टिप्पणी

30

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियां

जब हमें किसी खरीदी हुई वस्तु या सामान के संबंध में कोई शिकायत होती है तो हम निवारण के लिए उपभोक्ता अदालतों की शरण में जाते हैं। इन अदालतों में हम उन व्यापारियों या कंपनियों के खिलाफ शिकायत दर्ज कराते हैं, जिन्होंने या तो गलत या दोषपूर्ण उत्पाद सप्लाई किया है, जैसे कि मोबाइल फोन या एअर कंडीशनर या फिर जिन्होंने दोषपूर्ण या अपर्याप्त सेवा दी है, जैसे कि कुरियर या उत्पाद को सही या निर्धारित समय पर उपलब्ध नहीं कराना।

1986 में संसद द्वारा अधिनियमित, **'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम'** भारत में उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करता है। यह अधिनियम उपभोक्ताओं के विवादों और उनसे जुड़े हुए मामलों से संबंधित उपभोक्ता परिषदों एवं अन्य **संस्थाओं**/ प्राधिकारों की स्थापना का प्रावधान करता है।

उपभोक्ता विवाद निवारण संस्थाएं तीन स्तरों पर स्थापित की गई हैं। जिला स्तर पर, 'जिला उपभोक्ता विवाद निवारण न्यायाधिकरण (फोरम) (DCDRF)', जो कि 'जिला न्यायाधिकरण' के नाम से भी जाना जाता है।

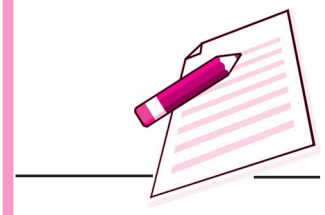
राज्य स्तर पर 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC)' है, जो कि 'राज्य आयोग' के नाम से भी जाना जाता है।

राष्ट्रीय स्तर पर, 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC)' केंद्र सरकार द्वारा स्थापित किया गया है। इसे 'राष्ट्रीय आयोग' के नाम से भी जाना जाता है। यह एक राष्ट्रीय स्तर का न्यायालय है, जो कि सारे देश के लिए है और उन मामलों/ शिकायतें की सुनवाई करता है, जिनमें वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य और उनका मुआवजा, यदि कोई है, जिसका दावा किया गया हो, एक करोड़ से ज्यादा हो। यह राज्य आयोगों के फैसलों या मुआवजों के खिलाफ अपीलों की सुनवाई करता है और उन पर फैसले देता है।

उद्देश्य

इस पाठ के अध्ययन के बाद आप :

- 'निवारण' शब्द का अर्थ समझ पाएंगे;



- 'उपभोक्ता अदालतों' को परिभाषित कर पाएंगे;
- विभिन्न उपभोक्ता विवाद निवारण संस्थाओं के प्रकारों को जान पाएंगे;
- 'जिला फोरम', 'राज्य आयोग' एवं 'राष्ट्रीय आयोग' के क्षेत्राधिकार की व्याख्या कर पाएंगे; तथा
- उपभोक्ता विवाद निवारण के क्षेत्र में नए घटनाक्रमों की चर्चा कर पाएंगे।

30.1 उपभोक्ता निवारण क्या है?

'निवारण' का अर्थ है किसी उपभोक्ता को हुई नुकसान की भरपाई (क्षतिपूर्ति)।

'निवारण' शब्द का अर्थ है 'क्षतिपूर्ति'। ये फोरम (कोर्ट) उपभोक्ता को मुआवजा (हर्जाना) दिलाते हैं, यदि किसी उत्पादक, विक्रेता या सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को उचित उत्पाद या सेवा प्रदान नहीं की जाती है। इसलिए कोई भी, जिसे नुकसान हुआ है, हर्जाने (क्षतिपूर्ति) का दावा कर सकता है, जो कि उपभोक्ता द्वारा, सहे गए नुकसान के अनुसार, आर्थिक रूप में की जा सकती है।

उदाहरण के लिए, यदि कोई उत्पादक नया मोबाइल (हैंडसेट) नहीं उपलब्ध कराता है, तब उत्पादक इस बात के लिए बाध्य किया जा सकता है कि वह पैसा वापस लौटाए और कुछ मामलों में उसे इस बात के लिए भी बाध्य किया जा सकता है कि वह उपभोक्ता को हुई असुविधा के लिए हर्जाने के रूप में कुछ विशेष राशि अदा करे।

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' में इन निवारण एजेंसियों या न्यायालयों की स्थापना का प्रावधान है। किसी जिले में एक से ज्यादा जिला फोरम (न्यायाधिकरण) हो सकते हैं, यदि राज्य सरकार इसकी अधिसूचना जारी करे।

इन न्यायालयों की अध्यक्षता एक न्यायाधीश (जज) करता है तथा दो अन्य सदस्य होते हैं। सदस्यों की संख्या एवं जजों की अध्यक्ष के रूप में नियुक्ति जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय न्यायाधिकरणों के लिए आंशिक रूप से भिन्न होती है।

इन अदालतों के संबंध में एक और रोचक (दिलचस्प) बात यह है कि ये उत्पाद के मूल्य के अनुसार स्वयं ही एक शिकायत दर्ज कर सकते हैं और कानूनी भाषा में इसे सामान्यत: 'आर्थिक मूल्य' (Pecuniary Value) कहा जाता है।

पाठगत प्रश्न 30.1

1. 'उपभोक्ता निवारण' शब्द को परिभाषित करें।
2. 'निवारण' को एक दूसरे शब्द में बताएं?
3. 'उपभोक्ता निवारण' के लिए कौन-सा अधिनियम है?
4. क्या किसी जिले में एक से ज्यादा जिला फोरम हो सकते हैं?
5. जिला उपभोक्ता फोरम (न्यायाधिकरण) की अध्यक्षता कौन करता है?

30.2 उपभोक्ता अदालतों से क्या तात्पर्य है?

क्या आप जानते हैं उपभोक्ता अदालतें क्या हैं? ये वे अदालतें हैं, जिनमें उन व्यापारियों एवं कंपनियों के खिलाफ शिकायत दर्ज कराया जा सकती है, जिन्होंने या तो दोषपूर्ण उत्पाद सप्लाई किया है, जैसे कि मोबाइल फोन, या सही सेवा प्रदान नहीं की है, जैसे कि कूरियर देर से पहुंचाना।

उपभोक्ता अदालतों के तीन प्रकार/स्तर

ये अदालतें (उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियां) तीन प्रकार की हैं :

- 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC)' : एक राष्ट्रीय स्तर की अदालत
- 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC)' : एक राज्य स्तरीय अदालत
- 'जिला उपभोक्ता विवाद निवारण न्यायाधिकरण (DCDRF)' : एक जिला स्तरीय अदालत।

आगे हम इन्हें संक्षेप में 'राष्ट्रीय आयोग', 'राज्य आयोग' एवं 'जिला फोरम' के नाम से लिखेंगे।

एक व्यक्ति जब किसी भी दुकान या मॉल से कोई उत्पाद खरीदता है, ये विशेष प्रकार की अदालतें उस उत्पाद या सेवा में किसी भी प्रकार की खराबी/त्रुटि की अवस्था में उस व्यक्ति को संरक्षण उपलब्ध कराती हैं।

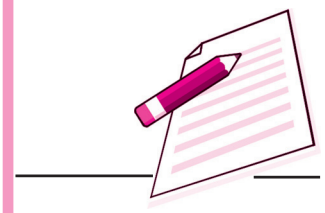
इन उपभोक्ता अदालतों में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया बहुत ही सरल एवं अत्यंत सस्ती है, यहां तक कि हम जैसे सामान्य नागरिक भी इसको बिना किसी वकील की सहायता के या बिना किसी अधिक फीस अदा किए, कर सकते हैं।

पाठगत प्रश्न 30.2

1. 'उपभोक्ता अदालत' (न्यायालय) को परिभाषित करें।
2. जिला स्तर पर उपभोक्ता अदालत का नाम बताएं?
3. राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता अदालत का नाम बताएं?

क्या आप जानते हैं

ये फोरम (न्यायाधिकरण) अदालतें ही हैं, जिनमें उपभोक्ताओं के विवादों के निपटारे के लिए न्यायाधीश (जज) होते हैं।



जिला, राज्य एवं राष्ट्र स्तरीय एजेंसिया

जिला उपभोक्ता विवाद निवारण न्यायाधिकरण (DCDRF) : जिला उपभोक्ता विवाद निवारण न्यायाधिकरण 'जिला न्यायाधिकरण' के नाम से भी जानी जाती है और ये संबंधित राज्य सरकारों के द्वारा प्रत्येक जिले में स्थापित की जाती हैं। राज्य सरकार किसी जिले में एक से अधिक जिला न्यायाधिकरणों की स्थापना कर सकती है। यह एक जिला स्तरीय न्यायालय (अदालत) होती है, जो कि 20 लाख रुपये के मूल्य तक के मामलों की सुनवाई करती है।

राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) : इसे 'राज्य आयोग' के नाम से भी जाना जाता है और इसकी स्थापना संबंधित राज्य सरकार के द्वारा की जाती है। यह एक राज्य स्तरीय अदालत है, जो कि उपभोक्ता के विवादों का निपटारा (निवारण) करती है। यह उन मामलों की सुनवाई करती है, जहां कि संबंधित राशि/ हर्जाना 20 लाख से एक करोड़ के बीच हो।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) : इसे 'राष्ट्रीय आयोग' के नाम से भी जाना जाता है एवं इसकी स्थापना केंद्र सरकार के द्वारा की जाती है। यह आयोग उन मामलों/ विवादों की सुनवाई करता है, जहां संबंधित राशि एक करोड़ से अधिक हो।

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियां

आप जानते हैं कि हमारा देश भौगोलिक स्थितियों के आधार पर क्षेत्रों में बांटा गया है। उसी प्रकार हमारे देश में उपभोक्ता अदालतों के भी तीन प्रकार या स्तर हैं। ये हैं-

जिला उपभोक्ता विवाद निवारण न्यायाधिकरण (फोरम) (DCDRF),

राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) एवं

राष्ट्रीय उपभोक्त विवाद निवारण आयोग (NCDRC)

प्रत्येक अदालत एक निश्चित राशि के मामलों/ शिकायतों की ही सुनवाई कर सकती है।

उदाहरण के लिए, जिला न्यायाधिकरण सिर्फ 20 लाख रुपये तक की शिकायतों की सुनवाई कर सकती है। इसका अर्थ यह है कि जिला फोरम (न्यायाधिकरण) का आर्थिक अधिकार क्षेत्र (न्याय-सीमा) 20 लाख रुपये तक है।

दूसरा स्तर (राज्य आयोग) अधिक मूल्य तक के मामलों की सुनवाई करता है तथा उसके बाद का स्तर (राष्ट्रीय आयोग) उससे भी अधिक असीमित मूल्य के मामलों की सुनवाई करता है।

यहां यह उल्लेख करना आवश्यक है कि ऊपर उल्लिखित न्यायाधिकरण (फोरम) एवं आयोग और कुछ नहीं, बल्कि उपभोक्ता शिकायतों के लिए अदालतें हैं, जो इस तरह हैं-

जिला स्तर (फोरम)
↓
राज्य स्तर (आयोग)
↓
राष्ट्रीय स्तर (आयोग)

इस प्रकार स्थान एवं आर्थिक मूल्य के आधार पर उचित फोरम में शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। इसके अलावा, अगला उच्च स्तर का आयोग (न्यायाधिकरण) निचली अदालत (न्यायाधिकरण) से शिकायतें ले सकता है।

पाठगत प्रश्न 30.3

1. जिला न्यायाधिकरण का आर्थिक अधिकार-क्षेत्र क्या है?
2. किसी मोबाइल कंपनी के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए आप निम्नलिखित में से किसके पाए जाएंगे :
   (क) जिला न्यायाधिकरण
   (ख) राज्य आयोग
   (ग) राष्ट्रीय आयोग
3. उन तीन स्तरों का उल्लेख करें, जिनमें ये उपभोक्ता आयोग/ न्यायाधिकरण काम करते हैं।
4. राज्य आयोग से अपील किसके पास जाती है?
5. जिला न्यायाधिकरण से अपील किसके पास जाती है?

30.4 इस क्षेत्र में नए घटनाक्रम

'मर्सिडीज बेंज' पर जुर्माना

दुनिया की सबसे पुरानी एवं प्रमुख विलासिता (लक्जरी) कार बनाने वाली कंपनियों में से एक, 'मर्सिडीज बेंज' पर एक उपयोग की गई डेमो (प्रदर्शन) कार को नया कहकर चेन्नई में एक ग्राहक को बेचने के लिए 2 लाख रुपये का जुर्माना लगाया गया।

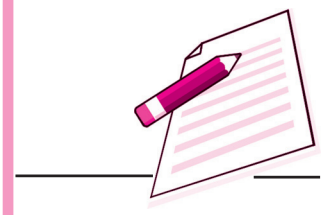
'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के अनुसार, उपयोग की गई डेमो कार को ग्राहक की जानकारी के बिना उसे बेचना- उपभोक्ता संरक्षण (CP) अधिनियम के अंतर्गत 'अनुचित व्यापार व्यवहार' है।

'NCDRC' न्यायालय के न्यायाधीश आर.के. बत्रा ने कहा :

''किसी भी तरह की फिर से बनाई गई, पुरानी, पुननिर्मित या मरम्मत की हुई वस्तु को उसकी बिक्री के लिए नई की तरह पेश करना/ दिखाना अनुचित व्यापार व्यवहार है और इसका शिकार व्यक्ति मुआवजा पाने का अधिकार रखता है।''

31.4.1 'एअरटेल' पर जुर्माना

'एअरटेल' को अपने एक ग्राहक को दोषपूर्ण इंटरनेट कनेक्शन प्रदान करने के कारण ग्राहक को 10,000 रुपये मुआवजा देने का निर्देश दिया गया।



पूर्वी जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम ने कहा कि टेलीकॉम कंपनी ने अपने दिल्ली निवासी वकील को दोषयुक्त सेवा प्रदान की।

31.4.2 'कैडबरी' को एक व्यक्ति को 30,000 रुपये अदा करने का आदेश दिया गया, जिसे चॉकलेट में पिन मिला।

त्रिपुरा की एक उपभोक्ता अदालत ने 'कैडबरी इंडिया लिमिटेड' को यह आदेश दिया कि कंपनी एक शिकायतकर्ता को हर्जाने के रूप में 30,000 रुपये अदा करे। इस व्यक्ति को कंपनी द्वारा बनाई गई एक चॉकलेट बार के अंदर लोहे का पिन मिला था।

खाद्य-विभाग के एक कर्मचारी ने रिपोर्टरों को बताया कि एक व्यक्ति ने अपनी तीन साल की बेटी के लिए 16 दिसंबर, 2011 को एक कैडबरी चॉकलेट खरीदा। लड़की ने जब बार को खाना चाहा तो पाया कि उसके अंदर लोहे का एक पिन है। इसके बाद उस व्यक्ति ने एक उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराई।

मुकदमें की सुनवाई के बाद, पश्चिमी त्रिपुरा जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम ने पिछले सप्ताह 'कैडबरी इंडिया' को यह आदेश दिया कि कंपनी शिकायतकर्ता को एक महीने के अंदर हर्जाने के रूप में 30,000 रुपये अदा करे।

फोरम ने अपने फैसले में कहा कि चॉकलेट हानिकारक था। फोरम ने कंपनी को यह भी आदेश दिया कि वह शिकायतकर्ता को मुकदमें के खर्च के रूप में 1000 रुपये अदा करे।

पाठगत प्रश्न 30.4

1. क्या आप किसी ऐसी वस्तु के बारे में सोच सकते हैं, जिसे आपने पिछले कुछ महीनों के अंदर खरीदा है और जिसमें कुछ खराबी थी? यदि हां, तो उसका नाम बताएं।
2. ऐसी दो घटनाओं/ मामलों का उल्लेख करें, जिनमें उपभोक्ता अदालतों ने दोषपूर्ण उत्पाद या वस्तुएं सप्लाई करने के कारण हर्जाना अदा करने का आदेश दिया हो।

आपने क्या सीखा

- 'निवारण' शब्द का अर्थ है उपभोक्ता को हुए नुकसान की भरपाई (क्षतिपूर्ति)।
- उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसियां जिला, राज्य एवं राष्ट्रीय स्तर पर स्थापित हैं। ये क्रमशः जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (DCDRF), राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) एवं राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) के नाम से जानी जाती हैं।

- **जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (DCDRF)**, जो सामान्यत: 'जिला फोरम' के नाम से भी जाना जाता है, का क्षेत्राधिकार उन उपभोक्ताओं की शिकायतों की सुनवाई करना है, जिनमें वस्तुओं या सेवाओं का आर्थिक मूल्य एवं उनका मुआवजा, यदि मांगा गया हो, एक लाख रुपये से ज्यादा न हो।

- **राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC)**, जिसे **'राज्य आयोग'** के नाम से भी जाना जाता है, का क्षेत्राधिकार (अधिकार क्षेत्र) उन उपभोक्ताओं की शिकायतों की सुनवाई करना है, जिनमें वस्तुओं या सेवाओं का आर्थिक मूल्य एवं उनका मुआवजा, यदि मांगा गया हो, एक करोड़ से ज्यादा न हो। 'राज्य आयोग' जिला फोरम के द्वारा जिले के अंदर दिए गए फैसलों के खिलाफ सुनवाई कर सकता है और फैसला सुना सकता है।

- **राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC)**, जिसे **'राष्ट्रीय आयोग'** के नाम से भी जाना जाता है, का अधिकार-क्षेत्र उन शिकायतों की सुनवाई करना है, जिनमें वस्तुओं या सेवाओं एवं मांगे गए मुआवजे की राशि एक करोड़ से ज्यादा हो।

  'राष्ट्रीय आयोग' को 'राज्य आयोग' द्वारा दिए गए फैसलों के खिलाफ सुनवाई और फैसले करने का अधिकार है।

- इस क्षेत्र में कुछ नए घटनाक्रम हैं। दुनिया की सबसे पुरानी एवं प्रमुख लक्जरी कार निर्माता कंपनियों में से एक 'मर्सिडीज बेंज' पर एक उपयोग की गई डेमों (प्रदर्शन) कार को नया कहकर चेन्नई में एक ग्राहक को बेचने के लिए 2 लाख रुपये का जुर्माना लगाया गया है। 'राष्ट्रीय आयोग' ने पाया कि यह एक 'अनुचित व्यापार व्यवहार' था और शिकार व्यक्ति मुआवजा पाने का अधिकार रखता था।

पाठांत प्रश्न

1. 'उपभोक्ता निवारण' को परिभाषित करें।
2. किसी दोषपूर्ण उत्पाद के लिए, जो कि बदला ना गया हो, क्या 'क्षतिपूर्ति' है?
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में उपभोक्ता निवारण एजेंसियों के कौन-से तीन स्तर हैं?
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रमुख प्रावधानों की चर्चा करें?
5. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में दी गई विभिन्न निवारण एजेंसियों का संक्षेप में वर्णन करें।
6. किन्हीं दो ऐसे मामलों/ मुकदमों की चर्चा करें, जिनका फैसला उपभोक्ताओं के हित में हुआ हो।

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

30.1

1. 'निवारण' का अर्थ है 'क्षतिपूर्ति', हमारे जैसे उपभोक्ताओं को हुए नुकसान की 'भरपाई' (क्षतिपूर्ति)। और यह उपभोक्ता फोरमों/ आयोगों द्वारा दिलाई जाती है।
2. 'क्षतिपूर्ति'।
3. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
4. हां।
5. जज (न्यायाधीश)।

30.2

1. ये वह अदालतें हैं, जिनमें उन व्यापारियों एवं कंपनियों के खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती है, जिन्होंने या तो दोषपूर्ण उत्पाद सप्लाई किया है, जैसे कि मोबाइल फोन या सही सेवा प्रदान नहीं की है, जैसे कि कूरियर को सही समय पर नहीं पहुंचाना।
2. जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (DCDRF)
3. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC)

30.3

1. 20 लाख रुपये तक
2. जिला फोरम
3. (क) जिला फोरम, (ख) राज्य आयोग, (ग) राष्ट्रीय आयोग
4. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC)
5. राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC)

30.4

1. एयर कंडीशनर 1.5 टन क्षमता
2. (क) दुनिया की सबसे पुरानी एवं प्रमुख लक्जरी कार निर्माता कंपनियों में से एक **'मर्सिडीज बेंज'** पर एक डेमो कार बेचने के कारण 2 लाख रुपये जुर्माना किया गया है।

   (ख) **'एअरटेल'** को एक ग्राहक को दोषपूर्ण इंटरनेट कनेक्शन सेवा देने के कारण मुआवजे के रूप में 10,000 रुपये देने का निर्देश दिया गया।