



## उपभोक्ता, उपभोक्ता अधिकार एवं उपभोक्ता संरक्षण का एक अध्ययन

देवेन्द्र सिंह चम्याल<sup>1</sup>, भीमा मनराल<sup>2</sup>

<sup>1</sup>एम० एस-सी० रसायन विज्ञान, एम० ए० गणित, एम० ए० इतिहास, एम० एड०, शोध छात्र, शिक्षा संकाय, कुमाऊँ वि०वि० नैनीताल, एस०एस०जे० परिसर, अल्मोड़ा।

<sup>2</sup>प्रोफेसर, शिक्षा संकाय, कुमाऊँ वि०वि० नैनीताल, एस०एस०जे० परिसर, अल्मोड़ा।

### सारांश-

सर्वप्रथम उपभोक्ता आन्दोलन का प्रारम्भ अमेरिका के रल्फ नाडेर द्वारा किया गया था। जिसके परिणामस्वरूप 15 मार्च 1962 को अमेरिकी राष्ट्रपति जॉन एफ कैनेडी द्वारा उपभोक्ता संरक्षण पर पेश विधेयक को अनुमोदित किया गया था। भारत में 24 दिसम्बर 1986 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया गया, जो COPRA के नाम से प्रसिद्ध है। इसी कारण 15 मार्च को अंतर्राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस एवं 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण के अर्न्तगत उपभोक्ताओं को सुरक्षा, सूचना पाने, चयन, सुनवाई, निवारण, उपभोक्ता शिक्षा के अधिकार प्रदान किये गये हैं। इन अधिकारों की रक्षा हेतु जिला फोरम, राज्य एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोगों का गठन किया गया है। उपभोक्ताओं के साथ वस्तुओं या सेवाओं में कमी होने पर वह इन अभिकरणों में वाद दायर कर सकता है। विभिन्न वस्तुओं के आवरण पर आई० एस० आई०, एगमार्क या हॉलमार्क के लोगो लगे रहते हैं, जो अच्छी गुणवत्ता सुनिश्चित कराने में मदद करते हैं। बाजार व्यापार के लिए स्थान और अनिवार्य संसाधन प्रदान करता है। बाजार व्यापार का आधार है। यह उपभोक्ता संरक्षण है।<sup>1</sup> भारत में कुछ उपभोक्ता संगठन कन्ज्यूमर आई, ग्राहक भाक्ति, सी०ए०पी०ई० काउन्सिल, कोसिको इत्यादि जो कि उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करने में मदद करते हैं। उपभोक्ता संगठन डेडी (वेबसाइट [www.consumerdaddy.com](http://www.consumerdaddy.com)) में उपभोक्ता अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज करा सकते हैं। ANEC, BUEC यूरोप के दो प्रसिद्ध उपभोक्ता संगठन हैं। ICRT एकमात्र स्वतन्त्र अन्तर्राष्ट्रीय संगठन है, जो उपभोक्ताओं से सम्बन्धित शोध एवं परीक्षण करता है।



**मुख्य शब्द-** अधिकार, उपभोक्ता, उपभोक्ता अधिकार, उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्तावाद, संरक्षण।

### प्रस्तावना-

बाजार में हमारी भागीदारी उत्पादक और उपभोक्ता दोनों रूपों में होती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1886 के अनुसार कोई व्यक्ति जो अपने उपयोग के लिए सामान अथवा सेवायें खरीदता है वह उपभोक्ता है। उपभोक्ताओं की भागीदारी बाजार में तब होती है, जब वे अपनी आवश्यकतानुसार वस्तुओं या सेवाओं को खरीदते हैं या उपभोग करते हैं। जो व्यक्ति वस्तुओं को स्वयं के लाभ के लिए दूसरों को बेचता है वह विक्रेता कहलाता है। 'चरणोपभोगसुलभोलाकारसः' में यह शब्द उपभोग अर्थ में स्पष्टतः प्रयुक्त हुआ है। इस प्रकार आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु पदार्थों के उपयोग को उपभोग कहा जाता है।<sup>2</sup> उत्पादक वह व्यक्ति है जो अपने लाभ के लिए वस्तुओं का उत्पादन करता है। परम्परावादी अर्थशास्त्री प्रायः धन उत्पादन एवं वितरण तक सीमित रहे हैं। उन्होंने उपभोग पर विशेष ध्यान नहीं दिया मार्शल ने उनकी इस प्रवृत्ति की ओर इस प्रकार संकेत किया है। "कुछ समय पूर्व तक मॉग अथवा उपभोग का विषय बहुत कुछ उपेक्षित रहा है। परन्तु हाल में आर्थिक विवाद में इस विषय को महत्व प्रदान करने के लिए कुछ कारण आपस में मिल गये हैं।"<sup>3</sup> कीन्स के अनुसार जिस अनुपात में आय में वृद्धि होती है, उसी अनुपात में उपभोग में वृद्धि नहीं होती।<sup>4</sup> मार्शल के अनुसार- "जनसंख्या तथा उत्पादन के साधनों में (जो उत्पादन बढ़ाते हैं) यदि समान रूप से वृद्धि होती है तो जनसंख्या में वृद्धि की तुलना में उत्पादन में अधिक तीव्रता से वृद्धि होती है।"<sup>5</sup> उपभोक्ता संरक्षण एक प्रकार का सरकारी नियन्त्रण है जो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करता है। यदि उपभोक्ता चौकन्ने हो जाये एवं इस प्रकार के गलत कार्यों के विरुद्ध मिलकर सामना करें तो इस प्रकार के शोषण को कम किया जा सकता है। अपनी रक्षा में स्वयं उपभोक्ताओं द्वारा किया गया प्रयत्न उपभोक्तावाद कहलाता है।

**Philip kotler says that "consumerism is not limited to organized efforts only but, is a social movement seeking to augment and rights and powers of buyers in relation to sellers".<sup>6</sup>**

उपभोक्तावाद की संस्कृति में हम विज्ञापन की चमक-दमक के कारण वस्तुओं के पीछे भाग रहे हैं। हमारी निगाह गुणवत्ता पर नहीं है। यह सभ्यता के विकास की चिंता जनक बात है। जिसे उपभोक्तावाद ने परोसा है।<sup>7</sup> गंधी जी ने कहा था कि हम स्वस्थ सांस्कृतिक प्रभावों के लिए अपने दरवाजे-खिड़की खुले रखें पर अपनी बुनियाद पर कायम रहें। उपभोक्ता संस्कृति हमारी सामाजिक नींव को ही हिला रही है। यह

एक बड़ा खतरा है। भविष्य के लिए यह एक बड़ी चुनौती है।<sup>8</sup> उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व है कि वह वस्तु के सम्बन्ध में लेन-देन का प्रमाण पत्र सुरक्षित रखें, शिकायत करते समय एवं हानि होने पर उसके पूर्ति का दावा करते समय अनुचित रूप से बड़ा दावा न करें।

**उपभोक्ता आन्दोलन का प्रारम्भ-** उपभोक्ता आन्दोलन का प्रारम्भ उपभोक्ताओं के असंतोष के कारण हुआ, क्योंकि विक्रेता कई अनुचित व्यावसायिक व्यवहारों में शामिल होते थे। सर्वप्रथम उपभोक्ता आन्दोलन का प्रारम्भ अमेरिका में रल्फ नाडेर द्वारा किया गया था। 15 मार्च 1962 को अमेरिका में उपभोक्ता संरक्षण पर पेश विधेयक को अनुमोदित किया गया। भारत में उपभोक्ता आन्दोलन को दिशा 1966 में जेआरडी टाटा के नेतृत्व में कुछ उद्योगपतियों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के तहत फेयर प्रैक्टिस एसोसियेशन की मुम्बई में स्थापना की गई और इसकी शाखायें कुछ प्रमुख शहरों में स्थापित की गईं। स्वयंसेवी संगठन के रूप में ग्राहक पंचायत की स्थापना बीएम जोशी द्वारा 1974 में पुणे में की गई। भारत में 24 दिसम्बर 1986 में तत्कालीन प्रधानमंत्री राजीव गान्धी द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बनाया गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में 1991, 1993 एवं 2002 में संशोधन किये गये। इस अधिनियम के अधीन पारित आदेशों का पालन न किए जाने पर धारा 27 के अधीन कारावास व दण्ड तथा धारा 25 के अधीन कुर्की का प्रावधान किया गया है। आज देश में 700 से भी अधिक उपभोक्ता संगठन हैं, जिनमें से 20-25 ही अपने कार्यों के लिए पूर्ण संगठित और मान्यता प्राप्त हैं। उपभोक्ता इंटरनेशनल उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए उपयुक्त तरीके अपनाने हेतु राष्ट्रों के लिए और ऐसा करने के लिए अपने सरकारों को मजबूर करने हेतु 'उपभोक्ता की वकालत करने वाले समूह' के लिए एक हथियार था। आज उपभोक्ता इंटरनेशनल 100 से भी अधिक देशों के 240 संस्थानों का एक संरक्षक बन गया है।<sup>9</sup>

### उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986

प्रस्तावना के अनुसार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के प्रयोजन निम्नलिखित है -

" उपभोक्ताओं के हितों के श्रेष्ठतर संरक्षण के लिए और उस प्रयोजन हेतु उपभोक्ता परिशदों की उपभोक्ता विवादों के निपटारे हेतु अन्य प्राधिकारियों की स्थापना करने के लिए उससे सम्बन्धित विषयों के लिए उपबन्ध करने के लिए।"<sup>10</sup> उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार कोई व्यक्ति दो प्रकार से उपभोक्ता हो सकता है। (i) माल का (i) सेवाओं का। यदि खरीदे गए माल में कोई कमी होती है या जब कोई व्यक्ति सेवाएं भाड़े पर लेता है और दी गई सेवा में कोई कमी होती है, तो उपभोक्ता उपभोक्ता फोरमों में वाद दायर कर सकता है।

### उपभोक्ता विवाद प्रतितोश अभिकरण

**जिला फोरम-** धारा 6 में उपभोक्ताओं को सुरक्षा, जानने, आश्वासित होने, प्रतिनिधित्व, सुनवाई, उपभोक्ता शिक्षा, आवाज उठाने के अधिकार प्रदान किये गए हैं। धारा 10 के अनुसार प्रत्येक जिला फोरम में तीन व्यक्ति होंगे जिसमें एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होंगे। इन दो से एक सदस्य महिला होनी चाहिए। जिला फोरम का प्रत्येक सदस्य 5 साल की अवधि के लिए अथवा 65 वर्ष की आयु तक, उनमें से जो भी पूर्वोत्तर हो, पद धारण करेगा। वह पुनर्नियुक्ति का पात्र नहीं होगा। धारा 11 के अन्तर्गत किसी जिला फोरम को ऐसे परिवादों को ग्रहण करने की अधिकारिता होगी (i) जहाँ माल का मूल्य अथवा प्रतिकर की राशि 5 लाख रुपये से अधिक न हो (ii) जहाँ विरोधी पक्षकार का निवास स्थान हो अथवा (iii) जहाँ विरोधी पक्षकार के कारोबार या कार्यालय की शाखा स्थित हो अथवा (iv) जहाँ वाद हेतुक पूर्णतः या भागतः पैदा होता है। धारा 13 के अन्तर्गत परिवाद के प्राप्त होने पर जिला फोरम परिवाद की एक प्रति परिवाद में वर्णित विरोधी पक्षकार को भेजेगा तथा यह निर्देश देगा कि वह 30 दिन के अन्दर मामले के बारे में अपना कथन दे। जिला फोरम इस अवधि को 15 दिन तक और बढ़ा सकता है। यदि विरोधी पक्षकार परिवाद में दिए गए अभिकथनों से इन्कार करता है या उनका प्रतिवाद करता है, या वह ऊपर दी गई समय सीमा के भीतर उत्तर देने में असफल रहता है तो जिला फोरम उस विवाद के निपटारे की कार्यवाही कर सकता है। बलवीर सिंह बनाम सर गंगाराम हॉस्पिटल के वाद में राष्ट्रीय आयोग ने निर्णय दिया कि विरोधी पक्षकार की मृत्यु होने से वाद हेतुक का अन्त हो जाता है और यदि परिवाद विरोधी पक्षकार के विरुद्ध लंबित है तो उसकी समाप्ति हो जाती है। धारा 14 के अन्तर्गत जिला फोरम परिवाद में वर्णित माल में खराबी या सेवा में कमी के विषय में क्षतिपूर्ति के निर्देश दे सकता है। यदि परिवाद को बिना कारण बताए खारिज कर दिया गया है तो ऐसा आदेश मनमाना माना जाएगा तथा उसे रद्द किया जा सकता है। जिला फोरम की प्रक्रिया का संचालन अध्यक्ष कम से कम एक सदस्य के साथ बैठकर करेगा। धारा 15 के अन्तर्गत जिला फोरम के आदेश के खिलाफ, आदेश से असंतुष्ट पक्षकार आदेश प्राप्त होने के 30 दिन के अन्दर राज्य आयोग के समक्ष अपील कर सकता है। यदि अपीलार्थी यह प्रदर्शित करने में सफल हो जाता है कि विलम्ब से अपील करने का उचित कारण है तो उसे क्षमा किया जा सकता है। यदि विरोधी पक्षकार हाजिर होने में तथा विरोध करने में असफल होता है तो जिला फोरम एकपक्षीय आदेश पारित कर सकता है। जिला फोरम चाहे तो वह अपने एकपक्षीय आदेश को अपास्ट भी कर सकता है। यदि सुनवाई के दिन परिवादी हाजिर होने में असफल रहता है तो जिला फोरम परिवाद को व्यतिक्रम के कारण खारिज कर सकता है। परिवाद के इस प्रकार से खारिज करने को भी रद्द किया जा सकता है तथा परिवाद को पुनः जीवित किया जा सकता है।

**राज्य आयोग-** धारा 16 के अनुसार राज्य आयोग में एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होंगे। इनमें से एक सदस्य महिला होगी। प्रत्येक सदस्य 5 वर्ष तक या 67 वर्ष की आयु तक जो भी पहले हो पद धारण करेगा। वह पुनर्नियुक्ति का पात्र नहीं होगा। धारा 17 के अनुसार राज्य आयोग ऐसे परिवादों को ग्रहण करेगा (i) जहाँ माल या सेवाओं का मूल्य और दावा प्रतिकर यदि कोई है, 5 लाख रुपये से अधिक है परन्तु 20 लाख रुपये से अधिक नहीं है। (ii) उस राज्य के भीतर किसी जिला फोरम के आदेशों के विरुद्ध अपील ग्रहण करेगा। (iii) जहाँ

राज्य आयोग को यह प्रतीत हो कि किसी जिला फोरम ने ऐसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विधि विरुद्ध है, या जो उसमें निहित अधिकारिता का प्रयोग करने में असफल रहा है, उसने अपनी अधिकारिता का प्रयोग अवैध रूप से तात्त्विक अनियमितता से किया है। धारा 18 के अनुसार राज्य आयोग द्वारा विवादों के निपटारों के लिए वही प्रक्रिया लागू होगी, कुछ ऐसे परिवर्तनों सहित जो आवश्यक हो, जो कि जिला फोरम द्वारा विवादों के निपटारे में लागू होती है। धारा 19 के अनुसार राज्य आयोग के किसी आदेश से व्यथित व्यक्ति उक्त आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में अपील आदेश के दिनांक से 30 दिन के भीतर कर सकता है। पर्याप्त कारण होने पर राष्ट्रीय आयोग 30 दिन के बाद भी अपील ग्रहण कर सकता है।

**राष्ट्रीय आयोग— धारा 20** के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग में एक अध्यक्ष तथा चार अन्य सदस्य होंगे। इनमें से एक सदस्य महिला होगी। प्रत्येक सदस्य पाँच वर्ष की अवधि तक या 70 वर्ष की आयु, इनमें जो भी पहले हो, पद धारण करेगा, और वह पुनर्नियुक्ति का पात्र नहीं होगा। धारा 21 के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग ऐसे वादों को ग्रहण कर सकेगा (i) जहाँ माल या सेवाओं का मूल्य अथवा दावा प्रतिकर, यदि कोई हो, 20 लाख रुपये से अधिक है (ii) वह किसी राज्य आयोग के विरुद्ध अपील सुन सकेगा और (iii) जहाँ राष्ट्रीय आयोग को यह प्रतीत होता है कि राज्य आयोग ने ऐसी किसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विधि द्वारा उसमें निहित नहीं है, या जो इस प्रकार निहित अधिकारिता का प्रयोग करने में असफल रहा है या उसने अपनी अधिकारिता का प्रयोग अवैध रूप से या तात्त्विक अनियमितता से किया है। धारा 22 के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग अपने समक्ष विवाद निपटाने के लिए धारा 13 के अन्तर्गत दी गई सिविल न्यायालय की शक्तियों का प्रयोग कर सकता है। वह धारा 14 के अन्तर्गत जिला फोरम को प्रदान शक्तियों का प्रयोग कर सकता है। वह ऐसी प्रक्रिया का अनुसरण करेगा जो केन्द्रीय सरकार द्वारा निहित की जाए। राष्ट्रीय आयोग के किसी आदेश के खिलाफ उच्चतम न्यायालय में अपील की जा सकेगी। धारा 24 के अन्तर्गत जहाँ जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के आदेशों के खिलाफ कोई अपील दायर नहीं की जाती है, तो वे अन्तिम होंगे। धारा 24A के अन्तर्गत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में 1993 में संशोधन के पश्चात् अर्थात् दिनांक 18-6-1993 से, वाद हेतुक उत्पन्न होने के 2 वर्ष की अवधि में परिवाद दायर किया जा सकता है। यहाँ पर भारतीय परिसीमन अधिनियम, 1963 की व्यवस्थाएँ लागू नहीं होती। धारा 26 के अन्तर्गत जहाँ जिला फोरम राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष संस्थित परिवाद के बारे में यह पाया जाता है कि वह व्यर्थ या परेशान करने वाली है और यथास्थित लिखित आदेश द्वारा कारण बताते हुए वह जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग परिवाद को रद्द कर सकेगा, तथा यह भी आदेश देगा कि परिवादी विरोधी पक्षकारों को आदेश में निर्दिष्ट ऐसा व्यय जो 10,000 रुपये से अधिक न हो, देगा। धारा 27 के अनुसार प्रत्येक व्यक्ति जिसके विरुद्ध परिवाद की गई है अथवा परिवाद असफल हो जाता है, वह जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, यथास्थित के आदेश का पालन करने को बाध्य है। यदि कोई व्यापारी या व्यक्ति आदेशों का पालन करने में असमर्थ रहता है तो वह निम्न प्रकार से दण्डनीय होगा— (i) उसे एक महीने की न्यूनतम एवं 3 वर्ष की अधिकतम कारावास (ii) कम से कम 2,000 रुपये तथा अधिकतम 10,000 रुपये का जुर्माना तथा (iii) उपर्युक्त दोनों भी हो सकेंगे।

### उपभोक्ता संरक्षण ( संशोधन ) विधेयक, 2001 के मुख्य प्रावधान महत्वपूर्ण परिवर्तन

उपभोक्ता संरक्षण ( संशोधन ) अधिनियम, 2002 द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में किए गए परिवर्तन इस प्रकार हैं। धारा 2(b) में खण्ड (iv) जोड़ दिया गया है जिसके अनुसार किसी उपभोक्ता की मृत्यु होने पर उसके वारिस अथवा विधिक प्रतिनिधि परिवाद दायर कर सकते हैं। उपभोक्ता संरक्षण, संशोधन अधिनियम 2002 से पूर्व केवल किसी व्यापारी के विरुद्ध ही 'नाजायज व्यापार आचार' के लिए परिवाद दायर किया जा सकता था। 2002 के संशोधन द्वारा धारा 2(c) के खण्ड (i) में संशोधन किया गया है। अब किसी 'किसी सेवा उपलब्ध कराने वाले' व्यक्ति के विरुद्ध भी 'नाजायज व्यापार आचार' अथवा 'अवरोधक व्यापारिक व्यवहार' के लिए परिवाद दायर किया जा सकता है। 'सेवा' शब्द की परिभाषा की परिधि में विस्तार धारा 2(o) के अनुसार 2001 के उपभोक्ता संरक्षण, संशोधन अधिनियम के पूर्व 'सेवा' शब्द में कुछ विनिर्दिष्ट श्रेणी में आने वाली सेवाओं से सम्बन्धित सुविधाओं जैसे बैंकिंग, वित्तीय तथा बीमा आदि को सम्मिलित किया गया था। संशोधन पश्चात् सेवा की परिभाषा में न केवल विनिर्दिष्ट सेवाओं से सम्बन्धित सुविधायें सेवा शब्द में सम्मिलित मानी जाएगी, परन्तु यह स्पष्ट किया गया है कि सेवा की परिभाषा विनिर्दिष्ट सेवाओं में सम्बन्धित सुविधाओं के वर्ग तक ही सीमित नहीं रहेंगी।

धारा 2(oo) के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 पूर्व नकली तथा जाली माल एवं सेवाओं के विषय में मुख्य अधिनियम में कोई प्रावधान नहीं था। अब ऐसे माल और सेवाओं को निम्न रूप से परिभाषित कर दिया गया है और उनके विषय में भी परिवाद दायर किया जा सकता है। वह परिभाषा एक नए प्रावधान धारा 2 उपधारा (oo) में दी गई है जो निम्न प्रकार से है। "नकली अथवा जाली माल तथा सेवाओं" का अर्थ ऐसे माल और सेवाएँ हैं जो कि असली समझी गई हों किन्तु वास्तव में वैसी न हों। 2002 के संशोधन के पूर्व केन्द्रीय सरकार चाहे तो केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिवाद का गठन कर सकती थी। धारा 4 में अब यह प्रावधान है कि केन्द्र सरकार उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन 'अवश्य' करें।

2002 के संशोधन के पूर्व राज्य सरकार की इच्छा पर निर्भर करता था कि वह चाहे तो राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् का गठन करे। अब धारा 7 में अब यह प्रावधान है कि राज्य सरकार के लिए 'राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् को गठन 'अवश्य' करे। 2002 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के पूर्व जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के विषय में कोई प्रावधान नहीं था। अब मुख्य अधिनियम में नई धारा 8A जोड़ दी गई है, जिसके अनुसार यह आवश्यक हो गया है कि राज्य सरकार प्रत्येक जिले में जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद् की,

अधिसूचना द्वारा, अधिसूचना में बताई तिथि से स्थापना करें। नई धारा 8B के अनुसार प्रत्येक जिला परिषद् के उद्देश्य उक्त जिले में उपभोक्ताओं के धारा 6 में बताए गए अधिकारों को बढ़ावा देना, संरक्षण करना होगा। धारा 10, 16 तथा 20 जो कि क्रमशः जिला फोरम, राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष के अतिरिक्त सदस्यों की योग्यताओं को निर्धारित करते हैं, में कुछ बदलाव किया गया है। प्रत्येक धारा में उन दो सदस्यों की निम्नलिखित योग्यताओं का होना आवश्यक बताया गया है। वह योग्यताएं इस प्रकार हैं— (i) प्रत्येक सदस्य 35 वर्ष से कम आयु का न हो, (ii) उसने किसी मान्यता प्राप्त यूनिवर्सिटी से स्नातक स्तर डिग्री प्राप्त की हो, (iii) इस क्षेत्र में 10 वर्ष का अनुभव होना चाहिए। धारा 10, 16 तथा 20 में एक परन्तु जोड़ दिया गया है, जिसके अनुसार अध्यक्ष के अतिरिक्त जो भी क्रमशः जिला फोरम, राज्य अथवा राष्ट्रीय आयोग के सदस्य नियुक्त होने योग्य नहीं होगा, (i) जिसे अपराधी (ii) दीवालिया (iii) विकृत चित्त का घोषित किया गया हो तथा (iv) जिसे सरकारी सेवा से हटाया गया, इत्यादि हो। धारा 12 के प्रावधानों में 2002 के संशोधन द्वारा अब कोर्ट फीस देनी पड़ेगी। शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत सादे कागज पर की जा सकती है। शिकायत में शिकायत कर्ताओं तथा विपरीत पार्टी के नाम का विवरण, पता, शिकायत, से संबंधित तथ्य एवं अन्य सभी विवरण, शिकायत में उल्लिखित आरोपों के समर्थन में दस्तावेज साथ ही प्राधिकृत एजेंट के हस्ताक्षर होने चाहिए। इस प्रकार की शिकायत दर्ज कराने के लिए किसी वकील की आवश्यकता नहीं होती। संशोधित धारा 13 के अनुसार वाद परिवाद के कार्यवाही के लिए स्वीकृत होने पर सुनवाई की स्वीकृति 21 दिन के अन्दर जिला फोरम को चाहिए कि परिवाद की प्रति, परिवाद में वर्णित विरोधी पक्षकार को भेजे तथा उसे निर्देश दे कि वह 30 दिन अथवा ऐसे बढ़ाए गए समय, जो कि 15 दिन से अधिक नहीं होगा, उस परिवाद के विषय में अपना वर्णन दे। यदि विरोधी पक्षकार अपने पक्ष को पेश करने में चूक जाता है तो संशोधित धारा 13 में स्पष्ट प्रावधान है कि जिला फोरम एकपक्षीय आदेश दे सकता है। धारा 13 की नई उपधारा (3A) में संशोधन पश्चात् निर्णय विरोधी पक्षकार के नोटिस पाने के तीन महीने के अन्दर कर दिया जाए। किन्तु यदि पदार्थ के विश्लेषण अथवा परीक्षण की आवश्यकता हो तो निर्णय 5 महीने में कर दिया जाए। साधारणतयः किसी स्थगन की अनुमति प्रदान नहीं की जाएगी, किन्तु केवल पर्याप्त कारण बताने पर स्थगन की अनुमति दी जाएगी। धारा 13 की नई उपधारा (3B) जिला फोरम को समर्थ करता है कि वह तथ्यों तथा परिस्थितियों के अनुसार न्यायसंगत तथा उचित अंतरिम आदेश पारित करे। धारा 13 में जोड़ी गयी नई उपधारा (7) के अनुसार किसी परिवादी, जो कि उपभोक्ता है, अथवा विरोधी पक्षकार, की मृत्यु की स्थिति में, सिविल प्रक्रिया संहिता के प्रावधानों के अनुसार, इसके विधिक प्रतिनिधि उनका स्थान ग्रहण कर लेंगे। 2002 के संशोधन अधिनियम के अनुसार जिला फोरम तथा आयोगों में दिए गए प्रावधान निम्न प्रकार से हैं—

| जिला फोरम तथा आयोग          | संशोधन से पूर्व, अधिकतम सीमा | संशोधन के पश्चात् अधिकतम सीमा |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| (1) जिला फोरम, धारा 11      | 5 लाख रुपये तक               | 20 लाख रुपये तक               |
| (2) राज्य आयोग, धारा 17     | 20 लाख रुपये तक              | 1 करोड़ रुपये तक              |
| (3) राष्ट्रीय आयोग, धारा 21 | 20 लाख रुपये से अधिक         | 1 करोड़ रुपये से अधिक         |

2002 के संशोधन के पूर्व अपील करने के लिए ऐसी कोई शर्त नहीं थी कि पारित की गई राशि का कुछ भाग पहले जमा कर दिया जाए। अब प्रत्येक धारा 15, 19 तथा 23 में एक परन्तुक जोड़ दिया गया है जिसके अनुसार अपीलार्थी के लिए यह अनिवार्य कर दिया गया है कि वह डिग्री की विनिर्दिष्ट रकम जमा कराए। परन्तुकों में दिए गए प्रावधान निम्न प्रकार से हैं—

| अपील का प्रकार   | जमा कराए जाने वाली रकम                                   | प्रावधान           |
|--|--|--------------------|
| (1) जिला फोरम के आदेश के विरुद्ध राज्य आयोग को अपील            | डिक्री की रकम का 50% भाग अथवा 25,000 रुपये, जो भी कम हो। | धारा 15 का परन्तुक |
| (2) राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग को अपील       | डिक्री की रकम का 50% भाग अथवा 35,000 रुपये, जो भी कम हो। | धारा 19 का परन्तुक |
| (3) राष्ट्रीय आयोग के आदेश के विरुद्ध उच्चतम न्यायालय में अपील | डिक्री की रकम का 50% भाग अथवा 50,000 रुपये, जो भी कम हो। | धारा 23 का परन्तुक |

2002 के संशोधन के पूर्व धारा 27 के अन्तर्गत, उपभोक्ता न्यायालयों के आदेश की अवमानना के लिए लगाए गये दण्ड के आदेश के विरुद्ध अपील का कोई प्रावधान नहीं था। अब धारा 27A द्वारा धारा 27 के अन्तर्गत दिए गए आदेश के विरुद्ध निम्नलिखित प्रकार से अपील की जा सकती है—(i) जिला फोरम के आदेश के विरुद्ध राज्य आयोग में अपील की जा सकती है (ii) राज्य आयोग के आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में अपील की जा सकती है। तथा (iii) राष्ट्रीय आयोग के आदेश के विरुद्ध उच्चतम न्यायालय में अपील की जा सकती

है। 2002 के संशोधन से धारा 17A के अनुसार यदि यह न्याय हित में पाया जाता है तो राज्य आयोग किसी परिवादी के आवेदन पर अथवा स्वप्रेरणा से किसी भी अवस्था में किसी जिला फोरम में लंबित परिवाद को उसी राज्य के किसी अन्य जिला फोरम को अंतरित कर दे। धारा 22B के अनुसार, परिवादी के आवेदन पर अथवा स्वप्रेरणा से, कार्यवाही की किसी भी अवस्था में, न्याय के हित में, किसी राज्य में एक जिला फोरम में लंबित वाद को किसी अन्य आयोग को, अंतरित कर दे। धारा 17B के अनुसार साधारणतया राज्य आयोग राज्य की राजधानी में स्थित होगा। ऐसे अन्य स्थान पर भी कार्य कर सकता है जिसका राज्य सरकार, राज्य आयोग के परामर्श से समय-समय पर सरकारी राजपत्र में उल्लेख करे। धारा 22C के अनुसार राष्ट्रीय आयोग अपना कार्य साधारणतया: नई दिल्ली में करेगी, तथा अन्य ऐसे स्थान पर भी कार्य कर सकेगा जिसका, केन्द्रीय सरकार राष्ट्रीय आयोग के परामर्श से समय-समय पर, सरकारी राजपत्र में उल्लेख करे। 2002 के संशोधन के पूर्व अपील की सुनवाई के समय सीमा के विषय में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में कोई प्रावधान नहीं था। अब अधिनियम में धारा 19A के रूप में नया प्रावधान कर दिया गया है जिसके द्वारा अपील में समय सीमा का उल्लेख किया गया है जिसके द्वारा मुख्य प्रावधान इस प्रकार से है—

(i) राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग में दायर की गई अपील की स्वीकृत होने के 90 दिन के अन्दर निपटारा कर दिया जाएगा। (ii) साधारणतया राज्य अथवा राष्ट्रीय आयोग द्वारा स्थगन की अनुमति पर्याप्त कारण बताने पर दी जा सकेगी तथा ऐसी स्थिति कारणों को लेखबद्ध करना पड़ेगा। (iii) राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी दशा हो, स्थगन के विषय में अधिनियम के अन्तर्गत विनियमों द्वारा उपबंधित, खर्च के विषय में आदेश देगी। यदि अपील निपटारा विनिर्दिष्ट समय सीमा के पश्चात् होता है तो राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग, जैसी भी दशा हो, अपील के निपटारे के समय, उसके कारणों को लेखबद्ध करेगा। नए प्रावधान धारा 28A के अनुसार यदि परिवादी को नोटिस ऐसे पते पर भेजा गया हो जहाँ विरोधी पक्षकार अपना व्यापार, या निवास करता है तो नोटिस पर्याप्त रूप से तामील किया गया माना जाएगा।<sup>11</sup>

देहरादून निवासी भांतुन सिंह और उनके पिता यशवीर सिंह ने अक्टूबर 2014 में कोर इंजीनियरिंग कालेज के खिलाफ शिकायत की थी उन्होंने बताया कि 28 जुलाई 2014 में छात्र ने बी०टेक० सी०ई० प्रथम वर्ष में दारिवला लिया था। दाखिला लेने के लिए उसने 1 लाख 5 हजार रुपये कालेज में जमा कराकर रसीद प्राप्त की थी। शिकायतकर्ताओं ने बताया कि कॉलेज प्रबन्धन को एनडीए परीक्षा की बात पूर्व में ही बता दी गयी थी। चयन होने पर उसे वरीयता देने की बात हुई थी। अगस्त 2014 में शिकायतकर्ता शांतुन का एनडीए में चयन हो गया था। छात्र की फीस नहीं लौटाने के मामले में जिला उपभोक्ता फोरम ने विपक्षी कॉलेज के प्रशासनिक अधिकारी को दोषी करार दिया। फोरम ने कोर कॉलेज रुड़की को छात्र की फीस में से एक हजार प्रोसेस फीस काटकर, एक लाख चार हजार रुपये मय आठ प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से शिकायतकर्ता को अदा करने के आदेश दिए हैं।<sup>12</sup>

एक अन्य मामले में उपभोक्ता विमार बेटे को डॉक्टर के पास ले गया। डॉक्टर ने उसे दवा कुछ देर बाद दोबारा दिलवाने को कहा। मरीज को दूसरे डॉक्टर के पास ले जाया गया, जिसने उसे इंजेक्शन दिया, लेकिन उसकी तबियत और खराब हो गयी। उपभोक्ता ने जिला उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज की। जहाँ से उपभोक्ता फोरम ने डॉक्टर को कहा कि वह उपभोक्ता को 20 हजार रुपये का मुआवजा दे। इसके बाद दोनों ने राज्य आयोग में अपील दायर की, जो खारिज हो गयी। इसके बाद दोनों ने राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम में अपील की। मामले पर गौर करते हुए राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने कहा कि डॉक्टर उपभोक्ता को तीन लाख रुपये का भुगतान 90 दिन के भीतर करे। इसके बाद भुगतान पर नौ फीसदी ब्याज भी देने को कहा।<sup>13</sup>

#### सन्दर्भ ग्रन्थ

1. Mishra, A.K., & Agarwal, A. (2012). *Mumukshu journal of humanities*, vol. 4 No1. P. 207, 208.
2. त्रैमासिक पत्रिका (दिसम्बर 2000), ज्ञान गरिमा सिंधु, वैज्ञानिक तथा तकनीकी शब्दावली आयोग: नई दिल्ली, अंक-4, पृ० 2।
3. शर्मा, एस०सी० (1981), *आर्थिक विचारों का इतिहास*, गोयल पब्लिकेशन्स : मेरठ, पृ० 443।
4. उपरोक्त, पृ० 561।
5. उपरोक्त, पृ० 446।
6. Peddaihgari, P. (1995). *Consumer protection through commerce education and research*, Krishnadevaraya: Anantapur. P. 21.
7. विद्यालयी शिक्षा उत्तराखण्ड (2015), *क्षितिज*, दीपक प्रिंटर्स एण्ड पब्लिशर्स : हल्द्वानी, पृ० 34।
8. उपरोक्त, पृ० 38।
9. विद्यालयी शिक्षा उत्तराखण्ड (2013), *आर्थिक विकास की समझ*, राज इण्टर प्राइजेज: हल्द्वानी, पृ० 78।
10. बागिया, आर० के० (2005), *अपकृत्य विधि और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एवं मोटरयान अधिनियम के अन्तर्गत क्षतिपूर्ति*, इलाहाबाद ला एजेन्सी : इलाहाबाद, पृ० 313।
11. उपरोक्त, पृ० 400-411।
12. हिन्दुस्तान, हल्द्वानी, 14 अक्टूबर 2016, शुक्रवार, पृ० 8।
13. हिन्दुस्तान, हल्द्वानी, 14 अक्टूबर 2016, शुक्रवार, पृ० 17।

14. विद्यालयी शिक्षा उत्तराखण्ड (2013), *अर्थशास्त्र में साँख्यिकी*, उत्तरॉचल पेपर कनवर्टरएण्ड पब्लिशर्स : देहरादून पृ० 1-3।
15. विद्यालयी शिक्षा उत्तराखण्ड (2013), *आर्थिक विकास की समझ*, राज इण्टर प्राइजेज : हल्द्वानी, पृ० 75-87।

**वेबसाइट:**

[www.mca.gov.in](http://www.mca.gov.in)

[www.cuts-international.org](http://www.cuts-international.org)

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.sodhganga.inflibnit.ac.in](http://www.sodhganga.inflibnit.ac.in)



**देवेन्द्र सिंह चम्याल**

एम० एस-सी० रसायन विज्ञान, एम० ए० गणित, एम० ए० इतिहास, एम० एड०, शोध छात्र, शिक्षा संकाय, कुमाऊँ वि०वि० नैनीताल, एस०एस०जे० परिसर, अल्मोड़ा।