उत्तर प्रदेश राज्य और अन्य

बनाम

ऑल यूपी कंज्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन

(सिविल अपील क्रमांक 2740/2007)

21 नवंबर 2016

[टी.एस.ठाकुर, सीजेआई, डॉ.डी.वाई.चंद्रचूड और एल.नागेश्वर राव, जे.जे.]

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 - अधिनियम का प्रभावी कार्यान्वयन - न्यायिक मंचों पर बुनियादी ढांचे की कमी - कमियों को देखने के लिए न्यायमूर्ति अरिजीत पसायत समिति का गठन - समिति की अंतरिम रिपोर्ट इस आशय की है कि खराब संगठनात्मक ढांचे, घोर अपर्याप्त बुनियादी ढांचे, पर्याप्त और प्रशिक्षित जनशक्ति की अनुपस्थिति और निर्णायक निकायों में योग्य सदस्यों की कमी के कारण उपभोक्ता प्रभावी ढंग से कार्य नहीं कर सका - केंद्र सरकार और राज्य सरकार को दिए गए सुझाव - सुझावों का जवाब देने में राज्य सरकारों की विफलता - माना गया: यदि अधिनियम को मृत पत्र नहीं बनना है तो संपूर्ण बुनियादी ढांचे का प्रणालीगत ओवरहाल आवश्यक है - अंतरिम रिपोर्ट में समिति के निष्कर्ष सम्मान के पात्र हैं - हालाँकि राज्य मंचों की नियुक्तियों और प्रशासन से संबंधित शक्तियाँ राज्य सरकार के पास हैं, नियम बनाने की शक्ति राज्य सरकारों को सौंपने के परिणामस्वरूप सेवा और नियुक्ति के नियमों और शर्तों दोनों के संबंध में देश भर में नियमों की एकरूपता की कमी हो सकती है - इसके परिणामस्वरूप मानकों में व्यापक भिन्नता और बहुत अधिक व्यक्तिपरकता, और नौकरशाही और राजनीतिक हस्तक्षेप होगा -इसके मद्देनजर उपभोक्ता मंचों के सभी स्तरों पर प्रशासन, सदस्यों के चयन और नियुक्ति, बुनियादी ढांचे आदि से

संबंधित मॉडल नियम बनाने के लिए केंद्र सरकार को निर्देश जारी किए गए -ss.24B,6(1)(b),JO(I) (बी), 30.

इस न्यायालय ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत न्यायिक मंचों पर बुनियादी ढांचे की कमी के संबंध में कई निर्देश जारी किए। मंच के कामकाज में कमियों को देखने के लिए न्यायमूर्ति अरिजीत पसायत की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया गया था। समिति ने विभिन्न राज्यों में मौजूदा स्थितियों का आकलन किया। इसके बाद, समिति ने इस आशय की एक अंतरिम रिपोर्ट प्रस्तुत की कि खराब संगठनात्मक ढांचे, घोर अपर्याप्त बुनियादी ढांचे, पर्याप्त और प्रशिक्षित जनशक्ति की अनुपस्थिति और निर्णायक निकायों में योग्य सदस्यों की कमी के कारण उपभोक्ता मंच अपेक्षित प्रभावी ढंग से कार्य नहीं कर सके। ये सुझाव केंद्र सरकार और राज्य सरकारों को दिए गए. राज्य सरकारें स्थिति को सुव्यवस्थित करने के सुझावों पर प्रतिक्रिया देने में विफल रहीं।

मामलों को आगे के निर्देशों और अनुपालन की रिपोर्ट के लिए स्थगित करते हुए, न्यायालय ने कहा:

1.1 समिति की अंतरिम रिपोर्ट जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता मंचों में मामलों की स्थिति का दुर्भाग्यपूर्ण प्रतिबिंब प्रदान करती है। न्यायिक प्रकृति के महत्वपूर्ण कार्यों से संपन्न ये निकाय ऐसी प्रतिकूल परिस्थितियों के बावजूद और राष्ट्रीय और राज्य दोनों स्तरों पर सरकारों की उदासीनता के बावजूद काम करना जारी रखते हैं, यह एक ऐसा मामला है जिसमें इस न्यायालय द्वारा तत्काल हस्तक्षेप की आवश्यकता है। . यदि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को मृतप्राय नहीं बनना है तो संपूर्ण बुनियादी ढांचे का एक प्रणालीगत ओवरहाल आवश्यक है। तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था में वस्तुओं और सेवाओं के प्रसार के साथ, संसद ने इस अधिनियम को

एक जीवंत उपभोक्ता आंदोलन की आधारशिला बनाने की परिकल्पना की। वास्तविकता कानून की आकांक्षाओं से कोसों दूर है। न्यायालय के सामने सामने आई मामलों की स्थिति प्रणालीगत बदलावों की गारंटी देती है। [पैरा 9](861-जी-एच; 862-ए]

1.2 जिला मंचों और राज्य आयोगों के कामकाज को नियंत्रित करने वाली प्रमुख समस्याओं में से एक प्रशासनिक और अनुशासनात्मक नियंत्रण के संबंध में स्पष्टता का अभाव है। धारा 24 राज्य आयोगों पर प्रशासनिक नियंत्रण राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष को और जिला मंचों पर राज्य आयोगों के अध्यक्षों को सौंपती है। प्रशासनिक नियंत्रण की सीमा सभी मामलों में होगी, -संबंधित फोरम के प्रशासनिक कामकाज पर निर्भर, जिसमें न्यायिक और प्रशासनिक कार्यों का असाइनमेंट शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है; सदस्यों पर पोस्टिंग, स्थानांतरण और नियंत्रण; जिला मंचों और राज्य आयोगों के कर्मचारियों से संबंधित चयन, नियुक्ति और अनुशासनात्मक मामले और उन निकायों की बुनियादी ढांचे की आवश्यकताओं को पूरा करने और प्रावधान करने के संबंध में। बुनियादी ढांचे की आवश्यकताओं को संबंधित राज्यों के उपभोक्ता मामलों के विभागों के समन्वय से और राष्ट्रीय आयोग के संबंध में केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के समन्वय से पूरा किया जाएगा। [पैरा 12)[862-सी-डी; 867-ए-सी]

1.3 1986 अधिनियम के तहत नियम बनाने की शक्तियां धारा 30 में सन्निहित हैं। धारा 30 के तहत राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों की नियुक्तियों से संबंधित धारा 20(एल)(बी) के संबंध में नियम बनाने की शक्ति केंद्र सरकार के पास है। धारा 10(एल)(बी) और धारा 16(1)(बी) के प्रावधानों के संदर्भ में नियम बनाने की शक्ति धारा 30 के तहत राज्य सरकार में निहित है। कठिनाई इसलिए उत्पन्न होती है क्योंकि इस प्रकार नियम बनाने की शक्ति राज्य सरकारों को सौंपने से देश भर में नियमों में एकरूपता की कमी हो सकती है। सेवा के नियमों और शर्तों के साथ-साथ यह सुनिश्चित करने के लिए

अपनाए जाने वाले तौर-तरीकों के संबंध में कि सदस्य के रूप में नियुक्त व्यक्ति निर्धारित योग्यताएं पूरी करते हैं। ये व्यापक सामान्य श्रेणियां हैं. राष्ट्रीय परिप्रेक्ष्य से चयन के एकीकृत मानकों और वस्तुनिष्ठ प्रक्रियाओं को अपनाने के महत्व को नकारा नहीं जा सकता। इससे देश के विभिन्न राज्यों में मानदंडों का वस्तुनिष्ठ निर्माण और उनका समान अनुप्रयोग सुनिश्चित होगा। एक समान पैटर्न के अभाव में, परिणाम मानकों में व्यापक भिन्नता और बहुत अधिक व्यक्तिपरकता, और नौकरशाही और राजनीतिक हस्तक्षेप है, जैसा कि समिति द्वारा प्रस्तुत रिपोर्टों में देखा गया है। अंतरिम रिपोर्ट में समिति के निष्कर्ष सम्मान के पात्र हैं। [पैरा 11)(866-डी-एच)

1.4 धारा 30(ए)(1) के तहत राष्ट्रीय आयोग को केंद्र सरकार की पूर्व मंजूरी के साथ, सभी मामलों के लिए अधिनियम के साथ असंगत नहीं होने वाले नियम बनाने का अधिकार है, जिसके लिए प्रावधानों को प्रभावी करने के उद्देश्य से प्रावधान आवश्यक या समीचीन है। राष्ट्रीय आयोग के लिए धारा 24 बी के तहत अपने प्रशासनिक नियंत्रण को प्रभावी बनाने के लिए शीघ्रता से नियम बनाना आवश्यक है। विनियम राष्ट्रीय आयोग द्वारा राज्य आयोगों पर और बाद में जिला मंचों पर प्रशासनिक नियंत्रण के प्रभावी अभ्यास को सुनिश्चित करेंगे। [पैरा 14)867-एफ-जी)

1.5 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 में जिला मंचों की आर्थिक सीमाओं को एक करोड़ रुपये तक बढ़ाने के प्रस्ताव के लिए जिला मंचों में निर्णय की गुणवत्ता को मजबूत करने की आवश्यकता है। फोरम के सदस्यों को निर्णायक अधिकारी के रूप में निहित जिम्मेदारी के बारे में पता होना चाहिए। जाँच और संतुलन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। कानून के अंतर्गत प्रदत्त त्रिस्तरीय पदानुक्रम में गठित उपभोक्ता मंचों द्वारा किया जाने वाला कार्य न्यायिक प्रकृति का होता है। धारा 13(4) में निर्धारित विभिन्न मामलों के संबंध में मुकदमे की सुनवाई करते समय जिला फोरम को सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के तहत सिविल कोर्ट की शक्तियां निहित हैं। ये प्रावधान धारा 18

के तहत राज्य आयोग और धारा 22 के तहत राष्ट्रीय आयोग पर लागू होते हैं। दोनों महत्वपूर्ण न्यायिक शक्तियों को ध्यान में रखते हैं जो अधिनियम के तहत गठित मंचों को प्रदान की जाती हैं और विशेष रूप से समिति की अंतरिम रिपोर्ट में निहित टिप्पणियों के संदर्भ में, अधिनियम के तहत गठित मंचों के सदस्यों के बीच अनुशासन और जवाबदेही की भावना पैदा करने के लिए उक्त निर्देश आवश्यक हैं। [पैरा 15][868-सी-एफ]

1.6 राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों को जल्द से जल्द नियुक्त करने के लिए क्रमशः तमिलनाडु राज्य और जम्मू और कश्मीर राज्य को निर्देश देने की मांग के संबंध में समिति द्वारा उल्लिखित राहत की अनुमति दी गई है। एक वर्ष से अधिक समय से अनधिकृत अनुपस्थिति के लिए जिला फोरम के 'जेए' गैर-न्यायिक सदस्य के खिलाफ उचित अनुशासनात्मक कार्रवाई करने के लिए उत्तर प्रदेश राज्य को निर्देश देने की मांग वाली प्रार्थना के संबंध में, उत्तर प्रदेश में राज्य आयोग के अध्यक्ष को 'जेए' को कारण बताओ नोटिस जारी करने और उन्हें अपना स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करने के बाद राज्य सरकार को एक रिपोर्ट सौंपने का निर्देश दिया गया है। इसके बाद राज्य सरकार निर्धारित समय के भीतर कानून के अनुसार आवश्यक आदेश पारित करेगी। [पैरा 16][868-जी1 एफ:869-ए, सी-डीजे

1.7 इस न्यायालय ने समिति को समयबद्ध तरीके से उचित कदम उठाने के लिए संबंधित प्रत्येक राज्य सरकार को अपनी सिफारिशें अग्रेषित करने की अनुमति दी। सिफारिशों की एक प्रति इस न्यायालय को प्रस्तुत करने का निर्देश दिया गया था ताकि राज्य सरकारों द्वारा सिफारिशों को लागू नहीं किए जाने पर वह निर्देश जारी कर सके। चूंकि सिफारिशें एक विस्तृत निरीक्षण के बाद की गई हैं और अधिनियम के प्रावधानों के उचित कार्यान्वयन की सुविधा के हित में, राज्य सरकारों को तीन महीने की अवधि

के भीतर समिति की सिफारिशों को लागू करने का निर्देश दिया जाता है। [पैरा एल 7] (869-एफ-जी]

1.8 उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, निम्नलिखित निर्देश जारी किए जाते हैं:

(i) केंद्र सरकार धारा 10(3) और धारा 16(2) के तहत नियम बनाने की शक्ति के अभ्यास में एकरूपता सुनिश्चित करने के उद्देश्य से राज्य सरकारों द्वारा अपनाने के लिए मॉडल नियम बनाएगी,चार महीने के भीतर और इसकी मंजूरी के लिए इस न्यायालय को प्रस्तुत करेगा; (ii) केंद्र सरकार धारा 10(एल)(बी), धारा 16(1)(बी) और धारा 20(एल)(बी) के प्रावधानों को लागू करने के लिए वस्तुनिष्ठ मानदंड निर्धारित करते हुए चार महीने के भीतर मॉडल नियम भी बनाएगी। जिला मंचों, राज्य आयोगों और राष्ट्रीय आयोग के क्रमशः सदस्यों की नियुक्ति के संबंध में; (iii) केंद्र सरकार मॉडल नियम बनाते समय वस्तुनिष्ठ मानदंडों के निर्माण पर उचित ध्यान देगी, वैधानिक प्रावधानों में निर्दिष्ट डोमेन क्षेत्रों में संबंधित मंचों के सदस्यों द्वारा आवश्यक क्षमता, ज्ञान और अनुभव के मूल्यांकन के लिए। मॉडल नियम न्यायिक कर्तव्यों की प्रकृति और न्यायनिर्णयन निकायों के लिए उपयुक्त प्रतिभा को आकर्षित करने की आवश्यकता के अनुरूप उपभोक्ता मंचों के सदस्यों के वेतन, भत्ते और सेवा की शर्तों के भुगतान के लिए प्रदान करेंगे। इन नियमों को निर्धारित अवधि के भीतर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के अध्यक्ष के साथ उचित परामर्श पर अंतिम रूप दिया जाएगा; इस न्यायालय द्वारा मॉडल नियमों को मंजूरी मिलने पर, राज्य सरकारें अधिनियम की धारा 30 के तहत नियम बनाने की शक्तियों का प्रयोग करते हुए उचित नियम बनाकर मॉडल नियमों को अपनाने के लिए आगे बढ़ेंगी। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग से धारा 24(बी)(i)(iii के तहत राज्य आयोगों पर राष्ट्रीय आयोग में निहित प्रशासनिक नियंत्रण की शक्ति को प्रभावी करने के लिए निर्धारित अवधि के भीतर केंद्र सरकार की पूर्व मंजूरी के साथ धारा 30ए के तहत नियम बनाने का अनुरोध किया जाता है और

अधिनियम की वस्तुओं और उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए धारा 24(बी) (2) के संदर्भ में जिला मंचों पर राज्य आयोगों के प्रशासनिक नियंत्रण के संबंध में। [पैरा 18] [869-एच; 870-एएच]

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकार: सिविल अपील संख्या 2740/2007

सीएमडब्ल्यूपी 968/1997 में उच्च न्यायालय, इलाहाबाद के निर्णय और आदेश दिनांक 08.10.1998 से।

के साथ

डब्ल्यू. पी. (सी) संख्या 164/2002।

मनिंदर सिंह, एएसजी, अजीत कुमार सिन्हा, अतुल चितले, वरिष्ठ वकील, वी.के. शुक्ला, एस.के. पब्बी, एए जीएस, सूर्यनारायण सिंह, वरिष्ठ एएजी, गौरव ढींगरा, आर. बालासुब्रमण्यम, शेखर व्यास, संतोष कुमार, सुश्री आरती सी शर्मा, प्रभास बजाज, आर. पोद्दार, अतुल झा, संदीप झा, राजेश श्रीवास्तव, सुश्री प्रगति नीखरा, कृष्णानंद पांडे, सुश्री हेमन्तिका वाही, सुश्री अगम कौर, सुश्री ममता सिंह, वी.एन. रघुपति, परीक्षित पी. अंगड़ी, निशे राजेन शोंकर, सुश्री अनु के. .जॉय, गजेंद्र खिची, अमो! निर्मल कुमार सूर्यवंशी, निशांत आर. कठनेश्वरकर, रंजन मुखर्जी, के. प्रगासम, ई.एस. प्रभु रामसुब्रमण्यम, सुश्री अरुणा माथुर, यूसुफ खान, अवनीश अर्पुथम, सुश्री अनुराधा अर्पुथम, गोपाल सिंह, ऋतुराज विश्वास, विक्रांत यादव, मुकुल सिंह, आशुतोष कुमार शर्मा, सुश्री रचना श्रीवास्तव, सुश्री मोनिका, सुकृत आर. कपूर, अजय पाल, अरुण के. सिन्हा, अविजित भट्टाचार्जी, बालाजी श्रीनिवासन, गुन्नम वेंकटेश्वर राव, कुलदीप सिंह, नरेश के. शर्मा, प्रदीप मिश्रा, राजेश श्रीवास्तव, रवींद्र कुमार, आर. गोपालकृष्णन, एस. श्रीनिवासन, टी. हरीश कुमार , तुषार बख्शी, सुश्री सी.के. सुचरिता, सुश्री। कॉर्पोरेट लॉ ग्रुप, टी. वी. रत्नम, अशोक के. श्रीवास्तव, सी. डी. सिंह, कृष्णानंद पांडेया, के. आर.

शशिप्रभु, मिलिंद कुमार, प्रमोद दयाल, राधा श्याम जेना, राजीव शर्मा, सिबो शंकर मिश्रा, सुश्री रेवती राघवन, तारा चंद्र शर्मा, सुश्री ए सुभाषिनी, सुश्री कविता वाडिया, सुश्री सुमिता हजारिका, उपस्थित पक्षों के लिए सलाहकार।

न्यायालय का फैसला **न्यायाधीश डॉ. डी.वाई.चंद्रचूड़** द्वारा सुनाया गया।

1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत गठित न्यायिक मंचों में बुनियादी ढांचे की कमी के कारण इस मामले में कार्यवाही के दौरान इस न्यायालय को कई निर्देश देने पड़े। 14 जनवरी 2016 को, इस न्यायालय ने जांच के लिए इस न्यायालय के पूर्व न्यायाधीश श्री न्यायमूर्ति अरिजीत पसायत की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया:

(i) राज्य आयोगों की ढांचागत आवश्यकताएं, बुनियादी ढांचे में कमियां और उपचारात्मक उपाय;

(ii) राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर सदस्यों की रिक्तियों की स्थिति;

(iii) राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर अतिरिक्त पीठों की आवश्यकता;

(iv) गैर-न्यायिक सदस्यों की नियुक्ति के लिए पात्रता की शर्तें;

(v) प्रशासनिक शक्तियां जो राज्य और जिला मंचों के पीठासीन अधिकारियों को प्रदान की गई हैं या दी जानी चाहिए;

(vi) पीठासीन अधिकारियों और सदस्यों को नियंत्रित करने वाले वेतनमान सहित सेवा शर्तें;

(vii)कर्मचारियों की आवश्यकताएँ;

(viii) राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर कर्मचारियों का एक अलग कैडर बनाना; और

(ix) अन्य प्रासंगिक मुद्दे

समिति से इन मुद्दों की जांच करते हुए अपनी सिफारिशें प्रस्तुत करने का अनुरोध किया गया था। समिति ने फरवरी 2016 में अपना काम शुरू करने के बाद से संदर्भित मामलों की व्यापक जांच की है और इसने उड़ीसा, महाराष्ट्र, पंजाब, हरियाणा, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, जम्मू और कश्मीर, तमिलनाडु, बिहार और झारखंड राज्यों में मौजूदा स्थितियों का आकलन किया है। समिति ने राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के साथ-साथ नई दिल्ली में राज्य आयोग में मौजूदा स्थिति का भी विश्लेषण किया है।

2. 17 अक्टूबर 2016 को समिति द्वारा प्रस्तुत अंतरिम रिपोर्ट से जो तथ्य सामने आए हैं, वे इस बात का गंभीर प्रतिबिंब हैं कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को लागू करते समय संसद ने जिन लक्ष्यों और उद्देश्यों को ध्यान में रखा था, वास्तविकता उनसे कितनी दूर है। समिति ने पाया है कि अधिनियम के तहत गठित मंच खराब संगठनात्मक ढांचे, घोर अपर्याप्त बुनियादी ढांचे, पर्याप्त और प्रशिक्षित जनशक्ति की अनुपस्थिति और निर्णायक निकायों में योग्य सदस्यों की कमी के कारण अपेक्षित प्रभावी ढंग से कार्य नहीं करते हैं। राज्य और जिला मंचों की पीठें, कई मामलों में, प्रतिदिन बमुश्किल दो या तीन घंटे बैठती हैं और कोरम की कमी के कारण महीनों तक निष्क्रिय रहती हैं। आदेशों को सिविल न्यायालयों द्वारा पारित अन्य आदेशों की तरह लागू नहीं किया जाता है। राज्य सरकारें मामलों की स्थिति को सुव्यवस्थित करने के लिए समिति के सुझावों का जवाब देने में विफल रही हैं।

3. बुनियादी ढांचे की दयनीय स्थिति समिति की रिपोर्ट में निम्नलिखित निष्कर्षों से स्पष्ट होती है:

> "समिति ने राज्यों के दौरे के दौरान पाया है कि वहां रोशनी और पंखे, कुर्सियां और मेज के साथ उचित अदालत कक्ष नहीं हैं। पीठासीन

सदस्यों के कक्षों की स्थिति दयनीय है। उनके पास पर्याप्त या प्रशिक्षित कर्मचारी नहीं हैं।" उनके पास श्रुतलेख लेने के लिए आशुलिपिक नहीं हैं। कुछ उपभोक्ता मंचों पर रिकॉर्ड रूम से फाइलें निकालने के लिए कोई चपरासी नहीं होता है। रिकॉर्ड-रूम भी या तो बहुत छोटे हैं और उनमें फाइलें रखने के लिए कोई अलमारी, अलमारियां या कॉम्पेक्टर नहीं हैं। फ़ाइलें खुले में रखी रहती हैं और गुम हो जाती हैं या दीमकों द्वारा खा ली जाती हैं। केंद्र सरकार नए भवनों के निर्माण, मौजूदा भवनों में परिवर्धन/परिवर्तन/नवीनीकरण के लिए धन उपलब्ध कराती है और गैर-भवन परिसंपत्तियों जैसे फर्नीचर, कार्यालय उपकरण आदि प्राप्त करने के लिए अनुदान प्रदान करती है। उपभोक्ता मंचों के नये भवनों के निर्माण हेतु राज्य सरकारों को भूमि उपलब्ध करानी होगी। समिति ने कहा है कि राज्य सरकारें अपने-अपने राज्यों में उपभोक्ता मंचों के निर्माण के लिए भूमि आवंटित करने में तत्पर नहीं हैं। समिति के संज्ञान में यह भी आया है कि राज्य सरकारें - जो राज्यों के राज्य आयोगों और जिला मंचों में अध्यक्षों और सदस्यों की रिक्तियों को समय पर भरने के लिए जिम्मेदार हैं, समय सीमा का पालन करने में विफल रही हैं। समिति के सामने ऐसे उदाहरण आए हैं जहां राज्य सरकारों को चयन समिति की सिफारिशों को मंजूरी देने में 7/10 महीने तक का समय लगा।"

पीठासीन सदस्यों, विशेषकर राज्य और जिला स्तर पर गैर-न्यायिक सदस्यों की गुणवत्ता खराब है। इसका एक कारण यह है कि उपभोक्ता मंचों के गैर-न्यायिक सदस्यों को जो पारिश्रमिक दिया जा रहा है, वह अलग-अलग राज्यों में अलग-अलग है और योग्य प्रतिभा को आकर्षित करने के लिए बहुत कम है। अधिकांश गैर-न्यायिक सदस्य

छोटे आदेश लिखने या निर्देशित करने में भी सक्षम नहीं हैं। कुछ स्थानों पर गैर-न्यायिक सदस्य पीठासीन अधिकारी के खिलाफ एकजुट होकर कार्य करते हैं, जबकि कानून के विपरीत आदेश पारित करते हुए निर्णय लेने वाली संस्था की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाते हैं। परिणामस्वरूप, राष्ट्रपति ऐसी स्थिति को प्राथमिकता देते हैं जहां ऐसे गैर-न्यायिक सदस्य काम से अनुपस्थित रहते हैं, केवल इसलिए ताकि न्यायिक कार्य पीठासीन न्यायाधीश द्वारा निष्पक्ष और उद्देश्यपूर्ण ढंग से किया जा सके। कई गैर-न्यायिक सदस्य समय की पाबंदी नहीं रखते हैं और अन्य लोग सप्ताह में एक या दो बार छिटपुट रूप से काम पर आते हैं। समिति ने पाया है कि समस्या इस प्रकार है - (i) उचित पारिश्रमिक का अभाव; (ii) पूर्व न्यायिक अधिकारियों की नियुक्ति जिनमें प्रेरणा और उत्साह की कमी है; (iii) जिला मंचों के पीठासीन अधिकारियों के रूप में अभ्यासरत वकीलों की नियुक्ति; और (iv) नियुक्तियों में राजनीतिक और नौकरशाही हस्तक्षेप। कई गैर-न्यायिक सदस्य केवल पीठासीन अधिकारी द्वारा तैयार किए गए आदेशों पर हस्ताक्षर करने के लिए कार्यस्थल पर उपस्थित होते हैं।

4. समिति ने इस बात के ठोस उदाहरण प्रस्तुत किए हैं कि कैसे नौकरशाही और राजनीतिक प्रभाव ने चयन प्रक्रिया को प्रभावित किया है जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता मंचों की कार्यप्रणाली पर हानिकारक प्रभाव पड़ा है। समिति की रिपोर्ट में प्रस्तुत तीन उदाहरण मामलों की स्थिति का एक स्पष्ट उदाहरण प्रदान करते हैं:

> "15) समिति यह निष्कर्ष निकाल सकती है कि उपभोक्ता मंच की 'चयन प्रक्रिया' और कार्यप्रणाली में काफी नौकरशाही और राजनीतिक प्रभाव/हस्तक्षेप रहा है। बस कुछ उदाहरणों का हवाला देते हुए, समिति ने पाया कि राजनेताओं, नौकरशाहों और न्यायिक बिरादरी के रिश्तेदारों का चयन किया गया है। जिला फोरम मेरठ में तैनात गैर न्यायिक सदस्य श्री जमाल अख्तर दिनांक 11.05.2015 से बिना

अनुमति के अनुपस्थित चल रहे हैं। राज्य सरकार उनके खिलाफ कोई कार्रवाई करने में विफल रही है. यहां तक कि राज्य आयोग के अध्यक्ष की गुहार भी अनसुनी कर दी गयी. नतीजा यह हुआ कि उनके पद को रिक्त घोषित नहीं किया गया और उनके स्थान पर अन्यत्र पदस्थापित एक अन्य गैर-न्यायिक सदस्य को संबद्ध कर दिया गया है.

16). एक गैर-न्यायिक सदस्य, जिनका पहला कार्यकाल लखनऊ में था और अब वे अपने दूसरे कार्यकाल का आनंद ले रहे हैं, उन्हें जिला फोरम बाराबंकी के लिए नियुक्त किया गया था, लेकिन उन्हें ग्रेटर नोएडा से संबद्ध कर दिया गया है और रिपोर्टों के अनुसार, सप्ताह में एक या दो बार फोरम में आते हैं। एक अन्य महिला गैर-न्यायिक सदस्य, जो एक नौकरशाह की पत्नी है, को जिला फोरम बागपत के लिए नियुक्त किया गया था, लेकिन उसे ग्रेटर नोएडा में संलग्न/तैनात किया गया था। इन कुछ उदाहरणों से यह स्पष्ट हो जाता है कि राजनीतिक प्रभाव और हस्तक्षेप निश्चित है और ऐसे परिदृश्य में, जिला उपभोक्ता मंच का काम प्रभावित होता है क्योंकि इससे अध्यक्ष का मनोबल गिरता है।

17). हरियाणा में, एक गैर-न्यायिक महिला सदस्य नियमित रूप से जिला फोरम में उपस्थित होती है/नहीं आती है, क्योंकि उसे प्रतिदिन लगभग 150/160 किलोमीटर की यात्रा करनी पड़ती है। एक जिला फोरम का अध्यक्ष, जो बार एसोसिएशन का पूर्व अध्यक्ष होता है, अध्यक्ष के रूप में दूसरे कार्यकाल में कार्य कर रहा है। ऐसे गैर-न्यायिक सदस्य चयनित होने में सफल हो जाते हैं और फिर सदस्य

के रूप में अपने पद का दुरुपयोग करते हैं, क्योंकि वे खुद को 'न्यायाधीश' कहते हैं।"

पीठासीन अधिकारियों और मंचों के सदस्यों के रूप में व्यक्तियों के चयन में चयन के लिए निश्चित मानदंड के बिना पारदर्शिता का अभाव है। समिति ने, हमारे विचार में, औचित्य के साथ, प्रस्तावित किया है कि जिला मंचों में पदों के लिए आवेदन करने वाले व्यक्तियों के ज्ञान का आकलन करने के लिए एक लिखित परीक्षा आयोजित की जानी चाहिए। हितों के टकराव के मुद्दे तब भी उठते हैं जब स्थानीय क्षेत्र से नियुक्त व्यक्तियों को उसी क्षेत्र के जिला फोरम में नियुक्त किया जाता है।

5. आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के साथ समिति की बातचीत से राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग की स्थिति सामने आई है। बुनियादी ढांचे की गंभीर कमियों का सारांश नीचे दिया गया है:

(i)कर्मचारियों की स्वीकृत संख्या वास्तविक आवश्यकता से बहुत कम है और यह लंबित मामलों या वैधानिक संगठनों द्वारा अपनाए गए वस्तुनिष्ठ मानदंडों पर आधारित नहीं है;

(ii) 322 की आवश्यकता के मुकाबले 118 स्वीकृत पद हैं जबकि 30 सितंबर 2016 तक लंबित मामले 11,379 हैं;

(iii) कुछ कर्मी नियमित आधार पर काम करते हैं जबकि अन्य जो अनुबंध पर शामिल किए गए हैं उन्हें नियमित प्रकृति का काम नहीं सौंपा जा सकता है;

(iv) न्यायिक फाइलिंग, स्थापना कार्य और सामान्य प्रशासन में प्रशासनिक पक्ष में भाग लेने के लिए छह सहायकों, दस यूडीसी और आठ एलडीसी की स्वीकृत शक्ति पूरी तरह से अपर्याप्त है;

(v)सहायक स्टाफ में समान वृद्धि के बिना सदस्यों की संख्या 2003 में पांच से बढ़कर वर्तमान में बारह हो गई है, हालांकि मूल शिकायतों की औसत मासिक संस्था में 300 प्रतिशत की वृद्धि हुई है; और

(vi) हालांकि पदों के निर्माण का प्रस्ताव भारत सरकार को 2010 में भेजा गया था, लेकिन छठी बेंच (वर्तमान में पांच हैं) की आवश्यकता को पूरा करने के लिए केवल कुछ पदों को ही मंजूरी दी गई है। समिति ने सिफारिश की है कि अंतरिम उपाय के रूप में कम से कम 51 पद तुरंत सृजित किये जाएं।

समिति ने कहा है कि राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष का वेतन और भत्ते सर्वोच्च न्यायालय के न्यायाधीश के बराबर हैं।

राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों की सेवा शर्तें उच्च न्यायालय के मौजूदा न्यायाधीशों के समान नहीं हैं। राष्ट्रीय आयोग राज्य आयोगों के आदेशों के खिलाफ अपील और संशोधन सुनता है, जिनके अध्यक्षों को उच्च न्यायालय के न्यायाधीशों के बराबर माना जाता है। एक विसंगतिपूर्ण स्थिति उत्पन्न होती है जहां उच्च मंच (राष्ट्रीय आयोग) के सदस्यों की सेवा शर्तें पदानुक्रम में निचले मंच के सदस्यों पर लागू शर्तों से कम होती हैं। समिति ने प्रस्ताव दिया है कि राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों को वही वेतन, भत्ते और सेवा शर्तें मिलनी चाहिए जो उच्च न्यायालय के वर्तमान न्यायाधीशों को उपलब्ध हैं।

6. समिति ने राय दी है कि नियुक्तियों में देरी से बचने के लिए राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष को कर्मचारियों की भर्ती और स्थानांतरण की शक्ति प्रदान करना आवश्यक है। यह प्रस्तावित है कि कैट, एएफटी और एनजीटी जैसे कई अन्य वैधानिक न्यायाधिकरणों के मामले में यूपीएससी के साथ परामर्श से छूट दी जानी चाहिए।

7. तमिलनाडु और जम्मू-कश्मीर में राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के पद एक साल से अधिक समय से खाली हैं। 31 मई 2016 को प्रमुख सचिव, उपभोक्ता

मामले, तमिलनाडु द्वारा समिति को आश्वासन दिया गया था कि इन नियुक्तियों को अल्प अवधि के भीतर मंजूरी दे दी जाएगी। हालाँकि, रिपोर्ट की तारीख तक, कोई कदम नहीं उठाया गया है। जम्मू-कश्मीर सरकार राज्य आयोग के अध्यक्ष की नियुक्ति करने में विफल रही है।

8. समिति ने केंद्र सरकार को दिए गए अपने सुझावों को रिपोर्ट के अनुलग्नक ए में और राज्य सरकारों को जारी किए गए निर्देशों को अनुलग्नक बी से एम में तैयार किया है।

9. समिति की अंतरिम रिपोर्ट जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता मंचों की स्थिति का दुर्भाग्यपूर्ण प्रतिबिंब प्रस्तुत करती है। न्यायिक प्रकृति के महत्वपूर्ण कार्यों से संपन्न ये निकाय ऐसी प्रतिकूल परिस्थितियों के बावजूद और राष्ट्रीय और राज्य दोनों स्तरों पर सरकारों की उदासीनता के बावजूद काम करना जारी रखते हैं, यह एक ऐसा मामला है जिसमें इस न्यायालय द्वारा तत्काल हस्तक्षेप की आवश्यकता है। यदि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को मृतप्राय नहीं बनना है तो संपूर्ण बुनियादी ढांचे का एक प्रणालीगत ओवरहाल आवश्यक है। तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था में वस्तुओं और सेवाओं के प्रसार के साथ, संसद ने इस अधिनियम को एक जीवंत उपभोक्ता आंदोलन की आधारशिला बनाने की परिकल्पना की। वास्तविकता कानून की आकांक्षाओं से कोसों दूर है। चूंकि मामलों की जो स्थिति न्यायालय के समक्ष सामने आई है, उसमें प्रणालीगत बदलाव की आवश्यकता है, हम शुरू में न्यायिक रूप से प्रबंधनीय ढांचे के भीतर वर्तमान आदेश में कुछ विशिष्ट मुद्दों पर निर्देश जारी करने का प्रस्ताव करते हैं। अब हम प्रत्येक मुद्दे को क्रमबद्ध तरीके से उठाएंगे ताकि अदालत निर्देश तैयार करने से पहले प्रत्येक समस्या और बीमारी की प्रकृति पर ध्यान केंद्रित कर सके:

(1) <u>प्रशासनिक नियंत्रण</u> :

एक ओर जिला मंचों और दूसरी ओर राज्य आयोगों के कामकाज को नियंत्रित करने वाली प्रमुख समस्याओं में से एक प्रशासनिक और अनुशासनात्मक नियंत्रण के संबंध में स्पष्टता का अभाव है। धारा 248 निम्नलिखित शर्तों में प्रशासनिक नियंत्रण प्रदान करती है:

> "24 बी. **प्रशासनिक नियंत्रण** - (I) राष्ट्रीय आयोग का निम्नलिखित मामलों में सभी राज्य आयोगों पर प्रशासनिक नियंत्रण होगा, अर्थात्:
>
> -
>
> (i) मामलों की स्थापना, निपटान, लंबितता के संबंध में समय-समय पर रिटर्न मांगना;
>
> (ii) मामलों की सुनवाई में एक समान प्रक्रिया अपनाने, एक पक्ष द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों की प्रतियों की विरोधी पक्षों को पूर्व सेवा, किसी भी भाषा में लिखे गए निर्णयों का अंग्रेजी अनुवाद प्रस्तुत करने, दस्तावेजों की प्रतियां शीघ्र प्रदान करने के संबंध में निर्देश जारी करना;
>
> **(iii) आम तौर पर राज्य आयोगों या जिला मंचों के कामकाज की निगरानी करना ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि अधिनियम के उद्देश्यों और उद्देश्यों को उनकी अर्ध-न्यायिक स्वतंत्रता में किसी भी तरह से हस्तक्षेप किए बिना सर्वोत्तम तरीके से पूरा किया जा सके।**
>
> **(2) राज्य आयोग का उपधारा (1) में निर्दिष्ट सभी मामलों में अपने अधिकार क्षेत्र के सभी जिला मंचों पर प्रशासनिक नियंत्रण होगा।**
>
> (जोर दिया गया)

धारा 248 की उप-धारा (I) का खंड (iii) राष्ट्रीय आयोग को आम तौर पर राज्य आयोगों के कामकाज की निगरानी करने के लिए सभी राज्य आयोगों पर प्रशासनिक नियंत्रण की शक्ति प्रदान करता है या जिला मंच यह सुनिश्चित करने के लिए कि अधिनियम के उद्देश्यों और उद्देश्यों की सर्वोत्तम पूर्ति हो। हालाँकि, इसे राज्य आयोगों और जिला मंचों की अर्ध-न्यायिक स्वतंत्रता में हस्तक्षेप किए बिना हासिल किया जाना है। उप-धारा (2) के तहत राज्य आयोग को उप-धारा (1) में निर्दिष्ट सभी मामलों में अपने अधिकार क्षेत्र के सभी जिला मंचों पर प्रशासनिक नियंत्रण प्रदान किया गया है, जो आवश्यक रूप से खंड (iii) को कवर करेगा। प्रशासनिक नियंत्रण की शक्ति जो राज्य आयोगों के संबंध में राष्ट्रीय आयोग को और जिला मंचों के संबंध में राज्य आयोगों को प्रदान की गई है, एक उद्देश्य के साथ सौंपी गई है; इसका उद्देश्य फोरम के कामकाज की देखरेख करना है, जो इसके प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यह उपभोक्ताओं को न्याय प्रदान करने का एक प्रभावी साधन है। प्रशासनिक नियंत्रण की शक्ति व्यापक रूप में निहित है। इस शक्ति में सभी प्रशासनिक मामलों में राज्य आयोगों और जिला मंचों के कामकाज की निगरानी करना शामिल होगा। इसमें सदस्यों की नियुक्ति और उन पर नियंत्रण, जनशक्ति की नियुक्ति और उन पर नियंत्रण, पर्याप्त बुनियादी ढांचे का प्रावधान और सभी प्रशासनिक मामलों को सुव्यवस्थित करना (शिकायतों, अपीलों और संशोधनों पर निर्णय लेने में न्यायिक शक्ति के प्रयोग को छोड़कर) शामिल होगा। जिला मंचों और राज्य आयोगों के समुचित कामकाज में आने वाली कठिनाइयों को राष्ट्रीय आयोग में प्रशासनिक प्रकृति की पूर्ण शक्तियाँ निहित करके, धारा 248 के वास्तविक दायरे को समझने के बाद बड़े पैमाने पर दूर किया जा सकता है। (राज्य आयोगों के संबंध में) और राज्य आयोगों में (जिला मंचों के संबंध में)। राष्ट्रीय आयोग में, राज्य आयोगों पर प्रशासनिक अधिकार का प्रयोग

राष्ट्रपति में निहित होगा। इसी प्रकार, राज्य आयोगों में जिला मंचों पर प्रशासनिक नियंत्रण का अधिकार राष्ट्रपति में निहित होगा।

(2) नियम बनाने की शक्तियाँ:

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत नियम बनाने की शक्तियाँ धारा 30 में सन्निहित हैं जो निम्नानुसार प्रदान करती हैं:

"30. नियम बनाने की शक्ति.-

(1) केन्द्रीय

सरकार, अधिसूचना द्वारा, धारा 2 की उपधारा (1) के खंड (ए), धारा 4 की उपधारा (2) के खंड (बी), उपधारा (2) में निहित प्रावधानों को पूरा करने के लिए नियम बना सकती है।) धारा 5, धारा 12 की उपधारा (2), धारा 13 की उपधारा (4) का खंड (vi), धारा 14 की उपधारा (1) का खंड (एचबी), धारा 19, खंड (बी) इस अधिनियम की धारा 20 की उपधारा (1) और उपधारा (2), धारा 22 और धारा 23।

(2) राज्य सरकार, अधिसूचना द्वारा, उपधारा (2) के खंड (बी) और धारा 7 के उपधारा (4), उपधारा के खंड (बी) में निहित प्रावधानों को पूरा करने के लिए नियम बना सकती है। धारा एसए की (2) और उपधारा (4), धारा 10 की उपधारा (1) का खंड (बी) और धारा 10 की उपधारा (3), धारा 13 की उपधारा (1) का खंड (सी) , इस अधिनियम की धारा 14 की उपधारा (1) का खंड (एचबी) और धारा 14 की उपधारा (3), धारा 15 और उपधारा (1) का खंड (बी) और धारा 16 की उपधारा (2) ।"

जिला मंचों की संरचना धारा 10 में प्रदान की गई है जबकि राज्य आयोगों की संरचना धारा 16 में प्रदान की गई है। धारा 10(3) इस प्रकार प्रदान करती है:

"10(3) जिला फोरम के सदस्यों को देय वेतन या मानदेय और अन्य भत्ते और सेवा की अन्य शर्तें और शर्तें ऐसी होंगी जो राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की जा सकती हैं:

[बशर्ते कि पूर्णकालिक आधार पर सदस्य की नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा राज्य आयोग के अध्यक्ष की सिफारिश पर जिला फोरम के कार्यभार सहित निर्धारित कारकों को ध्यान में रखते हुए की जाएगी।]

जिला न्यायाधीश के रूप में उनकी पिछली सेवाओं के संबंध में जिला उपभोक्ता फोरम के अध्यक्षों द्वारा प्राप्त पेंशन अधिनियम के प्रावधानों के तहत निर्धारित फोरम के अध्यक्ष के रूप में उनके वेतन से कटौती के अधीन है।"

राज्य आयोगों के संबंध में धारा 16 की उपधारा (2) निम्नानुसार प्रावधान करती है:

"16(2) राज्य आयोग के सदस्यों को देय वेतन या मानदेय और अन्य भत्ते और सेवा के अन्य नियम और शर्तें ऐसी होंगी जो राज्य सरकार द्वारा निर्धारित की जा सकती हैं।

[बशर्ते पूर्णकालिक आधार पर किसी सदस्य की नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा राज्य आयोग के अध्यक्ष की सिफारिश पर ऐसे कारकों को ध्यान में रखते हुए की जाएगी जो राज्य आयोग के कार्यभार सहित निर्धारित किए जा सकते हैं।]"

इसलिए, राज्य सरकारों को धारा 10 की उप-धारा (3) के तहत और धारा 16 की उप-धारा (2) के तहत वेतन या, मानदेय, भत्ते निर्धारित करने की आवश्यकता होती है। जिला मंच और राज्य आयोग के सदस्यों की सेवा के अन्य नियम और शर्तें।

10. धारा 10 जिला फोरम की संरचना का प्रावधान करती है। धारा 10 की उपधारा (1) का खंड (बी) दो सदस्यों की नियुक्ति निर्धारित करता है (राष्ट्रपति के अलावा, जो जिला न्यायाधीश होना चाहिए या होना चाहिए या होना चाहिए)। धारा 10(1)(बी) इस प्रकार है:

"जिला मंच की संरचना:

(1) प्रत्येक जिला फोरम में शामिल होंगे,

(बी) दो अन्य सदस्य, जिनमें से एक महिला होगी, जिनके पास निम्नलिखित योग्यताएं होंगी, अर्थात्: -

(i) पैंतीस वर्ष से कम आयु न हो,

(ii) किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की डिग्री होनी चाहिए,

(iii) योग्य, ईमानदार और प्रतिष्ठित व्यक्ति हों और उनके पास अर्थशास्त्र, कानून, वाणिज्य, लेखा, उद्योग, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से संबंधित समस्याओं से निपटने के लिए कम से कम दस वर्षों का पर्याप्त ज्ञान और अनुभव हो।

धारा 16(1)(बी) राज्य आयोग के सदस्यों की नियुक्ति का प्रावधान करती है (अध्यक्ष के अलावा जो उच्च न्यायालय का न्यायाधीश होना चाहिए या होना चाहिए)। धारा 16(एल)(बी) जहां तक सामग्री है, इस प्रकार प्रदान करती है:

"16. राज्य आयोग की संरचना:

(1) प्रत्येक राज्य आयोग में शामिल होंगे -

16(1)(बी) प्रत्येक राज्य आयोग में दो से कम नहीं, और इतनी संख्या में सदस्य होंगे, जो निर्धारित किए जा सकते हैं, और जिनमें से एक महिला होगी, जिसके पास निम्नलिखित योग्यताएं होंगी, अर्थात्: -

(i) पैंतीस वर्ष से कम आयु न हो;

(ii) किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की डिग्री होनी चाहिए; और

(iii) योग्य, ईमानदार और प्रतिष्ठित व्यक्ति हों और उनके पास अर्थशास्त्र, कानून, वाणिज्य, लेखा, उद्योग, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से संबंधित समस्याओं से निपटने के लिए कम से कम दस वर्षों का पर्याप्त ज्ञान और अनुभव हो।

11. केंद्र सरकार को धारा 20(1)(बी) के संबंध में नियम बनाने की शक्ति प्राप्त है - धारा 30 के तहत राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों की नियुक्ति से संबंधित। धारा 10(1)(बी) और धारा 16(1)(बी) के प्रावधानों के संदर्भ में नियम बनाने की शक्ति धारा 30 के तहत राज्य सरकार में निहित है। कठिनाई इसलिए उत्पन्न होती है क्योंकि इस प्रकार नियम बनाने की शक्ति राज्य सरकारों को सौंपने से देश भर में नियमों की एकरूपता की कमी हो सकती है। सेवा के नियमों और शर्तों के साथ-साथ यह सुनिश्चित करने के लिए अपनाए जाने वाले तौर-तरीकों के संबंध में कि सदस्य के रूप में नियुक्त व्यक्ति निर्धारित योग्यताएं पूरी करते हैं। राज्य आयोगों और जिला मंचों दोनों के संबंध में, एक सदस्य को अर्थशास्त्र, कानून, वाणिज्य, लेखा, उद्योग, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन से संबंधित समस्याओं से निपटने में पर्याप्त ज्ञान और कम से कम दस वर्षों के अनुभव के साथ सक्षम और सक्षम व्यक्ति होना चाहिए। ये व्यापक सामान्य श्रेणियां हैं. राष्ट्रीय परिप्रेक्ष्य से चयन के एकीकृत मानकों और वस्तुनिष्ठ प्रक्रियाओं को अपनाने के

महत्व को नकारा नहीं जा सकता। इससे देश के विभिन्न राज्यों में गैर-सरकारी संगठनों का उद्देश्यपूर्ण गठन और उनका एकसमान अनुप्रयोग सुनिश्चित हो सकेगा। एक समान पैटर्न के अभाव में, इसका परिणाम मानकों में व्यापक भिन्नता और बहुत अधिक व्यक्तिपरकता, और नौकरशाही और राजनीतिक हस्तक्षेप है, जिसे समिति द्वारा इस न्यायालय को सौंपी गई रिपोर्ट में देखा गया है। जिस समिति ने पूरे मामले को परिप्रेक्ष्य में देखा है, उसमें इस न्यायालय के एक पूर्व न्यायाधीश, दिल्ली उच्च न्यायालय के एक पूर्व न्यायाधीश और केंद्र सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के सचिव शामिल हैं। अंतरिम रिपोर्ट में समिति के निष्कर्ष सम्मान के पात्र हैं।

12. इन परिस्थितियों में, हमारा मानना है कि धारा 24 बी राज्य आयोगों पर प्रशासनिक नियंत्रण राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष को और जिला मंचों पर राज्य आयोगों के अध्यक्षों को सौंपती है। प्रशासनिक नियंत्रण की सीमा संबंधित मंच के प्रशासनिक कामकाज से संबंधित सभी मामलों में होगी लेकिन न्यायिक और प्रशासनिक कार्यों के असाइनमेंट, सदस्यों की पोस्टिंग, स्थानांतरण और नियंत्रण, जिला मंचों और राज्य आयोगों के कर्मचारियों से संबंधित चयन, नियुक्ति और अनुशासनात्मक मामलों और उन निकायों की बुनियादी ढांचे की आवश्यकताओं को पूरा करने के संबंध में सीमित नहीं है। बुनियादी ढांचे की आवश्यकताओं को संबंधित राज्यों के उपभोक्ता मामलों के विभागों के समन्वय से और राष्ट्रीय आयोग के संबंध में केंद्रीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के समन्वय से पूरा किया जाएगा। ·

13. हम केंद्र सरकार को मॉडल नियम बनाने का भी निर्देश देते हैं, धारा 10(1)(बी) और धारा 10(2) और धारा 16(एल)(बी) और धारा 16(2) के प्रावधानों के संदर्भ में, आज से चार महीने के भीतर। इस प्रकार बनाए गए मॉडल नियम इस न्यायालय के समक्ष अनुमोदन के लिए रखे जाएंगे। इस न्यायालय द्वारा मॉडल नियमों को मंजूरी

मिलने के बाद, राज्य सरकारें धारा 10(1)(बी) और धारा 16(1)(बी) के प्रावधानों के संदर्भ में अपने नियम बनाने के अधिकार का प्रयोग करेंगी और धारा 10(3) और 16(2) के प्रावधानों के संदर्भ में मॉडल नियमों के अनुरूप नियम बनाएं। मौजूदा नियम, यदि कोई हों, को मॉडल नियमों के अनुरूप लाना होगा।

14. धारा 30(ए)(एल) के तहत राष्ट्रीय आयोग को केंद्र सरकार की पूर्व मंजूरी से सभी मामलों के लिए अधिनियम से असंगत न होने वाले नियम बनाने का अधिकार है, जिसके लिए अधिनियम के प्रावधानों को प्रभावी करने के उद्देश्य से प्रावधान आवश्यक या समीचीन है। राष्ट्रीय आयोग के लिए धारा 24 बी के तहत अपने प्रशासनिक नियंत्रण को प्रभावी बनाने के लिए शीघ्रता से नियम बनाना आवश्यक है। विनियम अन्य बातों के साथ-साथ राज्य आयोगों पर राष्ट्रीय आयोग द्वारा और जिला मंचों पर राष्ट्रीय आयोग द्वारा प्रशासनिक नियंत्रण के प्रभावी अभ्यास को सुनिश्चित करने के लिए विस्तारित होंगे।

15. धारा 24 बी के तहत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत निम्नलिखित के बारे में उपभोक्ताओं की शिकायतों को हल करने के लिए न्यायिक मंच का गठन किया गया है: (i) व्यापारियों और सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुचित या प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार; (ii) खरीदे गए या खरीदने के लिए सहमत माल में दोष; और (iii) ली गई या किराये पर ली गई सेवाओं के प्रावधान में कमियाँ। किसी मूल शिकायत पर जिला फोरम के फैसले के खिलाफ राज्य आयोग को अपील का उपाय प्रदान किया जाता है। राज्य आयोग का भी अधिकार क्षेत्र है जहां दावा की गई राशि बीस लाख रुपये से अधिक है (उस राशि से नीचे की शिकायतें जिला मंचों के समक्ष होती हैं) और एक करोड़ रुपये तक। राज्य आयोग के आदेशों की अपील राष्ट्रीय आयोग में की जाती है। अपने अपीलीय क्षेत्राधिकार के अलावा राष्ट्रीय आयोग के पास उन शिकायतों पर विचार करने की शक्ति है जहां वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य और मांगा

गया मुआवजा एक करोड़ रुपये से अधिक है। समिति ने कहा है कि उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 में जिला मंचों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को एक करोड़ रुपये तक बढ़ाया जाना है। आर्थिक सीमाओं के प्रस्तावित विस्तार के लिए जिला मंचों पर निर्णय की गुणवत्ता को मजबूत करने की आवश्यकता है। फोरम के सदस्यों को निर्णायक अधिकारी के रूप में निहित जिम्मेदारी के बारे में पता होना चाहिए। जाँच और संतुलन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। कानून के अंतर्गत प्रदत्त त्रिस्तरीय पदानुक्रम में गठित उपभोक्ता मंचों द्वारा किया जाने वाला कार्य न्यायिक प्रकृति का होता है। धारा 13(4) में निर्धारित विभिन्न मामलों के संबंध में मुकदमे की सुनवाई करते समय जिला फोरम को सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के तहत सिविल कोर्ट की शक्तियां निहित हैं। ये प्रावधान धारा 18 के तहत राज्य आयोग और धारा 22 के तहत राष्ट्रीय आयोग पर लागू होते हैं। दोनों महत्वपूर्ण न्यायिक शक्तियों को ध्यान में रखते हैं जो अधिनियम के तहत गठित मंचों को प्रदान की जाती हैं और विशेष रूप से समिति की अंतरिम रिपोर्ट में निहित टिप्पणियों के संदर्भ में, हम इस निष्कर्ष पर पहुंचे हैं कि अधिनियम के तहत गठित मंचों के सदस्यों के बीच अनुशासन और जवाबदेही की भावना पैदा करने के लिए उपरोक्त निर्देश आवश्यक हैं।

16. समिति ने विशेष रूप से निम्नलिखित शर्तों में इस न्यायालय से निर्देश मांगे हैं:

"ए) तमिलनाडु राज्य को जल्द से जल्द राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति करने का निर्देश दिया जाए;

बी) जम्मू-कश्मीर राज्य को जल्द से जल्द राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्य की नियुक्ति करने का निर्देश दिया जाए; और और खरीदा; और (iii) ली गई या किराये पर ली गई सेवाओं के प्रावधान में कमियाँ।

किसी मूल शिकायत पर जिला फोरम के फैसले के खिलाफ राज्य आयोग को अपील का उपाय प्रदान किया जाता है। राज्य आयोग का भी अधिकार क्षेत्र है जहां दावा की गई राशि बीस लाख रुपये से अधिक है (उस राशि से नीचे की शिकायतें जिला मंचों के समक्ष होती हैं) और एक करोड़ रुपये तक। राज्य आयोग के मालिकों की अपील राष्ट्रीय आयोग में होती है। अपने अपीलीय क्षेत्राधिकार के अलावा राष्ट्रीय आयोग के पास उन शिकायतों पर विचार करने की शक्ति है जहां वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य और मांगा गया मुआवजा एक करोड़ रुपये से अधिक है। समिति ने कहा है कि 'उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 में जिला मंचों के आर्थिक क्षेत्राधिकार को एक करोड़ रुपये तक बढ़ाया जाना है। आर्थिक सीमाओं के प्रस्तावित विस्तार के लिए जिला मंचों पर निर्णय की गुणवत्ता को मजबूत करने की आवश्यकता है। फोरम के सदस्यों को निर्णायक अधिकारी के रूप में निहित जिम्मेदारी के बारे में पता होना चाहिए। जाँच और संतुलन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। कानून के अंतर्गत प्रदत्त त्रिस्तरीय पदानुक्रम में गठित उपभोक्ता मंचों द्वारा किया जाने वाला कार्य न्यायिक प्रकृति का होता है। धारा 13(4) में निर्धारित विभिन्न मामलों के संबंध में मुकदमे की सुनवाई करते समय जिला फोरम को सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के तहत सिविल कोर्ट की शक्तियां निहित हैं। ये प्रावधान धारा 18 के तहत राज्य आयोग और धारा 22 के तहत राष्ट्रीय आयोग पर लागू होते हैं। अधिनियम के तहत गठित मंचों को प्रदान की गई महत्वपूर्ण न्यायिक शक्तियों को ध्यान में रखते हुए और विशेष रूप से समिति की अंतरिम रिपोर्ट में निहित टिप्पणियों के संदर्भ में, हम इस निष्कर्ष पर पहुंचे हैं कि उपरोक्त निर्देश अधिनियम के तहत गठित मंचों के सदस्यों के बीच अनुशासन और जवाबदेही की भावना पैदा करने के लिए आवश्यक हैं।

16. समिति ने विशेष रूप से निम्नलिखित शर्तों में इस न्यायालय के निर्देश मांगे हैं:

क) तमिलनाडु राज्य को जल्द से जल्द राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति करने का निर्देश दिया जाए;

बी) जम्मू और कश्मीर राज्य को जल्द से जल्द राज्य आयोग के अध्यक्ष और सदस्य की नियुक्ति करने का निर्देश दिया जाए; और

ग) उत्तर प्रदेश राज्य को एक वर्ष से अधिक समय से अनधिकृत अनुपस्थिति के लिए जिला फोरम के गैर-न्यायिक सदस्य श्री जमाल अख्तर के खिलाफ तुरंत उचित अनुशासनात्मक कार्रवाई करने का निर्देश दिया जाए।"

हम समिति के इस अनुरोध में औचित्य पाते हैं। ऊपर (ए) और (बी) में उल्लिखित राहत की अनुमति है। इस आदेश की एक प्रति प्रति प्राप्ति से दो महीने की अवधि के भीतर अनुपालन के लिए क्रमशः तमिलनाडु और जम्मू और कश्मीर राज्यों के मुख्य सचिवों को दी जाएगी। प्रार्थना (सी) के संबंध में, उत्तर प्रदेश में राज्य आयोग के अध्यक्ष जिला फोरम, मेरठ में तैनात श्री जमाल अख्तर को नोटिस तामील कराएंगे, जो कथित तौर पर 11 मई 2015 से बिना अनुमति के अनुपस्थित हैं। समिति ने कहा है कि राज्य सरकार उनके खिलाफ कार्रवाई करने में विफल रही है और यहां तक कि राज्य आयोग के अध्यक्ष की दलील भी अनसुनी कर दी गई है। हम आदेश देते हैं और निर्देशित करते हैं कि राज्य आयोग के अध्यक्ष श्री जमाल अख्तर को कारण बताने के लिए नोटिस जारी करेंगे और उन्हें अपना स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करने के बाद राज्य सरकार को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे। अधिमानतः इस आदेश की प्रति प्राप्त होने के एक माह के भीतर। राज्य सरकार राज्य आयोग के अध्यक्ष की रिपोर्ट प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर कानून के अनुसार आवश्यक आदेश पारित करेगी।

17. समिति ने अपनी रिपोर्ट में बुनियादी ढांचे में कमियों को दूर करने और विभिन्न पहलुओं के समाधान के लिए 14 अक्टूबर 2016 को उड़ीसा सरकार, राष्ट्रीय

राजधानी क्षेत्र दिल्ली, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़, बिहार, झारखंड, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, आंध्र प्रदेश और तेलंगाना के मुख्य सचिवों को जारी किए गए पत्रों की प्रतियां अनुलग्नक बी से एम तक संलग्न की हैं।इस न्यायालय के 14 जनवरी 2016 के आदेश से समिति को समयबद्ध तरीके से उचित कदम उठाने के लिए संबंधित प्रत्येक राज्य सरकार को अपनी सिफारिशें भेजने की अनुमति दी गई थी। सिफारिशों की एक प्रति इस न्यायालय को प्रस्तुत करने का निर्देश दिया गया था ताकि राज्य सरकारों द्वारा सिफारिशों को लागू नहीं किए जाने पर वह निर्देश जारी कर सके। चूंकि सिफारिशें एक विस्तृत निरीक्षण के बाद की गई हैं और अधिनियम के प्रावधानों के उचित कार्यान्वयन की सुविधा के हित में, हम प्रत्येक संबंधित राज्य सरकार को तीन महीने की अवधि के भीतर समिति की सिफारिशों को लागू करने का निर्देश देते हैं। समिति के सचिव से अनुरोध है कि वे निर्देशानुसार अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए इस आदेश की एक प्रति संबंधित मुख्य सचिवों को भेजें।

18. इसलिए उपरोक्त चर्चा के संदर्भ में हम निम्नलिखित निर्देश जारी करते हैं:-

(i) केंद्र सरकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 10(3) और धारा 16(2) के तहत नियम बनाने की शक्ति के अभ्यास में एकरूपता सुनिश्चित करने के उद्देश्य से राज्य सरकारों द्वारा अपनाने के लिए मॉडल नियम बनाएगी। मॉडल नियम चार महीने के भीतर तैयार किए जाएंगे और अनुमोदन के लिए इस न्यायालय को प्रस्तुत किए जाएंगे;

(ii) केंद्र सरकार धारा 10(1)(बी), धारा 16(1)(बी) और धारा 20(1)(बी) के प्रावधानों को लागू करने के लिए वस्तुनिष्ठ मानदंड निर्धारित करते हुए चार महीने के भीतर मॉडल नियम भी बनाएगी, जिला मंचों, राज्य आयोगों और राष्ट्रीय आयोग के क्रमशः सदस्यों की नियुक्ति के संबंध में;

(iii) केंद्र सरकार मॉडल नियम बनाते समय वस्तुनिष्ठ मानदंडों के निर्माण पर उचित ध्यान देगी, ऊपर उल्लिखित वैधानिक प्रावधानों में निर्दिष्ट डोमेन क्षेत्रों में संबंधित मंचों के सदस्यों द्वारा आवश्यक क्षमता, ज्ञान और अनुभव के मूल्यांकन के लिए। मॉडल नियम न्यायिक कर्तव्यों की प्रकृति और न्यायनिर्णयन निकायों के लिए उपयुक्त प्रतिभा को आकर्षित करने की आवश्यकता के अनुरूप उपभोक्ता मंचों के सदस्यों के वेतन, भत्ते और सेवा की शर्तों के भुगतान के लिए प्रदान करेंगे। उपरोक्त निर्धारित अवधि के भीतर, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के अध्यक्ष के साथ उचित परामर्श पर इन नियमों को अंतिम रूप दिया जाएगा;

(iv) इस न्यायालय द्वारा मॉडल नियमों के अनुमोदन पर, राज्य सरकारें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 30 के तहत नियम बनाने की शक्तियों का प्रयोग करते हुए उचित नियम बनाकर मॉडल नियमों को अपनाने के लिए आगे बढ़ेंगी;

(v) राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग से आज से तीन महीने की अवधि के भीतर केंद्र सरकार की पूर्व मंजूरी के साथ धारा 30ए के तहत नियम बनाने का अनुरोध किया जाता है, धारा 24(बी)(1)(iii) के तहत राज्य आयोगों पर राष्ट्रीय आयोग में निहित प्रशासनिक नियंत्रण की शक्ति को प्रभावी करने के लिए और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की वस्तुओं और उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए इस निर्णय में बताई गई धारा 24 (बी) (2) के दसियों में जिला मंचों पर राज्य आयोगों के प्रशासनिक नियंत्रण के संबंध में।

19. आगे के निर्देशों और अनुपालन की रिपोर्ट के लिए कार्यवाही अब 7 मार्च 2017 को इस न्यायालय के समक्ष सूचीबद्ध की जाएगी।

निधि जैन मामला स्थगित.

(यह अनुवाद एआई टूल: सुवास की सहायता से अनुवादक रुचिका गुलेच्छा द्वारा किया गया है)

अस्वीकरण: यह निर्णय पक्षकार को उस भाषा में समझाने के लिए सीमित उपयोग के लिए स्थानीय भाषा में अनुवादित किया गया है और किसी अन्य उद्देश्य के लिए इसका उपयोग नहीं किया जा सकता है। सभी व्यावहारिक और आधिकारिक उद्देश्यों के लिए, निर्णय का अंग्रेजी संस्करण प्रामाणिक होगा और निष्पादन और कार्यान्वयन के उद्देश्य से भी अंग्रेजी संस्करण ही मान्य होगा।