उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

(2019 का अधिनियम संख्यांक 35)

[9 अगस्त, 2019]

उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए और उक्त प्रयोजन के लिए उपभोक्ता विवादों के समय से और प्रभावी प्रशासन तथा परिनिर्धारण के लिए और उससे संबंधित या आनुषंगिक विषयों का उपबंध करने के लिए

अधिनियम

भारत गणराज्य के सत्तरवें वर्ष में संसद् द्वारा निम्नलिखित रूप में यह अधिनियमित हो:—

अध्याय 1

प्रारंभिक

संक्षिप्त नाम, विस्तार, प्रारंभ और लागू होना।

1. (1) इस अधिनियम का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 है।

(2) इसका विस्तार जम्मू-कश्मीर राज्य के सिवाय संपूर्ण भारत पर होगा।

(3) यह उस तारीख को प्रवृत्त होगा, जो केन्द्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, नियत करे और विभिन्न राज्यों के लिए और इस अधिनियम के विभिन्न उपबंधों के लिए विभिन्न तारीखें नियत की जा सकेंगी और ऐसे उपबंध में इस अधिनियम के प्रारंभ के प्रति किसी निर्देश का अर्थान्वयन उस उपबंध के लागू होने के प्रति किया जाएगा।

(4) केन्द्रीय सरकार द्वारा, अधिसूचना द्वारा अभिव्यक्त रूप से अन्यथा उपबंधित के सिवाय, यह अधिनियम सभी माल और सेवाओं को लागू होगा।

परिभाषाएं। **2.** इस अधिनियम में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(1) ''विज्ञापन'' से कोई श्रव्य या दृश्य प्रचार, किसी प्रकाश, ध्वनि, धूम, गैस, मुद्रित, इलैक्ट्रानिक माध्यम, इंटरनेट, वेबसाइट के माध्यम द्वारा किया गया कोई रूपण, पृष्ठांकन या उद्‌घोषणा अभिप्रेत है और जिसके अंतर्गत कोई सूचना, परिपत्र, लेबल, रैपर, बीजक या कोई ऐसा अन्य दस्तावेज भी हैं;

(2) ''समुचित प्रयोगशाला'' से कोई प्रयोगशाला या संगठन अभिप्रेत है, जो—

(i) केन्द्रीय सरकार द्वारा मान्यताप्राप्त है; या

(ii) किसी राज्य सरकार द्वारा ऐसे मार्गदर्शक सिद्धांतों के अधीन रहते हुए, जो केन्द्रीय सरकार द्वारा इस निमित्त जारी किए जाएं, मान्यताप्राप्त है; या

(iii) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन स्थापित किया गया है, जो केन्द्रीय सरकार या राज्य सरकार द्वारा, किसी माल का यह अवधारण करने की दृष्टि से कि क्या उस माल में कोई त्रुटि है, विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए, अनुरक्षित, वित्तपोषित या सहायताप्राप्त है;

(3) ''शाखा कार्यालय'' से अभिप्रेत है—

(i) स्थापन द्वारा शाखा के रूप में वर्णित कोई कार्यालय या कार्य स्थल; या

(ii) कोई ऐसा स्थापन जो वही क्रियाकलाप या सारतः वही क्रियाकलाप कर रहा है जो स्थापन के मुख्य कार्यालय के द्वारा किया जाता है;

(4) ''केन्द्रीय प्राधिकरण'' से धारा 10 के अधीन केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(5) ''परिवादी'' से निम्नलिखित अभिप्रेत है—

(i) कोई उपभोक्ता; या

(ii) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन रजिस्ट्रीकृत कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगम; या

(iii) केन्द्रीय सरकार या कोई राज्य सरकार; या

(iv) केन्द्रीय प्राधिकरण; या

(v) एक या अधिक उपभोक्ता, जहां अनेक उपभोक्ताओं का समान हित है; या

(vi) किसी उपभोक्ता की मृत्यु की दशा में उसका विधिक उत्तराधिकारी या विधिक प्रतिनिधि; या

(vii) अप्राप्तवय उपभोक्ता की दशा में उसके माता-पिता या विधिक संरक्षक;

(6) ''परिवाद'' से किसी परिवादी द्वारा इस अधिनियम द्वारा या उसके अधीन उपबंधित कोई अनुतोष अभिप्राप्त करने के लिए लिखित में किया गया ऐसा कोई अभिकथन अभिप्रेत है कि—

(i) किसी व्यापारी या सेवा प्रदाता द्वारा कोई अनुचित संविदा या अनुचित व्यापारिक व्यवहार या कोई प्रतिबंधित व्यापारिक व्यवहार अपनाया गया है;

(ii) उसके द्वारा क्रय किए गए या उसके द्वारा क्रय किए जाने के लिए करार किए गए माल में एक या अधिक त्रुटियां हैं;

(iii) उसके द्वारा भाड़े पर ली गई या उपभोग की गई या भाड़े पर लिए जाने के लिए या उपभोग किए जाने के लिए करार की गई सेवाओं में कोई कमी है;

(iv) यथास्थिति, किसी व्यापारी या सेवा प्रदाता ने परिवाद में वर्णित माल या सेवाओं के लिए ऐसी कीमत से अधिक कीमत ली है जो,—

(क) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन नियत की गई है; या

(ख) ऐसे माल या ऐसा माल रखे जाने वाले किसी पैकेज पर संप्रदर्शित की गई है; या

(ग) तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन उसके द्वारा प्रदर्शित कीमत सूची पर संप्रदर्शित की गई है; या

(घ) पक्षकारों के बीच करार पाई गई है;

(v) ऐसा माल जो उपभोग किए जाने पर जीवन और सुरक्षा के लिए परिसंकटमय है,—

(क) जो ऐसे माल की सुरक्षा से संबंधित मानकों के, जिनका तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन अनुपालन करने की अपेक्षा की गई है, अतिक्रमण में;

(ख) जहां व्यापारी यह जानता है कि इस प्रकार प्रस्तावित माल जनता के लिए असुरक्षित है,

जनता को विक्रय के लिए प्रस्थापित किया जा रहा है;

(vi) ऐसी सेवाओं का, जो उनके उपयोग किए जाने पर जनता के जीवन और सुरक्षा के लिए परिसंकटमय है या जिनका परिसंकटमय होना संभाव्य है, उस व्यक्ति द्वारा प्रस्ताव किया जा रहा है, जो कोई सेवा प्रदान करता है तथा जो यह जानता है कि वह जीवन और सुरक्षा के लिए हानिकर है;

(vii) यथास्थिति, उत्पाद विनिर्माता, उत्पाद विक्रेता या उत्पाद सेवा प्रदाता के विरुद्ध उत्पाद दायित्व कार्रवाई के लिए कोई दावा है;

(7) ''उपभोक्ता'' से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो—

(i) किसी ऐसे प्रतिफल के लिए जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागत: संदाय किया गया है, भागत: वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन किसी माल का क्रय करता है और इसके अंतर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न, जो ऐसे प्रतिफल के लिए जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागत: संदाय किया गया है या भागत: वचन दिया गया है या आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन माल का क्रय करता है ऐसे माल का कोई प्रयोगकर्ता भी है, जब ऐसा प्रयोग ऐसे व्यक्ति के अनुमोदन के लिए किया जाता है किंतु इसके अन्तर्गत ऐसा कोई व्यक्ति नहीं है जो ऐसे माल को पुन:विक्रय या किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए अभिप्राप्त करता है; या

(ii) किसी ऐसे प्रतिफल के लिए, जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागत: संदाय किया गया है और भागत: वचन दिया गया है, या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं को भाड़े पर लेता है या उनका उपभोग करता है और इसके अंतर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न जो ऐसे किसी प्रतिफल के लिए जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागत: संदाय किया गया है और भागत: वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं को भाड़े पर लेता है या उनका उपभोग करता है ऐसी सेवाओं का कोई हिताधिकारी भी है जब ऐसी सेवाओं का उपयोग प्रथम वर्णित व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है किन्तु इसके अन्तर्गत ऐसा कोई व्यक्ति नहीं है ऐसी सेवाओं का उपभोग किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए करता है।

स्पष्टीकरण—इस खंड के प्रयोजनों के लिए,—

(क) ''वाणिज्यिक प्रयोजन'' पद के अंतर्गत किसी व्यक्ति द्वारा क्रय और उपभोग किया गया ऐसा माल सम्मिलित नहीं है, जिनका उसके द्वारा स्वरोजगार के माध्यम से जीविका अर्जन के प्रयोजन के लिए अनन्य रूप से उपयोग किया गया है;

(ख) ''किन्हीं मालों का क्रय'' और ''किन्हीं सेवाओं को भाड़े पर लेना या उनका उपयोग करना'' पदों के अंतर्गत इलैक्ट्रानिक साधनों या टेलीशापिंग या सीधे विक्रय या बहुस्तरीय विपणन के माध्यम से आफलाइन या आनलाइन संव्यवहार सम्मिलित हैं;

(8) ''उपभोक्ता विवाद'' से कोई ऐसा विवाद अभिप्रेत है, जहां कोई व्यक्ति जिसके विरुद्ध कोई परिवाद किया गया है, परिवाद में अंतर्विष्ट विवाद के अभिकथनों से इंकार करता है या उनका प्रतिवाद करता है;

(9) ''उपभोक्ता अधिकारों'' में निम्नलिखित सम्मिलित हैं,—

(i) ऐसे मालों, उत्पादों या सेवाओं, जो जीवन और संपत्ति के लिए परिसंकटमय है, के विपणन के विरुद्ध संरक्षित किए जाने का अधिकार;

(ii) यथास्थिति, मालों, उत्पादों या सेवाओं की क्वालिटी, मात्रा, शक्ति, शुद्धता, मानक और कीमत के विषय में सूचित किए जाने का अधिकार जिससे उपभोक्ता को अनुचित व्यापार पद्धतियों के विरुद्ध संरक्षित किया जा सके;

(iii) जब भी संभव हो, बीमा किए जाने का, विभिन्न प्रकार के मालों, उत्पादों या सेवाओं तक प्रतिस्पर्धी कीमतों पर पहुंच का अधिकार;

(iv) सुने जाने का और इस आश्वासन का अधिकार कि समुचित मंच पर उपभोक्ता के हितों पर सम्यक् विचार किया जाएगा;

(v) अनुचित व्यापार व्यवहार या निर्बंधित व्यापार व्यवहारों या उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के विरुद्ध अनुतोष प्राप्त करने का अधिकार; और

(vi)उपभोक्ता जागरूकता का अधिकार;

(10) ''त्रुटि'' से क्वालिटी, मात्रा, शक्ति, शुद्धता या मानक में जिसे तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन अथवा किसी अभिव्यक्त या विवक्षित संविदा के अधीन बनाए रखना अपेक्षित है या जिसका ऐसे किसी माल या उत्पाद के संबंध में किसी भी प्रकार की रीति में व्यापारी द्वारा दावा किया गया है, कोई दोष, अपूर्णता या कमी अभिप्रेत है और ''त्रुटिपूर्ण'' पद से तदनुसार अर्थ लगाया जाएगा;

(11) ''कमी'' से कार्य की ऐसी क्वालिटी, प्रकृति और रीति में जिसे तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन बनाए रखना अपेक्षित है या जिसका ऐसे किसी सेवा के संबंध में किसी संविदा के अनुसरण में या अन्यथा किसी व्यक्ति द्वारा पालन किए जाने का वचनबंध किया गया है, कोई दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता अभिप्रेत है और इसके अंतर्गत—

(i) ऐसे व्यक्ति द्वारा असावधानी या लोप या किया गया कोई कार्य, जो उपभोक्ता को हानि या क्षति कारित करता है; और

(ii) ऐसे व्यक्ति द्वारा उपभोक्ता से सुसंगत सूचना को जानबूझकर छिपाया जाना;

(12) ''डिजाइन'' से किसी उत्पाद के संबंध में ऐसे उत्पाद के आशयित या ज्ञात भौतिक या सारवान् लक्षण अभिप्रेत हैं और जिसके अंतर्गत ऐसे उत्पाद की आशयित या ज्ञात विनिर्मिति या ऐसे उत्पाद की अंतर्वस्तु और ऐसे उत्पाद को उत्पादित करने के लिए उपयोग की गई विनिर्माण या अन्य आशयित प्रक्रिया का प्रायिक परिणाम सम्मिलित है;

(13) ''सीधे विक्रय'' से स्थायी खुदरा स्थान के माध्यम से भिन्न विक्रेताओं के नेटवर्क के माध्यम से मालों का विपणन, वितरण और विक्रय या सेवाओं का प्रदान किया जाना अभिप्रेत है;

(14) ''महानिदेशक'' से धारा 15 की उपधारा (2) के अधीन नियुक्त महानिदेशक अभिप्रेत है;

(15) ''जिला आयोग'' से धारा 28 की उपधारा (1) के अधीन स्थापित जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(16) ''ई-कामर्स'' से माल या सेवाओं का क्रय या विक्रय अभिप्रेत है, जिसके अंतर्गत डिजीटल या इलैक्ट्रानिक नेटवर्क या डिजीटल उत्पाद भी हैं;

(17) ''इलैक्ट्रानिक सेवा प्रदाता'' से कोई ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है, जो किसी उत्पाद विक्रेता को किसी उपभोक्ता को विज्ञापन या माल या सेवाओं का विक्रय करने में लगे रहने में समर्थ बनाने के लिए प्रौद्योगिकी या

प्रक्रियाओं को उपलब्ध कराता है और इसके अंतर्गत कोई आनलाइन बाजार स्थान या आनलाइन नीलामी स्थल भी हैं;

(18) किसी विज्ञापन के संबंध में ''पृष्ठांकन'' से,—

(i) कोई संदेश, शाब्दिक कथन, प्रदर्शन; या

(ii) किसी व्यष्टिक का नाम, हस्ताक्षर, सदृश्ता या अन्य पहचान योग्य वैयक्तिक विशेषताओं का चित्रण; या

(iii) किसी संस्था का संगठन के नाम या मुहर का चित्रण,

अभिप्रेत है जो उपभोक्ता को यह विश्वास दिलाता है कि वह ऐसा पृष्ठांकन करने वाले व्यक्ति की राय, निष्कर्ष या अनुभव को प्रदर्शित करता है;

(19) ''स्थापन'' के अंतर्गत कोई विज्ञापन अभिकरण, कमीशन अभिकर्ता, विनिर्माण, व्यापार या कोई अन्य वाणिज्यिक अभिकरण सम्मिलित है, जो वाणिज्यिक कार्यकलाप, व्यापार या वृत्ति से संबंधित या उससे आनुषंगिक या सहायक कारबार, व्यापार या वृत्ति या अन्य कार्य ऐसी रीति में, जो विहित की जाए, करता है या व्यक्तियों का ऐसा अन्य वर्ग जिसके अंतर्गत लोक उपयोगिता अस्तित्व सम्मिलित है;

(20) ''अभिव्यक्ति वारंटी'' से किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित कोई तात्विक कथन, तथ्यों का प्रतिज्ञान, वचन या विवरण अभिप्रेत है, जो यह वारंटी प्रदान करता है कि वह ऐसे तात्विक कथन, प्रतिज्ञान, वचन या विवरण की पुष्टि करता है और इसके अंतर्गत किसी उत्पाद का कोई नमूना या मॉडल भी है, जो यह वारंटी करता है कि ऐसा संपूर्ण उत्पाद ऐसे नमूने या मॉडल के अनुरूप है;

(21) ''माल'' से प्रत्येक प्रकार की जंगम संपत्ति अभिप्रेत है और इसके अंतर्गत खाद्य सुरक्षा और मानक
2006 का 34 अधिनियम, 2006 की धारा 3 की उपधारा (1) के खंड (ञ) में यथापरिभाषित ''खाद्य'' भी है;

(22) किसी उत्पाद दायित्व के संबंध में ''अपहानि'' में,—

(i) स्वयं उत्पाद से भिन्न किसी संपत्ति को हानि;

(ii) वैयक्तिक क्षति, रुग्णता या मृत्यु;

(iii) वैयक्तिक क्षति या रुग्णता या संपत्ति को नुकसान के कारण मानसिक वेदना या भावनात्मक व्यथा; या

(iv) कान्सोर्टियम या सेवाओं की कोई हानि या उपखंड (i) या उपखंड (ii) या उपखंड (iii) में निर्दिष्ट किसी अपहानि के परिणामस्वरूप कोई अन्य नुकसान, सम्मिलित हैं, किंतु इसके अंतर्गत स्वयं उत्पाद को कारित कोई अपहानि या वारंटी शर्तों के भंग होने के कारण संपत्ति को कोई नुकसान, कोई वाणिज्यिक या आर्थिक नुकसान, जिसके अंतर्गत उससे संबंधित सीधे, आनुषंगिक या पारिणामिक नुकसान भी है, सम्मिलित नहीं होगा;

(23) ''क्षति'' से कोई अपहानि अभिप्रेत है, चाहे जो भी हो, जिसे अवैध रूप से किसी व्यक्ति को, शारीरिक रूप से, मानसिक रूप से या संपत्ति को कारित किया गया है;

(24) ''विनिर्माता'' से ऐसा अभिप्रेत है जो,—

(i) किन्हीं माल या उसके भाग को बनाता है; या

(ii) अन्य द्वारा बनाए गए किन्हीं मालों या उनके भागों को संयोजित करता है; या

(iii) किसी अन्य व्यक्ति द्वारा बनाए गए किन्हीं मालों पर अपना स्वयं का चिह्न लगाता है या लगवाता है;

(25) ''मध्यकता'' से ऐसी प्रक्रिया अभिप्रेत है, जिसके द्वारा मध्यक उपभोक्ता विवादों में मध्यकता करता है;

(26) ''मध्यक'' से धारा 75 में निर्दिष्ट मध्यक अभिप्रेत है;

(27) ''सदस्य'' के अंतर्गत, यथास्थिति, राष्ट्रीय आयोग या किसी राज्य आयोग या जिला आयोग का अध्यक्ष और कोई सदस्य सम्मिलित है;

(28) किसी उत्पाद या सेवा के संबंध में ''भ्रामक विज्ञापन'' से कोई ऐसा विज्ञापन अभिप्रेत है,जो—

(i) ऐसे उत्पाद या सेवा का मिथ्या वर्णन करता है; या

(ii) ऐसी मिथ्या गारंटी देता है जो या जिससे ऐसे उत्पाद या सेवा की प्रकृति, सार, मात्रा या गुणवत्ता के प्रति उपभोक्ताओं के भ्रमित होने की संभावना है; या

(iii) ऐसा अभिव्यक्त या विवक्षित व्यपदेशन करता है, जो यदि विनिर्माता या विक्रेता या सेवा प्रदाता द्वारा किया जाता है तो उससे एक अनुचित व्यापार पद्धति का गठन होगा; या

(iv) जानबूझकर महत्वपूर्ण सूचना को छिपाता है;

(29) ''राष्ट्रीय आयोग'' से धारा 53 की उपधारा (1) के अधीन गठित राष्ट्र उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(30) ''अधिसूचना'' से राजपत्र में प्रकाशित कोई अधिसूचना अभिप्रेत है और ''अधिसूचित करना'' पद का तदनुसार अर्थान्वयन किया जाएगा;

(31) ''व्यक्ति के अंतर्गत है—

(i) कोई व्यष्टि;

(ii) कोई फर्म चाहे रजिस्ट्रीकृत है या नहीं;

(iii) कोई हिन्दू अविभक्त कुटुंब;

(iv) कोई सहकारी सोसाइटी;

(v) व्यक्तियों का कोई संगम चाहे वह सोसाइटी रजिस्ट्रीकरण अधिनियम, 1860 के अधीन 1860 का 21
रजिस्ट्रीकृत है या नहीं;

(vi) कोई निगम, कंपनी या व्यष्टि निकाय, चाहे निगमित हो या नहीं;

(vii) कोई कृत्रिम विधिक व्यक्ति, जो किसी भी पूर्ववर्ती उपखंड के अधीन नहीं आता है;

(32) ''विहित'' से, यथास्थिति, केन्द्रीय सरकार या राज्य सरकार द्वारा बनाए गए नियमों द्वारा विहित अभिप्रेत है;

(33) ''उत्पाद'' से ऐसे उत्पाद की कोई वस्तु या माल या पदार्थ या कोई कच्ची सामग्री या विस्तारित चक्र अभिप्रेत है, जो गैसीय, तरल या ठोस अवस्था में प्रसंस्करण अन्तर्भूत मूल्य रखता है, जो पूर्ण रूप से संयोजित या संघटक भाग के रूप में परिदान किए जाने के लिए सक्षम है और जिसका उत्पादन व्यापार या वाणिज्य के लिए किया जाता है, किंतु इसके अंतर्गत मानव ऊत्तक, रक्त, रक्त उत्पाद और अंग सम्मिलित नहीं हैं;

(34) ''उत्पाद दायित्व'' से किसी ऐसे उत्पाद या सेवा के उत्पाद विनिर्माता या उत्पाद विक्रेता का ऐसे विनिर्मित या विक्रीत त्रुटिपूर्ण उत्पाद या उससे संबंधित सेवा में कमी के कारण किसी उपभोक्ता को कारित किसी अपहानि के लिए प्रतिकर के लिए उत्तरदायित्व अभिप्रेत है;

(35) ''उत्पाद दायित्व कार्रवाई'' से, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष किसी व्यक्ति द्वारा उसे कारित उपहानि के लिए प्रतिकर का दावा करने के लिए फाइल किया गया परिवाद अभिप्रेत है;

(36) ''उत्पाद विक्रेता'' से कोई ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है, जो—

(i) किसी उत्पाद या उसके भाग को बनाता है; या

(ii) अन्य द्वारा बनाए गए उनके भागों को संयोजित करता है; या

(iii) किसी अन्य व्यक्ति द्वारा बनाए गए किन्हीं उत्पादों पर अपना स्वयं का चिह्न लगाता है या लगवाता है; या

(iv) किसी उत्पाद को बनाता है और ऐसे उत्पाद का विक्रय करता है, वितरण करता है, पट्टे पर देता है, प्रतिष्ठापित करता है, तैयार करता है, पैकेजिंग करता है, लेबल लगाता है, विपणन करता है, मरम्मत करता है, अनुरक्षण करता है या अन्यथा ऐसे उत्पाद को वाणिज्यिक प्रयोजनों के लिए रखने में लगा हुआ है; या

(v) किसी उत्पाद को विक्रय से पहले डिजाइन करता है, उसका उत्पादन करता है, निर्माण करता है, संनिर्माण करता है या पुन: विनिर्माण करता है; या

(vi) उत्पाद विक्रेता होने के साथ-साथ किसी उत्पाद का विनिर्माता भी है;

(37) किसी उत्पाद के संबंध में ''उत्पाद विक्रेता'' से कोई ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है, जो कारबार के अनुक्रम में वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए ऐसे उत्पाद का आयात, विक्रय, वितरण, पट्टे, प्रतिष्ठापन, तैयार, पैकेजिंग, लेबल लगाने, विपणन, मरम्मत, अनुरक्षण करता है या अन्यथा ऐसे उत्पाद को वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए रखने में लगा हुआ है और इसके अंतर्गत—

(i) कोई विनिर्माता सम्मिलित है, जो उत्पाद का विक्रेता भी है; या

(ii) कोई सेवा प्रदाता भी है,

किंतु उसके अंतर्गत—

(क) स्थावर संपत्ति का विक्रेता तब तक सम्मिलित नहीं है, जब तक ऐसा व्यक्ति सन्निर्मित गृह के विक्रय में या गृहों या फ्लैटों के संनिर्माण में नहीं लगा हुआ है;

(ख) किसी ऐसे संव्यहार में व्यावसायिक सेवाओं का प्रदाता सम्मिलित नहीं है जिसमें किसी उत्पाद का विक्रय या उपयोग केवल उससे आनुषंगिक है किंतु कोई राय, कौशल या सेवा प्रदान करना ऐसे संव्यवहार का सार है;

(ग) ऐसा व्यक्ति सम्मिलित नहीं है जो,—

(i) ऐसे उत्पाद के विक्रय के संबंध में केवल वित्तीय क्षमता में कार्य करता है;

(ii) कोई विनिर्माता, थोक विक्रेता, वितरक, खुदरा विक्रेता, सीधे विक्रेता या कोई इलैक्ट्रानिक सेवा प्रदाता नहीं है;

(iii) किसी उत्पाद को उस उत्पाद में त्रुटियों का निरीक्षण और उनका पता लगाए जाने के लिए युक्तियुक्त अवसर के बिना उसे किसी पट्टा करार के अधीन पट्टे पर देता है, जिसमें उत्पाद के चयन, कब्जे, अनुरक्षण और प्रचालन का नियंत्रण पट्टाकर्ता से भिन्न किसी अन्य व्यक्ति के पास है;

(38) किसी उत्पाद के संबंध में ''उत्पाद सेवा प्रदाता'' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है, जो ऐसे उत्पाद के संबंध में कोई सेवा प्रदान करता है;

(39) ''विनियम'' से, यथास्थिति, राष्ट्रीय आयोग या केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा बनाए गए विनियम अभिप्रेत हैं;

(40) ''विनियामक'' से तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन स्थापित कोई निकाय या कोई भी प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(41) ''प्रतिबंधित व्यापारिक व्यवहार'' से ऐसा व्यापारिक व्यवहार अभिप्रेत है जिसकी प्रवृत्ति माल या सेवाओं से संबंधित बाजार में कीमत में या उनके परिदान की स्थितियों में ऐसी रीति से व्यवहार कौशल दिखाने या प्रदायों के प्रवाह को प्रभावित करने की है जिससे उपभोक्ता पर अनुचित कीमतें या निर्बन्धन अधिरोपित किए जा सकें और इसके अंतर्गत—

(i) किसी व्यापारी द्वारा ऐसे माल के प्रदाय में या सेवाएं प्रदान कराने में करार पाई गई अवधि के परे विलंब, जिससे कीमत में वृद्धि हुई है या वृद्धि होने की संभावना हो;

(ii) ऐसा कोई व्यापारिक व्यवहार जो किसी उपभोक्ता से, यथास्थिति, किसी माल या सेवा का क्रय करने, भाड़े पर लेने या उसका उपभोग करने के लिए पुरोभाव्य शर्त के रूप में किसी अन्य माल या सेवा का क्रय करने, भाड़े पर लेने या उसका उपभोग करने की अपेक्षा करता है;

(42) ''सेवा'' से किसी भी प्रकार की ऐसी सेवा अभिप्रेत है जो उसके संभावित उपयोगकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है और इसके अंतर्गत बैंककारी, वित्तपोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण, विद्युत या अन्य ऊर्जा की पूर्ति, दूर संचार, भोजन या निवास अथवा दोनों, गृह निर्माण, मनोरंजन, आमोद-प्रमोद या समाचार या अन्य जानकारी पहुंचाना सम्मिलित है, किंतु इन तक ही सीमित नहीं है, किंतु इसके अंतर्गत निःशुल्क या व्यक्तिगत सेवा संविदा के अधीन सेवा का प्रदान किया जाना नहीं है;

(43) ''नकली माल'' से ऐसा माल अभिप्रेत है जिसका मिथ्या रूप से असली होने का दावा किया गया हैं;

(44) ''राज्य आयोग'' से धारा 42 की उपधारा (1) के अधीन स्थापित राज्य उपभोक्ता प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(45) किसी माल के संबंध में ''व्यापारी'' से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो विक्रयार्थ किसी माल का विक्रय या वितरण करता है और इसके अंतर्गत उसका विनिर्माता भी है और जहां ऐसे माल का विक्रय या वितरण पैकेज के रूप में किया जाता है वहां इसके अंतर्गत इसका पैकर भी है;

(46) ''अनुचित संविदा'' से एक ओर विनिर्माता या व्यापारी या सेवा प्रदाता है दूसरी ओर किसी उपभोक्ता के बीच ऐसी संविदा अभिप्रेत है, जिसके ऐसे निबंधन हैं, जो ऐसे उपभोक्ता के अधिकारों में महत्वपूर्ण परिवर्तन करती हैं, जिसके अंतर्गत निम्नलिखित हैं, अर्थात्:—

(i) संविदायी बाध्यताओं के पालन के लिए उपभोक्ता से स्पष्टतः अत्यधिक सुरक्षा जमा की अपेक्षा करना; या

(ii) संविदा के भंग के लिए उपभोक्ता पर कोई ऐसी शास्ति अधिरोपित करना, जो कि संविदा के अन्य पक्षकार को ऐसे भंग के कारण उद्भूत नुकसान से पूर्णतया अननुपातिक हो; या

(iii) लागू शास्ति के संदाय पर ऋणों के पूर्व पुनःसंदाय को स्वीकार करने से इंकार करना; या

(iv) बिना युक्तियुक्त कारण के ऐसी संविदा में संविदा के पक्षकार को एकतरफा रूप से ऐसी संविदा को समाप्त करने के लिए हकदार बनाना; या

(v) किसी एक पक्षकार को संविदा को अन्य पक्षकार, जो उपभोक्ता है, की सहमति के बिना प्रतिकूल रूप से समनुदेशित करने के लिए अनुज्ञात करना या अनुज्ञात करने को प्रभावी करना; या

(vi) उपभोक्ता पर ऐसे अयुक्तियुक्त प्रभार, बाध्यता या शर्तें अधिरोपित करना, जो ऐस उपभोक्ता के प्रतिकूल हैं;

(47) ''अनुचित व्यापारिक व्यवहार'' से ऐसा व्यापारिक व्यवहार अभिप्रेत है जिसमें किसी माल के विक्रय, उपयोग या प्रदाय के संप्रवर्तन के प्रयोजन के लिए अथवा किसी सेवा की व्यवस्था के लिए कोई अनुचित पद्धति अथवा अनुचित या प्रवंचक व्यवहार अपनाया जाता है, जिसके अंतर्गत निम्नलिखित कोई व्यवहार भी है अर्थात्:—

(i) मौखिक रूप से या लिखित रूप में या दृश्यरूपेण द्वारा जिसके अन्तर्गत इलैक्ट्रानिक अभिलेख द्वारा भी है कोई ऐसा कथन, जिसमें,—

(क) यह मिथ्या व्यपदेशन किया जाता है कि माल किसी विशिष्ट स्तरमान, क्वालिटी, मात्रा, श्रेणी, संरचना, अधिमान या प्रकार का है;

(ख) यह मिथ्या व्यपदेशन किया जाता है कि सेवाएं किसी विशिष्ट स्तरमान, क्वालिटी या श्रेणी की हैं;

(ग) किसी पुनर्निर्मित, बरते हुए, नवीकृत दुरुस्त किए गए या पुराने माल के नया माल होने का मिथ्या व्यपदेशन किया गया है;

(घ) यह व्यपदेशन किया जाता है कि माल या सेवाओं को ऐसा प्रायोजन, अनुमोदन, कार्यकरण, लक्षण, उपसाधन, प्रयोग या फायदे प्राप्त हैं जो कि ऐसे माल या सेवाओं के नहीं हैं;

(ङ) यह व्यपदेशन किया जाता है कि विक्रेता या प्रदायकर्ता को ऐसा प्रायोजन या अनुमोदन या सहबद्धता प्राप्त है जो ऐसे विक्रेता या प्रदायकर्ता को प्राप्त नहीं है;

(च) किसी माल या सेवाओं की आवश्यकता या उपयोगिता से संबंधित कोई मिथ्या या भ्रामक व्यपदेशन किया जाता है;

(छ)जनता को किसी उत्पाद के या किसी माल के कार्यकरण, प्रभावकारिता या अस्तित्व की दीर्घता की, जो उसके यथायोग्य या समुचित परीक्षण पर आधारित नहीं है, कोई वारंटी या प्रत्याभूति दी जाती है:

परंतु जहां इस आशय की प्रतिरक्षा की जाती है कि ऐसी वारंटी या प्रत्याभूति पर्याप्त या समुचित परीक्षण पर आधारित है वहां ऐसी प्रतिरक्षा के सबूत का भार उस व्यक्ति पर होगा जो ऐसी प्रतिरक्षा ले रहा है;

(ज) जनता को इस रूप में व्यपदेशन किया जाता है जिसका तात्पर्य—

(क) किसी उत्पाद या किसी माल या सेवाओं की वारंटी या प्रत्याभूति है; या

(ख) किसी वस्तु या उसके किसी भाग को प्रतिस्थापित, अनुरक्षित करने या उसकी मरम्मत करने या किसी सेवा को दोहराने या तब तक जारी रखने का वचन है जब तक विनिर्दिष्ट परिणाम प्राप्त न कर लिया जाए,

यदि ऐसी तात्पर्यित वारंटी या प्रत्याभूति या वचन तात्त्विक रूप से भ्रामक हो या इस बात की युक्तियुक्त संभावना हो कि ऐसी वारंटी, प्रत्याभूति या वचन को पूरा नहीं किया जाएगा;

(झ) उस कीमत के बारे में जनता को तात्विक रूप से भुलावा दिया जाता है जिस पर किसी उत्पाद या वैसे ही उत्पाद या माल का मामूली तौर पर विक्रय किया जाता है अथवा सेवा प्रदान की जाती है, तथा इस प्रयोजन के लिए कीमत के बारे में किसी व्यपदेशन को इस कीमत के प्रतिनिर्देश करने वाला समझा जाएगा जिस पर सुसंगत बाजार में साधारणतया वह उत्पाद या माल विक्रेताओं द्वारा विक्रय किया गया है या सेवाएं प्रदायकर्ताओं द्वारा प्रदान की गई हैं, जब तक कि यह स्पष्टतया विनिर्दिष्ट न किया गया हो कि यह वह कीमत है, जिस पर वह उत्पाद उस व्यक्ति द्वारा विक्रय किया गया है, या सेवाएं प्रदान की गई हैं, जिसकी ओर से व्यपदेशन किया गया है;

(ञ) ऐसे मिथ्या या भ्रामक तथ्य दिए जाते हैं जो किसी अन्य व्यक्ति के माल, सेवाओं या व्यापार की अवमानना करते हैं।

स्पष्टीकरण—खंड (i) के प्रयोजनों के लिए, ऐसे कथन के बारे में, जो—

(अ) विक्रय के लिए प्रस्थापित या संप्रदर्शित किसी वस्तु पर या उसके रैपर या आधान पर अभिव्यक्ति है; या

(आ) विक्रय के लिए प्रस्थापित या संप्रदर्शित किसी वस्तु से संलग्न, उसमें रखी हुई या उसके साथ की किसी चीज पर या किसी ऐसी चीज पर, जिस पर वह वस्तु संप्रदर्शन या विक्रय के लिए मढ़ी हुई है, अभिव्यक्ति है; या

(इ) किसी ऐसी वस्तु में या उसके ऊपर अंतर्विष्ट है जो जनता को विक्रय की जाती है, भेजी

जाती है, परिदान की जाती है, पारेषित की जाती है या किसी भी अन्य रीति से उपलब्ध कराई जाती है,

यह समझा जाएगा कि वह ऐसा कथन है जो जनता को उस व्यक्ति द्वारा और केवल उस व्यक्ति द्वारा किया गया है जिसने इस कथन को इस प्रकार अभिव्यक्त, तैयार या अंतर्विष्ट कराया था;

(ii) ऐसे माल या सेवाओं के किसी रियायती कीमत पर विक्रय या प्रदाय के लिए, जो उस रियायती कीमत पर विक्रय या प्रदाय के लिए प्रस्थापित की जाने के लिए, आशयित नहीं है या ऐसी अवधि के लिए और उन मात्राओं में जो उसे बाजार के स्वरूप को, जिसमें कारबार किया जाता है, कारबार के स्वरूप और आकार को तथा विज्ञापन की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए उचित नहीं है, किसी समाचारपत्र में या अन्यथा, जिसके अन्तर्गत इलैक्ट्रानिक अभिलेख के द्वारा भी है, किसी विज्ञापन के प्रकाशन की अनुज्ञा देता है।

स्पष्टीकरण—खंड (ii) के प्रयोजनों के लिए, "रियायती कीमत" से—

(अ) ऐसी कीमत अभिप्रेत है जो किसी विज्ञापन में, मामूली कीमत के प्रति निर्देश से या अन्यथा रियायती कीमत बताई गई है; या

(आ) ऐसी कीमत अभिप्रेत है जो ऐसा व्यक्ति, जो उस विज्ञापन को पढ़ता, सुनता या देखता है, उन कीमतों को ध्यान में रखते हुए जिन पर विज्ञापित उत्पाद या वैसे ही उत्पाद मामूली तौर पर बेचे जाते हैं, युक्तियुक्त रूप से रियायती कीमत समझेगा;

(iii) (क) दान या इनामों या अन्य वस्तुओं का प्रस्ताव की जाने की अनुज्ञा देता है किंतु जिन्हें प्रस्ताव किए गए रूप में दिए जाने का कोई आशय नहीं होता है अथवा जिनसे यह धारणा उत्पन्न होती है कि कोई चीज मुफ्त दी जा रही है या दिए जाने का प्रस्ताव किया जा रहा है, जबकि उसकी कीमत पूर्णत: या भागत: उस रकम में आ जाती है जो उसे संपूर्ण संव्यवहार में प्रभारित की जाती है;

(ख) किसी उत्पाद अथवा किसी कारबार हित के विक्रय, उपयोग या प्रदाय का, प्रत्यक्षत: या अप्रत्यक्षत: संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए, सिवाय ऐसी प्रतियोगिता, लाटरी, संयोग प्रधान या कौशल प्रधान खेल, जो विहित किया जाए, किसी प्रतियोगिता, लाटरी, संयोग प्रधान या कौशल प्रधान खेल के संचालन की अनुज्ञा देता है;

(ग) दान, इनाम या मुफ्त में अन्य वस्तुएं प्रस्थापित करने वाली किसी स्कीम के भागीदारों से, उसके बंद हो जाने पर स्कीम के अंतिम परिणामों के बारे में जानकारी को रोकने की अनुज्ञा देता है।

स्पष्टीकरण—उपखंड (iii) के प्रयोजनों के लिए, किसी स्कीम के भागीदारों को स्कीम के अंतिम परिणामों की जानकारी दे दी गई वहां समझी जाएगी, जहां ऐसे परिणाम युक्तियुक्त समय के भीतर उसी समाचारपत्र में प्रमुख रूप से प्रकाशित कर दिए जाते हैं जिसमें स्कीम मूल रूप से विज्ञापित की गई थी;

(iv) ऐसे माल के विक्रय या प्रदाय की, जो उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग किए जाने के लिए आशयित है या इस किस्म का है जो उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग किए जाने के लिए संभाव्य है, यह जानते हुए या यह विश्वास करने का कारण रखते हुए अनुज्ञा देता है कि वह माल, प्रयोग या कार्य प्रदर्शन, संरचना, अंतर्वस्तु, डिजाइन, संनिर्माण, परिरूप या पैक करने के संबंध में, जो माल का उपयोग करने वाले व्यक्ति की क्षति की जोखिम का निवारण करने या उसे कम करने के लिए आवश्यक है, उन स्तरमानों के अनुरूप नहीं है जो सक्षम प्राधिकारी द्वारा विहित किए गए हैं;

(v) माल की जमाखोरी या उसके नष्ट किए जाने की या माल के विक्रय किए जाने अथवा विक्रय के लिए उसके उपलब्ध कराए जाने या कोई सेवा प्रदान करने से इंकार करने की अनुज्ञा देता है, यदि ऐसी जमाखोरी या नष्ट किए जाने या इंकार किए जाने से उसका या अन्य समरूप माल या सेवाओं का दाम बढ़ जाता है या बढ़ने की ओर उसकी प्रवृत्ति होती है या वह बढ़ने के लिए आशयित होता है;

(vi) नकली माल के विनिर्मित या विक्रय के लिए ऐसे माल की प्रस्थापना करने या सेवाएं प्रदान करने में प्रवंचन व्यवहार अपनाता है;

(vii) विक्रय किए गए माल या दी गई सेवाओं के लिए बीजक या कैश मेमो या रसीद ऐसी रीति में जारी नहीं करता है, जो विहित की जाए;

(viii) माल का विक्रय करने या सेवा देने के पश्चात् त्रुटिपूर्ण मालों को वापस लेने या उनका प्रत्याहरण करने या कम दी गई सेवाओं को वापस लेने या बन्द करने तथा उनके लिए प्रतिफल का प्रतिदाय, यदि संदत्त किया गया हो, को बीजक या कैश मेमो या रसीद में उपदर्शित अवधि या ऐसे उपदर्शन के अभाव में तीस दिन की अवधि के भीतर प्रतिदाय करने तक इंकार कर देता है;

(ix) उपभोक्ता द्वारा विश्वासपूर्वक दी गई वैयक्तिक जानकारी को किसी अन्य व्यक्ति को प्रकट करता है, जब तक कि ऐसा प्रकटन तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के उपबंधों के अनुसार न किया गया हो।

अध्याय 2

उपभोक्ता संरक्षण परिषद्

3. (1) केंद्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, ऐसी तारीख से जो उस अधिसूचना में विनिर्दिष्ट की जाए, केंद्रीय परिषद् के नाम से ज्ञात केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् स्थापित करेगी। केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद्।

(2) केंद्रीय परिषद् एक सलाहकार परिषद् होगी और यह निम्नलिखित सदस्यों से मिलकर बनेगी, अर्थात्:—

(क) केंद्रीय सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग का प्रभारी मंत्री, जो अध्यक्ष होगा, और

(ख) ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले, उतने अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्य, जो विहित किए जाएं।

4. (1) केंद्रीय परिषद् की बैठक आवश्यकतानुसार होगी किंतु प्रत्येक वर्ष में परिषद् की कम से कम एक बैठक की जाएगी। केंद्रीय परिषद् की बैठकों की प्रक्रिया।

(2) केंद्रीय परिषद् की बैठक ऐसे समय और स्थान पर होगी, जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कारबार के संव्यवहार की बाबत ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी, जो विहित की जाए।

5. केंद्रीय परिषद् का उद्देश्य इस अधिनियम के अधीन उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण पर सलाह देना होगा। केंद्रीय परिषद् के उद्देश्य।

6. (1) प्रत्येक राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, ऐसी तारीख से, जो ऐसी अधिसूचना में विनिर्दिष्ट की जाए, राज्य परिषद् के नाम से ज्ञात एक राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् की स्थापना करेगी। राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषदें।

(2) राज्य परिषद् एक सलाहकार परिषद् होगी और यह निम्नलिखित सदस्य से मिलकर बनेगी अर्थात्:—

(क) राज्य सरकार में उपभोक्ता मामलों का प्रभारी मंत्री, जो उसका अध्यक्ष होगा;

(ख) ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले, उतने अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्य, जो विहित किए जाएं;

(ग) दस से अनधिक उतने अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्य, जो केंद्रीय सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाएं।

(3) राज्य परिषद् की बैठक आवश्यकतानुसार होगी किंतु प्रत्येक वर्ष में परिषद् की कम से कम दो बैठक की जाएंगी।

(4) राज्य परिषद् की बैठक ऐसे समय और स्थान पर होगी, जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कारबार के संव्यहार की बाबत ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी, जो विहित की जाए।

7. प्रत्येक राज्य परिषद् के उद्देश्य राज्य के भीतर इस अधिनियम के अधीन उपभोक्ता अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण के संबंध में सलाह देना होगा। राज्य परिषद् के उद्देश्य।

जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद्।

8. (1) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, प्रत्येक जिले में, ऐसी तारीख से, जो ऐसी अधिसूचना में विनिर्दिष्ट किया जाए, जिला परिषद् के नाम से ज्ञात एक जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषद् की स्थापना करेगी।

(2) जिला परिषद् एक सलाहकार परिषद् होगी और यह निम्नलिखित सदस्य से मिलकर बनेगी, अर्थात् :—

(क) जिले का कलेक्टर (चाहे किसी भी नाम से ज्ञात हो), जो उसका अध्यक्ष होगा; और

(ख) ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले उतने अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्य, जो विहित किए जाएं।

(3) जिला परिषद् की बैठक आवश्यकतानुसार होगी किंतु प्रत्येक वर्ष में परिषद् की कम से कम दो बैठकें की जाएंगी।

(4) जिला परिषद् की बैठक जिले में ऐसे समय और स्थान पर होगी, जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कारबार के संव्यवहार की बाबत ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी, जो विहित की जाए।

जिला परिषद् के उद्देश्य।

9. प्रत्येक जिला परिषद् का उद्देश्य जिले के भीतर, इस अधिनियम के अधीन उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्धन और संरक्षण पर सलाह देना होगी।

अध्याय 3

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना।

10. (1) केंद्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा ऐसी तारीख से, जो वह उस अधिसूचना में विनिर्दिष्ट करे, केंद्रीय प्राधिकरण के नाम से ज्ञात एक केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का गठन उपभोक्ताओं के अधिकारों के अतिक्रमण से संबंधित विषयों, अनुचित व्यापार व्यवहारों और मिथ्या या भ्रामक विज्ञापनों, जो जनता और उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिकूल हैं, का विनियमन करने और एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्धन, संरक्षण और प्रवर्तन करने के लिए करेगी।

(2) केंद्रीय प्राधिकरण एक मुख्य आयुक्त और उतनी संख्या में, जो विहित की जाए, अन्य आयुक्तों से मिलकर बनेगा, जिनकी नियुक्ति, केंद्रीय सरकार द्वारा इस अधिनियम के अधीन शक्तियों का प्रयोग और कृत्यों का निर्वहन करने के लिए की जाएगी।

(3) केंद्रीय प्राधिकरण का मुख्यालय दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी राज्यक्षेत्र में ऐसे स्थान पर होगा और भारत में ऐसे स्थानों पर इसके प्रादेशिक और अन्य कार्यालय होंगे, जो केंद्रीय सरकार विनिश्चित करे।

मुख्य आयुक्त और आयुक्त और आयुक्तों की अर्हताएं, भर्ती की पद्धति, आदि।

11. केंद्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा केंद्रीय प्राधिकरण के मुख्य आयुक्त और आयुक्तों की नियुक्ति के लिए अर्हताओं, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पदावधि, वेतन और भत्ते, त्यागपत्र, पद से हटाने और सेवा के अन्य निबंधन और शर्तों का उपबंध करने के लिए नियम बना सकेगी।

रिक्ति, आदि से केंद्रीय प्राधिकरण की कार्यवाहियों का अविधिमान्य न होना।

12. केंद्रीय प्राधिकरण का कोई कार्य या कार्यवाही केवल इस कारण से अविधिमान्य नहीं होगी कि,—

(क) केंद्रीय प्राधिकरण में कोई रिक्ति है या उसके गठन में कोई त्रुटि है; या

(ख) मुख्य आयुक्त या आयुक्त के रूप में कार्य कर रहे व्यक्ति की नियुक्ति में कोई त्रुटि; या

(ग) केंद्रीय प्राधिकरण की प्रक्रिया में कोई अनियमितता है, जो मामले के गुणागुण को प्रभावित नहीं कर रही है।

केंद्रीय प्राधिकरण के अधिकारियों, विशेषज्ञों, वृत्तिकों और अन्य कर्मचारियों की नियुक्ति।

13. (1) केंद्रीय सरकार, केंद्रीय प्राधिकरण को उतने अधिकारी और अन्य कर्मचारी उपलब्ध कराएगी, जो वह इस अधिनियम के अधीन उसके कृत्यों के दक्ष निर्वहन के लिए आवश्यक समझे।

(2) इस अधिनियम के अधीन नियुक्त केंद्रीय प्राधिकरण के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन और भत्ते तथा सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें वे होंगी, जो विहित की जाएं।

(3) केंद्रीय प्राधिकरण विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार सत्यनिष्ठा और योग्यता रखने वाले उतने विशेषज्ञ और वृत्तिकों को, जिनके पास उपभोक्ता अधिकार और कल्याण, उपभोक्ता नीति, विधि, चिकित्सा, खाद्य सुरक्षा, स्वास्थ्य, इंजीनियरी, उत्पाद सुरक्षा, वाणिज्य, अर्थशास्त्र, सार्वजनिक मामले या प्रशासन के क्षेत्र में विशेष जानकारी और अनुभव है, को इस अधिनियम के अधीन अपने कृत्यों के निर्वहन में नियोजित कर सकेगी, जो वह ठीक समझे।

केंद्रीय प्राधिकरण की प्रक्रिया।

14. (1) केंद्रीय प्राधिकरण अपने कारबार के संव्यवहार और मुख्य आयुक्त तथा आयुक्तों के बीच कारबार के आबंटन को विनियमित करेगा और ऐसी प्रक्रिया का अनुसरण करेगा, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए।

(2) मुख्य आयुक्त के पास केंद्रीय प्राधिकरण के सभी प्रशासनिक विषयों के संबंध में साधारण अधीक्षण, निदेश और नियंत्रण की शक्तियां होंगी:

परंतु मुख्य आयुक्त केंद्रीय प्राधिकरण के प्रशासनिक विषयों से संबंधित अपनी ऐसी शक्तियों को, जो वह ठीक समझे, किसी आयुक्त (जिसके अंतर्गत किसी प्रादेशिक कार्यालय का आयुक्त भी है) या केंद्रीय प्राधिकरण के किसी अन्य अधिकारी को प्रत्यायोजित कर सकेगा।

अन्वेषण खंड।

15. (1) केंद्रीय प्राधिकरण के पास इस अधिनियम के अधीन ऐसी जांच या अन्वेषण करने के प्रयोजन के लिए, जैसा कि केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा निदेश दिया जाए, महानिदेशक की अध्यक्षता में एक अन्वेषण खंड होगा।

(2) केंद्रीय सरकार उन व्यक्तियों में से, जिनके पास अन्वेषण का अनुभव है और ऐसी अर्हता रखते हैं, ऐसी रीति में एक महानिदेशक और उतने अपर महानिदेशक, निदेशक संयुक्त निदेशक, उप निदेशक और सहायक निदेशक नियुक्त कर सकेगी, जो विहित किए जाएं।

(3) प्रत्येक अपर महानिदेशक, निदेशक, संयुक्त निदेशक, उप निदेशक और सहायक निदेशक अपनी शक्तियों का उपयोग और कृत्यों का निर्वहन महानिदेशक के साधारण नियंत्रण, पर्यवेक्षण और निदेश के अधीन रहते हुए करेगा।

(4) महानिदेशक, इस अधिनियम के अधीन जांच या अन्वेषण करते समय अपनी सभी या किन्हीं शक्तियों को, यथास्थिति, अपर महानिदेशक या निदेशक या संयुक्त निदेशक या उप निदेशक या सहायक निदेशक को प्रत्यायोजित कर सकेगा।

(5) महानिदेशक द्वारा की गई जांचों या अन्वेषणों को ऐसे प्ररूप में, ऐसी रीति में और ऐसे समय के भीतर, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, केंद्रीय प्राधिकरण को प्रस्तुत किया जाएगा।

जिला कलेक्टर की शक्ति।

16. जिला कलेक्टर (चाहे किसी भी नाम से ज्ञात हो), किसी परिवाद पर या केंद्रीय प्राधिकरण या प्रादेशिक कार्यालय के आयुक्त द्वारा उसे किए गए किसी निर्देश पर अपनी अधिकारिता के भीतर एक वर्ग के रूप में उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण से संबंधित विषयों पर, उपभोक्ताओं के अधिकारों के अतिक्रमण के संबंध में परिवादों की, अनुचित व्यापार व्यवहारों और मिथ्या या भ्रामक विज्ञापनों की जांच करेगा या अन्वेषण करेगा और अपनी रिपोर्ट को, यथास्थिति, केंद्रीय प्राधिकरण या प्रादेशिक कार्यालय के आयुक्त को प्रस्तुत करेगा।

प्राधिकारियों को शिकायतें।

17. उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण या अनुचित व्यापार व्यवहारों या मिथ्या या भ्रामक विज्ञापनों, जो एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिकूल हैं, के संबंध में परिवाद को लिखित में या इलैक्ट्रानिक ढंग से किसी एक प्राधिकारी को अर्थात् जिला कलेक्टर या आयुक्त, प्रादेशिक कार्यालय या केंद्रीय प्राधिकरण को अग्रेषित किया जाएगा।

केंद्रीय प्राधिकरण की शक्तियां और कृत्य।

18. (1) केंद्रीय प्राधिकरण—

(क) एक वर्ग के रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण, संवर्धन और प्रवर्तन करेगा तथा इस अधिनियम के अधीन उपभोक्ताओं के अधिकारों के अतिक्रमण का निवारण करेगा;

(ख) अनुचित व्यापार व्यवहारों का निवारण करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि कोई व्यक्ति अनुचित व्यापार व्यवहारों में न लगे;

(ग) यह सुनिश्चित करेगा कि किन्हीं माल या सेवाओं का कोई ऐसा मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन न किया जाए, तो इस अधिनियम या तद्धीन बनाए गए नियमों या विनियमों के उपबंधों का अतिक्रमण करता है;

(घ) यह सुनिश्चित करेगा कि कोई व्यक्ति ऐसे किसी विज्ञापन के प्रकाशन में भाग न ले, जो मिथ्या या भ्रामक है।

(2) उपधारा (1) में अंतर्विष्ट उपबंधों की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना केंद्रीय प्राधिकरण पूर्वोक्त किसी भी प्रयोजन के लिए,—

(क) या तो स्वप्रेरणा से या प्राप्त शिकायत पर या केंद्रीय सरकार के निदेश पर उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण के लिए कोई जांच या अन्वेषण कर सकेगा या करा सकेगा;

(ख) इस अधिनियम के अधीन शिकायतों को, यथास्थापित, जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष फाइल कर सकेगा;

(ग) यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण या अनुचित व्यापार व्यवहार के किसी अभिकथन के संबंध में किन्हीं कार्यवाहियों में मध्यक्षेप कर सकेगा;

(घ) उपभोक्ता अधिकारों का उपयोग करने से संबंधित मामलों और उनका उपभोग करने से रोकने वाले कारकों, जिसके अंतर्गत तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए उपबंधित सुरक्षोपाय भी हैं, का पुनर्विलोकन और उनके प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समुचित उपचारात्मक उपायों की सिफारिश कर सकेगा;

(ङ) उपभोक्ता अधिकारों के प्रभावी प्रवर्तन को सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता अधिकारों पर अंतर्राष्ट्रीय प्रसंविदाओं और सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों को अंगीकार करने की सिफारिश कर सकेगा;

(च) उपभोक्ता अधिकारों के क्षेत्र में अनुसंधान और उसका संवर्धन कर सकेगा;

(छ) उपभोक्ता अधिकारों पर जागरूकता का प्रसार और संवर्धन कर सकेगा;

(ज) उपभोक्ता अधिकारों के क्षेत्र में कार्य कर रहे गैर-सरकारी संगठनो और अन्य संस्थाओं को उपभोक्ता संरक्षण अभिकरणों के साथ सहयोग और कार्य करने के लिए प्रोत्साहित कर सकेगा;

(झ) ऐसे माल में विशिष्ट और सार्वभौमिक माल पहचानकर्ताओं के उपयोग का आदेश कर सकेगा, जो अनुचित व्यापार व्यवहारों को निवारित करने और उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने के लिए आवश्यक हों;

(ञ) खतरनाक या परिसंकटमय या असुरक्षित माल या सेवाओं के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सावधान करने के लिए सुरक्षा सूचनाएं जारी कर सकेगा;

(ट) केंद्रीय सरकार और राज्य सरकारों के मंत्रालयों और विभागों को उपभोक्ता कल्याण उपायों पर सलाह दे सकेगा;

(ठ) अनुचित व्यापार व्यवहारों को निवारित करने के लिए और उपभोक्ताओं के हित के संरक्षण के लिए आवश्यक मार्गदर्शक सिद्धांत जारी कर सकेगा।

केंद्रीय प्राधिकरण की मामले को, अन्वेषण करने के लिए अन्य विनियामक को निर्दिष्ट करने की शक्ति।

19. (1) केंद्रीय प्राधिकरण, केंद्रीय सरकार से किसी सूचना या शिकायत या निदेश को प्राप्त करने के पश्चात् या स्वत: यह जांचने के लिए कि क्या प्रथमदृष्ट्या किसी व्यक्ति द्वारा उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण या किसी अनुचित व्यापार व्यवहार या किसी मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन का कोई मामला विद्यमान है, जो लोक हित या उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिकूल है, एक प्रारंभिक जांच करेगा या कराएगा और यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि प्रथमदृष्ट्या कोई मामला विद्यमान है तो वह महानिदेशक या जिला कलेक्टर द्वारा अन्वेषण कराएगा।

(2) जहां प्रारंभिक जांच के पश्चात् केंद्रीय प्राधिकरण की यह राय है कि इस मामले को तत्समय प्रवृत्त

किसी अन्य विधि के अधीन स्थापित विनियामक द्वारा निपटाया जाना चाहिए तो वह ऐसे मामले को अपनी रिपोर्ट के साथ संबंधित विनियामक को निर्दिष्ट कर सकेगा।

(3) उपधारा (1) के अधीन अन्वेषण के प्रयोजनों के लिए, केंद्रीय प्राधिकरण, महानिदेशक या जिला कलेक्टर उपधारा (1) में निर्दिष्ट व्यक्ति को बुला सकेगा और उसके कब्जे में किसी दस्तावेज या अभिलेख को प्रस्तुत करने की मांग कर सकेगा।

केंद्रीय प्राधिकरण की माल, आदि को वापस मंगाने की शक्ति।

20. जहां केंद्रीय प्राधिकरण का अन्वेषण के आधार पर यह समाधान हो जाता है कि किसी व्यक्ति द्वारा उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण या अनुचित व्यापार व्यवहार को उपदर्शित करने के लिए पर्याप्त साक्ष्य है तो वह ऐसा आदेश पारित कर सकेगा जो आवश्यक हो, जिसके अंतर्गत निम्नलिखित भी हैं—

(क) ऐसे माल का वापस लेना या ऐसी सेवाओं का प्रत्याहरण है जो खतरनाक, परिसंकटमय या असुरक्षित हैं;

(ख) ऐसे माल या सेवाओं के क्रेताओं को इस प्रकार वापस लिए गए माल या सेवाओं की कीमतों की प्रतिपूर्ति; और

(ग) ऐसे व्यवहारों को बंद करना, जो अनुचित हैं और उपभोक्ता के हितों के प्रतिकूल हैं:

परंतु केंद्रीय प्राधिकरण, इस धारा के अधीन कोई आदेश पारित करने से पूर्व व्यक्ति को सुने जाने का अवसर प्रदान करेगा।

केंद्रीय प्राधिकरण की मिथ्या या भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध निदेश और शास्तियां जारी करने की शक्ति।

21. (1) जहां अन्वेषण के पश्चात् केंद्रीय प्राधिकरण का यह समाधान हो जाता है कि कोई विज्ञापन मिथ्या या भ्रामक है और किसी उपभोक्ता के हित के प्रतिकूल है या उपभोक्ता अधिकारों के अतिक्रमण में है, वह आदेश द्वारा, यथास्थिति, संबंधित व्यापारी या विनिर्माता या पृष्ठांकक या विज्ञापनकर्ता या प्रकाशक को ऐसे विज्ञापन को बंद करने के लिए या उसे ऐसी रीति में और ऐसे समय के भीतर, जो आदेश में विनिर्दिष्ट किया जाए, उपांतरित करने का निदेश दे सकेगा।

(2) उपधारा (1) के अधीन पारित आदेश के होते हुए भी यदि केंद्रीय प्राधिकरण की यह राय है कि किसी विनिर्माता या किसी पृष्ठांकक द्वारा ऐसे मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन के संबंध में शास्ति अधिरोपित करना आवश्यक है तो वह विनिर्माता या पृष्ठांकक पर कोई शास्ति अधिरोपित कर सकेगा, जो दस लाख रुपए तक हो सकेगी:

परंतु केंद्रीय प्राधिकरण विनिर्माता या पृष्ठांकक द्वारा प्रत्येक पश्चात्‌वर्ती अतिक्रमण की दशा में ऐसी शास्ति अधिरोपित कर सकेगा, जो पचास लाख रुपए तक हो सकेगी।

(3) उपधारा (1) और उपधारा (2) के अधीन किसी आदेश के होते हुए भी, जहां केंद्रीय प्राधिकरण यह आवश्यक समझता है तो वह आदेश द्वारा किसी मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन के पृष्ठांकक को किसी उत्पाद या सेवा का पृष्ठांकन करने से ऐसी अवधि के लिए, जो एक वर्ष तक की हो सकेगी, प्रतिषिद्ध कर सकेगा:

परंतु केंद्रीय प्राधिकरण प्रत्येक पश्चात्‌वर्ती अतिक्रमण के लिए ऐसे पृष्ठांकक को किसी उत्पाद या सेवा के संबंध में ऐसी अवधि के लिए पृष्ठांकन करने से प्रतिषिद्ध कर सकेगा, जो तीन वर्ष तक की हो सकेगी।

(4) जहां केंद्रीय प्राधिकरण का अन्वेषण करने के पश्चात् यह समाधान हो जाता है कि किसी व्यक्ति को किसी भ्रामक विज्ञापन का प्रकाशक या ऐसे प्रकाशन में पक्षकार पाया जाता है तो वह ऐसे व्यक्ति पर ऐसी शास्ति अधिरोपित कर सकेगा, जो दस लाख रुपए तक हो सकेगी।

(5) कोई भी पृष्ठांकक उपधारा (2) और उपधारा (3) के अधीन शास्ति का दायी नहीं होगा, यदि उसने उसके द्वारा पृष्ठांकित किए जा रहे उत्पाद या सेवा के संबंध में विज्ञापन में किए गए दावों की सत्यता का सत्यापन करने के लिए सम्यक् तत्परता बरती है।

(6) कोई भी व्यक्ति ऐसी शास्ति के लिए दायी नहीं होगा यदि वह यह साबित कर देता है कि उसने ऐसे विज्ञापन के प्रकाशन को अपने कारबार के साधारण अनुक्रम में प्रकाशित किया था या प्रकाशन का प्रबंध किया था:

परंतु ऐसे व्यक्ति को ऐसा कोई बचाव उपलब्ध नहीं होगा यदि उसे केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा ऐसे विज्ञापन के प्रत्याहरण या उपांतरण के लिए पारित किए गए किसी पूर्ववर्ती आदेश की जानकारी थी।

(7) इस धारा के अधीन शास्ति के अवधारण करते समय निम्नलिखित का ध्यान रखा जाएगा, अर्थात्:—

(क) ऐसे अपराध द्वारा समाघात किए गए या प्रभावित क्षेत्र की जनसंख्या;

(ख) ऐसे अपराध की आवर्ती और अवधि;

(ग) ऐसे अपराध द्वारा प्रतिकूल रूप से प्रभावित होने की संभाव्यता वाले व्यक्तियों के वर्ग की भेद्यता; और

(घ) ऐसे अपराध द्वारा प्रभावित बिक्री से समग्र राजस्व।

(8) केंद्रीय प्राधिकरण इस धारा के अधीन कोई आदेश पारित करने से पूर्व व्यक्ति को सुने जाने का अवसर प्रदान करेगा।

तलाशी और अभिग्रहण।

22. (1) धारा 19 की उपधारा (1) के अधीन आरंभिक जांच करने के पश्चात् कोई अन्वेषण करने के प्रयोजन के लिए, यथास्थिति, महानिदेशक या उसके द्वारा इस निमित्त प्राधिकृत कोई अन्य अधिकारी या जिला कलेक्टर यदि उसके पास यह विश्वास करने का कोई भी कारण है कि किसी व्यक्ति ने उपभोक्ता अधिकारों का अतिक्रमण किया है या कोई अनुचित व्यापार व्यवहार या कोई मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन कराया है, तो वह,—

(क) किसी भी युक्तियुक्त समय पर ऐसे किसी भी परिसर में प्रवेश करेगा और किसी दस्तावेज या अभिलेख या चीज या किसी अन्य रूप के साक्ष्य के लिए तलाशी करेगा और ऐसे दस्तावेज, अभिलेख, चीज या ऐसे साक्ष्य का अभिग्रहण करेगा;

(ख) ऐसे अभिलेख या चीज को नोट करेगा या उसकी सूची बनाएगा; या

(ग) किसी व्यक्ति से किसी अभिलेख, रजिस्टर या अन्य दस्तावेज या चीज को प्रस्तुत करने की अपेक्षा करेगा।

(2) तलाशी और अभिग्रहण के संबंध में दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 के उपबंध जहां तक हो सके इस अधिनियम के अधीन तलाशी और अभिग्रहण को लागू होंगे। 1974 का 2

(3) उपधारा (1) के खंड (क) के अधीन अभिग्रहण किए गए या उस उपधारा के खंड (ग) के अधीन प्रस्तुत किए गए प्रत्येक दस्तावेज, अभिलेख या चीज को उस व्यक्ति को, जिससे उनका अभिग्रहण किया गया था या जिसने उन्हें प्रस्तुत किया था, यथास्थिति, ऐसे अभिग्रहण या प्रस्तुत करने की तारीख से बीस दिन के भीतर, उनकी, उस व्यक्ति द्वारा ऐसी रीति में, जो विहित की जाए, प्रमाणित प्रतियों को या उनसे उद्धरणों को लेने के पश्चात् लौटा दिया जाएगा।

(4) जहां उपधारा (1) के अधीन अभिग्रहण की गई चीज शीघ्रतया या प्रक्रत्या क्षयशील है वहां महानिदेशक या अन्य अधिकारी उस चीज का ऐसी रीति में निपटान कर सकेगा, जो विहित की जाए।

(5) उपधारा (4) में निर्दिष्ट चीजों से भिन्न अन्य चीजों की दशा में धारा 38 की उपधारा (2) के खंड (ग) में अंतर्विष्ट उपबंध यथा आवश्यक उपांतरणों सहित किसी विश्लेषण या परीक्षण को लागू होंगे।

केंद्रीय प्राधिकरण के रूप में कार्य करने के लिए किसी कानूनी प्राधिकरण या निकाय का पदाभिधान।

23. केंद्रीय सरकार यदि आवश्यक समझे, तो अधिसूचना द्वारा, किसी भी कानूनी प्राधिकरण या निकाय को, धारा 10 में निर्दिष्ट केंद्रीय प्राधिकरण की शक्तियों का उपयोग करने और कृत्यों का पालन करने के लिए पदाभिहित कर सकेगी।

अपील।

24. धारा 20 और धारा 21 के अधीन केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित किसी आदेश से व्यथित कोई व्यक्ति, ऐसे आदेश की प्राप्ति की तारीख से तीस दिन की अवधि के भीतर राष्ट्रीय आयोग को अपील फाइल कर सकेगा।

25. केंद्रीय सरकार, इस निमित्त विधि संसद् द्वारा सम्यक् विनियोग के पश्चात्, केंद्रीय प्राधिकरण को ऐसी धनराशियों का अनुदान कर सकेगी, जो केंद्रीय सरकार, इस अधिनियम के प्रयोजनों के लिए उपयोग किए जाने के लिए आवश्यक समझे। केंद्रीय सरकार द्वारा अनुदान।

26. (1) केंद्रीय प्राधिकरण उचित लेखे और अन्य सुसंगत अभिलेख रखेगा और ऐसे प्ररूप में और ऐसी रीति में, जो भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के परामर्श से विहित किया जाए, लेखाओं का एक वार्षिक विवरण तैयार करेगा। लेखे और संपरीक्षा।

(2) केंद्रीय प्राधिकरण के लेखाओं की भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक द्वारा ऐसे अंतरालों पर, जो उसके द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाएं, संपरीक्षा की जाएगी और ऐसी संपरीक्षा के संबंध में उसके द्वारा उपगत कोई व्यय केन्द्रीय प्राधिकरण द्वारा भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक को संदेय होगा।

(3) भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक और केन्द्रीय प्राधिकरण के लेखाओं की संपरीक्षा के संबंध में उसके द्वारा नियुक्त किए गए किसी व्यक्ति को उस संपरीक्षा के संबंध में वही अधिकार, विशेषाधिकार और प्राधिकार होंगे, जो सरकारी लेखाओं की संपरीक्षा के संबंध में भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक के हैं और विशेष रूप से बहियों, लेखाओं, संबद्ध वाऊचरों तथा अन्य दस्तावेजों और कागज-पत्र पेश करने की मांग करने तथा केंद्रीय प्राधिकरण और उसके द्वारा स्थापित कार्यालयों का निरीक्षण करने का अधिकार होगा।

(4) भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक या उसके द्वारा केन्द्रीय प्राधिकरण के लेखाओं की संपरीक्षा के संबंध में नियुक्त किए गए किसी अन्य व्यक्ति द्वारा यथा प्रमाणित केंद्रीय प्राधिकरण के लेखे उस पर संपरीक्षा रिपोर्ट के साथ वार्षिक रूप से केंद्रीय सरकार को भेजे जाएंगे और वह सरकार उसे संसद् के प्रत्येक सदन के समक्ष रखवाएगी।

27. (1) केंद्रीय प्राधिकरण, प्रत्येक वर्ष ऐसे प्रारूप और ऐसे समय में, जो विहित किया जाए पूर्ववर्ष में अपने कार्यकलापों का पूर्ण लेखा देते हुए एक वार्षिक रिपोर्ट और अन्य ऐसी रिपोर्टें और विवरणियां तैयार करेगा, जो निदेश किया जाए और ऐसी रिपोर्ट और विवरणियों की प्रतियों को केंद्रीय सरकार को अग्रेषित किया जाएगा। वार्षिक रिपोर्टें, आदि का प्रस्तुत किया जाना।

(2) उपधारा (1) के अधीन वार्षिक रिपोर्ट की प्रति, उसके प्राप्त होने के पश्चात् यथाशीघ्र संसद् के प्रत्येक सदन के समक्ष रखी जाएगी।

अध्याय 4

उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग

28. (1) राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा प्रत्येक राज्य में जिला आयोग के नाम से ज्ञात जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग का गठन करेगी: जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना।

परंतु राज्य सरकार यदि उचित समझे तो किसी जिले में एक से अधिक जिला आयोग स्थापित कर सकेगी।

(2) प्रत्येक जिला आयोग निम्नलिखित से मिलकर बनेगा,—

(क) अध्यक्ष; और

(ख) दो से अन्यून और ऐसी संख्या से अनधिक सदस्य, जो केंद्रीय सरकार के परामर्श से विहित किए जाएं।

29. केन्द्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की अर्हताओं, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पदावधि, त्यागपत्र, पद से हटाने का उपबंध करने के लिए नियम बना सकेगी। जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की अर्हताएं, आदि।

30. राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन और भत्ते तथा सेवा के अन्य निबंधन और शर्तों का उपबंध करने के लिए नियम बना सकेगी। जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों का वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें।

संक्रमणकालीन उपबंध।

31. इस अधिनियम के प्रारंभ से ठीक पूर्व जिला आयोग का, यथास्थिति, अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त व्यक्ति, यथास्थिति, ऐसे अध्यक्ष या सदस्य के रूप में अपनी ऐसी पदावधि के पूरे होने तक अपना पद धारण करेगा, जिसके लिए उसकी नियुक्ति की गई है।

जिला आयोग के सदस्य के पद की रिक्ति।

32. यदि किसी समय जिला आयोग के अध्यक्ष या सदस्य के पद की रिक्ति होती है तो राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा,—

(क) उस अधिसूचना में विनिर्दिष्ट किसी अन्य जिला आयोग को उस जिले के संबंध में भी अधिकारिता का प्रयोग करने का निदेश दे सकेगी; या

(ख) उस अधिसूचना में विनिर्दिष्ट किसी अन्य जिला आयोग के अध्यक्ष या सदस्य को उस जिला आयोग के भी अध्यक्ष या सदस्य की शक्तियों का प्रयोग करने और कृत्यों का निर्वहन करने का निदेश दे सकेगी।

जिला आयोग के अधिकारी और अन्य कर्मचारी।

33. (1) राज्य सरकार, जिला आयोग को उतने अधिकारी और कर्मचारी उपलब्ध कराएगी, जो जिला आयोग को उसके कृत्यों के निर्वहन करने में सहायता करने के लिए अपेक्षित हो।

(2) जिला आयोग के अधिकारी और अन्य कर्मचारी जिला आयोग के अध्यक्ष के साधारण अधीक्षण के अधीन अपने कृत्यों का निर्वहन करेंगे।

(3) जिला आयोग के अधिकारियों और कर्मचारियों को संदेय वेतन और भत्ते तथा सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें वे होंगी, जो विहित की जाएं।

जिला आयोग की अधिकारिता।

34. (1) इस अधिनियम के अन्य उपबंधों के अधीन रहते हुए, जिला आयोग को वहां परिवादों को ग्रहण करने की अधिकारिता होगी जहां वस्तुओं या सेवाओं के प्रतिफल के रूप में संदत्त मूल्य एक करोड़ रुपए से अधिक नहीं होता है:

परंतु जहां केंद्रीय सरकार ऐसा करना आवश्यक समझती है, वहां वह ऐसा अन्य मूल्य विहित कर सकेगी, जो वह ठीक समझे।

(2) किसी जिला आयोग की अधिकारिता की स्थानीय सीमाओं में कोई परिवाद वहां संस्थित किया जाएगा, जहां,—

(क) परिवाद आरंभ करने के समय विरोधी पक्षकार या प्रत्येक विरोधी पक्षकार, जहां एक से अधिक है, साधारणतया निवास करता है या कारबार करता है या उसका शाखा कार्यालय है या अभिलाभ के लिए स्वयं कार्य करता है; या

(ख) परिवाद आरंभ करने के समय कोई विरोधी पक्षकार या प्रत्येक विरोधी पक्षकार, जहां एक से अधिक हैं, वास्तव में और स्वैच्छिक रूप से निवास करते हैं या अपना कारबार करते हैं या उनका कोई शाखा कार्यालय है या अभिलाभ के लिए स्वयं कार्य करते हैं, बशर्ते उस दशा में जिला आयोग ने अनुज्ञा दे दी है; या

(ग) वाद हेतुक पूर्णतया या भागतः उद्‌भूत होता है; या

(घ) परिवादी निवास करता है या लाभ के लिए स्वयं कार्य करता है।

(3) जिला आयोग, साधारणतया जिला मुख्यालय में कार्य करेगा और जिले में ऐसे अन्य स्थानों पर कार्य कर सकेगा, जो राज्य सरकार, राज्य आयोग के परामर्श से समय-समय पर राजपत्र में अधिसूचित करे।

वह रीति, जिसमें परिवाद किया जाएगा।

35. (1) विक्रीत या परिदत्त या विक्रय या परिदान के लिए करार पाई गई किसी वस्तु अथवा प्रदान की गई या परिदान करने के लिए करार पाई गई किसी सेवा के संबंध में परिवाद को जिला आयोग के पास—

(क) उस उपभोक्ता द्वारा फाइल किया जा सकेगा,-

(i) जिसे ऐसे माल का विक्रय किया गया है या परिदान किया गया है या विक्रय करने का परिदान प्रदान करने का करार किया गया है या ऐसी सेवा प्रदान की गई है या प्रदान करने का करार किया गया है; या

(ii) जो ऐसे माल या सेवाओं के संबंध में अनुचित व्यापार व्यवहार का अभिकथन करता है;

(ख) किसी भी मान्यताप्राप्त उपभोक्ता संगम द्वारा फाइल किया जा सकेगा, चाहे वह उपभोक्ता, जिसे ऐसे माल का विक्रय किया गया है या परिदान किया गया है या ऐसे मालों का विक्रय करने या परिदान करने का करार किया गया है या ऐसी सेवा प्रदान की गई है या प्रदान करने का करार किया गया है या जो ऐसे माल या सेवाओं के संबंध में अनुचित व्यापार व्यवहार का अभिकथन करता है, ऐसे संगम का सदस्य है या नहीं;

(ग) जिला आयोग की अनुज्ञा से एक या एक से अधिक उपभोक्ता द्वारा इस प्रकार हितबद्ध सभी उपभोक्ताओं की ओर से या उनके फायदे के लिए वहां फाइल किया जा सकेगा, जहां अनेक ऐसे उपभोक्ता हैं, जिनका हित समान है; या

(घ) यथास्थिति, केंद्रीय सरकार, केंद्रीय प्राधिकरण या राज्य सरकार द्वारा फाइल किया जा सकेगा:

परंतु इस उपधारा के अधीन परिवाद ऐसी रीति में, जो विहित की जाए, इलैक्ट्रानिक रूप में फाइल किया जा सकेगा।

स्पष्टीकरण—इस उपधारा के प्रयोजनों के लिए ''मान्यताप्राप्त उपभोक्ता संगम'' से तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन कोई रजिस्ट्रीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगम अभिप्रेत है।

(2) उपधारा (1) के अधीन फाइल किए गए प्रत्येक परिवाद के साथ ऐसी फीस संलग्न होगी और ऐसी रीति में संदेय होगी, जो विहित किया जाए, जिसके अंतर्गत इलैक्ट्रानिक रूप भी है।

जिला आयोग के समक्ष कार्यवाहियां।

36. (1) जिला आयोग के समक्ष प्रत्येक कार्यवाही उस आयोग के अध्यक्ष और कम से कम एक सदस्य द्वारा साथ बैठकर संचालित की जाएगी:

परंतु जहां किसी कारण से कोई सदस्य कार्यवाही को उसके पूरा किए जाने तक संचालित करने में असमर्थ हैं तो अध्यक्ष और अन्य सदस्य उस प्रक्रम से कार्यवाही को जारी रखेंगे, जिस पर उसकी पूर्ववर्ती सदस्य ने अंतिम सुनवाई की थी।

(2) धारा 35 के अधीन किसी परिवाद की प्राप्ति पर जिला आयोग, कार्यवाही करने के लिए परिवाद को ग्रहण करने या उसे अस्वीकार करने का आदेश कर सकेगा:

परंतु इस धारा के अधीन किसी परिवाद को तब तक अस्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक परिवादी को सुने जाने का अवसर प्रदान नहीं कर दिया जाता है:

परंतु यह और कि किसी परिवाद की साधारणतया ग्राह्यता का विनिश्चय उस तारीख से, जिसको परिवाद फाइल किया गया था, इक्कीस दिन के भीतर किया जाएगा।

(3) जहां जिला आयोग इस प्रकार विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर परिवाद की ग्राह्यता के मुद्दे का विनिश्चय नहीं करता है तो उसे ग्रहण कर लिया गया समझा जाएगा।

मध्यकता को निर्देश।

37. (1) किसी परिवाद को ग्रहण करने के पश्चात् पहली सुनवाई पर या किसी पश्चात्वर्ती स्तर पर, यदि जिला आयोग को यह प्रतीत होता है कि समझौते के अनुकूल वातावरण है, जो पक्षकारों को स्वीकार्य हो सकता है, तो सिवाय ऐसे मामलों में, जो विहित किए जाएं, वह पक्षकारों को पांच दिन के भीतर, अध्याय 5 के उपबंधों के अनुसार मध्यकता द्वारा अपने विवाद को परिनिर्धारित करने के लिए लिखित सहमति देने के लिए निदेश कर सकेगा।

(2) जहां पक्षकार मध्यकता द्वारा परिनिर्धारण के लिए सहमत हो जाते हैं और अपनी लिखित सहमति दे देते हैं तो जिला आयोग, ऐसी सहमति की प्राप्ति के पांच दिन के भीतर मामले को मध्यकता को निर्दिष्ट करेगा और ऐसी दशा में मध्यकता से संबंधित अध्याय 5 के उपबंध लागू होंगे।

परिवाद के ग्रहण होने पर प्रक्रिया।

38. (1) जिला आयोग, किसी परिवाद को ग्रहण करने पर या मध्यकता द्वारा परिनिर्धारण के लिए असफल होने की दशा में मध्यकता के लिए निर्दिष्ट मामलों के संबंध में ऐसे परिवाद पर आगे कार्यवाही करेगा।

(2) जहां परिवाद किसी माल से संबंधित है वहां जिला आयोग,—

(क) ग्रहण किए गए परिवाद की एक प्रति उसके ग्रहण करने की तारीख से इक्कीस दिन के भीतर परिवाद में वर्णित विरोधी पक्षकार को यह निदेश देते हुए निर्देशित करेगा कि वह तीस दिन की अवधि या पन्द्रह दिन से अनधिक ऐसी बढ़ाई गई अवधि के भीतर, जो मंजूर की जाए, अपने मामले का विवरण प्रस्तुत करे;

(ख) यदि विरोधी पक्षकार खंड (क) के अधीन उसकी निर्दिष्ट किसी परिवाद की प्राप्ति पर, परिवाद में अंतर्विष्ट अभिकथनों का प्रत्याख्यान करता है या उनका प्रतिवाद करता है या जिला आयोग द्वारा दिए गए समय के भीतर मामले में अपना पक्ष प्रस्तुत करने के लिए कोई कार्रवाई करने का लोप करता है या करने में असफल रहता है वहां उपभोक्ता विवाद को खंड (ग) से खंड (छ) में विनिर्दिष्ट रीति में निपटाने के लिए कार्यवाही करेगा;

(ग) यदि परिवादी ने माल में किसी ऐसी त्रुटि का अभिकथन किया है, जिसका अवधारण माल के उचित विश्लेषण या परीक्षण के बिना नहीं किया जा सकता है वहां परिवादी से माल का नमूना अभिप्राप्त करेगा, उसे सीलबंद करेगा और ऐसी रीति में, जो विहित की जाए, अधिप्रमाणित करेगा और इस प्रकार सीलबंद नमूने को इस निदेश के साथ समुचित प्रयोगशाला को निर्देशित करेगा कि ऐसी प्रयोगशाला यह पता लगाने की दृष्टि से ऐसे विश्लेषण या परीक्षण, जो भी आवश्यक हो, करे कि ऐसे माल में परिवाद में अभिकथित कोई त्रुटि है या नहीं अथवा माल में कोई अन्य त्रुटि है या नहीं और उस पर अपनी रिपोर्ट, जिला आयोग को निर्देश की प्राप्ति के पैंतालीस दिन की अवधि के भीतर या ऐसी बढ़ी हुई अवधि के भीतर जो उसके द्वारा मंजूर की गई हो, भेजेगा;

(घ) खंड (ग) के अधीन किसी समुचित प्रयोगशाला को माल के किसी नमूने को निर्दिष्ट किए जाने से पूर्व, परिवादी से यह अपेक्षा कर सकेगा कि वह प्रश्नगत माल के संबंध में आवश्यक विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए समुचित प्रयोगशाला को संदाय के लिए ऐसी फीस, जो विनिर्दिष्ट की जाए, आयोग के जमा खाते में जमा करे;

(ङ) खंड (घ) के अधीन अपने जमा खाते में जमा की गई रकम को समुचित प्रयोगशाला को प्रेषित करेगा जिससे खंड (ग) में वर्णित विश्लेषण या परीक्षण करने के लिए उसे समर्थ बनाया जा सके और समुचित प्रयोगशाला से रिपोर्ट के प्राप्त हो जाने पर विरोधी पक्षकार को ऐसी टिप्पणी, जो वह समुचित समझे, के साथ रिपोर्ट की एक प्रति अग्रेषित करेगा;

(च) यदि पक्षकारों में से कोई पक्षकार समुचित प्रयोगशाला के निष्कर्षों की शुद्धता पर विवाद करते हैं या समुचित प्रयोगशाला द्वारा अपनाई गई विश्लेषण या जांच की पद्धतियों की शुद्धता पर विवाद करते हैं तो विरोधी पक्षकार या परिवादी से यह अपेक्षा करेगा कि वह समुचित प्रयोगशाला द्वारा की गई रिपोर्ट के संबंध में अपने आक्षेप लिखित में प्रस्तुत करें;

(छ) समुचित प्रयोगशाला द्वारा तैयार की गई रिपोर्ट की शुद्धता या अन्यथा के संबंध में परिवादी के साथ ही साथ विरोधी पक्षकार को सुने जाने का और खंड (च) के अधीन उसके संबंध में किए गए आक्षेप के बारे में भी युक्तियुक्त अवसर देगा और धारा 39 के अधीन समुचित आदेश पारित करेगा।

(3) यदि धारा 36 के अधीन जिला आयोग द्वारा ग्रहण किया गया परिवाद उस माल के संबंध में है जिनकी बाबत उपधारा (2) में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया का अनुसरण नहीं किया जा सकता या परिवाद किन्हीं सेवाओं से संबंधित है, तो वह—

(क) विरोधी पक्षकार को ऐसे परिवाद की एक प्रति निर्दिष्ट करते हुए निदेश देगा कि वह तीस दिन की अवधि के भीतर या पन्द्रह दिन से अनधिक ऐसी विस्तारित अवधि के भीतर, जो जिला आयोग द्वारा अनुदत की जाए, मामले का अपना कथन प्रस्तुत करे;

(ख) यदि विरोधी पक्षकार, खंड (क) के अधीन उसे निर्दिष्ट की गई परिवाद की प्रति के प्राप्त हो जाने पर, परिवाद में अन्तर्विष्ट अभिकथनों का प्रत्याख्यान करता है या उन पर विवाद करता है या जिला आयोग द्वारा प्रदान किए गए समय के भीतर अपने मामले का पक्ष प्रस्तुत करने के लिए कोई कार्रवाई करने का लोप करता है या करने में असफल रहता है, तो उपभोक्ता विवाद का निपटान—

(i) उसकी जानकारी में परिवादी और विरोधी पक्षकार द्वारा लाए गए साक्ष्य के आधार पर करेगा यदि विरोधी पक्षकार परिवाद में अंतर्विष्ट अभिकथनों का प्रत्याख्यान करता है या उन पर विवाद करता है; या

(ii) जहां विरोधी पक्षकार आयोग द्वारा प्रदान किए गए समय के भीतर मामले के अपना पक्ष नहीं रखता है या रखने में असफल रहता है वहां परिवादी द्वारा उसकी जानकारी में लाए गए साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही करेगा;

(ग) यदि परिवादी सुनवाई की तारीख को उपस्थित होने में असफल रहता है तो परिवाद का गुणावगुण के आधार पर विनिश्चय करेगा।

(4) उपधारा (2) और उपधारा (3) के प्रयोजनों के लिए जिला आयोग, आदेश द्वारा, किसी इलैक्ट्रानिक सेवा प्रदाता से ऐसी सूचना, दस्तावेज या अभिलेख उपलब्ध कराने की अपेक्षा कर सकेगा, जो उस आदेश में विनिर्दिष्ट किए जाएं।

(5) उपधारा (1) और उपधारा (2) में अधिकथित प्रक्रिया का अनुपालन करने वाली कार्यवाहियों को किसी न्यायालय में इस आधार पर प्रश्नगत नहीं किया जाएगा कि नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्त के अनुपालन नहीं किया गया है।

(6) जिला आयोग द्वारा, प्रत्येक परिवाद की सुनवाई, शपथपत्र और अभिलेख पर रखे गए दस्तावेजी साक्ष्य के आधार पर की जाएगी:

परंतु जहां वैयक्तिक रूप से या वीडियो कांफ्रेसिंग के माध्यम से पक्षकारों की सुनवाई के लिए या परीक्षा के लिए कोई आवेदन किया जाता है वहां जिला आयोग, पर्याप्त हेतुक उपदर्शित करने पर और कारणों को अभिलिखित करने के पश्चात् वैसा करने को अनुज्ञात कर सकेगा।

(7) प्रत्येक परिवाद पर यथासंभव शीघ्र सुनवाई की जाएगी और विरोधी पक्षकार द्वारा सूचना की प्राप्ति की तारीख से तीन मास की अवधि के भीतर, जहां परिवाद में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की अपेक्षा नहीं की जाती है और पांच मास के भीतर, जहां वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की अपेक्षा की जाती है, परिवाद का विनिश्चय करने का प्रयास किया जाएगा:

परंतु जिला आयोग द्वारा, कोई भी स्थगन मामूली तौर पर तब तक मंजूर नहीं किया जाएगा जब तक पर्याप्त हेतुक दर्शित न कर दिया गया हो और स्थगन की मंजूरी के कारणों को आयोग द्वारा लेखबद्ध न कर दिया गया हो:

परंतु यह और कि जिला आयोग स्थगन के कारण उपगत होने वाली लागतों के संबंध में ऐसे आदेश करेगा, जैसा कि विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए:

परंतु यह भी कि इस प्रकार विनिर्दिष्ट अवधि के पश्चात् परिवाद का निपटान किए जाने की दशा में, जिला आयोग उक्त परिवाद के निपटान के समय, उसके कारणों को अभिलिखित करेगा।

(8) जहां जिला आयोग के समक्ष किसी कार्यवाही के लंबित रहने के दौरान, आयोग को यह आवश्यक प्रतीत होता है तो वह ऐसा अंतरिम आदेश पारित कर सकेगा, जो मामले के तथ्यों तथा परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए न्यायोचित और उचित हो।

(9) इस धारा के प्रयोजनार्थ जिला आयोग को वही शक्तियां होंगी जो निम्नलिखित विषयों की बाबत वाद
1908 का 5 का विचारण करते समय सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के अधीन किसी सिविल न्यायालय में निहित होती हैं, अर्थात्:—

(क) किसी प्रतिवादी या साक्षी को समन करना तथा हाजिर कराना और शपथ पर साक्षी की परीक्षा करना;

(ख) साक्ष्य के रूप में किसी दस्तावेज या अन्य तात्त्विक वस्तु के प्रकटीकरण और पेश करने की अपेक्षा करना;

(ग) शपथ पत्रों पर साक्ष्य प्राप्त करना;

(घ) समुचित प्रयोगशाला से या किसी अन्य सुसंगत स्रोत से संबद्ध विश्लेषण या परीक्षण की रिपोर्ट की अपेक्षा करना;

(ङ) किसी साक्षी या दस्तावेज की परीक्षा के लिए कमीशन निकालना; और

(च) कोई अन्य विषय, जो केन्द्रीय सरकार द्वारा विहित किया जाए।

(10) जिला आयोग के समक्ष प्रत्येक कार्यवाही भारतीय दंड संहिता की धारा 193 और धारा 228 के 1860 का 45
अर्थान्तर्गत न्यायिक कार्यवाही समझी जाएगी और जिला आयोग दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 की धारा 195 और 1974 का 2
अध्याय 26 के प्रयोजनार्थ दांडिक न्यायालय समझा जाएगा।

(11) जहां परिवादी धारा 2 के खंड (5) के उपखंड (v) में निर्दिष्ट उपभोक्ता है, तो सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 की पहली अनुसूची के आदेश 1 के नियम 8 के उपबंध इस उपातंरण के अध्यधीन लागू होंगे कि (1908 का 5) किसी वाद या डिक्री के प्रति उसमें प्रत्येक निर्देश का यह अर्थ लगाया जाएगा कि वह परिवाद या उस पर जिला आयोग के प्रति निर्देश है।

(12) किसी परिवादी, जो उपभोक्ता है या विरोधी पक्षकार, जिसके विरुद्ध परिवाद फाइल किया गया है, की मृत्यु की दशा में, सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 की पहली अनुसूची के आदेश 22 के उपबंध इस उपातंरण के (1908 का 5) अध्यधीन लागू होंगे कि वादी और प्रतिवादी के प्रति उसमें किए गए प्रत्येक निर्देश का यह अर्थ लगाया जाएगा कि वह, यथास्थिति, परिवादी या विरोधी पक्षकार के प्रति निर्देश है।

जिला आयोग के निष्कर्ष।

39. (1) जहां जिला आयोग का यह समाधान हो जाता है कि जिस माल के विरुद्ध परिवाद किया गया है, वह परिवाद में विनिर्दिष्ट त्रुटियों में से किसी त्रुटि से ग्रस्त है या परिवाद में सेवाओं के बारे में अन्तर्विष्ट कोई अभिकथन या कोई अनुचित व्यापार व्यवहार या उत्पाद दायित्व के अधीन प्रतिकर का कोई दावा साबित हो गया है तो वह विरोधी पक्षकार को निम्नलिखित में एक या अधिक बातें करने का निदेश देने वाला आदेश जारी कर सकेगा, अर्थात्:—

(क) प्रश्नगत माल में से समुचित प्रयोगशाला द्वारा प्रकट की गई त्रुटि को दूर करना;

(ख) माल को उसी वर्णन के नए ऐसे माल से बदलना जिसमें कोई त्रुटि नहीं हो;

(ग) परिवादी द्वारा संदत्त, यथास्थिति, कीमत या प्रभारों को ऐसी कीमत या प्रभारों पर, जो विनिश्चित किए जाएं, ब्याज सहित परिवादी को वापस लौटाना;

(घ) ऐसी रकम का संदाय करना जो विरोधी पक्षकार की उपेक्षा के कारण उपभोक्ता द्वारा सहन की गई किसी हानि या क्षति के लिए उपभोक्ता को प्रतिकर के रूप में अधिनिर्णीत किया जाए:

परंतु जिला आयोग को ऐसी परिस्थितियों में, जो वह ठीक समझे, दंडात्मक नुकसानियों को मंजूर करने की शक्ति होगी;

(ङ) ऐसी रकम का संदाय, जो उसके द्वारा अध्याय 6 के अधीन किसी उत्पाद दायित्व कार्रवाई में प्रतिकर के रूप में अधिनिर्णीत की जाए;

(च) प्रश्नगत माल में त्रुटियों या सेवाओं में कमियों को दूर करना;

(छ) अनुचित व्यापारिक व्यवहार या प्रतिबंधित व्यापारिक व्यवहार को बंद करना और उनकी पुनरावृत्ति न करना;

(ज) परिसंकटमय या असुरक्षित माल की विक्रय के लिए प्रस्थापना न करना;

(झ) परिसंकटमय माल की विक्रय के लिए की गई प्रस्थापना को वापस लेना;

(ञ) परिसंकटमय माल के विनिर्माण को बंद करना और ऐसी सेवाओं की प्रस्थापना करने से प्रविरत रहना, जो परिसंकटमय प्रकृति की हैं;

(ट) यदि उसकी यह राय है कि भारी संख्या में ऐसे उपभोक्ताओं द्वारा, जिनकी सुविधापूर्वक पहचान नहीं की जा सकती, को हानि या क्षति उठानी पड़ी है तो ऐसी राशि का संदाय करना, जो उसके द्वारा अवधारित की जाए;

परंतु इस प्रकार संदेय राशि की कुल रकम, ऐसे उपभोक्ताओं को, यथास्थिति, ऐसे विक्रीत त्रुटिपूर्ण माल या प्रदान की गई सेवाओं के मूल्य का पच्चीस प्रतिशत से कम नहीं होगी;

(ठ) ऐसा भ्रामक विज्ञापन जारी करने के लिए जिम्मेदार विरोधी पक्षकार के खर्च पर भ्रामक विज्ञापन के प्रभाव को निष्प्रभावी करने के लिए सुधारात्मक विज्ञापन निकालना;

(ड) पक्षकारों के लिए पर्याप्त खर्चे का उपबंध करना; और

(ढ) कोई भ्रामक विज्ञापन निकालना बंद करना और उससे प्रविरत रहना।

(2) उपधारा (1) के अधीन अभिप्राप्त हुई कोई भी रकम ऐसी निधि में जमा की जाएगी और उसका ऐसी रीति में उपयोग किया जाएगा या जो विहित किया जाए।

(3) अध्यक्ष और किसी सदस्य द्वारा संचालित किसी कार्यवाही में, यदि उनका किसी मुद्दे या मुद्दों पर मतभेद है, तो वे उस मुद्दे या उन मुद्दों का कथन करेंगे जिन पर उनका मतभेद है और उसे ऐसे मुद्दे या मुद्दों पर सुनवाई के लिए किसी दूसरे सदस्य को निर्दिष्ट करेंगे तथा बहुमत की राय, जिला आयोग का आदेश होगा:

परंतु दूसरा सदस्य, उसको निर्दिष्ट ऐसे मुद्दे या मुद्दों पर ऐसे निर्देश की तारीख से एक मास की अवधि के भीतर अपनी राय देगा।

(4) उपधारा (1) के अधीन जिला आयोग द्वारा किया गया प्रत्येक आदेश उसके अध्यक्ष और सदस्य द्वारा, जिन्होंने कार्यवाही संचालित की थी, हस्ताक्षरित किया जाएगा:

परंतु जहां आदेश उपधारा (1) के अधीन बहुमत की राय के अनुसार किया जाता है वहां ऐसा आदेश अन्य सदस्य द्वारा भी हस्ताक्षरित किया जाएगा।

कतिपय मामलों में जिला आयोग द्वारा पुनर्विलोकन।

40. जिला आयोग को उसके द्वारा पारित किसी भी आदेश का और यदि अभिलेख को देखते ही कोई स्पष्ट त्रुटि मिलती है तो वह स्वप्रेरणा से या पक्षकारों में से किसी भी पक्षकार द्वारा किए गए आवेदन पर ऐसे आदेश के तीस दिन के भीतर पुनर्विलोकन करने की शक्ति होगी।

जिला आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील।

41. जिला आयोग द्वारा किए गए किसी आदेश से व्यथित कोई व्यक्ति, आदेश की तारीख से पैंतालीस दिन की अवधि के भीतर ऐसे प्रारूप और रीति में, जो विहित किया जाए, तथ्यों या विधि के आधारों पर राज्य आयोग को ऐसे आदेश के विरुद्ध अपील कर सकेगा:

परंतु राज्य आयोग, पैंतालीस दिन की उक्त अवधि की समाप्ति के पश्चात्, अपील ग्रहण कर सकेगा, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उक्त अवधि के भीतर अपील फाइल न करने के लिए पर्याप्त हेतुक था:

परंतु यह और कि किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा, जिससे जिला आयोग के आदेश के निबंधनानुसार किसी रकम का संदाय करने की अपेक्षा की जाती है, कोई अपील राज्य आयोग द्वारा तब तक ग्रहण नहीं की जाएगी जब तक अपीलार्थी ने, ऐसी रीति में, जो विहित की जाए, उस रकम का पचास प्रतिशत जमा नहीं कर दिया हो:

परंतु यह भी कि धारा 80 के अधीन मध्यकता द्वारा समझौता के अनुसरण में जिला आयोग द्वारा धारा 81 की उपधारा (1) के अधीन पारित किसी भी आदेश से कोई अपील नहीं की जाएगी।

राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना।

42. (1) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, राज्य में राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग नामक राज्य आयोग की स्थापना करेगी।

(2) राज्य आयोग साधारणत: राज्य की राजधानी में कार्य करेगा और ऐसे अन्य स्थानों पर अपने कृत्यों का पालन करेगा जो राज्य सरकार, राज्य आयोग के परामर्श से राजपत्र में अधिसूचित करे:

परंतु राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, ऐसे स्थानों पर, जो वह ठीक समझे, राज्य आयोग की प्रादेशिक शाखाएं स्थापित कर सकेगी।

(3) प्रत्येक राज्य आयोग निम्नलिखित से मिलकर बनेगा—

(क) एक अध्यक्ष; और

(ख) चार से अन्यून और उतनी संख्या से अनधिक सदस्य, जो केन्द्रीय सरकार के परामर्श से विहित की जाए।

राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की अर्हताएं, आदि।

43. केन्द्रीय सरकार, राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पदावधि, उनके त्यागपत्र और उन्हें हटाए जाने का उपबंध करने के लिए अधिसूचना द्वारा नियम बना सकेगी।

राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें।

44. राज्य सरकार, राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन और भत्तों तथा सेवा के अन्य निबंधनों और शर्तों का उपबंध करने के लिए अधिसूचना द्वारा नियम बना सकेगी।

संक्रमणकालीन उपबंध।

45. इस अधिनियम के प्रारंभ से ठीक पूर्व राज्य आयोग के, यथास्थिति, अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त कोई भी व्यक्ति, उसके कार्यकाल की समाप्ति तक, यथास्थिति, अध्यक्ष या सदस्य के रूप में अपना पदधारण करेगा।

राज्य आयोग के अधिकारी और कर्मचारी।

46. (1) राज्य सरकार, राज्य आयोग को उसके कृत्यों के निर्वहन में सहायता करने के लिए अपेक्षित अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों की प्रकृति और प्रवर्गों का अवधारण करेगी और वह आयोग को ऐसे अधिकारी तथा अन्य कर्मचारी उपलब्ध कराएगी जो वह ठीक समझे।

(2) राज्य आयोग के अधिकारी और अन्य कर्मचारी, अध्यक्ष के साधारण अधीक्षण के अधीन अपने कृत्यों का निर्वहन करेंगे।

(3) राज्य आयोग के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन तथा भत्ते और सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें वे होंगी, जो विहित की जाएं।

राज्य आयोग की अधिकारिता।

47. (1) इस अधिनियम के अन्य उपबंधों के अधीन रहते हुए, राज्य आयोग को निम्नलिखित की अधिकारिता होगी—

(क) (i) उन परिवादों को ग्रहण करना, जिनमें प्रतिफल के रूप में संदत्त माल या सेवाओं का मूल्य एक करोड़ रुपए से अधिक है किन्तु दस करोड़ रुपए से अधिक नहीं है:

परंतु जहां केंन्द्रीय सरकार ऐसा करना आवश्यक समझती है, वहां वह ऐसा अन्य मूल्य विहित कर सकेगी, जो वह ठीक समझे;

(ii) अनुचित संविदाओं के विरुद्ध परिवाद ग्रहण करना, जहां प्रतिफल के रूप में संदत्त माल या सेवाओं का मूल्य दस करोड़ रुपए से अधिक नहीं है;

(iii) राज्य के भीतर किसी जिला आयोग के आदेशों के विरुद्ध अपीलें; और

(ख) जहां राज्य आयोग को यह प्रतीत होता है कि ऐसे जिला 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 तात्विक अनियमितता से किया है, वहां ऐसे किसी भी उपभोक्ता विवाद में, जो राज्य के भीतर किसी जिला आयोग के समक्ष लंबित है या जिसका विनिश्चय उसके द्वारा किया गया है, अभिलेखों को मंगाना और समुचित आदेश पारित करना।

(2) राज्य आयोग की अधिकारिता, शक्तियों और प्राधिकार का प्रयोग उसकी न्यायपीठों द्वारा किया जा सकेगा और न्यायपीठ का गठन अध्यक्ष द्वारा ऐसे एक या अधिक सदस्यों से किया जा सकेगा, जो अध्यक्ष ठीक समझे:

परंतु ज्येष्ठतम सदस्य न्यायपीठ की अध्यक्षता करेगा।

(3) जहां न्यायपीठ के सदस्यों में किसी मुद्दे पर राय पर मतभेद है वहां यदि बहुमत है तो मुद्दों पर बहुमत की राय के अनुसार विनिश्चय किया जाएगा, किंतु यदि सदस्य बराबर-बराबर बंटे हुए हैं, तब वे उस मुद्दे या उन

मुद्दों का कथन करेंगे जिन पर उनमें मतभेद हैं और अध्यक्ष को निर्देश करेंगे जो या तो मुद्दे या मुद्दों को स्वयं सुनेगा या ऐसे मुद्दे या मुद्दों पर सुनवाई के लिए मामलों को अन्य एक या अधिक सदस्य को निर्दिष्ट करेगा और ऐसे मुद्दे या मुद्दों पर उन सदस्यों के बहुमत की राय के अनुसार विनिश्चय किया जाएगा जिन्होंने मामले की सुनवाई की है जिसमें वे सदस्य भी हैं जिन्होंने उसकी पहले सुनवाई की थी:

परंतु, यथास्थिति, अध्यक्ष या अन्य सदस्य ऐसे निर्देश की तारीख से एक मास की अवधि के भीतर इस प्रकार निर्दिष्ट मुद्दे या मुद्दों पर राय देगा या देंगे।

(4) परिवाद, ऐसे राज्य आयोग में संस्थित किया जाएगा जिसकी अधिकारिता की स्थानीय सीमाओं के भीतर—

(क) विरोधी पक्षकार या जहां एक से अधिक विरोधी पक्षकार हैं वहां विरोधी पक्षकारों में से प्रत्येक पक्षकार, परिवाद के संस्थित किए जाने के समय साधारणतया निवास करता है या कारबार करता है या शाखा कार्यालय रखता है या अभिलाभ के लिए स्वयं काम करता है; या

(ख) जहां एक से अधिक विरोधी पक्षकार हैं वहां विरोधी पक्षकारों में से कोई भी विरोधी पक्षकार परिवाद के संस्थित किए जाने के समय वास्तव में और स्वेच्छा से निवास करता है या कारबार करता है या शाखा कार्यालय रखता है या अभिलाभ के लिए स्वयं काम करता है, परन्तु यह तब जब ऐसे मामले में राज्य आयोग ने अनुज्ञा प्रदान कर दी हो; या

(ग) वाद हेतुक पूर्णत: या भागत: उत्पन्न होता है; या

(घ) परिवादी निवास करता है या अभिलाभ के लिए स्वयं काम करता है।

48. राज्य आयोग, परिवादी के आवेदन किए जाने पर या स्वप्रेरणा से कार्यवाही के किसी भी प्रक्रम पर राज्य के भीतर जिला आयोग के समक्ष लंबित किसी परिवाद का, यदि न्याय के हित में ऐसी अपेक्षा की जाती है, अंतरण कर सकेगा। मामलों का अंतरण।

49. (1) धारा 35, धारा 36, धारा 37, धारा 38 और धारा 39 के अधीन परिवादों से संबंधित उपबंध ऐसे उपांतरणों सहित जो आवश्यक हों, राज्य आयोग द्वारा विवादों के निपटान को लागू होंगे। राज्य आयोग को लागू प्रक्रिया।

(2) उपधारा (1) के उपबंधों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, राज्य आयोग संविदा के किन्हीं ऐसे निबंधनों को जो किसी उपभोक्ता के प्रति अनुचित है, अकृत और शून्य भी घोषित कर सकेगा।

50. राज्य आयोग को या तो स्वप्रेरणा से या ऐसे आदेश के तीस दिन के भीतर किसी पक्षकार द्वारा किए गए आवेदन पर उसके द्वारा पारित किसी आदेश का पुनर्विलोकन करने की शक्ति होगी, यदि अभिलेख के देखने से ही स्पष्ट त्रुटि दिखाई पड़ती है। कतिपय मामलों में राज्य आयोग द्वारा पुनर्विलोकन।

51. (1) राज्य आयोग द्वारा धारा 47 की उपधारा (1) के खंड (क) के उपखंड (i) या (ii) द्वारा प्रदत्त अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए किए गए किसी आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति आदेश की तारीख से तीस दिन की अवधि के भीतर ऐसे प्ररूप और रीति में, जो विहित की जाए, राष्ट्रीय आयोग को अपील कर सकेगा: राष्ट्रीय आयोग को अपील।

परंतु यह कि राष्ट्रीय आयोग तीस दिन की उक्त अवधि के अवसान के पश्चात् तब तक कोई अपील ग्रहण नहीं करेगा जब तक कि उसका यह समाधान नहीं हो जाता है कि उस अवधि के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था:

परंतु यह और कि किसी व्यक्ति की, जिससे राज्य आयोग के आदेश के निबंधनों में किसी रकम का संदाय करने की अपेक्षा है, कोई अपील राष्ट्रीय आयोग द्वारा तब तक ग्रहण नहीं की जाएगी, जब तक अपीलार्थी ने विहित रीति में उस रकम का पचास प्रतिशत जमा नहीं कर दिया है।

(2) इस अधिनियम या तत्समय प्रवृत्त किसी विधि में अन्यथा उपबंधित के सिवाय राज्य आयोग द्वारा अपील में पारित किसी आदेश से राष्ट्रीय आयोग में अपील तभी की जाएगी यदि राष्ट्रीय आयोग का यह समाधान हो जाता है कि मामले में विधि का सारवान् प्रश्न अंतर्वलित है।

(3) किसी ऐसी अपील में जिसमें विधि का प्रश्न अंतर्वलित है, अपील के ज्ञापन में अपील में अंतर्वलित विधि के सारवान् प्रश्न का ठीक-ठाक कथन होगा।

(4) जहां राष्ट्रीय आयोग का यह समाधान हो जाता है कि किसी मामले में विधि का सारवान् प्रश्न अंतर्वलित है वहां वह उस प्रश्न को तैयार करेगा और उस प्रश्न पर अपील की सुनवाई करेगा:

परंतु इस उपधारा में किसी बात के बारे में यह नहीं समझा जाएगा कि वह विधि के किसी अन्य सारवान् प्रश्न पर अपील, उन कारणों के लिए, जो लेखबद्ध किए जाएं, की सुनवाई करने के लिए राष्ट्रीय आयोग की शक्ति को छीनती है या न्यूनीकृत करती है, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि मामले में विधि का ऐसा प्रश्न अंतर्वलित है।

(5) राज्य आयोग द्वारा एकपक्षीय पारित आदेश से इस धारा के अधीन राष्ट्रीय आयोग को अपील की जा सकेगी।

अपील की सुनवाई।

52. यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष फाइल की गई अपील पर यथासंभव शीघ्र सुनवाई की जाएगी और अपील को उसके ग्रहण किए जाने की तारीख से नब्बे दिन की अवधि के भीतर अन्तिम रूप से निपटान करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाएगा:

परन्तु, यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा कोई स्थगन मामूली तौर पर तब तक मंजूर नहीं किया जाएगा जब तक ऐसे आयोग द्वारा पर्याप्त कारण न दर्शाया गया हो और स्थगन की मंजूरी के लिए कारण अभिलिखित न किए गए हों:

परंतु यह और कि, यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग स्थगन द्वारा उद्भूत खर्चों के बारे में ऐसे आदेश करेगा जो विनिर्दिष्ट किए जाएं:

परंतु यह भी कि इस प्रकार विनिर्दिष्ट अवधि के पश्चात् अपील का निपटारा किए जाने की दशा में, यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग उक्त अपील के निपटारे के समय उसके लिए कारण अभिलिखित करेगा।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना।

53. (1) केंद्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा राष्ट्रीय आयोग के नाम से ज्ञात राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना करेगी।

(2) राष्ट्रीय आयोग मामूली तौर पर राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में कार्य करेगा और ऐसे अन्य स्थानों पर, जो केंद्रीय सरकार राजपत्र में राष्ट्रीय आयोग के परामर्श से अधिसूचित करें, अपने कृत्यों का पालन करेगा:

परंतु केंद्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, राष्ट्रीय आयोग की क्षेत्रीय शाखाएं ऐसे स्थानों पर स्थापित कर सकेगी, जो वह ठीक समझे।

राष्ट्रीय आयोग की संरचना।

54. राष्ट्रीय आयोग निम्नलिखित से मिलकर बनेगा—

(क) अध्यक्ष; और

(ख) कम से कम चार और उतनी संख्या से अनधिक सदस्य, जो विहित की जाए।

राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की अर्हताएं, आदि।

55. (1) केंद्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा, राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की अर्हताओं, नियुक्ति, पदावधि, वेतन और भत्ते, पद त्याग, हटाए जाने और सेवा के अन्य निबंधनों और शर्तों का उपबंध करने के लिए नियम बना सकेगी:

परंतु राष्ट्रीय आयोग का अध्यक्ष और सदस्य, ऐसी अवधि के लिए पद धारण करेंगे जो केंद्रीय सरकार द्वारा बनाए गए नियमों में विनिर्दिष्ट किए जाएं किंतु ऐसी अवधि, ऐसी तारीख से, जिसको अपना पदग्रहण करते हैं, पांच वर्ष से अधिक नहीं होगी और पुन: नियुक्ति के लिए पात्र होंगे:

परंतु यह और कि कोई अध्यक्ष या सदस्य उस रूप में ऐसी आयु प्राप्त कर लेने के पश्चात्, जो केंद्रीय सरकार द्वारा बनाए गए नियमों में विनिर्दिष्ट की जाए पद धारण नहीं करेगा जो,—

(क) अध्यक्ष की दशा में सत्तर वर्ष की आयु से अधिक नहीं होगी;

(ख) किसी अन्य सदस्य की दशा में सड़सठ वर्ष की आयु से अधिक नहीं होंगी।

(2) राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के न तो वेतन और भत्तों में और न ही उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तों में, उनकी नियुक्ति के पश्चात् उनके अलाभकारी रूप में परिवर्तन किया जाएगा।

2017 का 7
1986 का 68

संक्रमणकालीन उपबंध।

56. वित्त अधिनियम, 2017 की धारा 177 के प्रारंभ से ठीक पूर्व नियुक्त अध्यक्ष और प्रत्येक अन्य सदस्य उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और तद्धीन बनाए गए नियमों के उपबंधों द्वारा उसी प्रकार शासित होते रहेंगे मानों यह अधिनियम प्रवृत्त नहीं हुआ था।

राष्ट्रीय आयोग के अन्य अधिकारी और कर्मचारी।

57. (1) केन्द्रीय सरकार, राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष के परामर्श से राष्ट्रीय आयोग की उसके कृत्यों के निर्वहन में सहायता करने के लिए इतनी संख्या में अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को उपलब्ध कराएगी, जो वह ठीक समझे।

(2) राष्ट्रीय आयोग के अधिकारी और अन्य कर्मचारी राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष के साधारण अधीक्षण में अपने कृत्यों का निर्वहन करेंगे।

(3) राष्ट्रीय आयोग के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन तथा भत्ते तथा सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें वे होंगी जो विहित की जाएं।

राष्ट्रीय आयोग की अधिकारिता।

58. (1) इस अधिनियम के अन्य उपबंधों के अधीन रहते हुए, राष्ट्रीय आयोग को निम्नलिखित की अधिकारिता होगी—

(क) (i) उन परिवादों को ग्रहण करना जिनमें माल या सेवाओं का प्रतिफल के रूप में संदत्त मूल्य दस करोड़ रुपए से अधिक है:

परंतु जहां केन्द्रीय सरकार ऐसा करना आवश्यक समझती है वहां वह ऐसा अन्य मूल्य विहित कर सकेगी, जो वह ठीक समझे;

(ii) अनुचित संविदाओं के विरुद्ध परिवाद जहां माल या सेवाओं का प्रतिफल के रूप में संदत्त मूल्य दस करोड़ रुपए से अधिक है;

(iii) किसी राज्य आयोग के आदेशों के विरुद्ध अपीलें;

(iv) केन्द्रीय प्राधिकारी के आदेशों के विरुद्ध अपीलें; और

(ख) जहां राष्ट्रीय आयोग को यह प्रतीत होता है कि ऐसे 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 वहां किसी भी उपभोक्ता विवाद में, जो राज्य के भीतर किसी राज्य आयोग के समक्ष लंबित है या जिसका विनिश्चय उसके द्वारा किया गया है, अभिलेखों को मंगाना और समुचित आदेश पारित करना।

(2) राष्ट्रीय आयोग की अधिकारिता, शक्तियों और प्राधिकार का प्रयोग उसकी न्यायपीठों द्वारा किया जा सकेगा और न्यायपीठ का गठन अध्यक्ष द्वारा ऐसे एक या अधिक सदस्यों से किया जा सकेगा जो अध्यक्ष ठीक समझे:

परंतु न्यायपीठ का ज्येठतम सदस्य न्यायपीठ की अध्यक्षता करेगा।

(3) जहां न्यायपीठ के सदस्यों में किसी मुद्दे पर मतभेद है, वहां यदि बहुमत है, तो मुद्दे बहुमत की राय के अनुसार विनिश्चित किए जाएंगे, किन्तु यदि सदस्य बराबर-बराबर बंट जाते हैं तो वे उस मुद्दे या उन मुद्दों का कथन करेंगे जिन पर उनका मतभेद है और अध्यक्ष को निर्देश करेंगे जो या तो मुद्दे या मुद्दों को स्वयं सुनेगा या मामले को अन्य एक या अधिक सदस्यों द्वारा ऐसे मुद्दे या मुद्दों पर सुनवाई के लिए निर्दिष्ट करेगा और ऐसे मुद्दे या मुद्दों को उन सदस्यों की राय के अनुसार विनिश्चित किया जाएगा जिन्होंने मामले की सुनवाई की है जिनमें वे सदस्य भी हैं, जिन्होंने उसकी पहले सुनवाई की थी:

परंतु, यथास्थिति, अध्यक्ष या अन्य सदस्य ऐसे निर्देश की तारीख से दो मास की अवधि के भीतर इस प्रकार निर्दिष्ट मुद्दे या मुद्दों पर राय देगा।

राष्ट्रीय आयोग को लागू प्रक्रिया।

59. (1) धारा 35, धारा 36, धारा 37, धारा 38 और धारा 39 के अधीन परिवादों से संबंधित उपबंध, ऐसे उपांतरणों सहित जो आवश्यक हों, राष्ट्रीय आयोग द्वारा विवादों के निपटान को लागू होंगे।

(2) उपधारा (1) के उपबंधों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, राष्ट्रीय आयोग, संविदा के किन्हीं ऐसे निबंधनों को, जो किसी उपभोक्ता के प्रति अनुचित है, अकृत और शून्य भी घोषित कर सकेगा।

कतिपय मामलों में राष्ट्रीय आयोग द्वारा पुनर्विलोकन।

60. राष्ट्रीय आयोग को या तो स्वप्रेरणा से या ऐसे आदेश के तीस दिन के भीतर किसी पक्षकार द्वारा किए गए आवेदन पर, उसके द्वारा पारित किसी आदेश का पुनर्विलोकन करने की शक्ति होगी, यदि अभिलेख के देखने से ही स्पष्ट त्रुटि दिखाई पड़ती है।

एकपक्षीय आदेशों को अपास्त करने की शक्ति।

61. जहां राष्ट्रीय आयोग द्वारा कोई आदेश एकपक्षीय पारित किया जाता है, वहां व्यथित पक्षकार, ऐसे आदेश को अपास्त करने के लिए आयोग को आवेदन कर सकेगा।

मामलों का अंतरण।

62. राष्ट्रीय आयोग, परिवादी के आवेदन पर या स्वप्रेरणा से न्याय हित में कार्यवाही के किसी भी प्रक्रम पर एक राज्य के जिला आयोग के समक्ष लंबित किसी परिवाद को किसी अन्य राज्य के जिला आयोग को या एक राज्य आयोग के समक्ष लंबित किसी परिवाद को किसी अन्य राज्य आयोग को अंतरित कर सकेगा।

राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष के पद में रिक्ति।

63. जब राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष का पद रिक्त है या ऐसे पद को धारण करने वाला व्यक्ति, अनुपस्थिति के कारण या अन्यथा अपने पद के कर्तव्यों का पालन करने में असमर्थ है तब उन कर्तव्यों का पालन राष्ट्रीय आयोग के ज्येष्ठतम सदस्य द्वारा किया जाएगा:

परंतु जहां किसी उच्च न्यायालय का सेवानिवृत्त न्यायाधीश या ऐसा व्यक्ति जो न्यायिक सदस्य रहा है, राष्ट्रीय आयोग का सदस्य है, वहां ऐसा सदस्य या जहां ऐसे सदस्यों की संख्या एक से अधिक है, वहां ऐसे सदस्यों में से ज्येष्ठतम व्यक्ति उस आयोग के अध्यक्ष की अनुपस्थिति में राष्ट्रीय आयोग की अध्यक्षता करेगा।

रिक्तियों या नियुक्ति में त्रुटियों से आदेशों का अविधिमान्य न होना।

64. जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग का कोई कार्य या कार्यवाही केवल इस कारण से अविधिमान्य नहीं होगी कि इनके सदस्यों में से कोई रिक्ति है या उसके गठन में कोई त्रुटि है।

सूचना की तामील, आदि।

65. (1) इस अधिनियम द्वारा अपेक्षित सभी सूचनाओं की तामील, उस विरोधी पक्षकार को, जिसके विरुद्ध परिवाद किया जाता है, संबोधित सम्यक् रजिस्ट्रीकृत डाक अभिस्वीकृति द्वारा या परिवादी को स्पीड पोस्ट द्वारा या ऐसी कुरिअर सेवा द्वारा, जो, यथास्थिति, जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा अनुमोदित हो, या दस्तावेजों के पारेषण के किसी अन्य ढंग द्वारा, जिसमें इलैक्ट्रानिक साधन भी हैं उनकी एक प्रति परिदत्त करके या पारेषित करके की जाएगी।

(2) उपधारा (1) में अंतर्विष्ट उपबंधों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, इस अधिनियम द्वारा अपेक्षित सूचना, इलैक्ट्रानिक सेवा प्रदाता पर उस इलैक्ट्रानिक प्लेटफार्म पर उसके द्वारा दिए गए पते पर, जहां से वह उस रूप में अपनी सेवाएं प्रदान करता है, तामील की जा सकेगी और इस प्रयोजन के लिए, इलैक्ट्रानिक सेवा प्रदाता ऐसी सूचनाओं को स्वीकार करने और उनको प्रक्रियागत करने के लिए नोडल अधिकारी पदाभिहित करेगा।

(3) जब, यथास्थिति, विरोधी पक्षकार या उसके अभिकर्ता या परिवादी द्वारा हस्ताक्षरित किए जाने के लिए तात्पर्यित कोई अभिस्वीकृति या कोई अन्य प्राप्ति, यथास्थिति, जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा प्राप्त की जाती है या सूचना, वाली डाक वस्तु, यथास्थिति, ऐसे जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा, उस डाक कर्मचारी या कुरिअर सेवा द्वारा प्राधिकृत किसी व्यक्ति द्वारा इस प्रभाव के पृष्ठांकन के साथ प्राप्त की जाती है कि विरोधी पक्षकार या उसका अभिकर्ता या परिवादी ने सूचना वाली डाक वस्तु के परिदान को लेने से इंकार कर दिया था या उपधारा (1) में विनिर्दिष्ट किसी अन्य साधन द्वारा सूचना स्वीकार करने से इंकार कर दिया था जब वह उसे निविदत्त या पारेषित की गई थी, तब, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग यह घोषणा करेगा कि सूचना, यथास्थिति, विरोधी पक्षकार पर या परिवादी पर सम्यक्त: तामील कर दी गई है:

परंतु जहां सूचना सम्यक्तः संबोधित की गई थी, पूर्व संदत्त थी और देय रजिस्ट्रीकृत डाक सम्यक् अभिस्वीकृति द्वारा सम्यक्तः भेजी गई थी, वहां इस उपधारा में निर्दिष्ट घोषणा इस तथ्य के होते हुए भी की जाएगी कि अभिस्वीकृति गुम हो गई है या खो गई है या किसी अन्य कारणवश, यथास्थिति, जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा सूचना के जारी किए जाने की तारीख से तीस दिन के भीतर प्राप्त नहीं की गई है।

(4) यथास्थिति, विरोधी पक्षकार या परिवादी को तामील की जाने वाली सभी सूचनाएं पर्याप्त रूप से तामील की हुई समझी जाएंगी, यदि विरोधी पक्षकार के मामले में उस स्थान को भेजी जाती है, जहां कारबार या व्यवसाय किया जाता है और परिवाद के मामले में उस स्थान पर भेजी जाती हैं, जहां ऐसा व्यक्ति वास्तविक रूप से और स्वेच्छया निवास करता है।

66. जहां, यथास्थिति, राष्ट्रीय आयोग या राज्य आयोग किसी परिवादी द्वारा आवेदन किए जाने पर, या अन्यथा की यह राय है कि उसमें उपभोक्ताओं का बड़ा हित अंतर्वलित है तो वह, यथास्थिति, राष्ट्रीय आयोग या राज्य आयोग की सहायता करने के लिए किसी व्यक्ति या संगठन या विशेषज्ञ को निदेश दे सकेगा। राष्ट्रीय आयोग या राज्य आयोग की विशेषज्ञों द्वारा सहायता।

67. धारा 58 की उपधारा (1) के खंड (क) के उपखंड (i) या उपखंड (ii) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए राष्ट्रीय आयोग द्वारा किए गए आदेशों से व्यथित कोई व्यक्ति, आदेश की तारीख से तीस दिन की अवधि के भीतर ऐसे आदेश के विरुद्ध उच्चतम न्यायालय को अपील कर सकेगा: राष्ट्रीय आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील।

परंतु उच्चतम न्यायालय उक्त तीस दिन की अवधि के अवसान के पश्चात् अपील ग्रहण कर सकेगा, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि उस अवधि के भीतर इसे फाइल न करने का पर्याप्त कारण था:

परंतु यह और कि किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा अपील, जिससे राष्ट्रीय आयोग के आदेश के निबंधनानुसार किसी रकम का संदाय करने के लिए अपेक्षा की जाती है, उच्चतम न्यायालय द्वारा तब तक ग्रहण नहीं की जाएगी, जब तक उस व्यक्ति ने विहित रीति में उस रकम का पचास प्रतिशत जमा नहीं कर दिया हो।

68. यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग का प्रत्येक आदेश अंतिम होगा, यदि ऐसे आदेश के विरुद्ध राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग या उच्चतम न्यायालय में कोई अपील नहीं की गई है। आदेशों की अंतिमता।

69. (1) जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग कोई परिवाद ग्रहण नहीं करेगा, यदि यह, उस तारीख से, जिसको वाद हेतुक उद्भूत हुआ है, दो वर्ष की अवधि के भीतर फाइल नहीं किया जाता है। परिसीमा अवधि।

(2) उपधारा (1) में किसी बात के होते हुए भी, उपधारा (1) में विनिर्दिष्ट अवधि के पश्चात् परिवाद तब तक ग्रहण किया जा सकेगा, यदि, परिवादी, यथास्थिति, जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग का यह समाधान कर देता है कि उसके पास ऐसी अवधि के भीतर परिवाद फाइल न करने का पर्याप्त कारण था:

परंतु ऐसा कोई परिवाद तब तक ग्रहण नहीं किया जाएगा, जब तक, राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग या जिला आयोग, ऐसे विलंब को माफ करने के कारणों को मामलों के संस्थित किए जाने, निपटाने और लंबित रहने तक लेखबद्ध नहीं कर देता।

70. (1) राष्ट्रीय आयोग को, केन्द्रीय सरकार के परामर्श से समय-समय पर उपभोक्ताओं के हितों के बेहतर संरक्षण के लिए ऐसे पर्याप्त मानक अधिकथित करने का प्राधिकार होगा तथा उस प्रयोजन के लिए सभी राज्य आयोगों पर निम्नलिखित विषयों पर प्रशासनिक नियंत्रण रखेगा, अर्थात्:— प्रशासनिक नियंत्रण।

(क) मामलों के संस्थित किए जाने, निपटाने और लंबित रहने के संबंध में कालिक विवरणियां मंगाकर उनके निपटारे के निबंधनानुसार राज्य आयोगों के निष्पादन को मानीटर करना;

(ख) राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के विरुद्ध किन्हीं अभिकथनों का अन्वेषण करना और आवश्यक कार्रवाई के लिए केन्द्रीय सरकार को एक प्रति पृष्ठांकित करते हुए संबंधित राज्य सरकार को जांच रिपोर्ट प्रस्तुत करना;

(ग) मामलों की सुनवाई में एक ही प्रक्रिया अंगीकार करने, एक पक्षकार द्वारा विरोधी पक्षकार को प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतियों की पूर्व तामील, किसी भी भाषा में लेखबद्ध निर्णयों का अंग्रेजी अनुवाद करने, दस्तावेजों की प्रतियों को त्वरित अनुदत्त करने के संबंध में निदेश जारी करना;

(घ) राज्य आयोग या जिला आयोग के कृत्यों का या तो निरीक्षण द्वारा या किसी अन्य तरीके से, जो राष्ट्रीय आयोग समय-समय पर आदेश करे, यह सुनिश्चित करने के लिए कि इस अधिनियम के उद्देश्य और प्रयोजन सर्वोत्तम ढंग से पूर्ण हों और राष्ट्रीय आयोग द्वारा निश्चित किए गए मानक उनकी अर्धन्यायिक स्वतंत्रता में हस्तक्षेप किए बिना कार्यान्वित हों, सर्वेक्षण करना।

(2) प्रशासनिक दृष्टिकोण से राज्य आयोग के कृत्यों के सर्वेक्षण के लिए राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष द्वारा गठित की जाने वाली मानीटरी सैल होगी।

(3) राज्य आयोग उपधारा (1) में निर्दिष्ट सभी मामलों में इसकी अधिकारिता के भीतर सभी जिला आयोगों पर प्रशासनिक नियंत्रण रखेगा।

(4) राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोग केन्द्रीय सरकार को समय-समय पर या जब भी अपेक्षित हो, ऐसे प्ररूप या रीति में, जो विहित की जाए, कोई सूचना जिसके अन्तर्गत वाद का लंबन भी है, देगा।

(5) राज्य आयोग समय-समय पर या जब भी अपेक्षित हो, ऐसे प्ररूप या रीति में, जो विहित की जाए, कोई सूचना जिसके अन्तर्गत वाद का लंबन भी है, देगा।

जिला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग के आदेशों का प्रवर्तन।

71. जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा किया गया प्रत्येक आदेश उसके द्वारा उसी रीति में प्रवर्तित किया जाएगा, मानो वह न्यायालय द्वारा उसके समक्ष किसी वाद में की गई डिक्री हो, और सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 की पहली अनुसूची के आदेश 21 के उपबंध, यथाशक्य इस उपांतरण के अधीन रहते हुए लागू होंगे 1908 का 5
कि डिक्री के प्रति उसमें प्रत्येक निर्देश का यह अर्थ लगाया जाएगा कि वह इस अधिनियम के अधीन किए गए आदेश के प्रति निर्देश है।

आदेश के अननुपालन के लिए शास्ति।

72. (1) जो कोई, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा किए गए किसी आदेश का अनुपालन करने में असफल रहता है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो एक मास से कम की नहीं होगी किंतु जो तीन वर्ष तक की हो सकेगी या ऐसे जुर्माने से जो पच्चीस हजार रुपए से कम का नहीं होगा किंतु जो एक लाख रुपए तक का हो सकेगा या दोनों से दंडनीय होगा।

(2) दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 में किसी बात के होते हुए भी, यथास्थिति, जिला आयोग, राज्य आयोग या 1974 का 2
राष्ट्रीय आयोग को उपधारा (1) के अधीन अपराधों के विचारण के लिए प्रथम वर्ग न्यायिक मजिस्ट्रेट की शक्ति होगी और ऐसी शक्तियों के प्रदत्त किए जाने पर, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 के प्रयोजन के लिए प्रथम वर्ग न्यायिक मजिस्ट्रेट समझा जाएगा।

(3) अन्यथा उपबंधित के सिवाय उपधारा (1) के अधीन अपराधों पर, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा संक्षिप्त रूप से विचारण किया जाएगा।

धारा 72 के अधीन पारित आदेशों के विरुद्ध अपील।

73. (1) दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 में किसी बात के होते हुए भी, जहां धारा 72 की उपधारा (1) के 1974 का 2
अधीन कोई आदेश पारित किया जाता है, वहां तथ्य और विधि दोनों पर अपील,—

(क) जिला आयोग द्वारा किए गए आदेश की राज्य आयोग को होगी;

(ख) राज्य आयोग द्वारा किए गए आदेश की राष्ट्रीय आयोग को होगी; और

(ग) राष्ट्रीय आयोग द्वारा किए गए आदेश की उच्चतम न्यायालय को होगी।

(2) उपधारा (1) में यथा उपबंधित के सिवाय, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के किसी आदेश की अपील किसी भी न्यायालय में नहीं होगी।

(3) इस धारा के अधीन प्रत्येक अपील, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के आदेश की तारीख से तीस दिन की अवधि के भीतर की जाएगी:

परंतु, यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग या उच्चतम न्यायालय तीस दिन की उक्त अवधि के पश्चात् भी अपील की सुनवाई कर सकेंगे, यदि उसका यह समाधान हो जाता है कि अपीलार्थी के पास तीस दिन की अवधि के भीतर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण था।

अध्याय 5

मध्यकता

74. (1) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, उस राज्य के प्रत्येक जिला आयोग तथा राज्य आयोग से संलग्न की जाने वाली उपभोक्ता मध्यकता सैल की स्थापना करेगी। उपभोक्ता मध्यकता सैल की स्थापना।

(2) केन्द्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा राष्ट्रीय आयोग से संलग्न की जाने वाली एक राष्ट्रीय उपभोक्ता मध्यकता सैल की स्थापना करेगी।

(3) उपभोक्ता मध्यकता सैल, ऐसे व्यक्तियों से मिलकर बनेगी जो विहित किया जाए।

(4) प्रत्येक उपभोक्ता मध्यकता सैल—

(क) पैनलीकृत मध्यकों की सूची रखेगा;

(ख) सैल द्वारा निपटाए गए मामलों की सूची रखेगा;

(ग) कार्यवाहियों का अभिलेख रखेगा;

(घ) कोई अन्य जानकारी रखेगा, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए।

(5) प्रत्येक उपभोक्ता मध्यकता सैल, विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट रीति में जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, जिससे यह सम्बद्ध है, को त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

75. (1) मध्यकता के प्रयोजन के लिए, यथास्थिति, राष्ट्रीय आयोग या राज्य आयोग या जिला आयोग, उस आयोग के अध्यक्ष और सदस्य से मिलकर बनी चयन समिति की सिफारिश पर इससे संबद्ध उपभोक्ता मध्यकता सैल द्वारा रखे जाने वाला मध्यकों का एक पैनल तैयार करेगा। मध्यकों का पैनलीकरण।

(2) मध्यक के रूप में पैनलीकरण के लिए अपेक्षित अर्हताएं और अनुभव, पैनलीकरण के लिए प्रक्रिया, पैनलीकृत मध्यकों को प्रशिक्षित करने की रीति, पैनलीकृत मध्यकों को संदेय फीस, पैनलीकरण के लिए निबंधन और शर्तें, पैनलीकृत मध्यकों के लिए आचार संहिता, वे आधार जिन पर और रीति जिसमें, पैनलीकृत मध्यकों को हटाया जाएगा या पैनलीकरण को रद्द किया जाएगा और उनसे संबंधित अन्य विषय वे होंगे, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाएं।

(3) उपधारा (1) के अधीन तैयार किए गए मध्यकों का पैनल पांच वर्ष की अवधि के लिए विधिमान्य होगा और पैनलीकृत मध्यकों, ऐसी शर्तों के अध्यधीन, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट की जाएं, दूसरी अवधि के लिए पुन: पैनलीकरण के लिए विचार किए जाने के लिए पात्र होंगे।

76. जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग, धारा 75 में निर्दिष्ट मध्यकों के पैनल से किसी व्यक्ति को नामनिर्दिष्ट करते समय, अंतर्वलित उपभोक्ता विवाद को सुलझाने के लिए उसकी उपयुक्तता पर विचार करेगा। पैनल से मध्यकों का नामनिर्देशन।

77. मध्यक का यह कर्त्तव्य होगा कि वह— कतिपय तथ्यों को प्रकट करने का मध्यक का कर्तव्य।

(क) उपभोक्ता विवाद के परिणाम में किसी निजी, वृत्तिक या वित्तीय हित का प्रकटन करे;

(ख) उन परिस्थितियों का प्रकटन करे, जिनसे उसकी स्वतंत्रता या निष्पक्षता के बारे में न्यायोचित शंका उत्पन्न हो; और

(ग) ऐसे अन्य तथ्य, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाएं।

78. जहां, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग का, मध्यक द्वारा दी गई सूचना पर, या किसी अन्य व्यक्ति, जिसमें परिवाद का पक्षकार भी है, से प्राप्त सूचना पर और मध्यक को सुनने के पश्चात् समाधान हो जाता है, वहां ऐसे मध्यक के स्थान पर किसी अन्य मध्यक को रख सकेगा। कतिपय मामलों में मध्यक का प्रतिस्थापन।

79. (1) मध्यकता, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग से संबंध उपभोक्ता मध्यकता सैल में आयोजित किया जाएगा। मध्यकता के लिए प्रक्रिया।

(2) जहां कोई उपभोक्ता विवाद, यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा मध्यकता के लिए निर्दिष्ट किया जाता है, वहां ऐसे आयोग द्वारा नामनिर्दिष्ट मध्यक पक्षकारों के अधिकारों और बाध्यताओं, व्यापार की प्रथाओं, यदि कोई हों, उपभोक्ता विवाद को उत्पन्न करने वाली परिस्थितियां और ऐसे अन्य सुसंगत कारकों को, जो वह आवश्यक समझे, ध्यान में रखेगा और मध्यकता करते समय नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों द्वारा मार्गदर्शित होगा।

(3) इस प्रकार नामनिर्दिष्ट मध्यक ऐसे समय के भीतर और ऐसी रीति में, जो विनियमों द्वारा विनिर्दिष्ट की जाएं, मध्यकता संचालित करेगा।

मध्यकता के माध्यम से निपटान।

80. (1) मध्यकता के अनुसरण में, यदि उपभोक्ता विवाद में अंतर्वलित सभी मुद्दों के संबंध में या केवल कुछ मुद्दों के संबंध में पक्षकारों के बीच करार हो जाता है, तो ऐसे करार के निबंधनों को तदनुसार लेखबद्ध किया जाएगा और ऐसे विवाद के पक्षकारों या उनके प्राधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा।

(2) मध्यक निपटान की निपटान रिपोर्ट तैयार करेगा और संबद्ध आयोग को ऐसे रिपोर्ट के साथ हस्ताक्षरित करार अग्रेषित करेगा।

(3) जहां विनिर्दिष्ट समय के भीतर पक्षकारों के बीच कोई करार नहीं होता है या मध्यकता की यह राय है कि निपटान संभव नहीं है, वहां वह तदनुसार अपनी रिपोर्ट तैयार करेगा और संबद्ध आयोग को प्रस्तुत करेगा।

निपटान को अभिलिखित किया जाना और आदेश का पारित किया जाना।

81. (1) यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग निपटान रिपोर्ट की प्राप्ति के सात दिन के भीतर, ऐसे उपभोक्ता विवाद के ऐसे निपटान को अभिलिखित करते हुए उपयुक्त आदेश पारित करेगा तथा तदनुसार मामले का निपटान किया जाएगा।

(2) जहां उपभोक्ता विवाद केवल भागत: निपटाया जाता है, वहां यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग ऐसे मुद्दों के निपटान को अभिलिखित करेगा, जो इस प्रकार निपटाए गए हैं और ऐसे उपभोक्ता विवाद में अंतर्वलित अन्य मुद्दों पर सुनवाई जारी रखेगा।

(3) जहां उपभोक्ता विवाद मध्यकता द्वारा नहीं निपटाया जा सका, वहां यथास्थिति, जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग ऐसे उपभोक्ता विवाद में अंतर्वलित सभी मुद्दों की सुनवाई जारी रखेगा।

अध्याय 6

उत्पाद दायित्व

अध्याय का लागू होना।

82. यह अध्याय उत्पाद विनिर्माता द्वारा विनिर्मित या उत्पाद सेवा प्रदाता द्वारा दी गई सेवा या उत्पाद विक्रेता द्वारा विक्रय किए किसी त्रुटिपूर्ण उत्पाद द्वारा कारित किसी अपहानि के लिए परिवादी द्वारा उत्पाद दायित्व कार्रवाई के अधीन प्रतिकर के लिए प्रत्येक दावे को लागू होगा।

उत्पाद दायित्व कार्रवाई।

83. उत्पाद दायित्व कार्रवाई किसी परिवादी द्वारा, त्रुटिपूर्ण उत्पाद के कारण उसको हुई किसी अपहानि के लिए, यथास्थिति, उत्पाद विनिर्माता या उत्पाद सेवा प्रदाता या उत्पाद विक्रेता के विरुद्ध की जा सकेगी।

उत्पाद विनिर्माता का दायित्व।

84. (1) उत्पाद विनिर्माता उत्पाद दायित्व कार्रवाई के दायित्वाधीन होगा, यदि—

(क) उत्पाद में कोई विनिर्माण त्रुटि है; या

(ख) उत्पादक डिजाइन में त्रुटि है; या

(ग) विनिर्माण विनिर्देशों से विचलन है; या

(घ) उत्पाद अभिव्यक्त वारंटी के अनुरूप नहीं है; या

(ङ) उत्पाद अनुचित या गलत प्रयोग के बारे में किसी अपहानि या किसी चेतावनी को रोकने के लिए सही प्रयोग के पर्याप्त अनुदेशों को अन्तर्विष्ट करने में असफल रहता है।

(2) उत्पाद विनिर्माता उत्पाद दायित्व कार्रवाई के दायित्वाधीन होगा भले ही वह यह साबित कर देता है कि वह उत्पाद की अभिव्यक्त वारंटी बनाने में वह अपेक्षावान या कपटी नहीं था।

85. उत्पाद सेवा प्रदाता उत्पाद दायित्व कार्रवाई के दायित्वाधीन होगा, यदि— उत्पाद सेवा प्रदाता का दायित्व।

(क) उसके द्वारा प्रदान की गई सेवा की क्वालिटी, निष्पादन की प्रकृति या रीति, जो तत्समय प्रवृत्त किसी विधि द्वारा या उसके अधीन या किसी संविदा के अनुसरण में या अन्यथा प्रदान किए जाने के लिए अपेक्षित थी त्रुटिपूर्ण या अनुचित या कमी वाली या अपर्याप्त थी; या

(ख) किसी सूचना के लोप या दिए जाने या उपेक्षा या विवेक सम्मत विधारण का कार्य हुआ था जिससे अपहानि हुई है; या

(ग) सेवा प्रदाता के किसी अपहानि को रोकने के लिए पर्याप्त अनुदेश या चेतावनियां जारी नहीं की; या

(घ) सेवा अभिव्यक्त वारन्टी या संविदा के निबंधनों तथा शर्तों के अनुरूप नहीं थी।

86. उत्पाद विक्रेता, जो एक उत्पाद विनिर्माता नहीं है, उत्पाद दायित्व कार्रवाई के दायित्वाधीन होगा, यदि— उत्पाद विक्रेताओं का दायित्व।

(क) उसने उत्पाद की डिजाइन, परीक्षण, विनिर्माण, पैकेजिंग या लेबलिंग के, जिसके कारण अपहानि हुई थी, सारभूत नियंत्रण किया है; या

(ख) उसने उत्पाद को परिवर्तित या उपांतरित किया था और ऐसा परिवर्तन या उपांतरण अपहानि होने के सारभूत कारण था; या

(ग) उत्पाद विक्रेता ने विनिर्माता द्वारा की गई किसी अभिव्यक्त वारंटी से अलग अभिव्यक्त वारंटी की है और ऐसा उत्पाद विक्रेता द्वारा की गई अभिव्यक्त वारंटी में असफल रहता है, जिससे अपहानि हुई थी; या

(घ) उत्पाद का उसके द्वारा विक्रय किया गया है और ऐसे उत्पाद के उत्पाद विनिर्माता की पहचान ज्ञात नहीं है या यदि ज्ञात है तो सूचना या प्रक्रिया या वारन्ट की तामील उस पर नहीं की जा सकती या वह उस विधि के अधीन नहीं है, जो भारत में प्रवृत्त है या पारित अथवा पारित किए जाने वाला आदेश, यदि कोई हों, उसके विरुद्ध प्रवृत्त नहीं किया जा सकता; या

(ङ) वह ऐसे उत्पाद के संमजन, निरीक्षण या अनुरक्षण करने में युक्तियुक्त सावधानी बरतने में असफल रहा है या अन्तर्वलित खतरों या ऐसे उत्पाद की विक्री करते समय उत्पाद विनिर्माता की चेतावनियों या अनुदेशों को उसने आगे प्रेषित नहीं किया था और ऐसी असफलता अपहानि का आसन्न कारण थी।

87. (1) उत्पाद दायित्व कार्रवाई किसी उत्पाद विक्रेता के विरुद्ध नहीं की जा सकती, यदि अपहानि के समय उत्पाद का दुरुपयोग किया गया था, उसे परिवर्तित किया गया था या उपांतरित किया गया था। उत्पाद दायित्व कार्रवाई के अपवाद।

(2) पर्याप्त चेतावनियां या अनुदेश उपलब्ध कराने की असफलता पर आधारित किसी उत्पाद दायित्व कार्रवाई में, उत्पाद विनिर्माता दायित्वाधीन नहीं होगा, यदि—

(क) उत्पाद कार्यस्थल पर उपयोग के लिए किसी नियोजक द्वारा क्रय किया गया था और उत्पाद विनिर्माता ने ऐसे नियोजन को चेतावनियां या अनुदेश उपलब्ध करा दिए थे;

(ख) उत्पाद किसी अन्य उत्पाद में प्रयुक्त किए जाने वाले संघटक या सामग्री के रूप में क्रय किया गया था और ऐसे संघटक या सामग्री के क्रेताओं को उत्पाद विनिर्माता द्वारा आवश्यक चेतावनियां या अनुदेश दिए गए थे किन्तु अंतिम उत्पाद, जिसमें ऐसा संघटक या सामग्री का प्रयोग किया गया था, के प्रयोग द्वारा परिवादी को अपहानि कारित हुई थी;

(ग) उत्पाद, एक ऐसा उत्पाद था जो वैध रूप से किसी विशेषज्ञ या विशेषज्ञों के वर्ग द्वारा ही या उसके या उनके पर्यवेक्षणाधीन प्रयोग किए जाने के लिए था या उसका प्रबंध किए जाने के लिए था और उत्पाद विनिर्माता ने ऐसे विशेषज्ञ या विशेषज्ञों के वर्ग को ऐसे उत्पाद के प्रयोग के लिए चेतावनियां या अनुदेश देने के लिए युक्तियुक्त साधनों का प्रयोग किया था;

(घ) परिवादी, ऐसे उत्पाद का प्रयोग करते समय, एल्कोहल या किसी नुस्खा औषधि के प्रभाव में था, जो नुस्खा चिकित्सा व्यवसायी द्वारा नहीं लिखा गया था।

(3) उत्पाद विनिर्माता ऐसे खतरे के बारे में अनुदेश देने या चेतावनी देने में असफलता के लिए दायी नहीं होगा जो ऐसे उत्पाद के उपयोक्ता या उपभोक्ता को स्पष्टत: सामान्यत: ज्ञात है या ऐसे उपयोक्ता या उपभोक्ता को ऐसे उत्पाद की विशेषताओं को ध्यान में रखते हुए जिसकी जानकारी होनी चाहिए थी।

अध्याय 7

अपराध और शास्तियां

केन्द्रीय प्राधिकरण के निदेश के अननुपालन के लिए शास्ति।

88. जो कोई, धारा 20 और धारा 21 के अधीन केन्द्रीय प्राधिकरण के किसी निदेश का अनुपालन करने में असफल रहता है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो छह मास तक की हो सकेगी या ऐसे जुर्माने से, जो बीस लाख रुपए तक का हो सकेगा या दोनों से, दंडित किया जाएगा।

मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन के लिए दंड।

89. कोई विनिर्माता या सेवा प्रदाता, जो ऐसे मिथ्या या भ्रामक विज्ञापन कराता है जो उपभोक्ताओं के हित पर प्रतिकूल प्रभाव डालता है वह ऐसी अवधि के कारावास से, जो दो वर्ष तक की हो सकेगी और ऐसे जुर्माने से, जो दस लाख रुपए तक का हो सकेगा, दंडित किया जाएगा और प्रत्येक पश्चात्वर्ती अपराध के लिए ऐसी अवधि के कारावास से, जो पांच वर्ष तक की हो सकेगी और ऐसे जुर्माने से, जो पचास लाख रुपए तक का हो सकेगा, दंडित किया जाएगा।

अपद्रव्य विक्रय वाले उत्पादों के लिए विनिर्माण या भंडारण, विक्रय या वितरण या आयात के लिए दंड।

90. (1) जो कोई, स्वयं या उसकी ओर से किसी अन्य व्यक्ति द्वारा किसी अपद्रव्य वाले किसी भी उत्पाद का विक्रय के लिए विनिर्माण करता है या भंडारण या विक्रय या आयात करता है, यदि—

(क) ऐसे कार्य के परिणामस्वरूप से उपभोक्ता को कोई क्षति नहीं होती है, ऐसे कारावास से, जो छह मास तक का हो सकेगा और ऐसे जुर्माने से, जो तीन लाख रुपए तक का हो सकेगा, दंडनीय होगा;

(ख) ऐसे कार्य से ऐसी क्षति कारित होती है, जो उपभोक्ता को हुई घोर उपहति की कोटि में नहीं आती है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो एक वर्ष तक का हो सकेगा और ऐसे जुर्माने से, जो तीन लाख रुपए तक की हो सकेगी, दंडनीय होगा;

(ग) ऐसे कार्य से ऐसी क्षति कारित होती है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता को घोर उपहति हुई है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो सात वर्ष तक का हो सकेगा और ऐसे जुर्माने से, जो पांच लाख रुपए तक का हो सकेगा, दंडनीय होगा;

(घ) ऐसे कार्य के परिणामस्वरूप उपभोक्ता की मृत्यु हो गई है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो सात वर्ष से कम का नहीं होगा किंतु जो आजीवन कारावास तक का हो सकेगा और ऐसे जुर्माने से, जो दस लाख रुपए से कम का नहीं होगा, दंडनीय होगा।

(2) उपधारा (1) के खंड (ग) और खंड (घ) के अधीन अपराध संज्ञेय तथा अजमानतीय होंगे।

(3) उपधारा (1) के अधीन दंड के होते हुए भी, न्यायालय प्रथम बार की दोषसिद्धि के मामले में, तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन उस उपधारा में निर्दिष्ट व्यक्ति को जारी की गई किसी अनुज्ञप्ति को दो वर्ष तक की अवधि के लिए निलंबित कर सकेगा और दूसरी बार या पश्चात्वर्ती दोषसिद्धि के मामले में अनुज्ञप्ति को रदद् कर सकेगा।

स्पष्टीकरण—इस धारा के प्रयोजनों के लिए—

(क) ''अपद्रव्य'' से ऐसी कोई सामग्री, जिसके अन्तर्गत बाह्य पदार्थ भी है, अभिप्रेत है जिसके उत्पाद को असुरक्षित बनाने के लिए उपयोग या प्रयोग किया जाता है;

(ख) ''घोर उपहति'' का वही अर्थ होगा जो उसका भारतीय दंड संहिता, 1860 की धारा 320 में है। 1860 का 45

नकली माल के विक्रय के लिए विनिर्माण या उनके भंडारण या विक्रय या वितरण या आयात के लिए दंड।

91. (1) जो कोई, स्वयं या उसकी ओर से किसी अन्य व्यक्ति द्वारा किसी नकली माल का विक्रय के लिए विनिर्माण करता है या भंडारण करता है या विक्रय करता है या वितरण करता है या उसका आयात करता है, यदि—

(क) ऐसे कार्य से ऐसी क्षति कारित होती है, जो उपभोक्ता को हुई घोर उपहति की कोटि में नहीं आती है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो एक वर्ष तक की हो सकेगी और ऐसे जुर्माने से, जो तीन लाख रुपए तक का हो सकेगा, दंडनीय होगा;

(ख) ऐसे कार्य से ऐसी क्षति कारित होती है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता को घोर उपहति हुई है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो सात वर्ष तक की हो सकेगी और ऐसे जुर्माने से, जो पांच लाख रुपए तक का हो सकेगा, दंडनीय होगा;

(ग) ऐसे कार्य से ऐसी क्षति कारित होती है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता की मृत्यु हो गई है, ऐसी अवधि के कारावास से, जो सात वर्ष से कम की नहीं होगी किन्तु जो आजीवन कारावास तक की हो सकेगी और ऐसे जुर्माने से, जो दस लाख रुपए से कम का नहीं होगा, दंडनीय होगा।

(2) उपधारा (1) के खंड (ग) और खंड (घ) के अधीन अपराध संज्ञेय तथा अजमानतीय होंगे।

(3) उपधारा (1) के अधीन दंड के होते हुए भी, न्यायालय प्रथम बार की दोषसिद्धि के मामले में तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन उस उपधारा में निर्दिष्ट व्यक्ति को जारी की गई किसी अनुज्ञप्ति को दो वर्ष तक की अवधि के लिए निलंबित कर सकेगा और दूसरी बार या पश्चात्‌वर्ती दोषसिद्धि के मामले में अनुज्ञप्ति को रद्द कर सकेगा।

92. धारा 88 और धारा 89 के अधीन किसी अपराध का संज्ञान किसी सक्षम न्यायालय द्वारा केन्द्रीय प्राधिकारी या इस निमित्त उसके द्वारा प्राधिकृत किसी अधिकारी द्वारा फाइल किए गए किसी परिवाद पर ही लिया जाएगा अन्यथा नहीं। न्यायालय द्वारा अपराध का संज्ञान।

93. धारा 22 के अधीन शक्तियों का प्रयोग करने वाला महानिदेशक या कोई अन्य अधिकारी, जिसको यह जानकारी है कि ऐसा करने के लिए कोई युक्तियुक्त आधार नहीं हैं, और फिर भी— तंग करने वाली तलाशी।

(क) किसी परिसर की तलाशी लेता है या तलाशी कराता है; या

(ख) किसी अभिलेख, रजिस्टर या अन्य दस्तावेज या वस्तु का अभिग्रहण करता है,

ऐसे प्रत्येक अपराध के लिए, ऐसी अवधि के कारावास से, जो एक वर्ष तक का हो सकेगा या ऐसे जुर्माने से, जो दस हजार रुपए तक का हो सकेगा या दोनों से, दंडनीय होगा।

अध्याय 8

प्रकीर्ण

94. ई-वाणिज्य, प्रत्यक्ष विक्रय में अनुचित व्यापार पद्धतियों को रोकने के प्रयोजनों के लिए और उपभोक्ताओं के हित और अधिकारों की संरक्षा करने के लिए भी केन्द्रीय सरकार ऐसी रीति में, जो विहित की जाए, ऐसे उपाय कर सकेगी। ई-वाणिज्य, प्रत्यक्ष विक्रय, आदि में अनुचित व्यापार पद्धतियों को रोकने के लिए उपाय।

95. जिला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष और सदस्य तथा उसके अधिकारी और अन्य कर्मचारी, केन्द्रीय प्राधिकरण के मुख्य आयुक्त और आयुक्त, केन्द्रीय प्राधिकरण के महानिदेशक, अपर महानिदेशक, निदेशक, संयुक्त निदेशक, उप निदेशक, सहायक निदेशक और सभी अन्य अधिकारी और कर्मचारी तथा इस अधिनियम के अधीन किसी कर्त्तव्य का पालन करने वाले अन्य व्यक्ति, इस अधिनियम के किसी उपबंध के अनुसरण में कार्य करते हुए या कार्य करने का तात्पर्य रखते हुए भारतीय दंड संहिता, 1860 की धारा 21 के अर्थान्तर्गत लोक सेवक समझे जाएंगे। अध्यक्ष, सदस्यों, मुख्य आयुक्त, आयुक्त और कतिपय अधिकारियों का लोक सेवक होना।

1860 का 45

96. (1) धारा 88 और धरा 89 के अधीन दंडनीय किसी अपराध का, अभियोजन के संस्थित किए जाने के पहले या उसके पश्चात् ऐसी रकम के संदाय पर, जो विहित की जाए, शमन किया जा सकेगा: अपराधों का शमन।

परंतु ऐसे अपराध का कोई शमन उस न्यायालय की अनुमति के बिना नहीं किया जाएगा जिसके समक्ष धारा 92 के अधीन परिवाद फाइल किया गया है:

परंतु यह और कि ऐसी राशि किसी भी दशा में जुर्माने की उस अधिकतम रकम से अधिक नहीं होगी जो इस प्रकार शमन किए गए अपराध के लिए इस अधिनियम के अधीन अधिरोपित की जा सके।

(2) केन्द्रीय प्राधिकरण या कोई अधिकारी, जिसे इस निमित्त उसके द्वारा विशेष रूप से प्राधिकृत किया जाए, उपधारा (1) के अधीन अपराधों का शमन कर सकेगा।

(3) उपधारा (1) में की कोई बात उस व्यक्ति को लागू नहीं होगी जिसने उस तारीख से, जिसको उसके द्वारा किए गए पहले अपराध का शमन किया गया था, तीन वर्ष की अवधि के भीतर वही या उसी प्रकार का अपराध किया था।

स्पष्टीकरण—इस उपधारा के प्रयोजनों के लिए, उस तारीख से, जिसको पूर्व में अपराध का शमन किया गया था, तीन वर्ष की अवधि की समाप्ति के पश्चात् किया गया कोई दूसरा या पश्चात्वर्ती अपराध पहला अपराध समझा जाएगा।

(4) जहां उपधारा (1) के अधीन किसी अपराध का शमन किया गया है, वहां अपराधी के विरुद्ध यथास्थिति, कोई कार्रवाई या अगली कार्रवाई इस प्रकार शमन किए गए अपराध की बाबत नहीं की जाएगी।

(5) केन्द्रीय प्राधिकरण या इस निमित्त सशक्त किए गए केन्द्रीय प्राधिकरण के किसी अधिकारी द्वारा उपधारा (1) के अनुसार अपराध के शमन करने के लिए धनराशि स्वीकार करने को दंड प्रक्रिया संहिता, 1973 (1974 का 2) के अर्थान्तर्गत दोषमुक्ति की कोटि में समझा जाएगा।

शास्ति जमा करने की रीति।

97. धारा 21 के अधीन संग्रहीत शास्ति और धारा 96 के अधीन संगृहीत रकम, ऐसी निधि में जमा की जाएगी, जो विहित की जाए।

सद्भावपूर्वक की गई कार्रवाई के लिए संरक्षण।

98. किसी ऐसे कार्य के लिए, जिसे इस अधिनियम के अनुसरण में या तद्धीन बनाए गए किसी नियम या किए गए आदेश के अधीन सद्भावपूर्वक किया गया है या किए जाने के लिए आशयित है इस अधिनियम के अधीन किसी कर्त्तव्य का पालन करने वाले जिला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्षों और सदस्यों, मुख्य आयुक्त, आयुक्त, किसी अधिकारी या कर्मचारी और अन्य व्यक्तियों के विरुद्ध कोई वाद या अभियोजन या अन्य विधिक कार्यवाहियां नहीं होंगी।

केन्द्रीय सरकार द्वारा निदेश देने की शक्ति।

99. (1) इस अधिनियम के पूर्वगामी उपबंधों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना केन्द्रीय प्राधिकरण इस अधिनियम के अधीन अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए या अपने कृत्यों का पालन करते हुए नीति के प्रश्नों पर ऐसे निदेशों द्वारा आबद्धकर होगा जो केन्द्रीय सरकार समय-समय पर उसे लिखित में दे:

परंतु केन्द्रीय प्राधिकरण को, इस उपधारा के अधीन कोई निदेश दिए जाने से पूर्व अपने विचार अभिव्यक्त करने का यथासाध्य अवसर प्रदान किया जाएगा।

(2) केन्द्रीय सरकार का यह विनिश्चय कि कोई प्रश्न नीति का प्रश्न है या नहीं, अन्तिम होगा।

अधिनियम का किसी अन्य विधि में अल्पीकरण में न होना।

100. इस अधिनियम के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के उपबंधों के अतिरिक्त होंगे न कि उनके अल्पीकरण में।

केन्द्रीय सरकार की नियम बनाने की शक्ति।

101. (1) केन्द्रीय सरकार अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम में अन्तर्विष्ट किन्हीं उपबंधों को क्रियान्वित करने के लिए नियम बना सकेगी।

(2) पूर्वगामी शक्ति की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना ऐसे नियम निम्नलिखित के लिए उपबंध कर सकेंगे:—

(क) धारा 2 के खंड (19) के अधीन अन्य वर्ग या व्यक्तियों के वर्ग, जिनके अन्तर्गत लोक उपयोगिता अस्तित्व भी है;

(ख) प्रतियोगिता, लाटरी, कौशल प्रधान खेल, जिन्हें धारा 2 के खंड (47) के उपखंड (iii) की मद (ख) के अधीन छूट प्रदान की जानी है;

(ग) धारा 2 के खंड (47) के उपखंड (vii) के अधीन विक्रय किए गए माल या प्रदान की गई सेवाओं के लिए बिल या कैश मेमो या रसीद जारी करने की रीति;

(घ) धारा 3 की उपधारा (2) के खंड (ख) के अधीन केन्द्रीय परिषद् के अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्यों की संख्या;

(ङ) धारा 4 की उपधारा (2) के अधीन केन्द्रीय परिषद् की बैठक का समय और स्थान और उसके कारबार के संव्यवहार की प्रक्रिया;

(च) धारा 10 की उपधारा (2) के अधीन केन्द्रीय प्राधिकरण में आयुक्तों की संख्या;

(छ) धारा 11 के अधीन केन्द्रीय प्राधिकरण के मुख्य आयुक्त और अन्य आयुक्तों की नियुक्ति के लिए अर्हताएं, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पदावधि, वेतन और भत्ते, उनके त्यागपत्र, उन्हें हटाया जाना और उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(ज) धारा 13 की उपधारा (2) के अधीन केन्द्रीय प्राधिकरण के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन और भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(झ) धारा 15 की उपधारा (2) के अधीन महानिदेशक, अपर महानिदेशक, निदेशक, संयुक्त निदेशक, उप निदेशक और सहायक निदेशक की नियुक्ति के लिए अर्हताएं और नियुक्ति की रीति;

(ञ) धारा 22 की उपधारा (3) के अधीन व्यक्ति को वापस किए जाने से पूर्व अभिगृहीत या प्रस्तुत दस्तावेजों, अभिलेख या वस्तु की प्रतियां या उद्धरण लेने की रीति;

(ट) धारा 22 की उपधारा (4) के अधीन अधिकारी और उन वस्तुओं का व्ययन करने की रीति, जो शीघ्रतया और प्रकृत्या क्षयशील हैं;

(ठ) धारा 26 की उपधारा (1) के अधीन भारत के नियंत्रक महालेखापरीक्षक के परामर्श से केन्द्रीय प्राधिकरण द्वारा लेखाओं की वार्षिक विवरणी तैयार करने का प्ररूप और रीति;

(ड) वह प्ररूप, जिसमें और वह समय, जिसके भीतर धारा 27 की उपधारा (1) के अधीन केन्द्रीय प्राधिकरण द्वारा वार्षिक रिपोर्ट, अन्य रिपोर्ट और विवरणियां तैयार की जा सकेंगी;

(ढ) धारा 29 के अधीन जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हताएं, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति के लिए प्रक्रिया, पदावधि, उनके त्यागपत्र और उन्हें हटाया जाना;

(ण) ऐसे माल और सेवाओं का अन्य मूल्य, जिसके सम्बन्ध में जिला आयोग को धारा 34 की उपधारा (1) के परंतुक के अधीन परिवाद ग्रहण करने की अधिकारिता होगी;

(त) धारा 35 की उपधारा (1) के परंतुक के अधीन परिवाद इलैक्ट्रानिक रूप से फाइल करने की रीति;

(थ) धारा 35 की उपधारा (2) के अधीन परिवाद फाइल करने के लिए फीस, फीस का संदाय करने का इलैक्ट्रानिक प्ररूप और रीति;

(द) वे मामले, जो धारा 37 की उपधारा (1) के अधीन मध्यकता द्वारा निपटान के लिए निर्दिष्ट नहीं किए जा सकेंगे;

(ध) धारा 38 की उपधारा (2) के खंड (ग) के अधीन राष्ट्रीय आयोग के मामले में नमूने लिए गए माल के अधिप्रमाणन की रीति;

(न) कोई अन्य विषय जो धारा 38 की उपधारा (9) के खंड (च) के अधीन विहित किया जाए;

(प) वह निधि, जहां प्राप्त रकम धारा 39 की उपधारा (2) के अधीन जमा की जाए और ऐसी रकम के उपयोग की रीति;

(फ) वह प्ररूप और रीति, जिसमें धारा 41 के अधीन राज्य आयोग को अपील की जा सकेगी;

(ब) धारा 43 के अधीन राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हताएं, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति के लिए प्रक्रिया, पदावधि, उनके त्यागपत्र और उन्हें हटाया जाना;

(भ) ऐसे माल और सेवाओं का अन्य मूल्य, जिसके सम्बन्ध में राज्य आयोग को धारा 47 की उपधारा (1) के खंड (क) के उपखंड (i) के परंतुक के अधीन अधिकारिता होगी;

(म) धारा 51 की उपधारा (1) के अधीन राष्ट्रीय आयोग को अपील फाइल करने का प्ररूप और रीति तथा अपील फाइल करने से पूर्व पचास प्रतिशत रकम जमा करने की रीति;

(य) धारा 54 के खंड (ख) के अधीन राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों की संख्या;

(यक) धारा 55 की उपधारा (1) के अधीन राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की अर्हताएं, नियुक्ति, पदावधि, उनके वेतन और भत्ते, पदत्याग, उनको हटाया जाना तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(यख) धारा 57 की उपधारा (3) के अधीन राष्ट्रीय आयोग के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन और भत्ते तथा सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(यग) ऐसे माल और सेवाओं का अन्य मूल्य, जिसके सम्बन्ध में राष्ट्रीय आयोग को धारा 58 की उपधारा (1) के खंड (क) के उपखंड (प) के परंतुक के अधीन अधिकारिता होगी;

(यघ) धारा 67 के दूसरे परंतुक के अधीन पचास प्रतिशत रकम जमा करने की रीति;

(यङ) वह प्ररूप, जिसमें राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोग धारा 70 की उपधारा (4) के अधीन केन्द्रीय सरकार को सूचना प्रस्तुत करेंगे;

(यच) धारा 74 की उपधारा (3) के अधीन उपभोक्ता मध्यकता सैल में व्यक्ति;

(यछ) धारा 94 के अधीन ई-वाणिज्य, प्रत्यक्ष विक्रय में अनुचित व्यापार पद्धतियों को रोकने के लिए केन्द्रीय सरकार द्वारा किए जाने वाले उपाय;

(यज) धारा 96 की उपधारा (1) के अधीन अपराधों का शमन करने के लिए रकम;

(यझ) वह निधि, जिसमें संग्रहित शास्ति और रकम धारा 97 के अधीन जमा की जाएगी; और

(यञ) ऐसा कोई अन्य विषय, जिसे विहित किया जाना है या विहित किया जाए या जिसके सम्बन्ध में नियमों द्वारा उपबंध किए जाने हैं या किए जाएं।

राज्य सरकार की नियम बनाने की शक्ति।

102. (1) राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम के उपबंधों को क्रियान्वित करने के लिए नियम बना सकेगी:

परंतु केंद्रीय सरकार उन सभी या किसी विषय के लिए आदर्श नियमों की विरचना कर सकेगी, जिनकी बाबत राज्य सरकार इस धारा के अधीन नियम बना सकेगी और जहां ऐसे किसी विषय की बाबत आदर्श नियमों की विरचना की गई है, वे राज्य को तब तक लागू होंगे जब तक उस विषय की बाबत राज्य सरकार द्वारा नियम नहीं बना लिए जाते हैं और ऐसे नियम बनाते हुए, जहां तक व्यवहार्य हों, वे आदर्श नियमों के अनुरूप होंगे।

(2) विशिष्टतया और पूर्वगामी शक्ति की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, ऐसे नियम, निम्नलिखित सभी या किन्हीं विषयों के लिए उपबंध कर सकेंगे, अर्थात्:—

(क) धारा 2 के खंड (19) के अधीन अन्य वर्ग या व्यक्तियों के वर्ग, जिनके अन्तर्गत लोक उपयोगिता अस्तित्व भी है;

(ख) प्रतियोगिता, लाटरी, कौशल प्रधान खेल, जिन्हें धारा 2 के खंड (47) के उपखंड (iii) की मद (ख) के अधीन छूट प्रदान की जानी है;

(ग) धारा 6 की उपधारा (2) के खंड (ख) के अधीन राज्य परिषद् के अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्यों की संख्या;

(घ) धारा 6 की उपधारा (4) के अधीन राज्य परिषद् की बैठक का समय और स्थान और उसके कारबार के संव्यवहार की प्रक्रिया;

(ङ) धारा 8 की उपधारा (2) के खंड (ख) के अधीन जिला परिषद् के अन्य शासकीय या गैर-शासकीय सदस्यों की संख्या;

(च) धारा 8 की उपधारा (4) के अधीन जिला परिषद् की बैठक का समय और स्थान और उसके कारबार के संव्यवहार की प्रक्रिया;

(छ) धारा 28 की उपधारा (2) के खंड (ख) के अधीन जिला आयोग के सदस्यों की संख्या;

(ज) धारा 30 के अधीन जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों को संदेय वेतन और भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(झ) धारा 33 की उपधारा (3) के अधीन जिला आयोग के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन और भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(ञ) धारा 38 की उपधारा (2) के खंड (ग) के अधीन राज्य आयोग और जिला आयोग द्वारा माल के लिए गए नमूने के अधिप्रमाणन की रीति;

(ट) धारा 41 के दूसरे परंतुक के अधीन अपील फाइल करने से पूर्व रकम का पचास प्रतिशत जमा करने की रीति;

(ठ) धारा 42 की उपधारा (3) के अधीन राज्य आयोग के सदस्यों की संख्या;

(ड) धारा 44 के अधीन राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों को संदेय वेतन और भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(ढ) धारा 46 की उपधारा (3) के अधीन राज्य आयोग के अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को संदेय वेतन और भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबंधन और शर्तें;

(ण) वह प्ररूप, जिसमें राज्य आयोग धारा 70 की उपधारा (5) के अधीन राज्य सरकार को सूचना प्रस्तुत करेगा;

(त) धारा 74 की उपधारा (3) के अधीन उपभोक्ता मध्यकता सैल में व्यक्ति;

(थ) ऐसा कोई अन्य विषय, जिसे विहित किया जाना है या विहित किया जाए या जिसके सम्बन्ध में नियमों द्वारा उपबंध किए जाने हैं या किए जाएं।

राष्ट्रीय आयोग की विनियम बनाने की शक्ति।

103. (1) राष्ट्रीय आयोग, केंद्रीय सरकार के पूर्व अनुमोदन से अधिसूचना द्वारा इस अधिनियम से संगत विनियम उन सभी विषयों के लिए बना सकेगा, जिनके लिए इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी करने के प्रयोजन के लिए उपबंध करना आवश्यक या समीचीन है।

(2) विशिष्टतया और पूर्वगामी शक्ति की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना ऐसे विनियम निम्नलिखित के लिए उपबंध कर सकेंगे:—

(क) धारा 38 की उपधारा (7) के दूसरे परंतुक के अधीन जिला आयोग द्वारा स्थगन के लिए अधिरोपित किए जाने वाले खर्चे;

(ख) धारा 52 के दूसरे परंतुक के अधीन, यथास्थिति, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग द्वारा स्थगन के लिए अधिरोपित किए जाने वाले खर्चे;

(ग) धारा 74 की उपधारा (4) के अधीन उपभोक्ता मध्यकता सैल द्वारा किसी अन्य सूचना का रखा जाना;

(घ) धारा 74 की उपधारा (5) के अधीन जिला आयोग, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग को उपभोक्ता मध्यकता सैल द्वारा त्रैमासिक रिपोर्ट के प्रस्तुत किए जाने की रीति;

(ङ) धारा 75 की उपधारा (2) के अधीन मध्यक के रूप में पैनलीकरण के लिए अपेक्षित अर्हताएं और अनुभव, पैनलीकरण के लिए प्रक्रिया, मध्यकों के प्रशिक्षण की रीति, पैनलीकरण मध्यकों को संदेय

फीस, पैनलीकरण के निबंध और शर्तें, पैनलीकृत मध्यकों के लिए आचार संहिता, ऐसे आधार, जिन पर और वह रीति, जिसमें पैनलीकृत मध्यकों को हटाया जाएगा और पैनलीकरण को रद्द किया जाएगा या उससे सम्बंधित अन्य विषय;

(च) धारा 75 की उपधारा (3) के अधीन किसी अन्य अवधि के लिए मध्यकों के पुन: पैनलीकरण के लिए शर्तें;

(छ) धारा 77 के खंड (ग) के अधीन मध्यकों द्वारा प्रकट किए जाने वाले अन्य तथ्य;

(ज) वह समय, जिसके भीतर और वह रीति जिसमें धारा 79 की उपधारा (3) के अधीन मध्यकता की जा सकेगी; और

(झ) ऐसा अन्य विषय, जिसके लिए विनियम द्वारा उपबंध किया जाना है या किया जाए।

केन्द्रीय प्राधिकरण की विनियम बनाने की शक्ति।

104. (1) केन्द्रीय प्राधिकरण, केन्द्रीय सरकार के पूर्व अनुमोदन से इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी करने के प्रयोजन के लिए अधिसूचना द्वारा ऐसे विनियम बना सकेगी जो इस अधिनियम से असंगत न हों।

(2) विशिष्टतया और पूर्वगामी शक्ति पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, ऐसे विनियम निम्नलिखित सभी या किन्हीं विषयों के लिए उपबंध कर सकेंगे, अर्थात्:—

(क) धारा 13 की उपधारा (3) के अधीन विशेषज्ञों और वृत्तिकों को नियोजित करने की प्रक्रिया तथा ऐसे विशेषज्ञों और वृत्तिकों की संख्या;

(ख) धारा 14 की उपधारा (1) के अधीन मुख्य आयुक्त और आयुक्त के कारबार के संव्यवहार की प्रक्रिया तथा कारबार का आबंटन;

(ग) वह प्ररूप, रीति और समय, जिसके भीतर महानिदेशक द्वारा किए गए जांच या अन्वेषण धारा 15 की उपधारा (5) के अधीन केन्द्रीय प्राधिकरण को प्रस्तुत किए जाएंगे;

(घ) ऐसे अन्य विषय, जिनके लिए विनियम द्वारा उपबंध किया जाना है या किया जाए।

नियमों और विनियमों का संसद् के प्रत्येक सदन के समक्ष रखा जाना।

105. (1) इस अधिनियम के अधीन केन्द्रीय सरकार द्वारा बनाया गया प्रत्येक नियम और प्रत्येक विनियम, बनाए जाने के पश्चात्, यथाशीघ्र, संसद् के प्रत्येक सदन के समक्ष, जब वह सत्र में हो, कुल तीस दिन की अवधि के लिए रखे जाएंगे यह अवधि एक सत्र में अथवा दो या अधिक आनुक्रमिक सत्रों में पूरी हो सकेगी। यदि उस सत्र के या पूर्वोक्त आनुक्रमिक सत्रों के ठीक बाद के सत्र के अवसान के पूर्व दोनों सदन उस नियम या विनियम में कोई परिवर्तन करने के लिए सहमत हो जाएं तो तत्पश्चात् वह ऐसे परिवर्तित रूप में ही प्रभावी होगा। यदि उक्त अवसान के पूर्व दोनों सदन सहमत हो जाएं कि वह नियम या विनियम नहीं बनाया जाना चाहिए तो तत्पश्चात् वह निष्प्रभाव हो जाएगा। किन्तु नियम या विनियम के ऐसे परिवर्तित या निष्प्रभाव होने से उसके अधीन पहले की गई किसी बात की विधिमान्यता पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा।

(2) इस अधिनियम के अधीन राज्य सरकार द्वारा बनाया गया प्रत्येक नियम उसके बनाए जाने के पश्चात् यथाशीघ्र राज्य विधान-मंडल के समक्ष रखा जाएगा।

कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति।

106. यदि इस अधिनियम के उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो केंद्रीय सरकार, राजपत्र में प्रकाशित आदेश द्वारा, ऐसे उपबंध कर सकेगी, जो इस अधिनियम के उपबंधों से असंगत न हों, जो उस कठिनाई को दूर करने के लिए उसे आवश्यक या समीचीन प्रतीत हो:

परंतु ऐसा कोई आदेश, इस अधिनियम के प्रारंभ की तारीख से दो वर्ष की समाप्ति के पश्चात् नहीं किया जाएगा।

निरसन और व्यावृत्ति।

107. (1) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 इसके द्वारा निरसित किया जाता है। 1986 का 68

(2) ऐसे निरसन के होते हुए भी इस अधिनियम के अधीन की गई कोई बात या की गई कोई कार्रवाई या किए जाने के लिए तात्पर्यित कोई बात या कार्रवाई, जहां तक वह इस अधिनियम के उपबंधों से असंगत नहीं है, इस अधिनियम के तत्स्थानी उपबंधों के अधीन की गई समझी जाएगी।

(3) उपधारा (2) में किन्हीं विशिष्ट विषयों का वर्णन, साधारण खंड अधिनियम, 1897 की धारा 6 को साधारणतया लागू होने के प्रतिकूल या उसको प्रभावित करने वाला नहीं माना जाएगा। 1897 का 10