્તાઓ અને પીડિતોને પાછું સ્થાનાંતરિત કરવાનો છે, પરંતુ યુ.એસ.માં, ઉત્પાદકો અને વીમા કંપનીઓ ઇજાગ્રસ્ત ગ્રાહકોના ભોગે નફો કરે છે. આના પરિણામે ઇજાગ્રસ્ત પક્ષકારો માટે અયોગ્ય વળતર થશે.

(PROF. ASHUTOSH V. PANCHBHAI, 2022) ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ઉપભોક્તા વિવાદોને ઉકેલવા માટે ઉત્પાદન જવાબદારી શાસન રજૂ કરે છે. તેનો ઉદ્દેશ્ય ઉત્પાદકોના હિતો સાથે ઉપભોક્તા હિતોને સંતુલિત કરવાનો છે, ઝડપી અને ખર્ચ-અસરકારક ઉપાયોની ખાતરી કરવી. અધિનિયમ ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરે છે, સ્પર્ધાત્મક હિતો વચ્ચે સંતુલન બનાવે છે. બજારના અસ્તિત્વ માટે ગ્રાહકોનું સમર્થન નિર્ણાયક છે, અને અધિનિયમની ઉત્પાદન જવાબદારી શાસન બજારને મજબૂત કરશે અને રાષ્ટ્રીય અર્થતંત્રમાં યોગદાન આપશે. ઉપભોક્તા હિતોને સંતુલિત કરીને, કાયદો ન્યાય સુનિશ્ચિત કરે છે અને તંદુરસ્ત બજાર વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપે છે.



(Howlader, 2023)ભારતમાં 2019નો કાયદો ઉત્પાદક અને ગ્રાહક હિતો વચ્ચે સંતુલન જાળવવાનો ઉદ્દેશ્ય રાખીને નવી ઉત્પાદન જવાબદારી પ્રણાલી રજૂ કરે છે. અધિનિયમનું પ્રકરણ VI ખામીયુક્ત ઉત્પાદનોને કારણે થતી ઈજા માટે જવાબદારીનો પરિચય આપે છે, નુકસાન માટે વળતરની ખાતરી કરે છે. આ કાયદો કરાર કાયદાના સિદ્ધાંતથી "ખરીદનારને સાવધ રહેવા દો" થી "વેચનારને સાવચેત રહેવા દો" સુધીનું એક પગલું છે. ધ્યેય ગ્રાહક સુરક્ષામાં સુધારો કરવાનો અને બજારને મજબૂત કરવાનો છે, જ્યારે ઉત્પાદન જવાબદારી માળખા દ્વારા ગ્રાહકના હિતોનું રક્ષણ કરવું. કાયદાનો ઉદ્દેશ વિકેતાઓ, ઉત્પાદકો અથવા સેવા પ્રદાતાઓના વિરોધાભાસી હિતો અને ગ્રાહકોના શ્રેષ્ઠ હિત વચ્ચે સંતુલનનું સ્તર બનાવવાનો છે.

સંશોધનાં હેતુ

1. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯હેઠળ ઉત્પાદન જવાબદારી સંબંધિત મુખ્ય જોગવાઈઓને ઓળખી અને તેનું વિશ્લેષણ કરવું.
2. ઉત્પાદન જવાબદારીના કિસ્સામાં ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ અધિકારો અને ઉપાયોની ચર્ચા કરવી.
3. ભારતમાં વ્યવસાયો અને ગ્રાહક સુરક્ષા પર ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ ની અસરનું મૂલ્યાંકન કરો.



સંશોધન પદ્ધતિ

આ અભ્યાસ સંપૂર્ણપણે ગૌણ માહિતી પર આધારિત રહેશે. અને એક્ટની જોગવાઈઓની વિવેચનાત્મક તપાસ કરશે, તેમના અર્થ અને અવકાશનું અર્થઘટન કરશે અને ભારતમાં ઉત્પાદન જવાબદારી કાયદા પર તેમની સંભવિત અસરનું વિશ્લેષણ કરશે.

સંશોધન સમસ્યા

આ અભ્યાસમાં સંશોધન સમસ્યા એ છે કે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ હેઠળ ઉત્પાદન જવાબદારીના ખયાલ અને ભારતમાં વ્યવસાયો તથા ગ્રાહકો માટે તેની અસરોની વ્યાપક સમજણનો અભાવ છે. એક્ટની જોગવાઈઓનું વિગતવાર વિશ્લેષણ કરીને, તેની શક્તિઓ અને મર્યાદાઓની તપાસ કરીને અને કેસ સ્ટડીઝ દ્વારા તેના વ્યવહારિક ઉપયોગની શોધ કરીને આ અંતરને ભરવાનો પ્રયાસ કરે છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ ઉત્પાદન જવાબદારી

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ, ઉત્પાદન જવાબદારી એ ઉત્પાદન ઉત્પાદક અથવા વિકેતાની જવાબદારીનો સંદર્ભ આપે છે જે ગ્રાહકને ખામીયુક્ત ઉત્પાદનોને કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે વળતર આપે છે. જો ઉત્પાદન ગ્રાહકની સલામતી અપેક્ષાઓને પૂર્ણ કરતું નથી, તો તેને ખામીયુક્ત ગણવામાં આવે છે, જે ડિઝાઇનની ખામીઓ, ઉત્પાદન ખામીઓ અથવા પર્યાપ્ત ચેતવણીઓ અથવા સૂચનાઓ પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતાને કારણે થઈ શકે છે. આ અધિનિયમ વિવિધ પ્રકારની ખામીઓ અને દરેક માટે અનુરૂપ જવાબદારી વચ્ચેનો તફાવત દર્શાવે છે



A. ઉત્પાદન જવાબદારીનો ખ્યાલ

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019નો કાયદો ઉત્પાદન જવાબદારીની ક્રિયાઓ માટે એક વ્યાપક માળખું પૂરું પાડે છે, જે ખામીયુક્ત ઉત્પાદનને કારણે થતા નુકસાન માટે ફરિયાદી દ્વારા વળતર માટેના દરેક દાવાને આવરી લે છે. આ અધિનિયમ ઉત્પાદન જવાબદારીની ક્રિયાના ઘટકોની રૂપરેખા આપે છે, જેમાં ઉત્પાદક, સેવા પ્રદાતા અથવા વેચનારને જવાબદાર ઠેરવી શકાય તેવી પરિસ્થિતિઓનો સમાવેશ થાય છે. આ અધિનિયમ હાલના ઉપભોક્તા મંચ પર સ્પષ્ટપણે લાગુ પડતો નથી, પરંતુ તે નવા અધિકારો અને જવાબદારીઓનું સર્જન કરે છે, તેથી તે કામગીરીમાં સંભવિત હોવાનું માનવામાં આવે છે. અધિનિયમની કલમ 83 જણાવે છે કે ઉત્પાદક, સેવા પ્રદાતા અથવા વિકેતા સામે ખામીયુક્ત ઉત્પાદનને કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે ઉત્પાદન જવાબદારીની કાર્યવાહી લાવી શકાય છે. આ કાયદો સંયુક્ત અથવા અનેક જવાબદારીઓ માટે ત્રણ પ્રકારના ઉત્તરદાતાઓને પણ વર્ગીકૃત કરે છે.

B. ઉત્પાદન ઉત્પાદકની જવાબદારી

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019નો ઉત્પાદન ઉત્પાદકની જવાબદારી એ ખાતરી કરવા માટે ઉત્પાદકોની કાનૂની જવાબદારીનો સંદર્ભ આપે છે કે તેમના ઉત્પાદનો ગ્રાહક ઉપયોગ માટે સલામત છે. જો કોઈ ઉત્પાદન ખામીયુક્ત જણાય અને નુકસાન અથવા ઈજા પહોંચાડે, તો ઉત્પાદકને જવાબદાર ગણી શકાય. નીચેના કિસ્સાઓમાં જવાબદારી ઊભી થાય છે:

1. ઉત્પાદન ખામી: જો ઉત્પાદનમાં એવી ખામીઓ હોય કે જે ઉત્પાદન દરમિયાન ઉદ્ભવે છે, તો તેને અસુરક્ષિત બનાવે છે.



2. ડિઝાઇન ખામી: જો ઉત્પાદનની ડિઝાઇન પોતે જ ખામીયુક્ત હોય, પછી ભલે તે યોગ્ય રીતે બનાવવામાં આવી હોય.
3. અપૂરતી ચેતવણીઓ: જો ઉત્પાદક સંભવિત જોખમો અંગે યોગ્ય સૂચનાઓ અથવા ચેતવણીઓ આપવામાં નિષ્ફળ જાય.
4. વોરંટીનો ભંગ: જો ઉત્પાદન વચન મુજબ ગુણવત્તા અથવા સલામતી ધોરણોને પૂર્ણ કરતું નથી. તો ઉત્પાદકો બેદરકારી સાબિત કર્યા વિના પણ, ખામીયુક્ત ઉત્પાદનોને કારણે થતા નુકસાન માટે ગ્રાહકોને વળતર આપવા માટે જવાબદાર છે.

C. ઉત્પાદન સેવા પ્રદાતાની જવાબદારી

ઉત્પાદન સેવા પ્રદાતાઓ બેકિંગ, ધિરાણ, વીમો, પરિવહન, પ્રક્રિયા, ઉર્જા પુરવઠો, ટેલિકોમ, બોર્ડિંગ, લોજિંગ, હાઉસિંગ બાંધકામ, મનોરંજન, મનોરંજન અને સમાચાર શુદ્ધિકરણ સહિત ઉત્પાદન સંબંધિત સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. જો સેવા ખામીયુક્ત, અપૂર્ણ, ઉણપ, અપૂરતી હોય અથવા નુકસાન પહોંચાડતી માહિતીને અવગણવા, બેદરકારી અથવા રોકવાનું કાર્ય હોય તો તેઓ ઉત્પાદન જવાબદારીની કાર્યવાહીમાં જવાબદાર છે. તેઓએ નુકસાન અટકાવવા અને કરારના નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવા માટે પર્યાપ્ત સૂચનાઓ અથવા ચેતવણીઓ પણ જારી કરવી જોઈએ.

D. ઉત્પાદન વિકેતાની જવાબદારી

ઉત્પાદન વિકેતા એવી વ્યક્તિ છે જે વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે ઉત્પાદનોની આયાત, વેચાણ, વિતરણ અને જાળવણીના વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલી હોય છે. જો તેઓ ઉત્પાદનની ડિઝાઇન, પરીક્ષણ, ઉત્પાદન, પેકેજિંગ અથવા લેબલિંગ પર નોંધપાત્ર નિયંત્રણ ધરાવતા હોય, ઉત્પાદનમાં ફેરફાર



અથવા ફેરફાર કર્યો હોય, ઉત્પાદકની વોરંટીથી અલગ વોરંટી બનાવી હોય, ઉત્પાદકની ઓળખ વિના ઉત્પાદન વેચ્યું હોય અથવા નિષ્ફળ જાય તો તેમને જવાબદાર ગણી શકાય. ઉત્પાદનને એસેમ્બલ કરવા, તપાસવા અથવા જાળવવામાં વાજબી કાળજી લેવી.જો વેચાણકર્તા વેચાણ દરમિયાન ઉત્પાદકની ચેતવણીઓ અથવા સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો જવાબદારી ઊભી થાય છે.

ઉત્પાદન જવાબદારીના ખ્યાલથી ગ્રાહકને થતા લાભ :

1. ખામીયુક્ત ઉત્પાદન સામે ઉઠાવેલી જવાબદારી: જો કોઈ ઉત્પાદન ખામીયુક્ત હોય અને તે ગ્રાહકને નુકસાન કરે તો, ગ્રાહકને વળતર માગવાનો અધિકાર છે.
2. સુરક્ષા અને ગુણવત્તા: ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ અધિનિયમ એ ઉત્પાદનના ગુણવત્તા અને સલામતી માટે કડક નિયમો મૂકે છે. જો ઉત્પાદન ખતરનાક હોય, તો ગ્રાહક કંપની સામે દાવો કરી વળતર મેળવી શકે છે.
3. નુકસાની માટે વળતર: ઉત્પાદન ખામીઓ અથવા ઉપયોગમાં ખામી હોવાથી થયેલા શારીરિક અથવા આર્થિક નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવે છે.
4. ઉત્પાદન માટે જવાબદારી: ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૨૦૧૯ હેઠળ, ઉત્પાદકો, વિક્રેતા, અને ઉત્પાદન સેવા પ્રદાતાઓ સંબંધિત તમામ પક્ષો માટે જવાબદારી નક્કી કરવામાં આવી છે.
5. સરળ ન્યાય: ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૨૦૧૯ ગ્રાહકો માટે ઝડપી અને સરળ વિવાદ નિવારણ પ્રક્રિયા ઉપલબ્ધ છે, જેમાં નવા ગ્રાહક મંડળો દ્વારા કેસ રજૂ કરી શકાય છે.



કેસ

1. રેસિડેન્ટ ડોક્ટર્સ એસોસિએશન, બધા વિ. રામ કિશન યાદવ ઉફે સ્વામી રામદેવ અને ¹

પતંજલિ આયુર્વેદને કોવિડ-19ના ઈલાજ તરીકે કોરોનિલના પ્રચાર માટે નોંધપાત્ર કાનૂની પડકારોનો સામનો કરવો પડ્યો. ઉત્પાદનને પર્યાપ્ત વૈજ્ઞાનિક સમર્થન વિના માર્કેટિંગ કરવામાં આવ્યું હતું, જેના કારણે ખોટી જાહેરાતોના આક્ષેપો થયા હતા. આ કેસમાં ભ્રામક જાહેરાતો, જાહેર આરોગ્યની અસરો અને વૈશ્વિક સ્વાસ્થ્ય કટોકટી દરમિયાન ઉત્પાદકોની નૈતિક જવાબદારીઓનો સમાવેશ થાય છે. નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ અને અદાલતોએ દરમિયાનગીરી કરી, પતંજલિને ઉત્પાદનને રિબ્રાન્ડ કરવા અને રિબેલ કરવાની ફરજ પડી. આરોગ્ય સંબંધિત ઉત્પાદનો માટે એક્ટ 2019 ની અરજી અને કટોકટી દરમિયાન ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરવાના પરિણામોનું વિશ્લેષણ કરવા માટે આ કેસ નોંધપાત્ર છે.

2. વોલ્ટાસ લિમિટેડ વિ. જસવિન્દર સિંઘ (2021)²

જ્યાં ગ્રાહકે વોલ્ટાસ દ્વારા ઉત્પાદિત ખામીયુક્ત એર કન્ડીશનરની ફરિયાદ કરી. સમારકામ છતાં ગ્રાહકે અનેક સમસ્યાઓનો સામનો કર્યો અને રિફંડની માંગણી કરી. નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડિસ્પ્યુટ્સ રિફ્રેસલ કમિશન (NCDRC) એ કેસમાં નવા ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, 2019 અંતર્ગત ઉત્પાદકની જવાબદારીની જોગવાઈને ધ્યાને લઈ વોલ્ટાસને રિપ્લેસમેન્ટ અથવા રિફંડ આપવાનો આદેશ આપતા ગ્રાહકની તરફેણમાં ચુકાદો આપ્યો.

¹<https://indiankanoon.org/doc/187013677/>

²<https://indiankanoon.org/doc/116211681/>



3. સેમસંગ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ પ્રા. લિ. વિ. નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડિસ્ચુટ્સ રિફ્રેસલ કમિશન (2021)³

આ કેસમા ગ્રાહકે ખામીયુક્ત રેફ્રિજરેટર વિશે ફરિયાદ નોંધાવી હતી. સેમસંગેકંપનીએ દલીલ કરી હતી કે ખામી નાની હતી અને રિપ્લેસમેન્ટને બદલે રિપેરની ઓફર કરી હતી. કોર્ટે ચુકાદો આપ્યો હતો કે નાની ખામીઓ પણ, જો પુનરાવર્તિત અથવા સતત રહે તો, ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, 2019 હેઠળ નોંધપાત્ર સમસ્યા બની શકે છે. ઉત્પાદકને ઉત્પાદન બદલવા અથવા પર્યાપ્ત વળતર આપવાનો આદેશ આપવામાં આવ્યો હતો.

4. મારુતિ સુઝુકી ઈન્ડિયા લિમિટેડ વિ. જગદેવ સિંહ (2022)⁴

એક ગ્રાહકે મારુતિ સુઝુકી પર ખામીવાળી કાર વેચવા બદલ દાવો કર્યો, જેના કારણે વારંવાર સમારકામ કરવવા છતાં પણ ખામીનો સામનો કરવો પડ્યો હતો. નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડિસ્ચુટ્સ રિફ્રેસલ કમિશને નિર્ણય આપતાજણાવ્યું હતું કે સતત ખામીઓ ઉત્પાદનની જવાબદારીમાં પરિણમે છે, અને ઉત્પાદકે કાં તો કાર બદલવી અથવા વળતર ઓફર કરવું જરૂરી હતું.

5. નેસ્લે ઈન્ડિયા લિ. (મેગી કેસ રિવિઝિટ) (2022)⁵

આ કેસ ઉત્પાદન જવાબદારીમાં એક દાખલો બેસાડે છે. નેસ્લેએ દાવાઓનો સામનો કરવો પડ્યો હતો કે મેગી નૂડલ્સમાં વધુ પડતું સીસું હોય છે, જે સ્વાસ્થ્ય માટે જોખમ ઊભું કરે છે.

³https://www.livelaw.in/pdf_upload/case-209-dr-thirumeny-mj-vs-samsung-india-electronics-pvt-ltd-504401.pdf

⁴<https://www.casemine.com/judgement/in/62b2e69b714d5811c41209ed>

⁵<https://indiankanoon.org/docfragment/66718388/?formInput=maggi%20noodles>



આ કેસમાં ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 સહિત વિવિધ ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદાના સુધારા જોવા મળ્યા, જેણે ઉપભોક્તા અધિકારો અને ઉત્પાદન જવાબદારીના ધોરણોને મજબૂત બનાવ્યા, કંપનીઓને સખત ગુણવત્તા નિયંત્રણ સુનિશ્ચિત કરવા દબાણ કર્યું.

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થા

૧. રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થા(NCDRC)

એ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, 1986 હેઠળ સ્થાપિત એક વૈધાનિક સંસ્થા છે અને ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ ચાલુ રહે છે. તે ભારતમાં સર્વોચ્ચ ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ સંસ્થા તરીકે કાર્ય કરે છે. કમિશનની રચના ગ્રાહકોને ખામીયુક્ત માલસામાન, ખામીયુક્ત સેવાઓ, અયોગ્ય વેપાર પ્રથાઓ અને ઉત્પાદન જવાબદારીના દાવા સંબંધિત વિવાદોના ઉકેલ માટે ઝડપી અને સસ્તું કરવા માટે કરવામાં આવી છે.

રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાનું અધિકારક્ષેત્ર

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ, રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાપાસે વિવાદોને ઉકેલવા, ગ્રાહક અધિકારો અને રક્ષણની ખાતરી કરવા માટે સત્તા આપવામાં આવી છે.

1. નાણાકીય અધિકારક્ષેત્ર:

રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાપાસે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 ની કલમ 58 મુજબ, ₹10 કરોડથી વધુના દાવા સાથે સંકળાયેલી ગ્રાહક ફરિયાદોનું સંચાલન કરવાની સત્તા છે. આ જોગવાઈ ઉચ્ચ-મૂલ્યના ગ્રાહક વિવાદોને રાષ્ટ્રીય સ્તરે સંબોધિત કરવાની મંજૂરી આપે છે.



2. અપીલેટ અને રિવિઝનલ ઓથોરિટી

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાના નિર્ણયો પર અપીલ અધિકારક્ષેત્ર છે. તે નીચલા ગ્રાહક ફોરમ દ્વારા કાયદાના યોગ્ય અમલીકરણની ખાતરી કરવા માટે સુધારણા અધિકારક્ષેત્રનો પણ ઉપયોગ કરે છે.

3. સમીક્ષા કરવાની સત્તા

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ, રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાને ભૂલ અથવા નવા પુરાવાની શોધના કિસ્સામાં તેના પોતાના આદેશોની સમીક્ષા કરવાની સત્તા આપવામાં આવી છે. આ સુનિશ્ચિત કરે છે કે રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાના નિર્ણયો સંપૂર્ણ અને ન્યાયી છે.

4. દંડ અને રાહત:

રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થા દંડ લાદી શકે છે, વળતર આપી શકે છે અને ઉપભોક્તાને સુરક્ષિત રાખવા માટે પ્રોડક્ટ રિકોલ, રિફંડ અને રિપેર ઓર્ડર જેવી અન્ય રાહતો આપી શકે છે.

ઉત્પાદન જવાબદારીમાં રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાની ભૂમિકા :

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 એ ઉત્પાદન જવાબદારીની વિભાવના રજૂ કરી, જે ઉત્પાદકો, વિકેતાઓ અને સેવા પ્રદાતાઓને ખામીયુક્ત ઉત્પાદનોને કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર બનાવે છે. રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થા આ દાવાઓને સંભાળવામાં નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવે છે. તે ઉત્પાદકની જવાબદારી અને ગ્રાહકને થયેલા નુકસાનની માત્રાનું મૂલ્યાંકન કરે છે, કાયદાની ઉત્પાદન જવાબદારીની જોગવાઈઓ હેઠળ વળતરની ખાતરી કરે છે.



Vidhyayana - ISSN 2454-8596

An International Multidisciplinary Peer-Reviewed E-Journal

www.vidhyayanaejournal.org

Indexed in: Crossref, ROAD & Google Scholar

તાજેતરના સુધારા અને ગ્રાહક હિત :

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 વિવાદ નિવારણ પ્રણાલીમાં નોંધપાત્ર ફેરફારો લાવ્યા, તે ગ્રાહકોને વધુ સશક્તિકરણ અને પ્રક્રિયાઓને વધુ ગ્રાહક-મૈત્રીપૂર્ણ પણે બનાવે છે:

1. ફરિયાદોનું ઈ-ફાઈલિંગ: ઉપલોક્તા હવે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે, જેનાથી કમિશન સુધી પહોંચવાનું સરળ બને છે.
2. સુનાવણી માટે વિડિયો કોન્ફરન્સિંગ: આ કાર્યક્ષમ કેસ મેનેજમેન્ટને સુનિશ્ચિત કરે છે અને મુકદ્દમામાં સામેલ સમય ઘટાડે છે.

રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાનાં સીમાચિહ્નરૂપ ચુકાદાઓ

રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાદ્વારા કેટલાક સીમાચિહ્નરૂપ ચુકાદાઓ આપવામાં આવ્યા છે જેણે ગ્રાહક અધિકારોને મજબૂત બનાવ્યા છે, ખાસ કરીને ઉત્પાદન જવાબદારીના ક્ષેત્રમાં. કેટલાક તાજેતરના નિર્ણયોમાં ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાતો, હલકી ગુણવત્તાવાળા માલસામાન અને ખામીયુક્ત સેવાઓ માટે ઉત્પાદકો પર દંડનો સમાવેશ થાય છે. રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાએ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ 2019 હેઠળ ગ્રાહક સુરક્ષાનો આવશ્યક આધારસ્તંભ છે, જે ત્રણ-સ્તરીય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ પ્રણાલીમાં સર્વોચ્ચ સંસ્થા તરીકે સેવા આપે છે, સમગ્ર ભારતમાં ગ્રાહકો માટે જવાબદારી, ન્યાય અને સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરે છે.



૧. અનિમેષ બૈઘ વિ એમેઝોન સેલર સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિ. ^૬

એક ગ્રાહકે એમેઝોન દ્વારા વસ્તુ ખરીદી, જે ખામીયુક્ત હોવાનું બહાર આવ્યું. ગ્રાહકે વિકેતા અને પ્લેટફોર્મ (Amazon) બંને વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવી.

યુકાદો: રાષ્ટ્રીયગ્રાહક તકરાર નિવારણ સંસ્થાએ યુકાદો આપ્યો કે એમેઝોન ઉત્પાદન વિકેતા તરીકે જવાબદાર છે કારણ કે તે વેચાણની સુવિધા આપે છે. તેણે ગ્રાહકને વળતર ચૂકવવાનો આદેશ આપ્યો.

મહત્વ:આ યુકાદાએ તૃતીય-પક્ષ વિકેતાઓની ક્રિયાઓ માટે ઈ-કોમર્સ પ્લેટફોર્મની જવાબદારી, ઓનલાઈન શોપિંગમાં ઉપભોક્તા અધિકારોનું રક્ષણ કરવા અંગે એક મહત્વપૂર્ણ દાખલો બેસાડ્યો છે.

નિષ્કર્ષ

ઉત્પાદન વિકેતા એવી વ્યક્તિ છે જે વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે ઉત્પાદનોની આયાત, વેચાણ, વિતરણ અને જાળવણીના વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલી હોય છે. જો તેઓ ઉત્પાદનની ડિઝાઇન, પરીક્ષણ, ઉત્પાદન, પેકેજિંગ અથવા લેબલિંગ પર નોંધપાત્ર નિયંત્રણ ધરાવતા હોય, ઉત્પાદનમાં ફેરફાર કર્યો હોય, ઉત્પાદકની વોરંટીથી અલગ વોરંટી બનાવી હોય, ઉત્પાદકની ઓળખ વિના ઉત્પાદન વેચ્યું હોય અથવા નિષ્ફળ જાય તો તેમને જવાબદાર ગણી શકાય. ઉત્પાદનને એસેમ્બલ કરવા, તપાસવા અથવા જાળવવામાં વાજબી કાળજી લેવી. જો વેચાણકર્તા વેચાણ દરમિયાન ઉત્પાદકની ચેતવણીઓ અથવા સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો જવાબદારી ઊભી થાય છે.

^૬<https://indiankanoon.org/doc/10496016/>



Vidhyayana - ISSN 2454-8596

An International Multidisciplinary Peer-Reviewed E-Journal

www.vidhyayanaejournal.org

Indexed in: Crossref, ROAD & Google Scholar

સૂચનો

1. સરકારે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ હેઠળ ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો વિશે શિક્ષિત કરવા માટે જાગૃતિ અભિયાન ચલાવવું જોઈએ
2. ભારતમાં ઉત્પાદન સલામતી અને ઉપભોક્તા વર્તન પર ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ ની લાંબા ગાળાની અસરનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે વધુ સંશોધનની જરૂર છે.
3. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ ની જોગવાઈઓને અસરકારક રીતે અર્થઘટન અને લાગુ કરવામાં ન્યાયતંત્ર નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવી શકે છે.



Vidhyayana - ISSN 2454-8596

An International Multidisciplinary Peer-Reviewed E-Journal

www.vidhyayanaejournal.org

Indexed in: Crossref, ROAD & Google Scholar

संदर्भ सूची

1. Consumer protection act, 2019 (oatel, 2019) <https://indiankanoon.org/doc/187013677/>
2. *Product Liability under the Consumer Protection Act*, PINSENT MASON
3. <https://www.pinsentmasons.com/out-law/guides/product-liability-under-the-consumer-protection-act>
4. Product Liability Law In India: An Evolution <https://www.mondaq.com/india/dodd-frank-consumer-protection-act/974270/product-liability-law-in-india-an-evolution>
5. THE CONSUMER PROTECTION ACT, 2019 <https://www.indiacode.nic.in/bitstream/-123456789/15256/1/a2019-35.pdf>
6. Consumer Protection Acts and Rules <https://consumeraffairs.nic.in/sites/default/files/CP%20Act%202019.pdf>
7. <https://indiankanoon.org/docfragment/66718388/?formInput=maggi%20noodles>
8. <https://www.casemine.com/judgement/in/62b2e69b714d5811c41209ed>
9. <https://www.sconline.com/blog/post/2022/11/18/supreme-court-set-aside-the-order-of-ncdrc-reducing-lakhs-of-compensation-granted-by-the-state-commission-to-rupees-10000-legal-research-legal-news-updates/>