

अध्याय — ५

ग्राहक निवारण मंच का संगठन एवं कार्यप्रणाली

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ में माध्यम से उपभोक्ता को अनेक अधिकार प्रदान किए गए हैं। लेकिन अधिकार और कर्तव्य एक दूसरे को पूरक है एक के अभाव में दूसरे का कोई महत्व नहीं है। अतः उपभोक्ता को अपने अधिकारों को पाने के लिए कुछ कर्तव्यों का पालन करना चाहिए। कोई भी उपभोक्ता अपने कर्तव्यों का पालन करके ही उपभोक्ता अधिनियम के प्रावधानों का लाभ ले सकता है।

उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण एवं संवर्धन करने तथा इसके बाबत सरकार को परामर्श देने के लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना की व्यवस्था उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ में कह गई है। इस अधिनियम की धारा ५, ६, ७, ८, में निम्न दो प्रकार की उपभोक्ता संरक्षण परिषद की व्यवस्था है।

१. उपभोक्ता संरक्षण परिषदे
२. जिला फोरम/मंच
३. राज्य आयोग
४. राष्ट्रीय आयोग

उपभोक्ता संरक्षण परिषदें

उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण एवं संवर्धन करने तथा इसके बाबत सरकार को परामर्श देने के लिए उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना की व्यवस्था उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ में की गई है! इस अधिनियम

की धारा ४,५,६,७,८ में निम्न दो प्रकार की उपभोक्ता संरक्षण परिषद की व्यवस्था है :

- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद।
- राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद।
- जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद

धारा ४ (१) : केंद्रीय सरकार अधिसूचना जारी करके एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की स्थापना कर सकती है! इसकी स्थापना की दिनांक भी अधिसूचना में घोषित की जाएगी!

धारा ४ (२): गठन : केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन निम्न प्रकार में किया जाएगा:

- केंद्रीय सरकार के मामले का प्रभारी मंत्री इस परिषद का अध्यक्ष होगा।
- केंद्रीय सरकार द्वारा निर्धारित की गई संस्था में सरकारी सदस्य होंगे।
- केंद्रीय सरकार ने धारा ४ (१) एवं (२) के अधिकारों का प्रयोग करते हुए केंद्रीय परिषद की स्थापना की अधिसूचना १५-४-१९८७ को जारी की! इस अधिसूचना के अनुसार इस परिषद के १५० सदस्य होंगे जो निम्नानुसार हैं:
- केंद्रीय सरकार के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्रालय का मंत्री, अध्यक्ष।
- केंद्रीय सरकार के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्रालय का राज्य मंत्री या उपमंत्री उपाध्यक्ष।

- सभी राज्य के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्री इसके सदस्य होंगे।
- लोकसभा के पांच तथा राज्यसभा के तीन सदस्य (कुल ८ सदस्य)।
- अनुसूचित जाती एवं जनजाती आयोग का आयुक्त एवं जनजाती आयोग का आयुक्त एवं एक सदस्य।
- उपभोक्ता के हितों से सम्बन्धित केंद्रीय सरकार के विभागों तथा स्वशासित संगठनों के अधिकतम २० प्रतिनिधी सदस्य।
- उपभोक्ता संगठनों के कम से कम पैंतीस प्रतिनिधी सदस्य।
- महिलाओं के कम से कम दस प्रतिनिधी सदस्य।
- कृषकों, व्यापारियों, उद्योगों के अधिकतम २० प्रतिनिधी।
- उपभोक्ताओं का प्रतिनिधीत्व करने में सक्षम अधिकतम १५ सदस्य।
- केंद्रीय सरकार का उपभोक्ता मामलों का प्रभारी सचिव इसका सदस्य एवं सचिव होगा।

राज्य उपभोक्ता परीषद (धारा ६)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ की धारा ७ के अनुसार:

- राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा ऐसी तारीख से जो वह ऐसी अधिसूचना में विनीर्दिष्ट करे, उपभोक्ता संरक्षण के रूप में ज्ञात एक परीषद का (जिसे इसके बाद राज्य परिषद कहा गया है) गठन करेंगी।
- राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद में निम्न सदस्यगण होंगे:

- (a) राज्य सरकार में उपभोक्ता मामलों का प्रभारी मंत्री, इसका अध्यक्ष होगा।
- (b) इन हितों का प्रतिनीधित्व करने वाले विभागीय या गैर विभागीय सदस्यों की ऐसी संख्या जो राज्य सरकार निर्धारित करें।
- राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद कि बैठक उस समय होगी, जब आवश्यकता होगी, परंतु एक वर्ष में दो से कम बैठके नहीं की जाएंगी।
 - राज्य उपभोक्ता संरक्षण सरकार की बैठकें उस समय उस स्थान पर होंगी जो अध्यक्ष उचित समझें एवं कार्य व्यवहार के सम्बंध में ऐसी प्रक्रिया को ग्रहण किया जाएगा जो कि राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की जाए।

धारा (७)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ की धारा ८ के अनुसार प्रत्येक राज्य परिषद का उद्देश्य राज्य के भीतर धारा ६ के खंड (क) से (च) तक में अधिकथित उपभोक्ता का संवर्द्धन एवं संरक्षण करना होगा।

जिला फोरम/मंच (District Forum)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ में उपभोक्ताओं के विवादों/शिकायतों को निबटाने के लिए त्रिस्तरीय अर्द्ध न्याययिक व्यवस्था (Three-Tier quasijudicial machinery) की व्यवस्था की गई है, जो कि निम्न हैं:

- जिला मंच (District Forum)
- राज्य आयोग (State Commission)

- **राष्ट्रीय आयोग (National Commission)**

जिला मंच की स्थापना (The Establishment of District Forum):

धारा (९) ःद्व राज्य सरकार अपने राज्य के प्रत्येक जिले में अनुसंचित जारी करके एक जिला मंच की स्थापना कर सकती हैं। इसको उपभोक्ता विवाद निवारण मंच भी कहा जा सकता हैं।

धारा (९) (a) का परंतु: यदि राज्य सरकार उचित समझे तो एक जिले में एक से अधिक उपभोक्ता जिला मंचों की स्थापना कर सकती हैं।

जिला मंच का गठण (Composition of the District Forum)

जिला मंच के गठण में एक सभापती होता है तथा दो अन्य सदस्य होते हैं। अन्य सदस्यों में एक महिला होती हैं।

योग्यताएं: जिला फोरम के सभापती तथा अन्य सदस्यों की योग्यताएं धारा १० (१) (सन २००२ में संशोधित) के अनुसार निम्न हैं:

(प) **सभापती** : जिला / मंच का सभापती ऐसा व्यक्ति होता है जो जिला न्यायाधीश हो या जिला न्यायाधीश बनने की योग्यता रखता हो।

(पप) **अन्य सदस्य** : इनकी योग्यताएं निम्नानुसार होती है:

- (a) वे ३५ वर्ष से कम आयु के नहीं होंगे।
- (b) वे स्नातक होंगे।
- (c) वे योग्यता, विश्वसनीयता एवं ख्यातीप्राप्त व्यक्ति होंगे तथा उन्हें आर्थिक, कानुनी, वाणिज्यिक, लेखाकर्म, उद्योग, सार्वजनिक मामलों अथवा प्रशासन से सम्बंधित समस्याओं को निबटाने का कम से कम दस वर्षों का अनुभव होगा।

(यह धारा २००२ में संशोधन द्वारा जोड़ी गई)

सदस्यों की नियुक्ती :

जिला मंच के सभापती तथा सदस्यों की नियुक्ती राज्य सरकार व्दारा चयन समिती की सिफारीश के अनुसार की जाती है।

चयन समिती का गठन निम्न प्रकार का होता है :

- (i) राज्य आयोग का सभापति इसका अध्यक्ष होता है!
- (ii) राज्य के विधी विभाग का सचिव इसका सदस्य होता है।
- (iii) उपभोक्ता मामलों का प्रभारी विभाग का सचिव इसका सदस्य होता है।

{धारा १०(२)}

सदस्यों का कार्यकाल तथा उनकी आयू :

जिला मंच के प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल पांच वर्ष का होता है, परंतु सदस्य की आयू ६५ वर्ष से अधिक नहीं होंती ! यदि किसी सदस्य का पांच वर्ष का कार्यकाल पुरा होने से पहले उसकी आयु ६५ वर्ष की हो जाती है तो उसका कार्यकाल उसी समय स्वतःसमाप्त हो जाता है।

{धारा १० (२)}

सदस्यों की दुबारा नियुक्ती :

जिला मंच का कोई भी सदस्य दोबारा ५ वर्षों के लिए या ६५ वर्ष की आयु प्राप्त करने तक नियुक्ती किया जा सकता है। यदि वह नियुक्ती की अन्य सभी शर्तों को पुरा करता हो। पुर्नियुक्ती चयन समिती की सिफारीश पर ही की जाएगी।

{सन २००२ में संशोधित धारा १०(२)}

त्यागपत्र :

यदि कोई सदस्य राज्य सरकार को लिखकर अपने पद से त्यागपत्र देता है तो उसका त्यागपत्र स्वीकार होने के साथ ही वह पद रिक्त हो जाता है।

{धारा १० (२)}

रिक्त पद पर नियुक्ती :

जिस वर्ग के सदस्य का पद रिक्त होता है, उस वर्ग की योग्यताओं वाले किसी भी अन्य व्यक्ती की नियुक्ती से उस रिक्त पद को भरा जा सकता है।

{धारा १० (२)}

वेतन, भत्ते तथा सेवा शर्ते :

जिला मंच के सदस्यों को देय वेतन या मानद राशि तथा अन्य भत्ते राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की जाती हैं।

{धारा १०(३)}

जिला फोरम का अधिकार क्षेत्र (Jurisdiction of District Forum)

प्रत्येक जिला फोरम को उपभोक्ता अधिनीयम १९८६ की धारा ११ के अनुसार निम्नलिखित अधिकार क्षेत्र प्रदान कीए गये है :

(१) **आर्थिक अधिकार क्षेत्र** : जिला फोरम उन शिकायतों की सुनवाई कर सकता है जिनमें वस्तुओं एवं सेवाओं की लागत तथा क्षतिपूर्ति की रकम २० लाख रुपए से अधिक नहीं हों।

- (२) **भौगोलिक अधिकार क्षेत्र** : किसी भी जिला फोरम में कोई शिकायत निम्न परिस्थितियों में प्रस्तुत की जा सकती है:
- (३) विरोधी पक्षकार अथवा एक से अधिक विरोधी पक्षकार की दशा में प्रत्येक विरोधी पक्षकार (शिकायत करते समय) उस जिले के क्षेत्र में वास्तव में एवं स्वेच्छा से रहता हो अथवा व्यवसाय का संचालन करता हो या उसका शाखा कार्यालय हो अथवा व्यक्तिगत रूप से लाभ के लिए कार्य करता हो।

जिला मंच में शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया (Procedure of Making a Complaint in District Forum)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ की धारा १२ में जिला फोरम शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया ; चतुर्विधता का वर्णन इस प्रकार किया गया है:

- शिकायत करने की अधिकारी
- **उपभोक्ता**: ऐसा व्यक्ति जिसको विवादित माल बेचा या सुपुर्द किया गया हो अथवा माल बेचने या सुपुर्द करने का ठहराव किया गया हो या जिसको कोई सेवा प्रदान करने की गई हो अथवा जिसको सेवा प्रदान करने का ठहराव किया गया हो।
- कोई भी मान्यप्राप्त उपभोक्ता संघ।
- जिला फोरम की अनुमति से एक या एक से अधिक उपभोक्ता जो किसी मामले में समान हित रखते हों।
- **केंद्रीय सरकार** : व्यक्तिगत रूप से या सामान्य उपभोक्ता के हितों के लिए।

- **राज्य सरकार** : व्यक्तीगत रूप से या सामान्य उपभोक्ता कि रक्षा के लिए।

शिकायत का विवरण : जिला फोरम में प्रस्तुत की जाने वाली शिकायत में निम्नलिखित बातों का अवश्य उल्लेख करना चाहिए:

- शिकायत करने वाले का नाम या पता विपक्षी।
- पक्षकार/पक्षकारों के नाम तथा पते।
- शिकायत का वर्णन।
- शिकायत को सिध्द करने वाले प्रमाण पत्र या कागजात।
- शिकायत के द्वारा प्राप्त की जाने वाली राहत।
- शिकायत करने वाले के हस्ताक्षर।

शुल्क : सन २००२ में संशोधित धारा १२ (२) के अनुसार राज्य सरकार द्वारा निर्धारित शुल्क के साथ ही शिकायत प्रस्तुत करनी चाहिए। जिला फोरम किसी भी शिकायत को स्वीकार अथवा अस्वीकार कर सकता है। जिला फोरम शिकायत को स्वीकार करने या अस्वीकार करने का निर्णय मात्र २१ दिनों में ले लेता है। जिला मंच शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर दिए बिना अस्वीकृत नहीं कर सकता है। शिकायत स्वीकार करने के बाद जिला फोरम अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार आगे की प्रक्रिया अपनाता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा १२ (४) के अनुसार जब कोई मामला उपभोक्ता जिला मंच द्वारा स्वीकार कर लिया जाता है, तब उसे किसी अन्य अदालत में नहीं चलाया जा सकता।

जिला फोरम में शिकायत दुर करने की प्रक्रिया (Grievance or complaint Redressal Procedure in District Forum)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ की धारा १३ में प्रत्येक शिकायतकर्ता की शिकायत निवारण की प्रक्रिया का वर्णन किया गया है, जो कि इस प्रकार है:

धारा १३ (१) (0): जिला फोरम शिकायत स्वीकार करने के २१ दिनों में शिकायत की एक-एक प्रति उसमें उल्लेखित विरोधी पक्षकारों के पास भेजेगा।

(सन २००२ में संशोधित)

उपरोक्त शिकायत भेजने के साथ ही जिला फोरम विरोधी पक्षकार को अपना पक्ष रखने का आदेश देगा। जिला फोरम विपक्षी को अपना पक्ष रखने के लिए ३० दिनों का समय दे सकता है, उपभोक्ता जिला फोरम इस समय को १५ दिनों की अवधि के लिए आगे बढ़ा सकता है।

धारा १३ (१) (इ) : यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत में किसी माल में कमी होने का आरोप लगाता है तो यदि उस माल के विश्लेषण की आवश्यकता होती है या उस माल में त्रुटी पता लगाना होता है तो जिला उपभोक्ता फोरम शिकायत करने वाले से उस माल का नमूना प्राप्त करता है और उसको सीलबंद करके प्रमाणित कर देता है।

धारा (१) (ब) : परिवादी से माल विश्लेषण का शुल्क प्राप्त होने के बाद जिला फोरम उस सील बंद एवं प्रमाणित माल को समुचित प्रयोगशाला में निम्नलिखित निर्देशों के साथ भेजता है:

- माल पर आरोपित दोषों को जानने के लिए माल का आवश्यक विश्लेषण करें।
- माल में अन्य कोई त्रुटी हो तो उसको ज्ञात कराने के लिए आवश्यक जांच करें।

- माल प्राप्त होने के ४५ दिनों में या बढ़ाई हुई अवधि में अपनी रिपोर्ट जिला फोरम में भेजें।

जब किसी जिला फोरम को कोई परिवाद सेवा में त्रुटी में सम्बंधित मिलता है तो जिला फोरम (लिखित में शिकायत मिलने के बाद) निम्न प्रक्रिया द्वारा शिकायत का निवारण करता है:

धारा १३ (२) 0 : जिला फोरम सेवा में त्रुटी सम्बंधित शिकायत की एक प्रति शिकायत के उल्लेखित विरोधी पक्षकार को भेजता है। जिला फोरम इसके बाद विरोधी पक्षकार को निर्देश देता है कि वह प्रति प्राप्त होने के ३० दिनों के भीतर अपना पक्ष प्रस्तुत करें। जिला फोरम परिस्थितियों को मद्देनजर रखते हुए इस अवधि को १५ दिनों के लिए और बढ़ा सकता है।

शिकायत की एक प्रति प्राप्त होने के बाद यदि विरोधी पक्षकार लगाए गए आरोपों को स्वीकार करता है अथवा जिला फोरम द्वारा दिए गए समय में अपना पक्ष प्रस्तुत करने में असफल है तो जिला फोरम उस शिकायत का निम्न प्रकार से निबटारा कर सकता है :

- शिकायतकर्ता (परिवादी) द्वारा शिकायत करने तथा विरोधी पक्षकार द्वारा शिकायत में वर्णित आरोपों को अस्वीकार करने के समय दिए गए प्रमाणों/सुबुतों/कागजातों के आधार पर निबटारा कर सकता है।
- यदि विरोधी पक्षकार अपना पक्ष प्रस्तुत करने में असफल रहता है तो परिवादी द्वारा प्रस्तुत प्रमाणों के आधार पर एक पक्षीय फैसला दे सकता है।

धारा १३ (२) : यदि परिवादी जिला फोरम में सुनवाई वाली दिनांक को उपस्थित होने में असफल रहता है तो जिला फोरम उस शिकायत को

निरस्त कर सकती है अथवा परिवाद के गुणों के आधार पर फैसला कर सकती है।

(संशोधन २००२ में जोड़ी गई)।

धारा १३ (३) : शिकायत का निवारन करते समय जिला फोरम के द्वारा अपनाई जा रही प्रक्रिया के सम्बंध में नैसर्गिक न्याय के सिद्धांत के आधार पर कोई प्रश्न उठाया जा सकता है।

धारा १३ (1) : जिला फोरम यथासम्भव परिवाद का शीघ्र निबटारा करता है । बिना प्रयोगशाला विश्लेषण वाले मामलों में शिकायत का निबटारा तीन माह में तथा प्रयोगशाला रिपोर्ट वाले मामलों का निबटारा ५ माह में कर दिया जाता है।

(संशोधन २००२ में जोड़ी गई धारा)।

जिला फोरम स्थगत कर भी आदेश दे सकता है। यदि जिला फोरम परिवाद का निबटारा निर्धारित में नहीं कर पाता है तो देरी के कारणों का उल्लेख करता है।

धारा १३ (इ): यदि जिला फोरम को लगे कि मामले कोई अंतरिम आदेश दिया जाना चाहिए तो वह अंतरिम आदेश दे सकता है।

धारा १३ (४) जिला फोरम उपभोक्ता विवादों की सुनवाई करते समय उन सभी शक्तियों ;चूंमते वक्पेजतपबज थ्वतनउद्ध का प्रयोग कर सकता है जो सिविल न्यायालयों ;ब्यअपस ब्वनतजद्धको दी गई है :

(प) धारा १३ (४) (प) : जिला फोरम किसी प्रतीपक्षी/गवाह को बुला सकता है तथा उनका शपथ पर परिक्षण कर सकता है।

(पप) धारा १३ (४) (पप) : जिला फोरम किसी भी कागजात को साक्ष्य/सुबुत के रूप में प्रस्तुत करने के लिए बाध्य कर सकता है।

राज्य आयोग (State Commission)

धारा ९ (इ) : प्रत्येक राज्य सरकार अपने राज्य में एक राज्य आयोग की स्थापना कर सकती है। इसका कार्य एक विशेष स्तर के मामलों का निस्तारण करना होता है। यह प्रत्येक राज्य में एक ही होता है।

गठण : राज्य आयोग का गठण निम्न प्रकार से किया जाता है :

- इसमें एक सभापति होता है।
- इसमें कम-से-कम दो अन्य सदस्य होते हैं, किंतु राज्य सरकार द्वारा निर्धारित संख्या से अधिक सदस्य नहीं होते हैं। इन सदस्यों में एक महिला सदस्य होती है।

धारा १६ : राज्य आयोग के सभापति तथा अन्य सदस्यों की योग्यताएं निम्न प्रकार से निर्धारित हैं

- सभापति ऐसा व्यक्ति होगा जो उच्च न्यायालय का न्यायाधीश हो अथवा उच्च न्यायालय का न्यायाधीश बनने की योग्यता रखता हो।
- अन्य सदस्यों की योग्यताएं निम्नानुसार होती हैं :
- वे पैंतीस वर्ष से कम आयु के नहीं होते हैं।
- वे स्नातक उपाधिकारी होते हैं।
- वे योग्यता, विश्वसनीयता, ख्याती वाले लोग होते हैं तथा उनको आर्थिक, कानूनी, वाणिज्यिक, लेखाकर्म उद्योग, सार्वजनिक मामलों अथवा प्रशासन से सम्बंधित समस्याओं को निबटाने का कम-से-कम दस वर्षों का अनुभव होता है।

धारा १६ (१) (इ) (सन २००२ में संशोधन के माध्यम से जोड़ी गई) के अनुसार राज्य आयोग के कुल सदस्यों में से न्यायिक पष्ठभुमी वाले सदस्यों की संख्या आधे से अधिक नहीं होगी।

धारा १६ (१) (इ) :निम्नलिखित में से किसी भी अयोग्यता वाले व्यक्ती को राज्य आयोग का सदस्य नियुक्त नहीं किया जा सकता है :

- यदि उसे किसी अपराध के लिए सजा मिली हो तथा जेल गया हो, यदि वह अपराध राज्य सरकार की नजर में नैतिक दुराचरण से सम्बंधित हो।
- यदि वह अमुक्त दिवालीया हो।
- यदि वह सक्षम न्यायालय द्वारा घोषित मस्तिष्क वाला व्यक्ती हो।
- यदि वह सरकारी सेवा या सरकारी स्वामित्व या नियंत्रण वाली संस्था की सेवा से हटाया या पदच्युत किया गया हो।
- यदि राज्य सरकार की नजर में, उसका वित्तीय या अन्य हित हो जो सदस्य के रूप में उसके कर्तव्य के निष्पक्ष निर्वाह को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता हो।

(अ) धारा १६ (१) (इ) का परंतुक : यदि उसमे राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की गई अन्य कोई अयोग्यताएं पाई गई हौ।

धारा १६ (१) () : राज्य आयोग के सभापती की नियुक्ती राज्य सरकार द्वारा की जाएगी, किंतू उसकी नियुक्ती उच्च न्ययालय के मुख्य न्यायाधीश के परामर्श से ही कि जा सकती है।

राज्य आयोग के सदस्यों की नियुक्ती चयन समिती के अनुसार राज्य सरकार द्वारा की जाती है। चयन समिती का गठण निम्न प्रकार से किया जाता हैं :

- राज्य आयोग का सभापती इसका अध्यक्ष होता है।
- राज्य के विधी विभाग का सचिव इसका सदस्य होता है।
- उपभोक्ता मामलों के विभाग का प्रभारी सचिव भी इसका सदस्य होता है।

सन २००२ में जोड़ी गई धारा १६ (१) के अनुसार यदि राज्य आयोग का सभापति चयन समिती के अध्यक्ष के रूप में कार्य करने में असमर्थ हो तो राज्य सरकार मामले को उच्च न्यायालय के न्यायाधीश के सामने रखती है। तब उच्च न्यायालय का न्यायाधीश उच्च न्यायालय के किसी भी कार्यरत न्यायाधीश को चयन समिती का अध्यक्ष नामांकित करता है।

धारा १६ (२) : राज्य आयोग के सदस्यों का वेतन तथा अन्य सेवा शर्ते राज्य सरकार द्वारा तय की जाती है।

धारा १६ (३) : राज्य आयोग के प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल पांच वर्षों तक अथवा ६७ वर्ष की आयु तक (जो भी पहले पुरी होती हो) का बना रहता है।

धारा १६ (३) का परंतुक : राज्य आयोग का प्रत्येक सदस्य पुनःनियुक्ती तक पुनःनियुक्त किया जा सकता है, लेकिन वह अन्य सभी सेवा शर्ते को पुरा करने वाला होना चाहिए। यदि राज्य आयोग का कोई भी सदस्य राज्य सरकार को लिखकर अपने पद से त्यागपत्र देता है तो राज्य सरकार द्वारा त्यागपत्र स्वीकार कर लेने के बाद उसका पद रिक्त हो जाता है। इस पद को पुनःनिर्धारित योग्यता वाले व्यक्ति (चयन समिती की सिफारीशों के आधार पर) से भरा जाता है।

राज्य आयोग का क्षेत्राधिकार (Jurisdiction of the State Commission)

धारा १७ : इस धारा के अनुसार राज्य आयोग बीस लाख रूपए से अधिक परंतु ऐ करोड रूपए तक के परिवादों की सुनवाई कर सकता है। इस रकम मे माल/सेवा का मूल्य तथा क्षतिपुर्ति की रकम शामिल है। राज्य आयोग अपन राज्य के सभी जिला फोरमों के आदशों के खिलाफ निर्धारित तरीके से अपील को भी स्वीकार कर सकता है। यदि राज्य आयोग को लगता है कि किसी उपभोक्ता परिवाद के किसी उपभोक्ता परिवाद के किसी जिला फोरम ने अपने क्षेत्राधिकार के पालन में कोई असंवैधानिक कार्य किया है या किसी मामले में अनियमिततापूर्ण प्रक्रिया अपनाई है तो वह सम्बंधित मामलें का अभिलेख मंगवाने का आदेश जारी कर सकता है। राज्य आयोग उस शिकायत पर विचार करता है, जिस शिकायत के विपक्षी पक्षकार उस राज्य आयोग के क्षेत्राधिकार में वास्तव में स्वेच्छा से रहते हैं तथा अपना व्यापार/व्यवसाय/कारोबार करते हैं या उस कारोबार की कोई शाखा रखते हैं या अपने लाभ के लिए कोई कार्य करते हैं। राज्य आयोग किसी ऐसी शिकायत पर भी विचार कर सकता है जिस पर कार्यवाही के कारण आयोग के क्षेत्राधिकार के वाद हेतुक उत्पन्न हुआ हो।

(धारा १७ सन २००२ में संशोधित की गई)

धारा १८ : राज्य आयोग अपने समक्ष आए परिवादों की सुनवाई उसी प्रकार करता है जिस प्रकार जिला फोरम (धारा १२, १३, १४) परिवादों की सुनवाई करता है। राज्य आयोग सुनवाई के समय उन सभी प्रक्रियाओं को अपनाता है जो राज्य राज्य सरकार निर्धारित करती है।

राज्य आयोग के अपीलिय प्रावधान (Provisions Regarding Appeal of State Commission)

धारा १९ : इस धारा में राज्य आयोग के आदेशों के खिलाफ अपील करने के प्रावधान बताए गए हैं, जो निम्न प्रकार से है :

(प) यदि कोई परिवादी राज्य आयोग के फैसले व्यथित है तो वह उस आदेश के खिलाफ राष्ट्रीय आयोग में अपील कर सकता है । यह अपील उस आदेश की दिनांक के तीस दिनों के भितर की जानी चाहिए। राष्ट्रीय आयोग पर्याप्त कारण होने पर तीस दिन के बाद भी अपील को स्वीकार कर सकता है।

धारा १९ का परंतुक : यह परंतुक सन २००२ में किए गए संशोधनों के दौरान जोड़ा गया। राष्ट्रीय आयोग किसी भी अपील को केवल तभी स्वीकार करेगा जब अपीलार्थी राज्य आयोग के आदेश में वर्णित रकम की ५०: रकम या ३५,००० रूपये (जो भी कम हो) निर्धारित प्रक्रिया से जमा करवा देता है। राज्य आयोग तथा राष्ट्रीय आयोग यह प्रयास करते हैं कि वे अपील का निबटारा ९० दिनों के भितर करें। अतः अपील का निर्णय अपील स्वीकार होने वाले दिन के ९० दिनों में दे दिया जाता है। सामान्यता: राज्य आयोग/राष्ट्रीय आयोग स्थगत आदेश नहीं देते हैं यदि राष्ट्रीय आयोग/राज्य आयोग ९० दिनों में मामले का निबटारा नहीं कर पाते हैं तो उनको निबटारे में हुई विलम्ब का लिखित में अभिलेख तैयार करना पड़ेगा।

राष्ट्रीय आयोग में अपील सुनवाई की प्रक्रिया (Procedure for Hearing of Appeal in National Commission)

राज्य आयोग के आदेशों/निर्णय से व्यथित व्यक्ति राष्ट्रीय आयोग में अपील कर सकता है। इस अपील की सुनवाई (Hearing) उपभोक्ता संरक्षण नियम, १९८७ के नियम १५ के अनुसार की जाती है।

नियम १५ (१) : परिवादो को राष्ट्रीय आयोग में अपील करने के लिए स्वयं/अभिकर्ता /एजेंट द्वारा एक स्मरण पत्र प्रस्तुत करना पडता है। यह स्मरण पत्र व्यक्तीगत रूप से या डाक से प्रस्तुत किया जा सकता है।

नियम १५ (२) : स्मरण पत्र ;डमउवतंदकनउद्ध पढणे योग्य टाईप किया गया होना चाहिए । यह संक्षेप में विभीन्न शीर्षको में बंटा हुआ होना चाहिए। इनमें स्पष्ट रूप से अपील के आधारों का उल्लेख देना चाहिए। इन आधारों को क्रम रूप से क्रमिक संख्या देते हुए लिखना चाहिए।

नियम १५ (३) : स्मरण पत्र ;डमउवतंदकनउद्ध के साथ आयोग के आदेश की प्रमाणित प्रतिलिपी संलग्न हीनी चाहिए । इस स्मरण पत्र के साथ अपील के आधारों को पुष्ट करने वाले या आदेश का विरोध करने वाले आधारों के आवश्यक प्रमाण पत्र भी संलग्न करने चाहिए।

नियम १५ (४) : यदि किसी परीवाद की अपील के लिए अधिनीयम में दी गई अवधी समाप्त हो गई तो अपील के स्मरण पत्र ;डमउवतंदकनउद्ध के साथ उन तथ्यो का शपथ पत्र भी शामिल करना चाहिए जिसके आधार पर अपीलार्थि (अपील करने वाला परिवाद का पक्षकार) राष्ट्रीय आयोग को संतुष्ट करना चाहता हे उसकी अपील को स्वीकार करना चाहिए।

नियम १५ (५) : राष्ट्रीय आयोग में अपील करते समय अपीलार्थि को स्मरण पत्र;डमउवतंदकनउद्ध छः प्रतियों में प्रस्तुत करना चाहिए।

नियम १५ (६) : प्रत्येक पक्षकार या उसके एजेंट को अपील की सुनवाई के लिए निर्धारित दिनांक ;जिम कंजम वऱि भ्मंतपदहद्ध या स्थगीत दिनांक को राष्ट्रीय आयोग में उपस्थित होना चाहिए।

यदि अपीलार्थि या उसका एजेंट अभिकर्ता सुनवाई की निर्धारित दिनांक ;जिम कंजम वऱि भ्मंतपदहद्ध को राष्ट्रीय आयोग के समक्ष उपस्थित

नहीं होता है तो आयोग अपील को निरस्त कर सकता है या एक पक्षकार को सुनकर निर्णय ;मचंतजमद्ध दे सकता है । यह निर्णय आयोग अपील के गुण — दोष के आधार पर देता है।

नियम १५ (७) : कोई भी अपीलार्थी राष्ट्रीय आयोग की अनुमति के बिना उन कारणों/आधारों के आधार पर निर्णय करने /लेने का निवेदन नहीं कर सकता है जो उसने स्मरण पत्र (Memorandum) में नहीं लिखे है, लेकिन राष्ट्रीय आयोग अपील पर निर्णय देते समय स्मरण पत्र (Memorandum) में उल्लेखित कारणों/ आधारों के अलावा अन्य कारणों/आधारों को ध्यान में रख सकता है । राष्ट्रीय आयोग उस कारण/आधार पर निर्णय नहीं देगा जो अपीलार्थी ने अपने स्मरण पत्र ;डमउवतंदकनउद्ध में नहीं लिखा है या उसको उस आधार पक्ष रखने का अवसर नहीं दिया गया है।

नियम १५ (८) : राष्ट्रीय आयोग जब चाहे किसी अपील की सुनवाई की अपील स्थगित कर सकता है, परंतु ऐसा स्थसगन सामान्यतः एक से अधिक बार नहीं किया जा सकता। राष्ट्रीय आयोग प्रयास करेगा कि अपील की प्रथम सुनवाई दिनांक (The First Date of Hearing) से ९० दिनों में अपील पर निर्णय दें।

नियम १५ (९) : राष्ट्रीय आयोग द्वारा अपील पर दिए गए प्रत्येक निर्णय पर / आदेश उसके प्रत्येक सदस्य के हस्ताक्षर होंगे तथा आदेश की एक /एक प्रति प्रत्येक पक्षकार को निःशुल्क दी जाएगी।

राष्ट्रीय आयोग (The National Commission)

राष्ट्रीय आयोग का पुरा नाम राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग है। यह एक स्वतंत्र वैज्ञानिक संस्था है। यह हमारे देश की उपभोक्ता

मामलों को हल करने वाली सर्वोच्च संस्था है। इसके निर्णयों के खिलाफ केवल सर्वोच्च न्यायालय में ही अपील की जा सकती है।

धारा ९ (ब) : केंद्रीय सरकार एक अधिसूचना जारी करके राष्ट्रीय स्तर पर एक राष्ट्रीय आयोग की स्थापना कर सकती है। हमारी केंद्रीय सरकार ने इसकी स्थापना कर दी है इसका कार्यालय दिल्ली में स्थित है।

धारा २० : इस धारा में राष्ट्रीय आयोग के गठन के बारे में वर्णन किया गया है जो निम्न प्रकार से है:

- राष्ट्रीय आयोग में एक सभापति होता है।
- राष्ट्रीय आयोग में कम —से —कम चार अन्य सदस्य होते हैं, परंतु सदस्यों की संख्या केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित संख्या से अधिक नहीं होगी। इन सदस्यों में एक महिला सदस्य होगी।

राष्ट्रीय आयोग के सभापति की योग्यताएं निम्न प्रकार से होती हैं :-

- राष्ट्रीय आयोग का सभापति ऐसा व्यक्ति होता है जो कि उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश हो अथवा उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश बनने की सभी योग्यताएं रखता हो।

(पप) अन्य सदस्य (चार) वे ३५ वर्ष की आयु से कम आयु के नहीं होते हैं। (इ) वे स्नातक डिग्रीधारी होते हैं।

(ब) वे योग्यता, ख्याती, विध्वसनीयता वाले व्यक्ति होते हैं तथा उनको आर्थिक, वाणिज्यिक, कानूनी, सार्वजनिक मामलों, उद्योग या प्रशासन से सम्बंधित समस्याओं को निबटाने का कम से कम १० वर्षों का अनुभव प्राप्त होता है।

धारा २० (इ) (सन २००२ में हुए संशोधन के दौरान जोड़ी गई) : इस धारा के अनुसार राष्ट्रीय आयोग में कुल सदस्यों में से न्यायिक पृष्ठभूमि वाले सदस्यों की संख्या ५०: से अधिक नहीं होती है।

राष्ट्रीय आयोग में नियुक्ति पाने वाले सदस्यों में निम्नलिखित निरयोग्यताएं (अयोग्यताएं) नहीं होनी चाहिए:

- उसे किसी अपराध के लिए सजा मिली हो या जेल भेजा गया हो तथा वह अपराध (उसके द्वारा कारित) केंद्रीय सरकार की राय में नैतिक दुराचरण से संबन्धित हो।
- वह अमुक्त दिवालीया हो।
- वह सक्षम न्यायालय की दृष्टि में/घोषित किया गया अस्वस्थ मस्तिष्क वाला (पागल) व्यक्ती हो।
- वह सरकारी सेवा/सरकारी स्वामित्व या नियंत्रण वाली संस्था की सेवा से पदच्युत (हटाया) किया गया हो।
- उसका ऐसा वित्तीय अन्य कोई हित हो जो राष्ट्रीय आयोग के सदस्य के रूप में उसके कर्तव्य के निष्पक्ष निर्वाह को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता हो।

(अप) धारा १६ (१) का परंतुक : कोई अन्य अयोग्यताएं जो केंद्रीय सरकार द्वारा निर्धारित की जाएं। धारा २० (१) : इस धारा के अनुसार राष्ट्रीय आयोग के सभापति की नियुक्ति भारत के मुख्य न्यायाधीश की सलाह से की जाती है। राष्ट्रीय आयोग में सदस्यों की नियुक्ति चयन समिती की सिफारीशों के अनुसार केंद्र सरकार द्वारा की जाती है।

राष्ट्रीय आयोग में सदस्यों को नियुक्त करने वाली चयन समिती की सरंचना निम्न प्रकार होती है:

- एक अध्यक्ष होता है, जो उच्चतम न्यायालय के न्यायाधीशों में से एक होता है तथा उसको उच्चतम न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश द्वारा नियुक्त (नामांकित) किया जाता है।
- भारत सरकार के कानुनी मामलों के विभाग का सदस्य सचिव।
- भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों के विभाग का सचिव । उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम १९८६ की धारा २० (२) के अनुसार राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों का वेतन, भत्ते, मानदेय, सेवा शर्ते, सेवा अवधी वही होगी जो केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित की जाती है।

धारा २० (३) : राष्ट्रीय आयोग के प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल पांच वर्ष तक या ७० वर्ष की आयु तक जो भी पहले हो, तक का होता है। किसी भी सदस्य की पुनर्नियुक्ती की जा सकती है, लेकीन वी पुनर्नियुक्ती ७० वर्ष की आयु या पांच वर्ष (जो भी पहले हो) तक की जा सकती है, लेकीन कीसी सदस्य (इसमें सभापति/अध्यक्ष भी शामिल है) की पुनः नियुक्ती चयन समिती की सिफारीश के बिना नहीं की जा सकती है। जिस सदस्य को पुनः नियूक्त किया जाता है उसको सेवा की अन्य शर्ते को पूरा करना होगा।

धारा २० (३) का परंतुक : राष्ट्रीय आयोग का कोई भी सदस्य केंद्रीय सरकार को लिखित में अपना त्यागपत्र दे सकता है। केंद्रीय सरकार द्वारा त्यागपत्र स्वीकार होने पर सदस्य का पद रिक्त माना जाता है। उस पद पर निर्धारित योग्यता वाले व्यक्ती की चयन समिती की सिफारिश से किया जाता है।

धारा २१ : राष्ट्रीय आयोग का परिचाद से सम्बंधित क्षेत्राधिकार निम्नसनुसार होता है :

- राष्ट्रीय आयोग उन परिवादों की सुवाई कर सकता है जिनमें वस्तुओं या सेवाओं का मुल्य (इसमें क्षतिपुर्ती की रकम भी शामिल है) एक करोड से अधिक का हो।
- राष्ट्रीय आयोग देश—भर के राज्य आयोग के निर्णयों के खिलाफ अपील की सुनवाई करता है।
- यदि राष्ट्रीय आयोग को लगता है कि किसी उपभोक्ता केक विवाद में किसी राज्य आयोग ने अपने क्षेत्राधिकार (अधिकार क्षेत्र) का उल्लंघन किया है या क्षेत्राधिकार से बाहर कार्य किया है या क्षेत्राधिकार का पालन नहीं किया है या कोई अनियमितता की है या अपने क्षेत्राधिकार का पालन करने में कोई असंवैधानिक कार्य किया है तो उस आयोग के मामले के दस्तावेज अपने पास मंगवा सकता है।

धारा २३ : यदि किसी परिवाद का कोई पक्षकार राष्ट्रीय आयोग के निर्णय/आदेश/फैसले से व्यथित/ असंतुष्ट हो तो वह पक्षकार उस आदेश/ निर्णय की दिनांक के तीस दिनों के भीतर उच्चतम न्यायालय में अपील कर सकता है। यदि उच्चतम न्यायालय अपीलार्थी की तर्कों (समय सीमा में अपील न करने के) से संतुष्ट हो जाता है तो वह तीस दिनों की अवधि के बाद भी अपील स्वीकार कर सकता है।

धारा २३ का परंतुक : उच्चतम न्यायालय राष्ट्रीय आयोग के खिलाफ अपील तभी स्वीकार करेगा जब अपीलार्थी राष्ट्रीय आयोग के निर्णय में वर्णित राशी का ५०: या ५०,००० रूपये (जो भी कम हो) निर्धारित तरीके से जमा करवा देगा।

ग्राहक निवारण मंच की कार्यप्रणाली

ग्राहक संरक्षण संगठन परिशद सभासदों का कार्यकाल वर्षों का रहेगा । जरूर के अनुसार ये सभासद सभा का आयोजन कर सकते हैं । पर साल में दो बार सभा होना अत्यावश्यक है । महाराष्ट्र में कुल ४० ग्राहक संरक्षण मंच हैं । राज्य तक्रार निवारण आयोग मुंबई में है । इस के अंतर्गत दो सर्किट हैं

१) औरंगाबाद २) नागपूर

ये दोनों राज्य आयोग के अंतर्गत हैं । प्रत्येक जिल्हा मंच प्रत्येक स्तर पर है । इसमें नागपूर शहर विभाग भी शामिल है । संगठन में एक अध्यक्ष व दो सदस्य होते हैं । अध्यक्ष के लिए व्यक्ति रिटायर डिस्ट्रीक मॅजिस्ट्रेट होना चाहिए व दस साल की वकालत प्रॅक्टीस होना चाहिए ।

सदस्य कि पद कि लिए चयन समिती चुनाव करती है । व्यक्ति सामाजिक कार्यकर्ता व वकिल होना चाहिए । न्याय देने के लिए इन दो सदस्यों में से एक अध्यक्ष के साथ सभा में होना चाहिए । अन्यथा सभा (फोरम) स्थगित हो जायेंगी । रोज नियमित संगठन का कार्यकाल ११ से ५ तक चलता है । केस दाखल करने के लिए ग्राहक स्वयंम तक्रार डाल सकता है । इसके लिये उसे आवेदन देना होगा । आवेदन की ३ प्रते होना जरूरी है । जिस दिन प्रकरण हुआ होगा उस दिन से दो साल तक तक्रार दर्ज कर सकते हैं । घटना जिस शहर से संबधित है उसी शहर के मंच में केस दाखल करना होगा । तक्रार दर्ज करने के लिए धारा के अंतर्गत सेक्शन १२ के अंतर्गत तक्रार दर्ज करना पडता है ।

२० लाख तक के तक्रार भरपाई के दावे जिल्हा मंच के पास दर्ज किये जा सकते हैं । दवि की राशी १ लाख से कम हो तो १००/-

डीडी से जमा करना होगा डीडी वह रजिस्टर द्वारा डिस्ट्रीक कंस्युमर कोर्ट के नाम से नॅप्सलाईस्ड बँक का होना चाहिये १ लाख से ५ लाख तक २००/- का डीडी लगेगा ५ से १० लाख के लिए ४००/- का डीडी लगेगा । और १० से २० लाख के लिए ५००/- का । आवेदन को स्कूटनी रजिस्टर करेंगे । दावे की घटनाओ को पर सादर करना होगा । इसके केस रजिस्टर होकर केस नंबर दिया जाता है । स्कूटनी के बाद लॉजिंग नंबर दिया जाता है । स्कूटनी के बाद लॉजिंग नंबर दिया जाता है । केसेस मंच मे स्वीकृत होने के परचात सभा मे जाती है ।

एउसके विरूध्द पार्टीको नोटीस भी भेजा जाता है । विरूध्द पार्टी को नोटिस मिलने के बाद ३० दिनों के भीतर उत्तर देना होता है । उत्तर भी पर होना चाहिए । इस उत्तर पर अर्जदार प्रति उत्तर (जरूरत होनेपर) मंच के पास देगा जरूरत होने पर अध्यक्ष मंच ले सकता है । राय के आधार पर निर्णय होगा ।

जरूरत होतो दावे और प्रमानो की जाँच करके निर्णय मिलता है । कानूनन निर्णय १० दिनों मे आना चाहिये । किंतु केसेस की संख्या ज्यादा होने से एक तरफ निर्णय होगा । निर्णय आदेश की कॉपी निषुल्क प्रदान की जाती है । निर्णय आदेश का यदि विरूध्द पार्टी ने (भरपाई देने से इंकार किया तो पुनः ३० दिनों के भीतर आवेदन करना होगा २७ से हरजाना सीधे अर्जदार को दिया जाता है या मंच मे जमा किया जाता है ।

क्षतिपूर्ती नही देने पर गैर अर्जदार को मंच जमानती वॉरंट देगा अन्यथा गैर जमानती वॉरंट पुलिस के अध्यक्ष से दिया जाता है । रिक्वहरी नही देने पर धारा २५ या २७ के तहत अर्जदार न्याय मांगेगा जिसके अंतर्गत के लिए जिल्हाधिकारी के माध्यम उसकी संपत्ति जप्त करके अर्जदार को दिया जाता है ।

अर्जदार को निर्णय समिती पर सहमति होने पर आयोग के पास ३० दिन के भीतर अपील करके आदेश पर स्टे प्राप्त करेगा ।

इस तरह के कार्यों को संगठन संभालता है ।

ग्राहक निवारण मंच का संगठन एवं कार्यप्रणाली

संगठन रचना

