

By -Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)

JK College Biraul Darbhanga

YouTube :A Commerce Education

Notes BY: AKHILESH KUMAR(Guest Teacher)

DEPARTMENT OF COMMERCE

JANTA KOSHI COLLEGE BIRAUL, DARBHANGA

**FOR-LNMU B. COM PART -2 Hons paper -III Business
and Regulatory Framework unit-iii consumer
protection Act, 1986 question answer**

प्रश्न - जिला उपभोक्ता मंच क्या है? इसके द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिये अपनायी जाने वाली प्रक्रिया का वर्णन कीजिये।

अथवा

**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,
1986 के अन्तर्गत जिला मंच का गठन किस प्रकार किया जाता है?
जिला मंच द्वारा उपभोक्ता विवादों को निपटाने के लिये अपनायी जाने वाली प्रक्रिया का संक्षेप में वर्णन कीजिये।**

अथवा

जिला फोरम के गठन, कार्यक्षेत्र एवं शिकायत निपटाने की प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से समझाइये।

उत्तर- ज़िला मंच की स्थापना-राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा प्रत्येक जिले में एक 'उपभोक्ता विवाद निवारण मंच' स्थापित करेगी जिसे 'जिला मंच' (District Forum) के नाम से जाना जायेगा। [धारा 9(a)] राज्य सरकार उचित समझे तो एक जिले में एक से अधिक जिला मंच भी स्थापित कर सकती है।

जिला मंच का गठन- जिला मंच का गठन तीन सदस्यों से मिलकर होगा जिनमें से एक अध्यक्ष (सभापति) तथा दो सदस्य होंगे। अध्यक्ष के अतिरिक्त अन्य दो व्यक्ति जो सदस्य होंगे, इन दो सदस्यों में से एक का महिला होना आवश्यक है। [धारा 10(1)]

योग्यतायें- जिला मंच का अध्यक्ष ऐसा व्यक्ति होगा जो वर्तमान में जिला न्यायाधीश हो या इस पद पर रह चुका हो अथवा जिला न्यायाधीश बनने की योग्यतायें रखता हो। अन्य सदस्यों की योग्यतायें निम्नानुसार होंगी-

- (i) कम-से-कम 35 वर्ष की आयु होनी चाहिये।

- (ii) किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक उपाधि धारक होना चाहिये।
- (iii) योग्य, सत्यनिष्ठा और प्रतिष्ठा वाले व्यक्ति होने चाहिये और जिनको अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखाकर्म, उद्योग, जनसम्पर्क या प्रशासन का पर्याप्त ज्ञान और उससे सम्बन्धित कार्य करने का । कम-से-कम दस वर्ष का अनुभव हो।

अयोग्यतायें— कोई व्यक्ति सदस्य के रूप में नियुक्त किये जाने के योग्य नहीं होगा-

- (i) यदि उसे किसी अपराध के लिये सजा मिली हो तथा जेल भेजा गया हो तथा वह अपराध राज्य सरकार की राय में नैतिक दुराचरण से सम्बन्धित हो।
- (ii) यदि वह अंमुक्त दिवालिया हो।
- (iii) यदि वह सक्षम न्यायालय द्वारा घोषित अस्वस्थ मस्तिष्क का व्यक्ति हो।

- (iv) यदि वह सरकारी सेवा या सरकारी स्वामित्व या नियंत्रण वाली समामेलित संस्था की सेवा से हटाया या पदच्युत किया गया हो।
- (v) यदि राज्य सरकार की राय में, उसका ऐसा वित्तीय या अन्य हित हो जो सदस्य के रूप में उसके कर्तव्यों के निष्पक्ष निर्वाह को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता हो।
- (vi) यदि उसमें राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की जाने वाली अन्य कोई अयोग्यताएँ हों।

जिला मंच के सदस्यों की नियुक्ति— जिला मंच के अध्यक्ष तथा सदस्यों की नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा चयन समिति की सिफारिश के आधार पर की जायेगी। इस चयन समिति का गठन निम्न प्रकार से किया जायेगा-

- (i) राज्य आयोग का सभापति इसका अध्यक्ष होगा;
- (ii) राज्य के विधि विभाग का सचिव इसका सदस्य होगा;

(iii) उपभोक्ता मामलों के प्रभारी विभाग का सचिव इसका सदस्य होगा।

जब राज्य आयोग का अध्यक्ष अनुपस्थिति या किसी अन्य कारण से चयन समिति के अध्यक्ष के रूप में कार्य करने में असमर्थ हो तो राज्य सरकार उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश को उच्च न्यायालय के किसी वर्तमान न्यायाधीश को अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिये नामित करने के लिये कह सकती हैं।

जिला मंच के सदस्यों का कार्यकाल [धारा10(2)] – जिला मंच के प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल पाँच वर्ष या 65 वर्ष की उम्र पूरी करने तक जो भी पहले हो, वह होगा।

ऐसा सदस्य पाँच साल या 65 वर्ष की उम्र पूरी करने तक जो भी पहले हो के लिये पुनः नियुक्ति के योग्य होगा बशर्ते कि वह नियुक्ति सम्बन्धी सभी योग्यताओं एवं शर्तों को पूरी करता है परन्तु ऐसी पुनर्नियुक्त चयन समिति की सिफारिश पर ही होगी।

यदि जिला मंच का कोई सदस्य अपने पद से इस्तीफा दे देता है तो राज्य सरकार द्वारा इस्तीफे के स्वीकार करने पर यह पद

रिक्त माना जायेगा और इस पद को उसी वर्ग से भरा जायेगा जिस वर्ग के व्यक्ति ने इस्तीफा दिया है। इस व्यक्ति में निर्धारित योग्यताओं का होना आवश्यक होगा।

उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के प्रभावी होने के पूर्व नियुक्त अध्यक्ष या सदस्य तब तक कार्य करते रहेंगे जब तक कि उनका कार्यकाल पूरा हो।

वेतन, भत्ते तथा सेवा की शर्तें- जिला फोरम के सदस्यों को देय वेतन, समेकित मानदेय (Honorarium), अन्य भत्ते व सेवा की शर्तें वही होंगी जो राज्य सरकार द्वारा नियत की जायेगी। [धारा 10(3)]

जिला मंच का अधिकार क्षेत्र (Jurisdiction of District Forum)[धारा 11]- जिला मंच को निम्नलिखित शर्तों के पूरा करने वाली अपने क्षेत्र की शिकायतों को स्वीकार करने का अधिकार होगा:

1.जब दावे के माल या सेवा या मुआवजे का मूल्य बीस लाख रुपये से अधिक न हो। अर्थात् बीस लाख रुपये से अधिक की राशि के दावे जिला मंच में नहीं किये जा सकेंगे।

2. जिला मंच में उसके क्षेत्राधिकार की स्थानीय सीमाओं के अन्तर्गत शिकायत प्रस्तुत (दर्ज) की जा सकती है अर्थात् जिला मंच में कोई शिकायत तभी प्रस्तुत की जा सकेगी। जबकि-(i) विरोधी पक्षकार अथवा एक से अधिक विरोधी पक्षकारों की दशा में प्रत्येक विरोधी पक्षकार शिकायत करते समय उस जिले के क्षेत्र में वास्तव में एवं स्वेच्छा से रहता हो अथवा व्यवसाय का संचालन करता हो या उसका शाखा कार्यालय हो अथवा व्यक्तिगत रूप से लाभ के लिये कार्य करता हो; अथवा (ii) विरोधी पक्षकारों में से कोई भी (जब शिकायत के समय एक से अधिक पक्षकार हों) पक्षकार वास्तव में तथा स्वेच्छापूर्वक उस जिले की सीमा में रहता हो अथवा किसी व्यवसाय का संचालन करता हो या उसका शाखा कार्यालय हो अथवा व्यक्तिगत लाभ के लिये कोई कार्य करता हो तथा ऐसी दशा में या तो जिला मंच ने इसकी अनुमति दे दी हो अथवा वे विरोधी पक्षकार जो इस जिले की सीमा में नहीं रहते हैं या किसी व्यवसाय का संचालन नहीं करते हैं अथवा अपने निजी लाभ के लिये कार्य नहीं करते हैं: ने ऐसी शिकायत प्रस्तुत करने की अपनी मौन रूप से स्वीकृति दे दी हो, अथवा (in आशिक या पूर्ण रूप से वाद प्रस्तुत करने का कारण उत्पन्न हुआ हो।

जिला मंच को शिकायत प्रस्तुत करने का ढंग अथवा प्रक्रिया (Procedure of Making a Complaint with District Forum)-विक्रय किये गये माल अथवा प्रदान की गई सेवा या इनके ठहराव के सम्बन्ध में कोई भी शिकायत निम्नलिखित में से किसी के भी द्वारा जिला मंच के समक्ष प्रस्तुत की जा सकती है-

(i) ऐसे उपभोक्ता द्वारा जिसे

कोई माल बेचा तथा सुपुर्द किया गया है अथवा कोई माल बेचने या सुपुर्द करने का ठहराव किया गया है अथवा जिसे कोई सेवा प्रदान की गई है अथवा सेवा प्रदान करने का ठहराव किया गया है।

(ii) किसी भी मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ द्वारा चाहे वह उपभोक्ता उसका सदस्य हो अथवा नहीं।

(iv) जिला मंच की अनुमति से एक या अधिक उपभोक्ताओं द्वारा उन सब उपभोक्ताओं की ओर से जिनका समान प्रकार का हित हो।

(v) (iv) केन्द्रीय सरकार अथवा राज्य सरकार द्वारा व्यक्तिगत हैसियत से अथवा सामान्य उपभोक्ताओं के

हितों के प्रतिनिधि का हैसियत से शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है।

जिला मंच को प्रस्तुत की जाने वाली प्रत्येक शिकायत लिखित में होगी। शिकायत प्रस्तुत करने के लिये कोई निर्धारित प्रारूप नहीं है। यह सादे कागज पर भी की जा सकती है। शिकायत डाक द्वारा या जिला मंच के कार्यालय में स्वयं जाकर भी प्रस्तुत की जा सकती है, परन्तु शिकायत में-

- (i) शिकायतकर्ता का नाम तथा पता,
- (ii) विरोधी पक्षकार या पक्षकारों के नाम तथा पते,
- (iii) शिकायत के तथ्यों का वर्णन,
- (iv) शिकायत को पुष्ट करने वाले प्रमाण-पत्र या नमूने
- (v) शिकायत के निवारण के लिये अपेक्षित राहत,
- (vi) शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर का उल्लेख होना आवश्यक है। इसके अतिरिक्त प्रत्येक शिकायत निर्धारित शुल्क के साथ प्रस्तुत करनी चाहिये। शुल्क की राशि तथा

शुल्क जमा कराने की विधि राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की जायेगी।

शिकायत की प्राप्ति पर जिला मंच उसकी स्वीकृति या अस्वीकृति के आदेश दे सकेगा, - परन्तु शिकायतकर्ता को सुनने का अवसर दिये बिना इसे अस्वीकार नहीं किया जायेगा। शिकायत प्राप्त होने के 21 दिन के भीतर सामान्यतया शिकायत की ग्राह्यता (Admissibility) का निपटारा कर दिया जायेगा। शिकायत को स्वीकार करने पर अधिनियम में निर्धारित विधि से इसका निपटारा किया जायेगा लेकिन एक बार जिला मंच द्वारा स्वीकार की गई शिकायत को अन्यत्र स्थानान्तरण नहीं होगा।

जिला मंच द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के निवारण हेतु अपनायी जाने वाली प्रक्रिया- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 13 के अनुसार शिकायत प्राप्ति पर जिला मंच द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को निम्नांकित दो वर्गों में विभाजित कर अध्ययन किया जा सकता है

A. माल सम्बन्धी शिकायतों की निपटान प्रक्रिया [धारा 13(1)]- जिला मंच द्वारा माल के सम्बन्ध में शिकायत ग्राह्य (स्वीकार) करने के पश्चात् वह शिकायत की एक प्रति 21 दिन के भीतर

उल्लिखित प्रतिपक्ष को प्रदान करेगा एवं उसे 30 दिन के भीतर या बढ़ाई गयी अवधि, जो 15 दिन से अधिक नहीं हो सकेगी, के भीतर अपना जवाब देने का निर्देश देगा। इस प्रकार प्रतिपक्ष को अपना पक्ष प्रस्तुत करने के लिये अधिक से अधिक 45 दिन का समय दिया जा सकता है। यदि प्रतिपक्ष शिकायत की प्रति प्राप्त होने पर उल्लिखित आरोपों को अस्वीकार करता है या विरोध करता है अथवा जिला मंच द्वारा दिये गये समय में अपना पक्ष प्रस्तुत करने में त्रुटि करता है या असमर्थ रहता है तो ऐसी स्थिति में जिला मंच उपभोक्ता विवाद का निम्न प्रकार निपटारा करेगा-

(i) वस्तु (माल) का नमूना प्राप्त करना- यदि शिकायत में किसी माल में खराबी होने का आरोप लगाया गया है तथा उस माल के विश्लेषण या जाँच के बिना किसी खराबी का पता नहीं लगाया जा सकता है तो जिला मंच शिकायतकर्ता से उस माल का एक नमूना प्राप्त करेगा। तत्पश्चात उसे सील करके उसे प्रमाणित कर देगा।

(ii) जाँच हेतु शुल्क जमा करवाना- मॉल की जाँच हेतु उचित प्रयोगशाला के पास माल का नमूना भेजने से पहले शिकायतकर्ता को जिला मंच द्वारा निर्देशित शुल्क जिला मंच

के पास जमा कराना होगा, ताकि माल का विश्लेषण या जाँच करने के लिये प्रयोगशाला को भुगतान किया जा सके।

(iii) नमूने को जाँच के लिये प्रयोगशाला में भेजना- शुल्क प्राप्त हो जाने के बाद मंच अब उस सील एवं प्रमाणित किये नमूने को उपयुक्त प्रयोगशाला के पास निम्नलिखित निर्देशों के साथ भेजेगा-

(a) माल पर आरोपित दोषों को ज्ञात करने के लिये आवश्यक जाँच या विश्लेषण करे;

(b) माल में अन्य कोई दोष हों उनको ज्ञात करने के लिये आवश्यक जाँच या विश्लेषण करे; तथा

(c) इसे प्राप्त होने के 45 दिन या बढ़ाई हुई अवधि के भीतर अपनी रिपोर्ट मंच के पास भेज दें। जिला मंच शिकायतकर्ता से प्राप्त शुल्क भी प्रयोगशाला के पास भेज देता है।

(iv) प्रयोगशाला से प्राप्त जाँच रिपोर्ट की प्रति प्रतिपक्ष को भेजना- रिपोर्ट मिलने के पश्चात् जिला मंच उसकी एक प्रति अपने नोट सहित (यदि आवश्यक हो तो) प्रतिपक्ष को भेज देता है।

(v) रिपोर्ट पर लिखित विरोध प्रकट करना- यदि विवाद का कोई भी पक्षकार प्रयोगशाला के निष्कर्षों की सत्यता पर अथवा जाँच या विश्लेषण के लिये सम्बन्धित प्रयोगशाला द्वारा अपनाई गई विधि का विरोध करता है तो ऐसी स्थिति में जिला मंच प्रतिपक्ष या शिकायतकर्ता को अपनी आपत्तियों को लिखित रूप में प्रस्तुत करने के लिये कहेगा।

(vi) प्रतिपक्ष तथा शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर देना- तत्पश्चात् जिला मंच प्रतिपक्ष तथा शिकायतकर्ता को सम्बन्धित प्रयोगशाला द्वारा दी गई रिपोर्ट के सम्बन्ध में प्रस्तुत की गई आपत्तियों की सुनवाई का पर्याप्त अवसर प्रदान करेगा। इससे वे प्रयोगशाला के निष्कर्षों एवं उठाई गई आपत्तियों के सम्बन्ध में अपना तर्क प्रस्तुत कर सकेंगे।

(vii) आदेश निर्गमित करना- अन्त में धारा 14 के अधीन जिला मंच उपयुक्त आदेश निर्गमित कर देता है।

(B) सेवा सम्बन्धी शिकायतों की निपटान प्रक्रिया धारा 13(2)1- जब जिला मंच को किसी सेवा के सम्बन्ध में लिखित शिकायतें प्राप्त होती हैं या किसी ऐसे माल के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त होती है जिसमें उपयुक्त वर्णित प्रक्रिया का पालन नहीं किया जा

सकता है, तो उस शिकायत के निवारण के लिये निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाता है-

(i) प्रतिपक्ष के पास शिकायत की प्रति भेजना-शिकायत के प्राप्त होने पर जिला पंच उसकी एक प्रति प्रतिपक्ष के पास इस बात का उल्लेख करते हुये भेजेगा कि वह इस मामले में अपना पक्ष 30 दिन के अन्दर या जिला मंच द्वारा बढ़ाई गई अवधि, जो 15 दिन से अधिक की नहीं हो सकती, के अन्दर प्रस्तुत करे। इस प्रकार प्रतिपक्ष को अपना पक्ष प्रस्तुत करने के लिये अधिक से अधिक 45 दिन का समय दिया जा सकता है।

(ii) आरोपों को अस्वीकार करने या पक्ष प्रस्तुत नहीं करने पर जिला मंच द्वारा निपटारा करना-शिकायत की प्रति प्राप्त करने के बाद यदि प्रतिपक्ष शिकायत में लगाये गये आरोपों को अस्वीकार करता है अथवा वह मंच द्वारा दिये गये समय में अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कार्यवाही करने में असमर्थ रहता है तो मंच उस शिकायत का निम्नलिखित में से किसी भी आधार पर निपटारा कर सकता है-

(अ) शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत करने तथा विरोधी पक्षकार द्वारा शिकायत में वर्णित आरोपों को अस्वीकार करने के समय दिये गये प्रमाणों के आधार पर निपटारा कर सकता है।

(ब) यदि विरोधी पक्षकार अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कार्यवाही नहीं करता है तो शिकायतकर्ता द्वारा मंच की जानकारी में लाये गये प्रमाणों के आधार पर मंच एक पक्षीय फैसला कर देता है।

शिकायतकर्ता के उपस्थित नहीं होने पर जिला मंच द्वारा निपटारा करना- याद शिकायतकर्ता सुनवाई की तिथि को जिला मंच के समक्ष उपस्थित नहीं होता है तो जिला मंच उस शिकायत को निरस्त कर सकता है अथवा उसके गुणों के आधार पर निर्णय कर सकता है।

जिला मंच के आदेश के विरुद्ध अपील (Appeal against the Order of the District Forum)- कोई भी व्यक्ति जो जिला मंच के आदेश से पीड़ित है, वह राज्य आयोग के समक्ष जिला मंच के आदेश के विरुद्ध आदेश की तिथि से 30 दिन के अन्दर निधारित प्रारूप एवं विधि से अपील कर सकता है।

किन्तु राज्य आयोग उपर्युक्त अवधि (30 दिन) के समाप्त हो जाने के पश्चात् भा अपील विचारार्थ स्वीकार कर सकता है, बशर्ते कि वह इस बात से सन्तुष्ट हा जाये कि निर्धारित अवधि में अपील न करने के पर्याप्त कारण थे। [धारा 15]

By -Akhilesh Kumar (GT Assistant professor)

JK College Biraul Darbhanga

YouTube :A Commerce Education

Easy to Understand the concept