

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

**2011-(10)**

**प्र०-1 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत विवादों के निपटारे के लिए कौन-कौन से विभिन्न अधिकारीगण हैं। उनका क्षेत्राधिकार क्या है।**

**(क) अधिनियम के उपबन्ध (व्यवस्थायें)**

(Provisions of the Act)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करता है।

**उपभोक्ता कौन है**

कोई भी व्यक्ति दो प्रकार से उपभोक्ता हो सकता है।

(क) माल का उपभोक्ता (Consumer of goods), तथा

(ख) सेवाओं का उपभोक्ता (Consumer of Services)।

जब कोई व्यक्ति कोई माल खरीदता है जैसे कि पंखा फ्रिज, गैस का चूल्हा, टी० वी० अथवा कोई अन्य वस्तु, तो वह उसका उपभोक्ता हो सकता है।

इसी प्रकार, जब कोई व्यक्ति कोई सेवा या सेवाएं भाड़े पर लेता है अथवा उनका सेवन करता है वह उपभोक्ता की श्रेणी में आ जाता है। जैसे कि मैं यदि बैंक में खाता खोलकर बैंक की सेवाएं प्राप्त करूँ, या अपना अथवा अपनी

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

सम्पत्ति आदि का बीमा कराऊँ, या किसी वाहक द्वारा अपना माल एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजें, या किसी अधिवक्ता या डॉक्टर की सेवाएं प्राप्त करू तो मैं उन सेवाओं का उपभोक्ता कहलाऊँगा ।

यदि खरीदे गये माल में कुछ खराबी है (Defective goods ) जैसे कि फ्रिज ठीक काम नहीं करता या खरीदी गई घड़ी ठीक नहीं चलती, या टी० वी० में खराबी के कारण उसमें चित्र या ध्वनि ठीक प्रकार नहीं आते तो यह एक उपभोक्ता का विवाद बन सकता है।

इसी प्रकार यदि प्रदान की गई सेवा में कोई कमी (deficiency in service) है तो भी उपभोक्ता को उसके लिये उपचार प्राप्त है। जैसे यदि बीमाकर्ता बीमा की शर्तों के अनुसार बीमा राशि प्रदान नहीं करता या बैंक बिना औचित्य के ग्राहक के चेक का अनादर (dishonour) करता है, या टेलीफोन विभाग किसी फोन का अनुचित अत्यधिक बिल भेज देता है या रेलगाड़ी में उचित सुरक्षा व्यवस्था के अभाव के कारण किसी यात्री की मृत्यु हो जाती है ऐसी स्थितियों में सेवा की कमी मानी जाती है।

क्रय की गयी किसी वस्तु में 'खराबी' या प्रदान की गई किसी सेवा में " कमी " के होने पर उपभोक्ता. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत स्थापित विशेष न्यायालयों अर्थात् उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अधिकरणों ( Consumer Dispute

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

Redressal Agencies) में अपना परिवाद अर्थात् शिकायत (Complaint) दायर कर सकता है।

**(1) जिला फोरम(District Forum)**

**जिला फोरम की संरचना ( धारा 10 ) (Composition of District Forum)**

प्रत्येक जिला फोरम में तीन व्यक्ति होंगे, जिसमें एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होंगे। इन दो सदस्यों में एक महिला होगी। इन तीन व्यक्तियों के योग्यता निम्न प्रकार से होनी चाहिये।

(क) अध्यक्ष एक ऐसा व्यक्ति होना चाहिये जो कि जिला न्यायाधीश है या जिला न्यायाधीश होने के लिये अर्हित (qualified) है।

(ख) अन्य दो सदस्य : (i) जिनकी आयु 35 वर्ष से कम न हो, (ii) मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की डिग्री रखता/रखती हो, योग्यता ( ability), सत्यनिष्ठा (Integrity) तथा प्रतिष्ठा (standing) वाले होने चाहिये, जिन्हें अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखाकर्म, उद्योग, लोक कार्य अथवा प्रशासन का पर्याप्त ज्ञान या अनुभव हो या उन समस्याओं के सम्बन्ध में कार्यवाही करने की योग्यता हो। इन दो सदस्यों में से एक महिला का होना अनिवार्य है ।

**नियुक्ति की प्रक्रिया [धारा 10 (1-क)] (Method of Appointment)**

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

उपरोक्त वर्णित प्रत्येक नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा की जाएगी। यह नियुक्ति एक चयन समिति की सिफारिश से की जाएगी। चयन समिति में निम्नलिखित सदस्य होंगे

- (1) राज्य आयोग का अध्यक्ष-अध्यक्ष
- (2) राज्य सरकार में विधि विभाग का सचिव-सदस्य
- (3) राज्य सरकार में उपभोक्ता कार्य का व्यवहार करने वाला भारसाधक सचिव-सदस्य

**पदावधि [ धारा 10 (2)] (Term of office)**

जिला फोरम का प्रत्येक सदस्य 5 वर्ष की अवधि के लिये अथवा 65 वर्ष की आयु तक, उनमें से जो भी पूर्वोत्तर हो, पद धारण करेगा :

परन्तु यह तब जब कि इस शर्त के साथ एक सदस्य अगले पांच साल की अवधि के लिए अथवा 65 साल की उम्र तक जो भी पहले हो, पुनः नियुक्ति के लिए योग्य होगा, कि वह उपधारा (1) के खण्ड (ख) में नियुक्ति के लिए वर्णित की गई योग्यताओं अथवा अन्य शर्तों समिति की सिफारिश के आधार पर ही की जाती है : पूरी करता हो और ऐसी पुनः नियुक्ति चयन समिति की सिफारिश के आधार पर ही की जाती है :

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

परन्तु यह और कि एक सदस्य राज्य सरकार को सम्बन्धित अपने हस्तलिखित इस्तीफे से अपने से इस्तीफा दे सकता है और उस इस्तीफे के स्वीकृत हो जाने पर, उसका पद रिक्त हो जायेगा और सदस्य की श्रेणी के सम्बन्ध में उपधारा (1) में वर्णित किन्हीं भी योग्यताओं को रखने वाले व्यक्ति की नियुक्ति द्वारा वह पद भरा जा सकता है, जिसे कि उस व्यक्ति के स्थान पर, जिसने इस्तीफा दे दिया उपधारा (1-क) के उपबन्धों के अन्तर्गत नियुक्त किये जाने की आवश्यकता है

परन्तु और भी कि उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 2002 के आरम्भ होने से पहले अध्यक्ष अथवा सदस्य के रूप में नियुक्त किया गया व्यक्ति अपनी अवधि की समाप्ति तक अध्यक्ष अथवा सदस्य के रूप में जो भी मामला हो, उस पर कार्य करता रहेगा।

(3) जिला मंच के सदस्यों की सेवा की अन्य शर्तें और नियम अथवा भुगतान योग्य वेतन अथवा मेहनताना अथवा अन्य भत्ते वे होंगे, जैसा कि राज्य सरकार द्वारा निर्धारित किया जाये :

परन्तु यह तब जबकि राज्य आयोग के अध्यक्ष की सिफारिश पर उन घटकों को विचार में लेते हुए, जिन्हें कि जिला मंच के कार्यभार को सम्मिलित करते हुए

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

निर्धारित किया जा सकता है, राज्य सरकार द्वारा पूरे समय के आधार पर एक सदस्य की नियुक्ति की जायेगी।

कोई भी सदस्य अपना पद राज्य सरकार को स्वयं लिखकर त्याग सकता है। उसका त्यागपत्र स्वीकार होने पर वह पद रिक्त माना जाएगा। उस रिक्त स्थान को अर्हता रखने वाले व्यक्ति की नियुक्ति से भरा जाएगा।

**वेतन (Salary) आदि [ धारा 10 (3) ]**

जिला फोरम के सदस्यों के देय वेतन या मानदेय (Honorarium) और अन्य भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबन्धन और शर्तें राज्य सरकार द्वारा विहित (prescribe) की जाएंगी।

**तदर्थ अध्यक्ष (Ad hoc President)**

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 9 तथा 10 के अन्तर्गत जिला फोरम में अध्यक्ष की तदर्थ अथवा अंशकालिक (temporary) नियुक्ति ध्यान में नहीं रखी गई है। बिहार सरकार द्वारा नियम 3 में जो अंशकालिक अध्यक्ष की नियुक्ति की व्यवस्था की थी उसे अमान्य घोषित कर दिया गया है।

**क्षेत्रीय अधिकारिता (Territorial Jurisdiction) [ धारा 11 (2) ]**

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

एक परिवाद उस जिला फोरम में संस्थित किया जायेगा जिसकी अधिकारिता की स्थानीय सीमाओं के भीतर-

(क) विरोधी पक्षकार या जहाँ एक से अधिक विरोधी पक्षकार हों, वहाँ विरोधी पक्षकारों में से हर एक परिवाद के संस्थित किये जाने के समय वास्तव में और स्वेच्छा से निवास करता है अथवा कारवार करता है। या उसका शाखा कार्यालय है या व्यक्तिगत रूप से लाभ के लिये कार्य करता है।

(ख) जहाँ एक से अधिक विरोधी पक्षकार हों, वहाँ विरोधी पक्षकारों में से कोई परिवाद के संस्थित किये जाने के समय, वस्तुतः या स्वेच्छापूर्वक निवास करता है या कारबार करता है य. उसका शाखा कार्यालय है या लाभ के लिये स्वयं कार्य करता है, परन्तु यह तब जब कि ऐसी अवस्था में या तो जिला फोरम की इजाजत दे दी गयी है या जो विरोधी पक्षकार पूर्वोक्त रूप में निवास नहीं करते या कारबार नहीं करते या उसका शाखा कार्यालय नहीं है या लाभ के लिये स्वयं काम नहीं करते, वे ऐसे संस्थित किये जाने के लिये उपगत हो गये हों।

(ग) वाद हेतुक पूर्णतः या भागतः पैदा होता है।

**जे० के० सिन्थेटिक बनाम श्रीमती अमिता भार्गव** के वाद में जबकि विरोधी पक्ष का रजिस्ट्रीकरण कार्यालय कानपुर में था, परन्तु जिसका भुगतान बैंक के माध्यम से दिल्ली में किया गया। परिवाद कलकत्ता में जिला फोरम के समक्ष दाखिल की गयी, अपील में कहा गया कि परिवाद कलकत्ता जिला फोरम के

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

क्षेत्रीय अधिकारिता में नहीं आता, जिला फोरम के आदेश को अपास्त (set aside) कर दिया गया।

**विरोधी पक्षकार की मृत्यु का प्रभाव** (Effect of death of the opposite party)

यदि वाद दायर करने के पश्चात् विरोधी पक्षकार की मृत्यु हो जाती है तो वाद हेतुक का अन्त मान लिया जाता है। ऐसी स्थिति में वह नियम, जिसके अनुसार "वैयक्तिक वाद हेतुक का व्यक्ति की मृत्यु के साथ अन्त हो जाता है (Actio personalise mortur cum persona), लागू होता है।

**बलबीर सिंह बनाम सर गंगाराम हॉस्पिटल** एक सर्जन की भारी गल्ती से वादो के पुत्र की मृत्यु हो गई। वादी ने सर्जन के विरुद्ध दायर किया गया परिवाद (complaint) लम्बित (pending) था एवं सर्जन की मृत्यु हो गई। राष्ट्रीय आयोग (National Commission) द्वारा यह धारित किया गया कि सर्जन को मृत्यु से वाद हेक का अन्त हो गया था। अतः सर्जन के वारिस उसकी उपेक्षा के लिये उत्तरदायी नहीं ठहराये जा सकते।

पक्षकार को निम्नलिखित में से एक या अधिक बातें करने का निर्देश देने वाला आदेश जारी करेगा, अर्थात्-

- (क) समुचित प्रयोगशाला द्वारा प्रकट की गयी त्रुटि, प्रश्नगत माल में से दूर करना;
- (ख) माल को उसी वर्णन के नये और त्रुटिहीन माल से बदलना;



**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

- (ग) परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकार को संदत्त, यथास्थिति, कीमत या प्रभारों को परिवादी को वापस लौटाना;
- (घ) ऐसी रकम का संदाय करना जो विरोधी पक्षकार की उपेक्षा के कारण उपभोक्ता द्वारा सहन की गयी किसी हानि या क्षति के लिये परिवादी को प्रतिकर के रूप में दिलायी गयी;
- (ङ) प्रश्नगत सेवाओं की त्रुटियों या कमियों को दूर करना;
- (च) अनुचित व्यापारिक व्यवहार या अवरोधक व्यापारिक व्यवहार को बन्द करना या उसे न दोहराना
- (छ) परिसंकटमय माल के विक्रय के लिये प्रस्थापना न करना;
- (ज) परिसंकटमय माल जो विक्रय हेतु प्रस्थापित है, उसको वापस ले लेना
- (झ) पक्षकारों को पर्याप्त खर्चे दिलाना।।

यह ध्यान देने योग्य है कि उपरोक्त उपखण्ड (ङ) से (झ) में वर्णित व्यवस्थायें उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम 1993 के द्वारा इस हेतु जोड़ी गयी हैं ताकि जिला फोरम को अपने निष्कर्ष के सम्बन्ध में अधिक शक्ति प्राप्त हो जाये उदाहरणार्थ, जब जिला फोरम को विशेष रूप से सेवाओं में त्रुटि या कमी दूर की जाये, अनुचित या अवरोधक व्यापारिक व्यवहार बन्द कर दिया जाये या उन्हें न दोहराया जाये, खतरनाक माल, बाजार में बेचने हेतु प्रस्थापित न करे, या जो विक्रय हेतु प्रस्थापित है, उसको वापस ले ले अथवा पर्याप्त खर्चे दिलाये ।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

**2012-(9)**

**प्र०-2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अधीन 'उपभोक्ता' शब्द को परिभाषित कीजिये तथा उपभोक्ता संरक्षण 1986 की प्रमुख विशेषताओं का उल्लेख कीजिये।**

**उपभोक्ता कौन है (Who is a Consumer?)**

'उपभोक्ता" से ऐसा कोई व्यक्ति अभिप्रेत है जो-

- (i) किसी ऐसे प्रतिफल के लिये जिसका संदाय किया गया है, या भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है, या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन किसी माल का क्रय करता है और इसके अन्तर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न जो ऐसे प्रतिफल के लिये जिसका संदाय किया गया है, या वचन दिया गया है, या भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है या आस्थगित संदाय पद्धति के अधीन माल का क्रय करता है ऐसे माल का कोई प्रयोगकर्ता भी है, जब ऐसा प्रयोग ऐसे व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है किन्तु इसके अन्तर्गत ऐसा कोई व्यक्ति नहीं है जो ऐसे माल का पुनः विक्रय या किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिये अभिप्राप्त करता है; और

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

(ii) किसी ऐसे प्रतिफल के लिये जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया या भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है, या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं को भाड़े पर लेता है या सेवाओं का उपभोग करता है और इसके अन्तर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न जो ऐसे किसी प्रतिफल जिसका संदाय किया गया है और वचन दिया गया है और भागतः संदाय किया गया है या भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन सेवाओं को भाड़े पर लेता है या सेवाओं का उपभोग प्रथम वर्णित व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है।

इस प्रकार, यदि कोई व्यक्ति, या तो

(i) किसी प्रतिफल के लिये कोई माल क्रय करता है, या

(ii) किसी प्रतिफल के लिये सेवाओं को भाड़े पर लेता है, या उनका उपभोग करता है, तो वह व्यक्ति उपभोक्ता है।

**प्रतिफल के लिये माल का क्रेता (Buyer of Goods for a Consideration)**

किसी प्रतिफल के लिये, माल का क्रेता, उपभोक्ता है। अधिनियम माल विक्रय अधिनियम 1930 से भिन्न केवल धन प्रतिफल के लिये आग्रह नहीं करता। सेवाओं के हस्तान्तरण, वस्तु विनिमय एवं आदान प्रदान सभी अधिनियम के विस्तार में आ जाते हैं।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

**मोटर सेल्स एण्ड सर्विस बनाम रेनजी सेबेस्टियन** परिवादी ने प्रतिफल के लिये एक हीरो होण्डा बुक की। उसकी बारी की परवाह नहीं की गयी। डीलर को आदेश हुआ कि वह वाहन प्रतिवादी को उसकी बारी के दिन पर उसका जो मूल्य था उसी मूल्य पर दें तथा 500 रुपये का प्रतिकर भी दें।

**देबोजीत घोष बनाम बलराम बसाक** में प्रत्यर्थी/परिवादी ने विरोधी पक्ष/अपीलाण्ट से स्टोरवेल आलमारी क्रय की। इस में दो खाने कम थे। विरोधी पक्षकर जिला फोरम में हाजिर नहीं हुआ। जिला फोरम ने दो खानों की कमी के नाते 917 रुपये की डिकी तथा 500 रुपये प्रतिकर के आदेश दिये। डिक्री का समाधान न होने पर विरोधी पक्षकार की गिरफ्तारी का वारण्ट जारी हुआ। विरोधी पक्षकार की अपील राज्य आयोग ने खारिज कर दी तथा उससे अपेक्षा की गयी कि वह जिला फोरम द्वारा आदेशित धन तथा वाद व्यय के रूप में 500 रुपये भी जमा करे।

**मोहन शर्मा बनाम चण्डीगढ़ बाटलिंग कं०** के वाद में, अपनी लड़की के विवाह पर मेहमानों को पिलाने के लिये 440 रुपये में 5 टोकरी लिम्का क्रय की। लिम्का लेने के बाद मेहमानों ने उलटी करना आरम्भ कर दिया तथा बीमार पड़ गये। तब परिवादी ने बोटलों का निरीक्षण किया तथा बोटलों में काले रंग के कण तथा कुरकुरमुत्ते दिखे।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

जिला फोरम ने लिम्का के मूल्य की वापसी तथा 200 रुपये के प्रतिकर के लिये आदेश दिये। हरियाणा राज्य आयोग ने प्रतिकर की धनराशि बढ़ाकर 5,000 रुपये कर दी।

**पुनः विक्रय या वाणिज्यिक प्रयोजन के लिये केता** ( Purchaser for re-sale or commercial purpose)

**1986 के अधिनियम के अन्तर्गत स्थिति-** अधिनियम की धारा 2 ( घ) (i) के अनुसार शब्द "उपभोक्ता" के अन्तर्गत ऐसा कोई व्यक्ति नहीं आता जो ऐसे माल को पुनः विक्रय या किसी वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु प्राप्त करता है। अतः वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु पेपर कापियर मशीन के केता को उपभोक्ता नहीं माना गया।

**वारण्टी की अवधि में होने वाली खराबी** (Defect during warranty period)

**अस्ट्रेक्स अंबीईस बनाम अल्फा रेडियोज** में परिवादी ने एक एयरकण्डीशनर का क्रय किया जिसमें बहुत सी त्रुटियां थीं उन्होंने वारण्टी अवधि में ठीक से कम करने नहीं दिया दिल्ली के राज्य आयोग का निर्णय था कि यदि एयरकण्डीशनर का क्रय वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु किया गया होता, तब भी परिवादी उपभोक्ता ही रहता। उसने विरोधी पक्षकार को आदेश दिया कि वह एयरकण्डीशनर की

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

खराबियां दूर करे 10,000 रुपये का प्रतिकर मानसिक पीड़ा एवं कष्ट के लिये उसे दे। राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग के निर्णय को मान्य ठहराया और मन्तव्य प्रकट किया कि यदि मशीनरी का क्रय वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु किया जाता है तब भी क्रेता धारा 2 (1) (घ) (i) के अन्तर्गत, वारण्टी समय में मशीनरी/साज-सज्जा के ठीक से काम करने के लिये विक्रेता द्वारा सेवा दिये जाने अथवा देने के सम्बन्ध में निश्चय रूप से उपभोक्ता ही होगा।

**प्रतिफल के लिये सेवार्यें भाड़े पर लेना** (Hirer of services for consideration)

धारा 2 (घ) (ii) के अनुसार प्रतिफल के लिये सेवार्यें किराये पर लेने वाला व्यक्ति उपभोक्ता है-

धारा 2 (1) के अनुसार-

'सेवा' से किसी भी प्रकार की कोई सेवा अभिप्रेत है जो उसके सम्भावित प्रयोगकर्ताओं को उपलब्ध करायी जाती है और इसके अन्तर्गत बैंककारी, वित्तपोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण, विद्युत या ऊर्जा के प्रदाय बोर्ड या निवास अथवा दोनों, आवास निर्माण, मनोरंजन, आमोद प्रमोद या समाचार या अन्य जानकारी पहुंचाने के सम्बन्ध में सुविधाओं का प्रबन्ध भी है किन्तु इसके अन्तर्गत निःशुल्क या व्यक्तिगत सेवा संविदा के अधीन सेवा का किया जाना नहीं है।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

**उपहार का दावाकर्ता उपभोक्ता है** (Claimant of Prize is Consumer)

गीथा आर्ट्स बनाम मोदी लफ्ट में परिवाद विरोधी पक्षकार द्वारा विज्ञापित यात्रा पास दो लाख रुपये में क्रय की। विरोधी पक्षकार ने विज्ञापन में कहा था कि यात्रा पास के क्रेता को उसके अपनी पसन्द से तीन में से एक उपहार दिया जायेगा, तथा परिवादी ने ट्रेड मिल का चुनाव किया था। विरोधी पक्षकार रिवादी को उपहार नहीं दे सका। परिवादी को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2 (1) (ii) के अन्तर्गत उपभोक्ता माना गया, विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी को ट्रेड मिल का उपहार देने में असफल रहने पर उससे 40,000 रुपये का प्रतिकर परिवादी को दिलवाया गया।

**सेवाओं के लिये प्रतिफल का होना आवश्यक है** (Consideration for service necessary)

उपभोक्ता द्वारा परिवाद करने हेतु यह आवश्यक है कि उसने सेवाओं का उपभोग सप्रतिफल किया हो। प्रतिफल का या तो सन्दाय किया गया है या वचन दिया गया है, या भागतः संदाय किया गया है और भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थगित संदाय की पद्धति के अन्तर्गत हो।

**जहाँ सेवा बिना प्रतिफल के हैं** (Service without consideration)

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

धारा 2 (घ) (i) के अनुसार उपभोक्ता को सवायें सप्रतिफल किराये पर लेना चाहिये धारा 2 (1) की शर्त यह है कि सेवायें, निःशुल्क सेवा देना सम्मिलित नहीं है। जहाँ बिना प्रतिफल के सेवा दी जाती है तो उपभोक्ता फोरम में परिवाद ग्रहण नहीं की जा सकती। अतः जहां समुद्री फौज की हाउसिंग बोर्ड की स्थापना अपने सदस्यों को निःशुल्क उचित सेवा देने के उद्देश्य से की गयी है, तो किसी सदस्य को उपभोक्ता की हैसियत से, आवण्टित कमरे में किसी कमी हेतु वाद नहीं ला सकता।

**श्री० ए० श्रीनिवास मूर्ति बनाम चेयरमैन बंगलौर डेवलपमेण्ट अथारिटी** के वाद में प्रश्न यह था कि क्या किसी प्राधिकरण द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के सम्बन्ध में किसी करदाता को उपभोक्ता माना जा सकता है। बाद में, परिवादी, हेल्थ सेल सम्मिलित करके गृह कर देता था, ने बंगलौर डेवलपमेण्ट अथारिटी के खिलाफ, छुट्टे कुत्तों के उत्पात रोकने में असफल होने के लिये परिवाद की थी तथा कुत्ते के काटने के लिये प्रतिकर का दावा किया। बंगलौर राज्य आयोग ने कहा कि बंगलौर डेवलपमेण्ट अथारिटी के सामान्य कर्तव्यों एवं कर भुगतान में कोई समानता नहीं है अतः परिवादी, धारा 2 (1) (घ) (ii) के अर्थों में उपभोक्ता नहीं है अतः उसकी परिवाद खारिज करने योग्य है।



**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

**2013-(10)**

**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत राज्य संरक्षण परिषद् के गठन, शक्तियां एवं क्षेत्राधिकार का वर्णन करो।**

राज्य आयोग की संरचना (धरा 16 )

प्रत्येक राज्य आयोग निम्नलिखित से मिलकर बनेगा-

(क) एक ऐसा व्यक्ति जो किसी उच्च न्यायालय का न्यायाधीश है या रह चुका है। उसकी नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा की जायेगी और जो उसका अध्यक्ष होगा :

परन्तु इस खण्ड के अधीन कोई नियुक्ति, उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायमूर्ति से परामर्श करने के पश्चात् ही की जायेगी, अन्यथा नहीं।

(ख) दो अन्य सदस्य, जो योग्यता, सत्यनिष्ठा एवं प्रतिष्ठा वाले व्यक्ति होंगे और जिनको अर्थशास्त्र विधि, वाणिज्य, लेखाकर्म, उद्योग, लोक कार्य या प्रशासन का पर्याप्त ज्ञान और अनुभव होगा। उसे सम्बन्धित समस्याओं के सम्बन्ध में कार्यवाही करने की योग्यता होगी और उनमें से एक महिला होगी :

परन्तु इस उपखण्ड के अन्तर्गत नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा, एक चयन समिति की संस्तुति पर जिसमें निम्नलिखित सदस्य होंगे की जायेगी।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

- (i) राज्य अयोग का अध्यक्ष
- (ii) राज्य में विधि विभाग का सचिव
- (iii) राज्य में उपभोक्ता कार्य का भारसाधक सचिव

**वेतन एवं पदावधि (कार्यकाल)**

राज्य आयोग के सदस्यों को देय वेतन या मानदेय (honorarium) अन्य भत्ते तथा उनकी सेवा के अन्य निबन्धन और शर्तें वे होंगी जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जायेंगी।

राज्य आयोग का प्रत्येक सदस्य 5 वर्ष तक या 67 की आयु तक, जो भी पहले हो, पद धारण करेगा पुनः नियुक्त होने का पात्र नहीं होगा :

परन्तु इस उपखण्ड के होते हुये भी, उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) अधिनियम, 1993 के प्रारम्भ होने से पूर्व नियुक्त कोई अध्यक्ष अथवा सदस्य अपनी पदावधि के पूरे होने तक अध्यक्ष या सदस्य, जैसी भी स्थिति हो, पद धारण किये रहेगा 40

**राज्य आयोग की अधिकारिता (Jurisdiction) ( धारा 17 )**

राज्य आयोग को, निम्नलिखित विषयों में अधिकारिता होगी-

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

- (1) ऐसे परिवादों को ग्रहण करना जहाँ माल या सेवाओं का मूल्य और दावा प्रतिकर यदि कोई है, 5 लाख रुपये से अधिक है परन्तु 20 लाख रुपये से अधिक नहीं है; और
- (2) उस राज्य के भीतर किसी जिला कोर्ट की आदेशों के विरुद्ध अपील ग्रहण करना;
- (3) जहाँ राज्य आयोग को यह प्रतीत हो कि किसी जिला फोरम ने ऐसी किसी अधिकारिता का प्रयोग किया है जो विधि द्वारा उसमें निहित नहीं है, या जो उसमें निहित अधिकारिता को प्रयोग करने में असफल रहा है, या उसने अपनी अधिकारिता का प्रयोग अवैध रूप से या तात्त्विक अनियमितता से किया है।

**अध्यक्ष की नियुक्ति (Appointment of President) ( धारा 18-क)**

जब यथास्थिति, जिला फोरम या राज्य आयोग के अध्यक्ष का पद रिक्त हो या जब कोई ऐसा अध्यक्ष अनुपस्थिति के कारण या अन्यथा अपने पद के कर्तव्यों का पालन करने में असमर्थ हो तब उस पद के कर्तव्यों का पालन ऐसे व्यक्ति द्वारा किया जायेगा, जो यथास्थिति, जिलापीठ या राज्य आयोग के अध्यक्ष के रूप में नियुक्त किये जाने के लिये अर्हित हो और जिसे राज्य सरकार इस प्रयोजन के लिये नियुक्त करे।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

**राष्ट्रीय आयोग की संरचना (Composition of National Commission) (धारा 20)**

राष्ट्रीय आयोग निम्नलिखित से मिलकर बनेगा-

(क) एक ऐसा व्यक्ति जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश है या रह चुका है जिसे केन्द्रीय सरकार द्वारा नियुक्त किया जायेगा और जो उसका अध्यक्ष होगा; परन्तु इस उपखण्ड के अन्तर्गत कोई नियुक्ति भारत के मुख्य न्यायमूर्ति के परामर्श करने के पश्चात् ही की जायेगी, अन्यथा नहीं।

(ख) चार अन्य सदस्य जो योग्यता, सत्यनिष्ठा और प्रतिष्ठा वाले व्यक्ति होंगे और जिनका अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य, लेखाकर्म, उद्योग, लोककार्य या प्रशासन का पर्याप्त ज्ञान या अनुभव होगा या उनसे सम्बन्धित समस्याओं के सम्बन्ध में कार्यवाही करने की योग्यता हो, उनमें से एक महिला होगी:

परन्तु इस खण्ड के अधीन प्रत्येक नियुक्ति केन्द्रीय सरकार द्वारा एक चयन समिति की संस्तुति पर की जायेगी जो निम्नलिखित से मिलकर बनेगी, अर्थात्-

(i) एक ऐसा व्यक्ति जो उच्चतम न्यायालय का न्यायाधीश है, जिसे भारत के मुख्य न्यायमूर्ति द्वारा नाम निर्देशित किया जायेगा । -**अध्यक्ष**

(ii) भारत सरकार के विधि कार्य विभाग का सचिव। -**सदस्य**

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

(iii) भारत सरकार में उपभोक्ता कार्यकलापों के बारे में कार्यवाही करने वाले विभाग सचिव *अध्यक्ष*

**राष्ट्रीय आयोग के अधिकार एवं उसको लागू प्रक्रिया** (Powers and Procedure applicable to National Commission) (धारा 22)

राष्ट्रीय आयोग को अपने समक्ष किसी परिवाद पत्र या कार्यवाही को निपटाने में निम्नलिखित शक्तियाँ होंगी-

(1) धारा 13 की उपधारायें (4) (5) तथा (6) में यथा विनिर्दिष्ट सिविल न्यायालय की शक्तियाँ होंगी।

(2) विरोधी पक्षकार को यह निर्देश देते हुये यह आदेश देने की शक्ति होगी कि वह धारा 14 की उपधारा (1) के खण्ड (क) से खण्ड (झ) में निर्दिष्ट कोई एक या अधिक बातें करें।

और वह ऐसी प्रक्रिया का अनुसरण करेगा जो केन्द्रीय सरकार द्वारा विहित की जायें।

**धारा 22-क का अन्तःस्थापन-**धारा 22 - क को वर्ष 2003 में अधिनियम में जोड़ा गया था जिसमें प्रत्यावर्तन की शक्ति राष्ट्रीय आयोग को प्रदान की गयी थी न कि राज्य आयोग को। समन्वय पीठ के मतों की भिन्नता की दृष्टि में मामला बृहत्तर पीठ को निर्दिष्ट किया जा सकता है।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, दो स्तर की उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की परिकल्पना करता है। वे हैं- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद एवं राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद।

**केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद्** (The Central Consumer Protection Council)  
(धारा 4)

केन्द्रीय सरकार, अधिसूचना द्वारा ऐसी तारीख से जो वह ऐसी अधिसूचना में विनिर्दिष्ट करे, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के रूप में ज्ञात, एक परिषद का गठन कर सकेंगी।

केन्द्रीय परिषद में निम्नलिखित सदस्य होंगे, अर्थात्-

(क) केन्द्रीय सरकार में उपभोक्ता कार्य का भारसाधक मन्त्री जो उसका अध्यक्ष होगा,

(ख) ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले अन्य सरकार या गैर सरकारी सदस्यों की उतनी संख्या जो विहित की जाये।

**केन्द्रीय परिषद् के अधिवेशनों की प्रक्रिया** (Procedure for meeting of the Central Council) (धारा 5)

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

केन्द्रीय परिषद् के अधिवेशन आवश्यकतानुसार होंगे। किन्तु प्रत्येक वर्ष में परिषद् की कम से कम एक बैठक अवश्य होगी। केन्द्रीय 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 जाये।

**केन्द्रीय परिषद् के उद्देश्य (धारा 6) (Objects of the Central Council)**

केन्द्रीय परिषद् के उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों का संवर्द्धन और संरक्षण करना होगा; जैसे-

(क) जीवन और सम्पत्ति के लिये परिसंकटमय माल और सेवा के विपणन के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार;

(ख) यथास्थिति माल या सेवाओं की क्वालिटी, यात्रा शक्ति, शुद्धता, मानक और मूल्य के बारे में सूचित किये जाने का अधिकार ताकि अनुचित व्यापारिक व्यवहार से उपभोक्ता को संरक्षण दिया जा सके;

**राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् (The State Consumer Protection Council)(धारा 7 एवं 8)** राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, ऐसी तारीख से जो वह ऐसी अधिसूचना में विनिर्दिष्ट उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के रूप में ज्ञात एक परिषद् का गठन कर सकेगी।

**P.G.S NATIONAL COLLEGE OF LAW, MATHURA**  
**Paper Name-** (Law Of Torts And Consumer Protection Including  
Compehnsation Under Motor Vehicle)

Paper-III

अपकृत्य विधि

Unit-5

राज्य परिषद में निम्नलिखित सदस्य होंगे, अर्थात्

(क) राज्य सरकार में उपभोक्ता कार्य का भारसाधक मन्त्री जो इसका अध्यक्ष होगा;

(ख) ऐसे हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले अन्य सरकारी व गैर सरकारी सदस्यों की उतनी संख्या जो विहित की जाये।

राज्य परिषद की बैठकें आवश्यकतानुसार होंगी परन्तु प्रत्येक वर्ष में परिषद् की कम से कम दो बैठकें अवश्य होंगी।

राज्य परिषद की बैठकें ऐसे समय एवं ऐसे स्थान पर होंगी जो अध्यक्ष ठीक समझे और वह अपने कार्य के संगवहार में ऐसी प्रक्रिया का पालन करेगी, जो राज्य सरकार द्वारा विहित की जाये।

प्रत्येक राज्य परिषद् के उद्देश्य राज्य के भीतर, धारा 6 के खण्ड (क) से खण्ड (च) में अधिकथित उपभोक्ता अधिकारों की उन्नति एवं संरक्षण करना होगा