D.PHARM • SECOND YEAR

फार्मेसी विधि एवं नैतिकता

अध्याय 19

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम



हिंदी अध्याय नोट्स

DIPLOMA IN PHARMACY

CONSUMER PROTECTION ACT (CPA)

MEANING AND PURPOSE

- Consumer Protection Act एक welfare legislation है जो consumer interests protect करता है और consumer disputes के timely, effective settlement का framework देता है।
- यह defective goods, deficient services, unfair या restrictive trade practices, misleading advertisements और product-related harm से संबंधित है।

DEVELOPMENT

1986 → original Consumer Protection Act ने simple consumer-redress system बनाया।

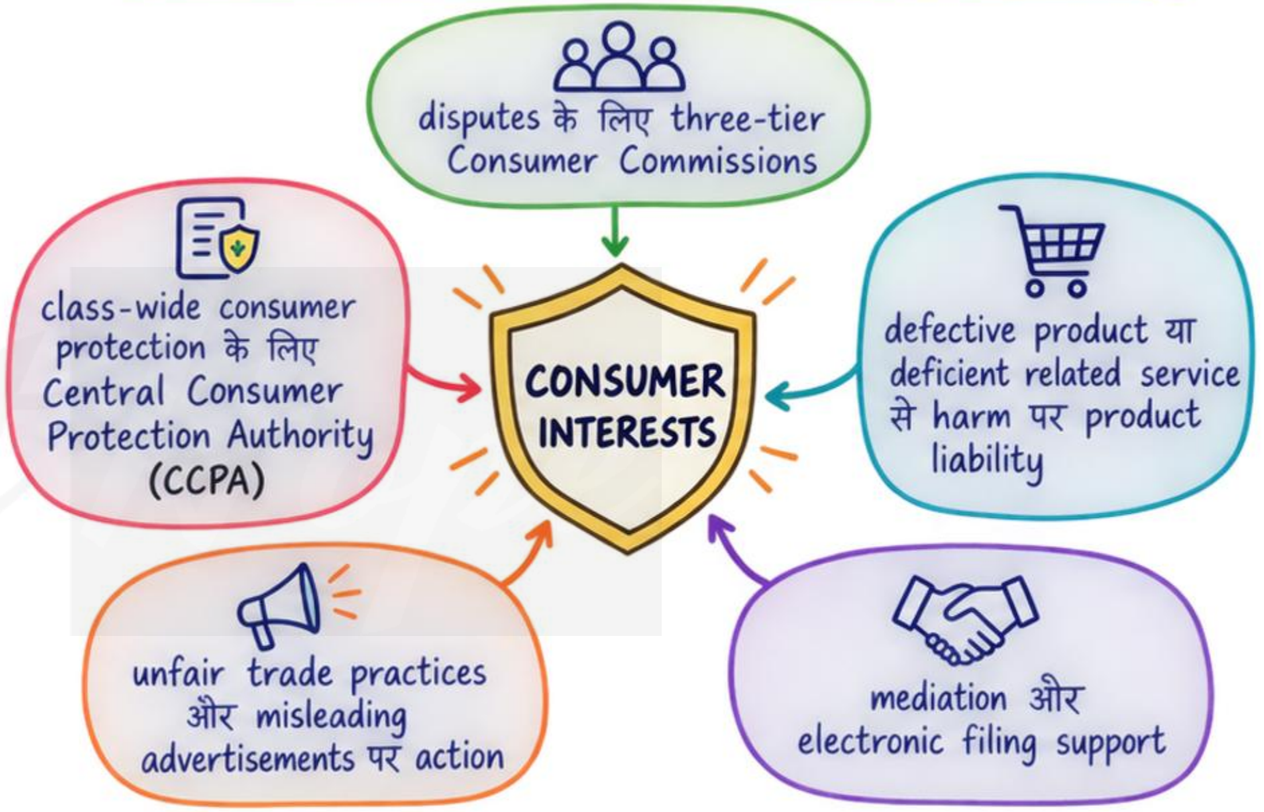
2019 → Consumer Protection Act, 2019 ने 1986 Act को replace किया; Presidential assent 9 August 2019 को मिला।

20 July 2020 → 2019 Act के major provisions लागू हुए।

SCOPE

- Act goods और services पर लागू है, जब तक वे expressly excluded न हों। Transactions offline या online हो सकती हैं, including electronic purchase, teleshopping, direct selling और multi-level marketing।

MAJOR FEATURES OF THE 2019 FRAMEWORK



PHARMACY LINK



Medicines goods हैं। Statutory definition पूरा करने वाला medicine buyer defective product, unfair practice या deficient paid service के लिए redress मांग सकता है।



KEY TERMS RELEVANT TO PHARMACY

CONSUMER

consideration देकर goods खरीदने या service hire / avail करने वाला person; approved user या beneficiary भी included हैं।
Resale या commercial purpose excluded हैं, पर self-employment से livelihood कमाने के लिए exclusively used goods exception हैं।

EXCLUSIONS

SERVICE

potential users को उपलब्ध किसी description की service।
Wholly free service और contract of personal service excluded हैं।

EXCLUSIONS

UNFAIR TRADE PRACTICE

sale, supply या service promote करने का unfair या deceptive method; false claim, misleading representation और bill या cash memo issue न करना examples हैं।



GOODS

movable property; medicines, dressings और packaged pharmaceutical products goods हैं।

DEFECT

law या contract के required quality, quantity, potency, purity या standard में fault, imperfection या shortcoming।
Example: sub-potent, contaminated या expired medicine।

DEFICIENCY

law या contract के required service quality, nature या manner of performance में fault, imperfection, shortcoming या inadequacy।
Example: negligent paid dispensing service से wrong medicine या strength मिलना।

PRODUCT LIABILITY

Act में stated situations के अनुसार defective product या related deficient service से harm होने पर product manufacturer, product seller या product service provider की compenstation responsibility।

REMEMBER | Coverage facts और statutory definitions पर depend करती हैं; CPA remedies drug, pharmacy और other applicable laws के साथ चल सकती हैं।

UNFAIR TRADE PRACTICES IN PHARMACY

PRACTICES THAT MAY CREATE CONSUMER LIABILITY

1. expired, adulterated, spurious, misbranded, unauthorised या recalled medicine बेचना
2. required temperature या other storage conditions के बाहर stored product supply करना
3. printed MRP से अधिक charge करना या price छिपाना
4. false cure claim, misleading advertisement या important warning छिपाना
5. bill / cash memo न देना या incorrect transaction details देना
6. negligence से wrong medicine, strength, dosage form या quantity supply करना
7. profit के लिए unnecessary product खरीदने का pressure देना

STOP



SAFE PHARMACY PRACTICE

1. Patient, prescription, medicine, strength, dosage form और quantity verify करें।
2. Licence status, source, seal, batch, expiry, recall और storage condition check करें।
3. Prescription और applicable law follow करें; generic substitution legally permitted और clinically appropriate होनी चाहिए।
4. Correct bill दें और transparent charge करें; printed MRP से अधिक न लें।
5. Dose, route, duration, important precautions, storage और missed doses पर counselling दें।
6. Complaints, suspected defects, recalls और adverse events promptly handle करें और action document करें।
7. Confidentiality protect करें; conflict of interest और deceptive promotion avoid करें।



ACCOUNTABILITY

LEGAL
consumer, drug और pricing law follow करें।

ETHICAL
patient welfare के लिए act करें।

PROFESSIONAL
competence, records और quality maintain करें।

First Hope

FREE PREVIEW

Click here to visit our website

PHARMACY PREMIUM NOTES

Complete subject and semesters are available on FirstHope app only.

Scan or click here

Click here to get the app >

Available on Google Play

JOIN THE FIRSTHOPE COMMUNITY

Join our Telegram channel

Click here to join Telegram >

Scan or click here

@FirstHopeNotes

Instagram

@firsthope.official

Click here to follow >

YouTube channel

FirstHope-Pharmacy / Live streams

Click here to watch >

WhatsApp channel

Follow FirstHope on WhatsApp

Click here to join >

FirstHope website

firsthope.co.in

Click here to visit >

B.Pharm / D.Pharm / M.Pharm / Pharm.D

Preview notes. Complete subjects and semesters in the FirstHope app.