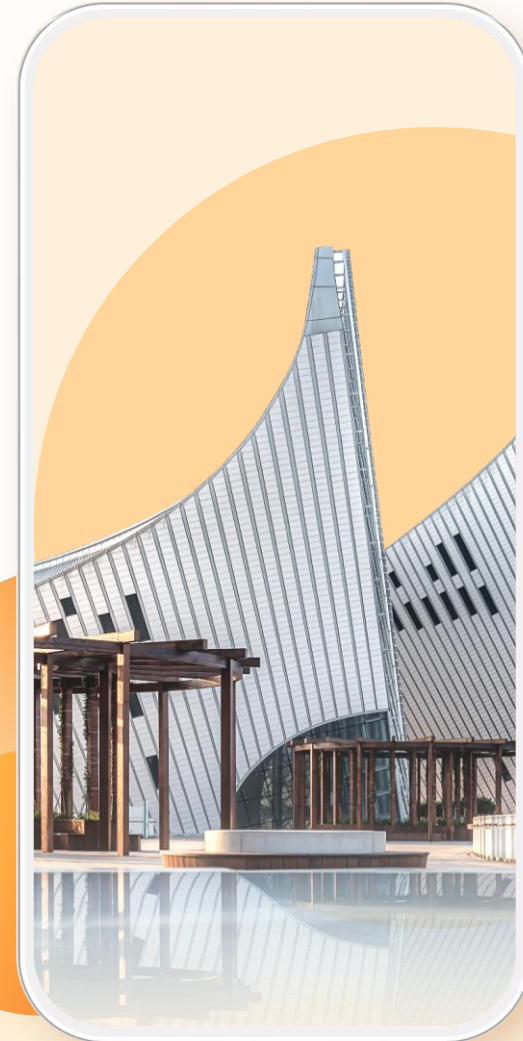


Consumer goods, defect in goods, spurious goods and services, service, deficiency in service

Consumer Affairs

Major Paper

Dr. Santosh Kumar Lal



Consumer Goods

Consumer goods are goods purchased by a consumer for personal use or consumption rather than for resale or commercial purposes. Under consumer protection law, goods may include movable property and, subject to the statutory definition, various products supplied to consumers.

Examples: food items, clothes, mobile phones, refrigerators, furniture, medicines, etc.

Important points:

- Goods must be supplied to a consumer.
- The goods should conform to the quality, quantity, purity, standard and other requirements promised or prescribed by law.
- A consumer may seek a remedy when goods are defective or do not meet the promised standards.
- Consumer protection law provides remedies such as repair, replacement, refund and compensation, depending on the circumstances.

उपभोक्ता वस्तुएँ

उपभोक्ता वस्तुएँ (*Consumer Goods*) वे वस्तुएँ हैं जिन्हें उपभोक्ता अपनी व्यक्तिगत उपयोग या उपभोग के लिए खरीदता है, न कि पुनः बिक्री या व्यावसायिक उद्देश्य के लिए।

उदाहरण: खाद्य पदार्थ, कपड़े, मोबाइल फोन, फ्रिज, फर्नीचर, दवाइयाँ आदि।

मुख्य बिंदु:

- वस्तु किसी उपभोक्ता को बेची या उपलब्ध कराई गई हो।
- वस्तु निर्धारित या वादे के अनुसार गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता और मानक की होनी चाहिए।
- यदि वस्तु में दोष है, तो उपभोक्ता को कानून के अंतर्गत उपचार प्राप्त हो सकता है।
- परिस्थितियों के अनुसार मरम्मत, प्रतिस्थापन, धनवापसी तथा क्षतिपूर्ति जैसे उपचार उपलब्ध हो सकते हैं।

Defect in Goods

The Consumer Protection Act, 2019 defines “defect” in relation to goods as any fault, imperfection or shortcoming in the quality, quantity, potency, purity or standard which is required to be maintained by or under any law, contract, express warranty or otherwise in relation to the goods.

Examples:

A refrigerator does not cool properly.

A packaged food product contains less quantity than stated on the package.

A medicine does not conform to the required standard.

A product fails to meet the specifications promised by the seller.

Essential elements of defect:

There must be a fault, imperfection or shortcoming.

It must relate to quality, quantity, potency, purity or standard.

The relevant standard may arise from law, contract, express warranty or otherwise.

The defect must relate to the goods supplied to the consumer.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार “दोष (Defect)” से आशय वस्तु की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता या मानक में ऐसी खराबी, अपूर्णता या कमी से है, जिसे किसी कानून, अनुबंध, स्पष्ट वारंटी या अन्यथा बनाए रखना आवश्यक है।

उदाहरण:

- फ्रिज का ठीक से ठंडा न करना।
- पैकेट पर लिखी मात्रा से कम खाद्य पदार्थ होना।
- दवा का निर्धारित मानक के अनुरूप न होना।
- विक्रेता द्वारा बताए गए *specifications* के अनुरूप उत्पाद का न होना।

दोष के आवश्यक तत्व:

- वस्तु में कोई खराबी, अपूर्णता या कमी हो।
- वह गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता या मानक से संबंधित हो।
- संबंधित मानक कानून, अनुबंध, वारंटी आदि से निर्धारित हो सकता है।
- दोष उपभोक्ता को दी गई वस्तु से संबंधित होना चाहिए।

Spurious Goods

Spurious goods generally refer to goods that are falsely represented or deceptively presented as genuine, authentic or belonging to a particular manufacturer or brand.

Under the Consumer Protection Act, 2019, “spurious goods” are goods which are falsely claimed to be genuine or original, or are deceptively similar to genuine goods, or are otherwise manufactured or sold with a false representation regarding their authenticity or source.

Examples:

- Selling a counterfeit branded watch as an original branded watch.
- Selling a fake branded medicine under the name of a genuine manufacturer.
- Using another manufacturer's trademark or packaging to make a counterfeit product appear genuine.
- Difference between defect and spurious goods:

Defect: A genuine product may have a fault or deficiency in quality.

- Spurious goods: The product itself is falsely represented as genuine/original or is counterfeit.

नकली/मिलावटी पहचान वाली वस्तुएँ

नकली/स्पूरियस वस्तुएँ (*Spurious Goods*) ऐसी वस्तुएँ हैं जिन्हें झूठे रूप से असली, वास्तविक या किसी विशेष निर्माता/ब्रांड की वस्तु के रूप में प्रस्तुत किया जाता है या जिनकी वास्तविकता के संबंध में उपभोक्ता को धोखा दिया जाता है।

उदाहरण:

- नकली ब्रांडेड घड़ी को असली बताकर बेचना।
- नकली दवा को वास्तविक निर्माता के नाम से बेचना।
- किसी अन्य निर्माता के *trademark* या *packaging* का उपयोग करके नकली वस्तु को असली दिखाना।

दोष और नकली वस्तु में अंतर:

- दोष (*Defect*): वस्तु असली हो सकती है, लेकिन उसमें गुणवत्ता आदि से संबंधित खराबी हो।
- नकली वस्तु (*Spurious Goods*): वस्तु की वास्तविकता या स्रोत के बारे में ही गलत प्रस्तुति की जाती है।

Service

Under the Consumer Protection Act, 2019, “service” means service of any description which is made available to potential users and includes the provision of facilities in connection with banking, financing, insurance, transport, processing, supply of electrical or other energy, telecom, boarding or lodging or both, housing construction, entertainment or amusement, or the purveying of news or other information.

- The definition excludes rendering of any service free of charge and services under a contract of personal service.

Examples:

- Banking services
- Insurance services
- Transportation
- Telecom services
- Housing construction
- Electricity supply
- Hotel and lodging services

सेवा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार “सेवा (Service)” से आशय ऐसी सेवा से है जो संभावित उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध कराई जाती है। इसमें बैंकिंग, वित्तीय सेवाएँ, बीमा, परिवहन, *processing*, विद्युत या अन्य ऊर्जा की आपूर्ति, दूरसंचार, *boarding/lodging*, *housing construction*, *entertainment* आदि से संबंधित सुविधाएँ शामिल हो सकती हैं।

- इसमें सामान्यतः निःशुल्क प्रदान की गई सेवा तथा *personal service* के *contract* के अंतर्गत आने वाली सेवा शामिल नहीं होती।

उदाहरण:

- बैंकिंग सेवा
- बीमा सेवा
- परिवहन सेवा
- टेलीकॉम सेवा
- मकान निर्माण सेवा
- बिजली की आपूर्ति
- होटल एवं *lodging* सेवा

Deficiency in Service

Under the Consumer Protection Act, 2019, “deficiency” means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which is required to be maintained by or under any law, contract or otherwise in relation to any service.

It also includes:

- negligence or omission causing loss or injury to the consumer; and
- deliberate withholding of relevant information by the service provider from the consumer.

Examples:

- An insurance company wrongfully delays or fails to process a valid claim.
- A bank provides a service contrary to the agreed terms.
- A telecom provider fails to provide the promised service.
- A transport service fails to perform its contractual obligation, causing loss to the consumer.

सेवा में कमी

सेवा में कमी (*Deficiency in Service*) का अर्थ सेवा की गुणवत्ता, प्रकृति और उसके निष्पादन के तरीके में ऐसी खराबी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता से है, जिसे किसी कानून, अनुबंध या अन्यथा बनाए रखना आवश्यक है।

इसमें निम्न बातें भी शामिल हो सकती हैं:

- सेवा प्रदाता की लापरवाही या चूक, जिसके कारण उपभोक्ता को हानि या क्षति हो।
- उपभोक्ता से संबंधित प्रासंगिक जानकारी को सेवा प्रदाता द्वारा जानबूझकर छिपाना।

उदाहरण:

- बीमा कंपनी द्वारा वैध *claim* को अनुचित रूप से रोकना या अत्यधिक विलंब करना।
- बैंक द्वारा सहमत शर्तों के विपरीत सेवा प्रदान करना।
- टेलीकॉम कंपनी द्वारा *promised service* उपलब्ध न कराना।
- परिवहन सेवा द्वारा अपने *contractual obligation* को पूरा न करना, जिससे उपभोक्ता को नुकसान हो।