IJAER/January-February 2021/Volume-10/Issue-4 ISSN: 2278-9677

International Journal of Arts & Education Research

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के प्रमुख प्रावधानों का विश्लेषणात्मक अधिनियम विभाग कानून

अरविंद पारीक
शोध छात्र
लॉं संकाय
महाराज विनायक ग्लोबल विश्वविद्यालय
जयपुर

डॉक्टर मणि कुमार मीणा
शोध निर्देशक
लॉं संकाय
महाराज विनायक ग्लोबल विश्वविद्यालय
जयपुर

सार

उपभोक्ताओं के साथ धोखाधड़ी,कालाबाजारी, मिलावट, अधिक मूल्य पर समान को देना, कम नापतोल, वारंटी कार्ड देने के बाद भी सर्विस नहीं देना तभा हर जगह पर ठगा जाना आदि समस्याओं के समाधान के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986" बनाया गया।उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 को और परिष्कृत करते हुए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 पारित किया गया है निश्चय ही इसमें पूर्व अधिनियम से बेहतर उपबंध को शामिल किया गया है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों की बखूबी रक्षा कर सकेगा। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (The consumer Protection Act, 2019) को बनाए जाने का उद्देश्य ग्राहकों के अधिकारों को सुरक्षित करना है।

मुख्यशब्द. *उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, CPA, अधिकार*

प्रस्तावना

हम में से हर एक किसी न किसी रूप में एक उपभोक्ता है। बाजार में हमारे लिए उपलब्ध वस्तुओ ंऔर सेवाओं के बारे में जागरूक और विवेकपर्ण्ू उपभोक्ता होना हमारे लिए महत्त्वपर्ण्ू है। उपरोक्त मामला उन कई समस्याओ के उदाहरणों में से एक है, जिनका उपभोक्ता वस्तुओ ंऔर सेवाओ की खरीद, उपयोग ंऔर उपभोग में सामना करते हैं। लेकिन, बहुत कम उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 द्वारा उन्हें दिए गए उनके अधिकारों के बारे में जानकारी है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 ने अधिनियम1986 का स्थान लिया है और उपभोक्ता की चिंताओं को दूर करने में इसके दायरे को व्यापक करने का प्रयास किया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (The consumer Protection Act, 2019) को बनाए जाने का उद्देश्य ग्राहकों के अधिकारों को सुरक्षित करना है। एक अर्थव्यवस्था में कोई भी व्यक्ति अनेक उत्पाद खरीदता है और अनेक सेवाओं को खरीदता है। एक खरीदने वाले के पास यह अधिकार होना चाहिए कि जिस उत्पाद और सेवा को उसे बेचा गया है उसके संबंध में समस्त अधिकार होना

चाहिए। जैसे कि यदि उसे कोई गलत उत्पाद देता गया है तो वह प्रतिकर प्राप्त कर सके, यदि उसे बताई गई इस सेवा के अनुरूप सेवा नहीं दे रही गई है तथा उसने भुगतान कर दिया है ऐसी स्थिति में उसके पास में प्रतिकर प्राप्त करने का अधिकार होना चाहिए।

भारत की संसद में इन्हीं महान उद्देश्यों को तथा प्रगतिशील भारत के लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया है। किसी भी बढ़ती हुई अर्थव्यवस्था के लिए यह आवश्यक है कि वहां उसके ग्राहकों के भी अधिकार सुनिश्चित होना चाहिए तथा एक ग्राहक के पास यह अधिकार होना चाहिए कि यदि वह कोई भी उत्पाद या सेवा को खरीद रहा है आश्वस्त होना चाहिए कि उसके सभी अधिकार सुरक्षित हैं तथा उसके साथ किसी भी प्रकार की ठगी नहीं की जाएगी।उत्पादों और सेवाओं के विपणन, बिक्री और वितरण के तरीके में एक उल्लेखनीय बदलाव के बीच, एक पारिस्थितिकी तंत्र में जो प्रौद्योगिकी पर बहुत अधिक निर्भर करता है, भारत ने 2019 में एक उन्नत संस्करण लॉन्च करने के लिए अपने तीन दशक पुराने उपभोक्ता संरक्षण कानून को निरस्त कर दिया। उपभोक्ता संरक्षण की शुरुआत के साथ। अधिनियम, 2019, कानून का पुराना संस्करण, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986, निरस्त हो गया है। पिछले कानून के कुछ प्रावधानों को बरकरार रखते हुए, 2019 अधिनियम ने नए प्रावधान पेश किए जो उपभोक्ताओं को बेहतर सुरक्षा प्रदान करने के लिए मौजूदा नियमों को कड़ा करते हैं। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत नए प्रावधानों में शामिल हैंरू 'ई—कॉमर्स को शामिल करना, प्रत्यक्ष बिक्री 'केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना 'भ्रामक विज्ञापन के लिए सख्त मानदंड 'उत्पाद दायित्व के लिए सख्त मानदंड'आर्थिक क्षेत्राधिकार में परिवर्तन' विवाद समाधान में अधिक आसानी 'अनुचित व्यापार अभ्यास के खंड में जोड़ 'अनुचित अनुबंध 'मध्यस्थता के माध्यम से वैकल्पिक विवाद समाधान इस लेख में समझाया गया है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के महत्वपूर्ण प्रावधान हैं

उपभोक्ता की परिभाषा

इस अधिनियम के अनुसार उस व्यक्ति को उपभोक्ता कहा जाता है जो वस्तुओं और सेवाओं की खरीद और उपभोग अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए करता है। विशेष बात यह है कि जो व्यक्ति वस्तुओं और सेवाओं को बेचने के लिए या वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए खरीदता है, उसे उपभोक्ता नहीं माना गया है।

केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CPA) की स्थापना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में CCP। की स्थापना का प्रावधान है जो उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने के साथ साथ उनको बढ़ावा देगा और लागू करेगा। यह प्राधिकरण अनुचित व्यापार प्रथाओं, भ्रामक विज्ञापनों और उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित मामलों को भी देखेगा। इसके पास उल्लंघनकर्ताओं पर जुर्माना लगाने और बिके हुए माल को वापस लेने या सेवाओं को वापस लेने के आदेश पारित करना, अनुचित व्यापार प्रथाओं को बंद करने और उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान की गई कीमत को वापिस दिलाने का अधिकार भी होगा।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों की गारंटी अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के पास निम्नलिखित छह उपभोक्ता अधिकार हैं:

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचना का अधिकार
- निवारण मांगने का अधिकार
- उपभोक्ता जागरूकता का अधिकार

विषय.

1ण भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून की अवधारणा

2ण उपभोक्तासंरक्षण में न्यायपालिका भूमिका

3ण उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के प्रमुख प्रावधानों

भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून की अवधारणा

भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून की अवधारणा उपभोक्ता संरक्षण की अवधारणा विक्रेताओं और खरीदारों की दुनिया में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। तकनीकी विकास ने उपभोक्ता की आवश्यकता को बढ़ा दिया है और उस परंपरा को बदल दिया है जिसने अतीत में हमारे जीवन को निर्देशित किया है। उपभोक्ताओं के अधिकारों को सुनिश्चित करने के लिए मूल रूप से सरकार की नीतियों में परिवर्तन होना आवश्यक है सरकार की ओर से कदाचार, मिलावट, घटिया माल के उत्पादन आदि जैसे कानूनों को सख्ती और सख्ती से लागू करने की तत्काल आवश्यकता है ताकि उल्लंघन करने वालों को उपभोक्ता को पर्याप्त सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए दंडित किया जा सके।

संवैधानिक कानून के तहत प्रावधान

भारत के संविधान में उपभोक्ताओं के विषय पर कोई स्पष्ट प्रावधान नहीं है, लेकिन ऐसे कई प्रावधान हैं जिनका उपभोक्ता हितों पर सीधा असर पड़ता है, हालांकि इनमें से अधिकांश राज्य के नीति निदेशक सिद्धांतों से संबंधित हैं।

मौलिक स्वतंत्रता के एक भाग के रूप में, संविधान अनुच्छेद 19(1) के उप–खंड (जी) के तहत पेशे, व्यापार या व्यवसाय की स्वतंत्रता की गारंटी देता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि राज्य एक नागरिक को व्यवसाय करने से नहीं रोक सकता, सिवाय एक के आम जनता के हित में उचित प्रतिबंध लगाने वाला कानून। हालाँकि, अनुच्छेद 19 (2) के तहत, ऐसे किसी भी अधिकार को लागू नहीं किया जा सकता है जहाँ व्यवसाय खतरनाक या अनैतिक हो।

संविधान का अनुच्छेद 21, प्रत्येक व्यक्ति को सभी प्रकार के शोषण से मुक्त गरिमा के साथ जीवन की गारंटी देता है। अनुच्छेद 38 राज्य को एक सामाजिक व्यवस्था लाने का आदेश देता है जिसमें न्याय – सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक जीवन की सभी संस्थाओं को सूचित करेगा। इस

जनादेश को कोई व्यावहारिक रूप देते हुए उपभोक्ता की उपेक्षा नहीं की जा सकती।

जिस प्रकार आईएलओ उपभोक्ताओं के रूप में कामगारों के हितों को बढ़ावा दे रहा है, उसी तरह से उपयोग, काम की स्थितियाँ एक सभ्य जीवन स्तर सुनिश्चित करती हैं। सार्वजनिक स्वास्थ्य के संबंध में, अनुच्छेद 47 में राज्य को सार्वजनिक स्वास्थ्य में सुधार के लिए पोषण के स्तर और जीवन स्तर को बढ़ाने के लिए कदम उठाने और नशीले पेय या दवाओं के सेवन पर रोक लगाने की आवश्यकता है जो स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हैं।

संविधान ने उत्पाद और सेवा विनियमन से संबंधित विषयों को केंद्र और राज्यों के बीच उनकी बेहतर गुणवत्ता और दक्षता के लिए वितरित किया है। उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित अधिकांश विषयों को समवर्ती सूची में रखा गया है। प्रासंगिक प्रविष्टियां हैंरू

1ए खाद्य सामग्री, जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल हैं;

2ए पशुओं का चारा, जिसमें खली और अन्य सांद्रण शामिल हैं;

3ए कच्चा कपास, चाहे जिनी या अनगिनित और कपास के बीज तथा मूल्य नियंत्रण

उपभोक्तासंरक्षण में न्यायपालिका भूमिका

21वीं सदी वैश्वीकरण के लिए जानी जाती है जिसका निश्चित रूप से मतलब है कि उपभोक्ता के महत्व को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता क्योंकि वैश्वीकरण की पूरी संरचना उपभोक्तावाद के स्तंभ पर आधारित है। यह माना जाता है कि व्यवसाय ग्राहकों की जरूरतों से शुरू होता है और ग्राहक की संतुष्टि के साथ बंद हो जाता है; इसलिए उपभोक्ताओं के हितों और अधिकारों की रक्षा करना आवश्यक है। 1 कल्याणकारी उपभोक्तावाद संरचना या तंत्र की स्थापना के बिना आज की दुनिया में किसी भी राष्ट्र के लिए 21 वीं सदी में टिके रहना असंभव है। ग्राहकों के प्रबुद्ध, आश्वस्त और प्रेरित वर्गों को किसी भी समाज में मौद्रिक परिवर्तन का इंजन माना जाता है। वैश्वीकरण, उदारीकरण, प्रौद्योगिकी के विकास और ई—कॉमर्स के कारक के कारण व्यवसाय की पूरी प्रणाली बदल गई है इसलिए इसकी आवश्यकता है 21वीं सदी में नई उभरी चुनौतियों पर विजय पाने के लिए खरीदारों के हितों और अधिकारों की रक्षा के लिए कानून और कानूनों की रूढ़िवादी प्रणाली को भी फिर से विकसित किया जाना चाहिए। 2 उपभोक्ता की इच्छाओं को बढ़ावा देने के साथ—साथ उसके अधिकारों की रक्षा करना आज की आवश्यकता है और अनुचित और बेईमान व्यापार प्रथाओं से ब्याज। राज्य समाज में अच्छी गुणवत्ता, वस्तुओं के मूल्य, विविधता, सेवाओं और वस्तुओं की सुरक्षा और सामर्थ्य के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण की बाधाओं को दूर करने के लिए जिम्मेदार है।

जैसा कि हम जानते हैं कि ई—कॉमर्स और ऑनलाइन शॉपिंग आज और कल की वास्तविकता है, इसलिए आने वाले भविष्य में आने वाली चुनौतियों और समस्याओं की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता की सुरक्षा के लिए राज्य से नियम और विनियम बनाने की आवश्यकता है। अधिकांश मौजूदा कानून ऑफलाइन शॉपिंग संस्कृति पर आधारित हैं इसलिए विशेष रूप से दूरस्थ खरीदारी और ई—कॉमर्स के लिए नए डिजाइन किए गए कानून को राज्य द्वारा पेश किया जाना

चाहिए। यूटीपी से उपभोक्ता की सुरक्षा इसलिए भी महत्वपूर्ण है क्योंकि भारतीय उपभोक्ताओं के बीच ग्राहक अधिकारों और सुरक्षा के बारे में पर्याप्त स्तर की जानकारी नहीं है, खासकर जो भारत के दूरदराज और ग्रामीण इलाकों में रह रहे हैं। उपभोक्ता अधिकारों और जिम्मेदारी के बारे में जागरूकता के अभाव में भारतीय उपभोक्ता भी एकजुट नहीं हैं, इसलिए उन व्यापारियों और व्यापारियों के दुर्भावनापूर्ण व्यापार प्रथाओं के खिलाफ उनकी रक्षा करने की भी आवश्यकता है जो संगठित और शक्तिशाली हैं।

उपभोक्ता संरक्षण पर भारतीय संविधान

जहां तक उपभोक्ता संरक्षण का संबंध है, भारतीय संविधान के दो महत्वपूर्ण भाग हैं अर्थात मौलिक अधिकार और राज्य नीति के निर्देशक सिद्धांत जो उपभोक्ता को दुर्भावनापूर्ण व्यावसायिक प्रथाओं के खिलाफ सुरक्षा प्रदान कर रहे हैं। अनुच्छेद 47, 46, 43, 42, 39 और 38 लोगों के हितों को बढ़ावा देने के लिए समाज में सामाजिक व्यवस्था को सुरक्षित करने का प्रयास करने के लिए राज्य पर जिम्मेदारी लगाते हैं। 3 राज्य से यह भी आवश्यक है कि राज्य अपनी नीति को निर्देशित करे इस तरह से धन का संकेंद्रण नहीं होगा। 4 केवल कुछ हाथों में वाणिज्य की एकाग्रता उपभोक्ता के हित के विरुद्ध है; इसलिए यह भारत के संविधान में निषिद्ध है। तीन प्रकार की एकाग्रता हैं जिन्हें उचित रूप से प्रतिबंधित किया गया है यानी धन की एकाग्रता, उत्पादन के साधन और सामान्य हानियां।

विशेषज्ञों का मानना है कि ग्राहकों के अधिकारों और हितों की रक्षा के लिए उन लोगों के अधिकारों और हितों की रक्षा करना भी महत्वपूर्ण है जो वास्तव में सामान का निर्माण कर रहे हैं और उनके लिए सेवाओं का प्रबंधन कर रहे हैं। राज्यों की कुछ महत्वपूर्ण जिम्मेदारी जो भारत के संविधान द्वारा 0पर उल्लिखित संबंधित लेखों में लागू की गई हैं, वे इस प्रकार हैंरू

1. काम के साथ–साथ मातृत्व राहत के लिए मानव और न्यायपूर्ण स्थिति को सुरक्षित करने के लिए,
2. अपने श्रमिकों के लिए एक सभ्य जीवन सुनिश्चित करने के लिए जो वास्तव में उपभोक्ताओं के बहुमत का गठन करते हैं,
3. अपने नागरिकों के स्वास्थ्य में सुधार के लिए जीवन स्तर के साथ–साथ पोषण में वृद्धि करना।

भारत के संविधान का अनुच्छेद 468 भी महत्वपूर्ण है जो कहता है कि यह राज्य का कर्तव्य है कि वह अपने समाज के गरीब और कमजोर वर्ग के हितों की रक्षा के लिए हर संभव प्रयास करे। राज्य अपने गरीब नागरिकों को बाजार में उपद्रव और धोखाधड़ी के खिलाफ सुरक्षा उपाय प्रदान करने के लिए भी जिम्मेदार है। लेख में मिलावटी सामान, सार्वजनिक स्वास्थ्य और सुरक्षा का भी प्रावधान है। उपभोक्ता संरक्षण कानून और कानून को तीन महत्वपूर्ण शीर्षों में वर्गीकृत किया जा सकता है जैसे;

1. टोटका का नियम

2. अनुबंध का कानून

3. प्रत्ययी कानून का कानून

उपभोक्ता अधिकार सरंक्षण के कुछ कानून

उपभोक्ता के साथ ही स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन, केंद्र या राज्य सरकार, एक या एक से अधिक उपभोक्ता कार्यवाही कर सकते हैं।

- भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम–1885,
- पोस्ट आफिस अधिनियम 1898,
- उपभोक्ताधसिविल न्यायालय से संबंधित भारतीय वस्तु विक्रय अधिनियम 1930,
- कृषि एवं विपणन निदेशालय भारत सरकार से संबंधित कृषि उत्पाद
- ड्रग्स नियंत्रण प्रशासन एमआरटीपी आयोग–उपभोक्ता सिविल कोर्ट से संबंधित ड्रग एण्ड कास्मोटिक अधिनियम–1940,
- मोनापालीज एण्ड रेस्ट्रेक्टिव ट्रेड प्रेक्टिसेज अधिनियम–1969,
- प्राइज चिट एण्ड मनी सर्कुलेशन स्कीम्स (बैनिंग) अधिनियम–1970
- उपभोक्ताधसिविल न्यायालय से संबंधित भारतीय मानक संस्थान (प्रमाण पत्र) अधिनियम–1952,
- खाद्य पदार्थ मिलावट रोधी अधिनियम–1954,
- जीवन बीमा अधिनियम–1956,
- ट्रेड एण्ड मर्कन्डाइज मार्क्स अधिनियम–1958,
- हायर परचेज अधिनियम–1972,
- चिट फण्ड अधिनियम–1982,
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,
- रेलवे अधिनियम'–1982
- इंफार्मेषन एंड टेक्नोलोजी अधिनियम–2000,
- विद्युत तार केबल्स–उपकरण एवं एसेसरीज (गुणवत्ता नियंत्रण) अधिनियम–1993,
- भारतीय विद्युत अधिनियम–2003,
- ड्रग निरीक्षक–उपभोक्ता–सिविल अदालत से संबंधित द ड्रग एण्ड मैजिक रेमिडीज अधिनियम–1954,
- खाद्य एवं आपूर्ति से संबंधित आवश्यक वस्तु अधिनियम–1955,
- द स्टेंडर्डस ऑफ वेट एण्ड मेजर्स (पैकेज्ड कमोडिटी रूल्स)–1977,
- द स्टैंडर्ड ऑफ वेट एण्ड मेजर्स (इंफोर्समेंट अधिनियम–1985,
- द प्रिवेंशन ऑफ ब्लैक मार्केटिंग एण्ड मेंटीनेंस आफॅ सप्लाइज इसेंशियल कमोडिटीज एक्ट–1980,
- राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्डध्केंद्र सरकार से संबंधित जल (संरक्षण तथा प्रदूषण नियंत्रण) अधिनियम–1976,

- वायु (संरक्षण तथा प्रदूषण नियंत्रण) अधिनियम–1981,
- भारतीय मानक ब्यूरो–सिविलध्उपभोक्ता न्यायालय से संबंधित घरेलू विद्युत उपकरण (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश–1981,
- भारतीय मानक ब्यूरो से संबंधित भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम–1986,
- उपभोक्ता न्यायालय से संबंधित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,
- पर्यावरण मंत्रायल–राज्य व केंद्रीय प्रदूषण बोर्ड से संबंधित पर्यावरण संरक्षण अधिनियम–1986
- भारतीय मानक ब्यूरो–सिविल–उपभोक्ता न्यायालय से संबंधित विद्युत उपकरण (गुणवत्ता नियंत्रण) आदेश

उपसंहार

भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून यह नोट किया गया कि संकल्प उपभोक्ताओं की बेहतर सुरक्षा के लिए कुछ दिशानिर्देश निर्धारित करता है। इन दिशानिर्देश उपभोक्ता के लिए वैश्विक ढांचा बनाने के प्रारंभिक प्रयास का प्रतिनिधित्व करते हैं संरक्षण नीति और उपाय। वे ऐसे कानून के लिए एक उत्तेजक कारक के रूप में कार्य करते हैं कई देशों में बनाया गया है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 ऐसे ही कानूनों में से एक है भारत में। अधिनियम की लोकप्रियता उपभोक्ताओं की पहचान करने के अपने उद्देश्यों में निहित है। अधिकार और लागत प्रभावी और त्वरित निवारण प्रदान करना। उपभोक्ता संरक्षण कानून में विभिन्न कानून शामिल हैं जिनका उद्देश्य उपभोक्ताओं की रक्षा करना है वे जिन मामलों में संलग्न हैं, उन्हें विनियमित करके। उपभोक्ता संरक्षण कानून का क्षेत्र अत्यधिक है नियामक, उपयोग और काफी हद तक वैधानिक भी है। हालांकि, के कुछ तत्व सामान्य कानून – जैसे कार्रवाई के नुकसान के कारण (जैसे, धोखाधड़ी, गलत बयानी) बरकरार रखना कुछ न्यायालयों में आवेदन। उपभोक्ता कानून का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है: निष्पक्ष व्यापार और आम लेनदेन में व्यक्तिगत उपभोक्ता के अधिकारों की रक्षा करना। उपभोक्ता संरक्षण कानून की जटिलता कानूनी के साथ कुशल होनी चाहिए ।

सन्दर्भ

1. रेड्डी, जी.बी. (2018): लॉ ऑफ कंज्यूमर प्रोटेक्शन हैदराबाद गोगिया लॉ एजेंसी, फर्स्ट एडिशन।

2. सराफ, डी.एन. (2015) लॉ ऑफ कंज्यूमर प्रोटेक्शन इन इंडिया बॉम्बे एनएम त्रिपाठी पब्लिकेशन प्रा। लिमिटेड

3. सिंह, अवतार (2015) लॉ ऑफ कंज्यूमर प्रोटेक्शन प्रिंसिपल्स एंड प्रैक्टिस, लखन0रू ईस्टर्न बुक कंपनी, चौथा संस्करण।

4. सिंह, गुरजीत (2006): ष्भारत में उपभोक्ता संरक्षण का कानून– पहुंच के भीतर न्यायष् नई दिल्लीरू दीप और दीप प्रकाशन।

Copyright@ijaer.org

5. सिंह, सुजान (2018): चिकित्सा लापरवाही – जैकब मैथ्यू के मामले का विश्लेषण। इनरू कंज्यूमर प्रोटेक्शन एंड ट्रेड प्रैक्टिसेज जर्नल, वॉल्यूम।

6. गिरिमाजी, पुष्पा (2014): उपभोक्ता अधिकार सबके लिएृ नई दिल्ली लेंगुइन बुक्स।

7. हिमाचलन, डी. (2006): भारत में उपभोक्ता संरक्षणृ अंबालारू एसोसिएटेड पब्लिशर्स, प्रथम संस्करण।

8. वर्मा एस.के., (2004): उपभोक्ता संरक्षण कानूनों पर एक संधिृ भारतीय विधि संस्थान, प्रकाशन, नई दिल्ली।

9. अग्रवाल, एस.एन., सुप्रीम कोर्ट ऑन कंज्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट, यूनिवर्सल लॉ पब्लिशिंग कंपनी, नई दिल्ली, 2013।

10. अहमद फारूक, भारत में उपभोक्ता संरक्षण, एपीएच प्रकाशन निगम, नई दिल्ली (2015) ।

11. अन्नू बहल (रिसर्च स्कॉलर), डॉ. रमा शर्मा, भारतीय न्यायपालिका की भूमिका मेडिकल लापरवाही के मामले, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च ई–आईएसएसएन: 2348–6848, पी–आईएसएसएनरू 2348–795एक्स, खंड 2, अंक 05, मई 2015

12. डॉ. जी. आदिनारायण, भारत में उपभोक्ता कानून के तहत दायित्वरू एक सामाजिक–कानूनीविश्लेषण, मानविकी और सामाजिक अध्ययन में अनुसंधान के अंतर्राष्ट्रीय जर्नलखंड 2, अंक 11, नवंबर 2015,