

अनुसंधान प्रश्न

“उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत भारत में उपभोक्ता शिकायत कैसे दर्ज करें, जिसमें जिला, राज्य और राष्ट्रीय आयोगों का आर्थिक क्षेत्राधिकार, ई-दाखिल पोर्टल, फीस, समय सीमा और आम तौर पर मिलने वाली राहत शामिल हो?”

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत भारत में उपभोक्ता शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया, क्षेत्राधिकार, समय सीमा और उपलब्ध राहतों का विधिक विश्लेषण

सारांश

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत उपभोक्ता शिकायतें तीन स्तरों पर दर्ज की जा सकती हैं—जिला, राज्य और राष्ट्रीय आयोग, जिनका निर्धारण शिकायत के समय भुगतान की गई प्रतिफल राशि (consideration paid) के आधार पर होता है। *State Bank of India v. M/S. B.S. Agricultural Industries (I)* (2009) के अनुसार, शिकायत दर्ज करने की अनिवार्य समय सीमा वाद कारण (cause of action) उत्पन्न होने की तिथि से 2 वर्ष है। ई-दाखिल (E-Daakhil) पोर्टल के माध्यम से शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक रूप से भी दर्ज की जा सकती हैं, जैसा कि *Pawan Tiwari v. State of U.P.* (2021) में रेखांकित किया गया है।

सत्यापित मुकदमे	संविधियाँ	नवीनतम निर्णय
22	3	2025
15 उच्च न्यायालय • 7 सर्वोच्च न्यायालय		Madras High Court

विषय-सूची

I. विस्तृत विश्लेषण	2
II. सांविधिक प्रावधान	5
III. चर्चित मुकदमे	7
IV. मुकदमे का विवरण	9

Vitark AI द्वारा तैयार • अत्यंत गोपनीय • उपयोग से पहले उद्घरण सत्यापित करें

I. विस्तृत विश्लेषण

मुख्य सिद्धांत

01 वित्तीय क्षेत्राधिकार प्रतिफल के आधार पर

अधिनियम के तहत वित्तीय क्षेत्राधिकार का निर्धारण उपभोक्ता द्वारा भुगतान की गई वास्तविक प्रतिफल राशि (consideration paid) के आधार पर होता है, न कि वस्तुओं/सेवाओं के कुल मूल्य और मुआवजे की संयुक्त राशि के आधार पर, जैसा कि *Gorantla Geosynthetics Private Limited v. Akshaya Signature Homes Private Limited* (2025) में स्पष्ट किया गया है।

02 लिखित बयान (Written Statement) की कठोर सीमा

विपक्षी पार्टी द्वारा लिखित जवाब दाखिल करने की समय सीमा अधिकतम 45 दिन (30 दिन + 15 दिन का विवेकधीन विस्तार) है, जो पूरी तरह से अनिवार्य और अपरिवर्तनीय है, *New India Assurance Co. Ltd. v. Hilli Multipurpose Cold Storage Pvt. Ltd.* (2020)।

03 दावा स्वेच्छा से घटाने की स्वतंत्रता

शिकायतकर्ता को अपने क्षेत्राधिकार को निचली अदालत या आयोग के अनुकूल बनाने के लिए स्वेच्छा से अपने दावे की राशि को कम करने या कुछ हिस्सा छोड़ने का पूर्ण अधिकार है, और इसे अनुचित फोरम शॉपिंग नहीं माना जा सकता, *Apollo Multispeciality Hospital Ltd v. Madan Murari Varma* (2023)।

04 संयुक्त शिकायत की स्वीकार्यता

समान हित वाले कुछ उपभोक्ता आपस में मिलकर एक ही संयुक्त शिकायत (joint complaint) दर्ज कर सकते हैं, जिसके लिए सिविल प्रक्रिया संहिता के आदेश I नियम 8 के कड़े नियमों का पालन करना अनिवार्य नहीं है, *Brigade Enterprises Limited v. Anil Kumar Virmani & Ors.* (2021)।

05 उपभोक्ता मंचों का व्यापक क्षेत्राधिकार

उपभोक्ता संरक्षण मंचों को सभी प्रकार के उपभोक्ता विवादों के निपटारे और क्षतिपूर्ति देने का पूर्ण वैधानिक क्षेत्राधिकार प्राप्त है, *Patel Roadways Ltd. v. Birla Yamaha Ltd.* (2000)।

न्यायालयों ने इसे कैसे लागू किया

सर्वोच्च न्यायालय का दृष्टिकोण

सर्वोच्च न्यायालय ने *The Secretary Ministry of Consumer Affairs v. Dr. Mahindra Bhaskar Limaye & Ors.* (2023) में उपभोक्ता मंचों के सदस्यों की नियुक्ति हेतु लिखित परीक्षा को आवश्यक मानकर पारदर्शिता बढ़ाने पर बल दिया। इसके अतिरिक्त, न्यायालय ने *State of U.P. v. All U.P. Consumer Protection Bar Association* (2016) में उपभोक्ता आयोगों की प्रशासनिक व्यवस्था और बुनियादी ढांचे के सुदृढीकरण हेतु निर्देश जारी किए, तथा *State of Rajasthan v. Anand Prakash Solanki* (2003) में सदस्यों के स्थानांतरण की राज्य सरकार की प्रशासनिक शक्तियों की समीक्षा की।

उच्च न्यायालय की भिन्नताएँ और व्याख्या

दिल्ली उच्च न्यायालय ने *The General Manager Punjab National Bank v. Rohit Malhotra* (2024) में स्पष्ट किया कि राष्ट्रीय आयोग के आदेशों के विरुद्ध क्षेत्राधिकार वाले उच्च न्यायालय में ही अनुच्छेद 227 के तहत याचिका दायर की जा सकती है। बॉम्बे उच्च न्यायालय ने *Harish Ramesh Gawai v. The Registrar (Legal) and Another* (2024) में पाया कि जिला आयोग के अंतिम आदेश के विरुद्ध केवल अपील का मार्ग उपलब्ध है, न कि पुनरीक्षण (revision)। इसी प्रकार, उड़ीसा उच्च न्यायालय ने *Mani Tirumala Projects Pvt. Ltd. v. Mrutunjay Pattanayak* (2018) में माना कि वैकल्पिक अपीलीय उपाय होने पर सीधे रिट याचिका स्वीकार नहीं की जा सकती। केरल उच्च न्यायालय ने *D.B. Binu v. State of Kerala* (2020) में नए अधिनियम के तहत चयन प्रक्रिया के नियमों की अनिवार्यता पर जोर दिया, तथा राजस्थान उच्च न्यायालय ने *State of Rajasthan v. Rajendra Tanwar* (2019) में माना कि आयोग की पीठ में कम से कम दो सदस्यों की उपस्थिति वैधानिक रूप से अनिवार्य है।

हाल का विकास

मद्रास उच्च न्यायालय ने *B.K. Selvarani v. The Manager, A.R. Hospital Private Limited* (2023) में राज्य आयोग द्वारा गैर-हाजिरी में खारिज की गई अपील को बहाल करने का अवसर दिया। इलाहाबाद उच्च न्यायालय ने *Anupama Dwivedi v. Bharti Axa Life Insurance Co. Ltd.* (2024) में 45 दिनों की कठोर समय सीमा के बाद लिखित कथन स्वीकार करने के जिला आयोग के आदेश को अवैध घोषित किया।

अनिर्णीत क्षेत्र या चेतावनियाँ (STATUTORY GAPS / ABSENCE OF DATA)

कोर्ट फीस की दरें (Fee Structure)

हमारे उपलब्ध न्यायिक रिकॉर्ड्स और खोज परिणामों में शिकायत दर्ज करने के लिए लगने वाली सटीक वैधानिक कोर्ट फीस संरचना (fee structure) का कोई विवरण उपलब्ध नहीं है। अतः यह विधिक शोध केवल आर्थिक क्षेत्राधिकार और प्रक्रिया तक सीमित है।

विलंब माफी पर सख्त दृष्टिकोण

SIS Imports v. Chaitanya Kalbag & Ors. (2024) और *Agriculture Insurance Company Of India Ltd. v. Bhola Prasad Chandrakar* (2025) यह स्पष्ट करते हैं कि बिना किसी ठोस और उचित स्पष्टीकरण के समय सीमा के बाद शिकायत या अपील स्वीकार नहीं की जाएगी; देरी को सहानुभूति के आधार पर माफ करना विधिक रूप से अनुचित है।

वाद कारण की तिथि का निर्धारण

जम्मू-कश्मीर उच्च न्यायालय ने *United India Insurance Co. Ltd v. Vijay Kumar Gupta* (2018) में स्पष्ट किया कि घटना की तिथि से ही समय सीमा शुरू हो जाती है, न कि बिना औपचारिक दावे के भविष्य की किसी तिथि से।

निष्पादन कार्यवाही में समय सीमा की चुनौती

बॉम्बे उच्च न्यायालय ने *Abhay Narayan Raje v. Kala Hanuman Urban Cooperative Credit Society Limited* (2024) में यह माना कि समय सीमा का उल्लंघन एक क्षेत्राधिकार संबंधी दोष होने के बावजूद, निष्पादन (execution) कार्यवाही के दौरान उस आदेश को सीधे स्वतः शून्य नहीं माना जा सकता जब तक कि उसे अपील में रद्द न किया गया हो।

लिखित जवाब दाखिल करने में अत्यधिक कठोरता

United India Insurance Co Ltd v. Sterlite Power Transmission Ltd (2024) के अनुसार, विपक्षी दल को लिखित जवाब देने के लिए कानून द्वारा दी गई समय सीमा अत्यंत कठोर है और वकीलों की लापरवाही को इसका आधार नहीं बनाया जा सकता।

II. सांविधिक प्रावधान 3 प्रावधान

SECTION 17, CONSUMER PROTECTION ACT, 2019 — COMPLAINTS TO AUTHORITIES

यह प्रावधान उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन, अनुचित व्यापार प्रथाओं या भ्रामक विज्ञापनों से संबंधित शिकायतों को लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से जिला कलेक्टर, क्षेत्रीय आयुक्त या केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण को भेजने की अनुमति देता है।

"Section 17. Complaints to authorities\n\nA complaint relating to violation of consumer rights or unfair trade practices or false or misleading advertisements which are prejudicial to the interests of consumers as a class, may be forwarded either in writing or in electronic mode, to any one of the authorities, namely, the District Collector or the Commissioner of regional office or the Central Authority." उद्धृत: Apollo Multispeciality Hospital Ltd v. Madan Murari Varma

SECTION 34, CONSUMER PROTECTION ACT, 2019 — JURISDICTION OF DISTRICT COMMISSION

यह धारा जिला आयोग के वित्तीय क्षेत्राधिकार (मूल रूप से एक करोड़ रुपये तक, जिसे बाद में संशोधित किया गया) और क्षेत्रीय सीमा को निर्धारित करती है, जो इस बात पर आधारित है कि विपक्षी पार्टी कहाँ रहती है/व्यापार करती है, वाद का कारण कहाँ उत्पन्न हुआ, या शिकायतकर्ता कहाँ निवास करता है।

"Section 34. Jurisdiction of District Commission\n\n(1) Subject to the other provisions of this Act, the District Commission shall have jurisdiction to entertain complaints where the value of the goods or services paid as consideration does not exceed one crore rupees:\n\nProvided that where the Central Government deems it necessary so to do, it may prescribe such other value, as it deems fit.\n\n(2) A complaint shall be instituted in a District Commission within the local limits of whose jurisdiction,--\n\n(a) the opposite party or each of the opposite parties, where there are more than one, at the time of the institution of the complaint, ordinarily resides or carries on business or has a branch office or personally works for gain; or\n\n(b) any of the opposite parties, where there are more than one, at the time of the institution of the complaint, actually and voluntarily resides, or carries on business or has a branch office, or personally works for gain, provided that in such case the permission of the District Commission is given; or\n\n(c) the cause of action, wholly or in part, arises; or\n\n(d) the complainant resides or personally works for gain." उद्धृत: research प्रश्न में उठाया गया

SECTION 69, CONSUMER PROTECTION ACT, 2019 — LIMITATION PERIOD

यह धारा उपभोक्ता आयोगों के समक्ष शिकायत दर्ज करने के लिए वाद कारण उत्पन्न होने की तिथि से दो वर्ष की समय सीमा निर्धारित करती है, जिसमें पर्याप्त कारण होने पर देरी को माफ करने का प्रावधान शामिल है।

"Section 69. Limitation period\n\n(1) The District Commission, the State Commission or the National Commission shall not admit a complaint unless it is filed within two years from the date on which the cause of action has arisen.\n\n(2) Notwithstanding anything contained in sub-section (1), a complaint may be entertained after the period specified in sub-section (1), if the complainant satisfies the District Commission, the State Commission or the National Commission, as the case may be, that he had sufficient cause for not filing the complaint within such period:\n\nProvided that no such complaint shall be entertained unless the District Commission or the State Commission or the National Commission, as the case may be, records its reasons for condoning such delay." उद्धृत: research प्रश्न में उठाया गया

III. चर्चित मुकदमे

22 मुकदमे • सारणी

#	मुकदमा	न्यायालय	वर्ष	मुख्य निर्णय
01	<i>The General Manager Punjab National Bank v. Rohit Malhotra</i> DLHC010448082023	HIGH COURT OF DELHI	2024	राष्ट्रीय आयोग के वित्तीय क्षेत्राधिकार और अनुच्छेद 226/227 के तहत अपील को परिभाषित करता है।
02	<i>Harish Ramesh Gawai v. The Registrar (Legal) and Another</i> HCBM040352042023	BOMBAY HIGH COURT	2024	राज्य आयोग के वित्तीय क्षेत्राधिकार और अंतिम आदेशों के खिलाफ अपील प्रावधान को स्पष्ट करता है।
03	<i>Gorantla Geosynthetics Private Limited v. Akshaya Signature Homes Private Limited</i> HCMA011991092024	MADRAS HIGH COURT	2025	उपभोक्ता शिकायत में वित्तीय क्षेत्राधिकार प्रतिफल मूल्य के आधार पर तय करने का नियम।
04	<i>Mani Tirumala Projects Pvt. Ltd. v. Mrutunjay Pattanayak</i> ODHC010357622018	ORISSA HIGH COURT	2018	राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ राष्ट्रीय आयोग में अपील के वैकल्पिक उपाय की पुष्टि।
05	<i>Brigade Enterprises Limited v. Anil Kumar Virmani & Ors.</i> ESCR010006792021	SUPREME COURT OF INDIA	2021	समान हित वाले उपभोक्ताओं द्वारा संयुक्त शिकायत (joint complaint) दर्ज करने की अनुमति।
06	<i>New India Assurance Co. Ltd. v. Hilli Multipurpose Cold Storage Pvt. Ltd.</i> ESCR010003472020	SUPREME COURT OF INDIA	2020	लिखित बयान दाखिल करने के लिए 45 दिनों की अनिवार्य और कठोर समय सीमा।
07	<i>State of U.P. v. All U.P. Consumer Protection Bar Association</i> ESCR010005342016	SUPREME COURT OF INDIA	2016	उपभोक्ता मंचों के सुचारू संचालन के लिए बुनियादी ढांचे और सुधारों का निर्देश।
08	<i>The Secretary Ministry of Consumer Affairs v. Dr. Mahindra Bhaskar Limaye & Ors.</i> ESCR010002732023	SUPREME COURT OF INDIA	2023	उपभोक्ता आयोगों में सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता मानदंडों और पारदर्शिता का निर्धारण।
09	<i>Pawan Tiwari v. State of U.P.</i> UPHC011392602020	ALLAHABAD HIGH COURT	2021	ई-फाइलिंग (e-daakhil) और उपभोक्ता मध्यस्थता सेल स्थापित करने के लिए राज्य को निर्देश।
10	<i>D.B. Binu v. State of Kerala</i> KLHC010506442020	HIGH COURT OF KERALA	2020	नए अधिनियम के तहत जिला और राज्य आयोगों के गठन व चयन नियमों की अनिवार्यता।
11	<i>State of Rajasthan v. Rajendra Tanwar</i> RJHC010244392018	HIGH COURT OF RAJASTHAN	2019	उपभोक्ता आयोग की कार्यवाही के लिए कम से कम दो सदस्यों की उपस्थिति अनिवार्य।
12	<i>Anupama Dwivedi v. Bharti Axa Life Insurance Co. Ltd.</i> UPHC020681102022	ALLAHABAD HIGH COURT	2024	45 दिनों की समय सीमा के बाद विपक्षी पार्टी का लिखित बयान अस्वीकार करना।

#	मुकदमा	न्यायालय	वर्ष	मुख्य निर्णय
13	<i>Apollo Multispeciality Hospital Ltd v. Madan Murari Varma</i> DLHC010096752023	HIGH COURT OF DELHI	2023	क्षेत्राधिकार में लाने के लिए शिकायतकर्ता द्वारा दावे का हिस्सा छोड़ने की अनुमति।
14	<i>Patel Roadways Ltd. v. Birla Yamaha Ltd.</i> ESCR010001742000	SUPREME COURT OF INDIA	2000	उपभोक्ता मंचों को सभी प्रकार के उपभोक्ता विवादों के निपटारे का पूर्ण क्षेत्राधिकार।
15	<i>B.K. Selvarani v. The Manager, A.R. Hospital Private Limited</i> HCMD010530712023	MADRAS HIGH COURT	2023	राज्य आयोग के समक्ष खारिज अपील को बहाल (restore) करने का कानूनी अधिकार।
16	<i>State Bank of India v. M/S. B.S. Agricultural Industries (I)</i> ESCR010008512009	SUPREME COURT OF INDIA	2009	वाद कारण से 2 वर्ष के भीतर शिकायत दर्ज करने की वैधानिक समय सीमा।
17	<i>State of Rajasthan v. Anand Prakash Solanki</i> ESCR010004232003	SUPREME COURT OF INDIA	2003	उपभोक्ता मंचों के अध्यक्ष व सदस्यों के स्थानांतरण की प्रशासनिक शक्ति का निर्धारण।
18	<i>United India Insurance Co Ltd v. Sterlite Power Transmission Ltd</i> DLHC010693692024	HIGH COURT OF DELHI	2024	निर्धारित 45 दिनों के बाद लिखित जवाब दाखिल करने की सख्त मनाही।
19	<i>United India Insurance Co. Ltd v. Vijay Kumar Gupta</i> JKHC020088262017	HIGH COURT OF JAMMU AND KASHMIR	2018	बिना विलंब माफी आवेदन के समय-बाधित उपभोक्ता शिकायत को खारिज करने का आदेश।
20	<i>Abhay Narayan Raje v. Kala Hanuman Urban Cooperative Credit Society Limited</i> HCBM030476862024	BOMBAY HIGH COURT	2024	समय सीमा का उल्लंघन करने वाले आदेश को निष्पादन प्रक्रिया में स्वतः शून्य न मानना।
21	<i>Agriculture Insurance Company Of India Ltd. v. Bhola Prasad Chandrakar</i> CGHC010200472025	HIGH COURT OF CHHATTISGARH	2025	उपभोक्ता विवादों के समयबद्ध निपटान और विलंब माफी के लिए ठोस कारणों की अनिवार्यता।
22	<i>SIS Imports v. Chaitanya Kalbag & Ors.</i> DLHC010646582024	HIGH COURT OF DELHI	2024	बिना पर्याप्त कारण के अत्यधिक विलंब होने पर अपील दायर करने की अनुमति न देना।

IV. मुकदमे का विवरण 22 केस फ़ाइलें

01 The General Manager Punjab National Bank v. Rohit Malhotra

HIGH COURT OF DELHI • 2024-09-12 • CM(M)/1818/2023

यह मामला मुख्य रूप से इस कानूनी प्रश्न पर केंद्रित था कि क्या NCDRC द्वारा पारित आदेशों को दिल्ली उच्च न्यायालय में Article 227 के तहत चुनौती दी जा सकती है, यदि वह मामला दिल्ली के बाहर के राज्य आयोग (State Commission) से उत्पन्न हुआ हो। न्यायालय ने सर्वोच्च न्यायालय के निर्णय 'Siddhartha S. Mookerjee vs. Madhab Chand Mitter' का हवाला देते हुए निर्धारित किया कि ऐसे मामलों में याचिका उस उच्च न्यायालय के समक्ष दायर की जानी चाहिए जिसके अधिकार क्षेत्र (jurisdictional High Court) में मूल रूप से वाद का कारण (cause of action) उत्पन्न हुआ था। अतः, दिल्ली उच्च न्यायालय ने इन याचिकाओं पर सुनवाई करने से इनकार कर दिया और याचिकाकर्ताओं को संबंधित उच्च न्यायालयों में जाने की स्वतंत्रता दी।

निर्णय न्यायालय ने स्पष्ट किया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 58 के तहत राष्ट्रीय आयोग को उन मामलों पर सुनवाई का मूल क्षेत्राधिकार प्राप्त है जहाँ भुगतान की गई प्रतिफल राशि दस करोड़ रुपये से अधिक है। यदि राष्ट्रीय आयोग के आदेशों को संविधान के अनुच्छेद 227 के तहत चुनौती दी जाती है, तो याचिका उसी उच्च न्यायालय के समक्ष दायर की जानी चाहिए जिसके भौगोलिक क्षेत्राधिकार में मूल रूप से वाद का कारण उत्पन्न हुआ था।

“The relevant provisions of Consumer Protection Act, 2019 and of Constitution of India are extracted as hereunder: - 58. Jurisdiction of National Commission.— (1) Subject to the other provisions of this Act, the National Commission shall have jurisdiction— (a) to entertain— (i) complaints where the value of the goods or services paid as consideration exceeds rupees ten crore: Provided that where the Central Government deems it necessary so to do, it may prescribe such other value, as it deems fit; (ii) complaints against unfair contracts, where the value of goods or services paid as consideration exceeds ten crore rupees; (iii) appeals against the orders of any State Commission; (iv) appeals against the orders of the Central Authority; and (b) to call for the records and pass appropriate orders in any consumer dispute which is pending before or has been decided by any State Commission where it appears to the National Commission that such State Commission has exercised a jurisdiction not vested in it by law, or has failed to exercise a jurisdiction so vested, or has acted in the exercise of its jurisdiction illegally or with material irregularity. ... Article 226. Power of High Courts to issue certain writs.— (1) Notwithstanding anything in article 32, every High Court shall have power, throughout the territories in relation to which it exercises jurisdiction, to issue to any person or authority, including in appropriate cases, any Government, within those territories directions, orders or writs, including writs in the nature of habeas corpus, mandamus, prohibition, quo warranto and certiorari, or any of them, for the enforcement of any of the rights conferred by Part III and for any other purpose.”

HIGH COURT OF DELHI • 2024

स्रोत DLHC010448082023

02 Harish Ramesh Gawai v. The Registrar (Legal) and Another

BOMBAY HIGH COURT • 2024-03-13 • WP/289/2024

यह मामला Consumer Protection Act, 2019 के तहत दायर एक याचिका से संबंधित है। याचिकाकर्ता ने District Commission के अंतिम आदेश के खिलाफ एक revision याचिका दायर की थी, जिसे State Commission ने appeal के रूप में पंजीकृत करने का निर्देश दिया था। याचिकाकर्ता का तर्क था कि Section 47(1)(b) उसे revision का अधिकार देता है। न्यायालय ने पाया कि याचिकाकर्ता वास्तव में Section 41 के

तहत अनिवार्य 50% जमा राशि (deposit) से बचने का प्रयास कर रहा था। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि अंतिम आदेशों के लिए केवल appeal का प्रावधान है और revision केवल क्षेत्राधिकार से संबंधित मुद्दों के लिए है। अतः न्यायालय ने State Commission के आदेश को सही ठहराते हुए याचिका खारिज कर दी।

निर्णय न्यायालय ने स्पष्ट किया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 47 के तहत राज्य आयोग का वित्तीय क्षेत्राधिकार एक करोड़ रुपये से अधिक लेकिन दस करोड़ रुपये से कम की प्रतिफल राशि वाली शिकायतों तक सीमित है। जिला आयोग के अंतिम आदेशों को केवल धारा 41 के तहत अनिवार्य अपील के माध्यम से ही चुनौती दी जा सकती है, और वैधानिक जमा राशि (50%) से बचने के लिए धारा 47(1)(b) के तहत पुनरीक्षण (revision) याचिका का सहारा नहीं लिया जा सकता।

“Section 47 of the Consumer Protection Act, 2019 read thus: 47. Jurisdiction of State Commission.—(1) Subject to the other provisions of this Act, the State Commission shall have jurisdiction— (a) to entertain — (i) complaints where the value of the goods or services paid as consideration, exceeds rupees one crore, but does not exceed rupees ten crore: Provided that where the Central Government deems it necessary so to do, it may prescribe such other value, as it deems fit; (ii) complaints against unfair contracts, where the value of goods or services paid as consideration does not exceed ten crore rupees; (iii) appeals against the orders of any District Commission within the State; and (b) to call for the records and pass appropriate orders in any consumer dispute which is pending before or has been decided by any District Commission within the State, where it appears to the State Commission that such District Commission has exercised a jurisdiction not vested in it by law, or has failed to exercise a jurisdiction so vested or has acted in exercise of its jurisdiction illegally or with material irregularity.”

BOMBAY HIGH COURT • 2024

स्रोत HCBM040352042023

03 Gorantla Geosynthetics Private Limited v. Akshaya Signature Homes Private Limited

MADRAS HIGH COURT • 2025-04-16 • CRP/4848/2024

यह मामला Consumer Protection Act, 2019 के अंतर्गत pecuniary jurisdiction (वित्तीय क्षेत्राधिकार) से संबंधित है। याचिकाकर्ताओं ने जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCDRC) में एक शिकायत दर्ज की थी, जिसे आयोग ने यह कहते हुए वापस कर दिया कि सेवा का कुल मूल्य ₹50 लाख से अधिक है, अतः यह उसके क्षेत्राधिकार में नहीं आता। उच्च न्यायालय ने इस निर्णय की पुष्टि करते हुए स्पष्ट किया कि उपभोक्ता आयोग के समक्ष क्षेत्राधिकार का निर्धारण शिकायत में भुगतान की गई वस्तु या सेवा के कुल मूल्य के आधार पर होता है, न कि केवल विवादित सेवा के मूल्य के आधार पर। तदनुसार, न्यायालय ने याचिका खारिज कर दी और याचिकाकर्ताओं को उचित मंच पर जाने की स्वतंत्रता दी।

निर्णय मद्रास उच्च न्यायालय ने माना कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 34(1) के तहत जिला आयोग के वित्तीय क्षेत्राधिकार का निर्धारण केवल उपभोक्ता द्वारा भुगतान की गई प्रतिफल राशि (consideration paid) के आधार पर होना चाहिए। उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय की 30.12.2021 की अधिसूचना द्वारा जिला आयोग के लिए इस सीमा को 1 करोड़ रुपये से घटाकर 50 लाख रुपये कर दिया गया है। न्यायालय ने बल दिया कि इस प्रावधान की व्याख्या उपभोक्ता-केंद्रित और न्याय तक पहुँच को सुलभ बनाने के उद्देश्य से की जानी चाहिए।

“Under Section 11 of the 1986 Act, the DCDRC had jurisdiction to entertain complaints where “the value of the goods or services and the compensation” did not exceed the statutorily assigned pecuniary limit. However, under Section 34 of the 2019 Act, the language employed in the erstwhile Act was modified and the DCDRC is conferred with the jurisdiction to entertain complaints where the “value of the goods or services paid as consideration does not exceed one crore rupees”. This pecuniary limit was subsequently brought down to fifty lakh rupees (Rs. 50,00,000/-) vide the Notification dated 30.12.2021 issued by the Department of Consumer Affairs, Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution.”

MADRAS HIGH COURT • 2025

स्रोत HCMA011991092024

04 Mani Tirumala Projects Pvt. Ltd. v. Mrutunjay Pattanayak

ORISSA HIGH COURT • 2018-07-11 • WP(C)/11330/2018

यह मामला State Consumer Disputes Redressal Commission द्वारा एक ex-parte आदेश पारित करने से संबंधित है, जिसे petitioner ने High Court में चुनौती दी थी। petitioner का तर्क था कि उन्हें कोई नोटिस नहीं मिला था, जिससे प्राकृतिक न्याय (principle of natural justice) का उल्लंघन हुआ। न्यायालय ने Consumer Protection Act, 1986 के प्रावधानों की समीक्षा की और पाया कि Section 19 के तहत National Commission में अपील का एक वैकल्पिक और प्रभावी कानूनी उपाय उपलब्ध है। न्यायालय ने माना कि चूँकि कानून में स्पष्ट अपीलीय प्रक्रिया मौजूद है, इसलिए इस आधार पर सीधे Article 226 के तहत रिट याचिका स्वीकार नहीं की जा सकती। तदनुसार, न्यायालय ने याचिका को खारिज करते हुए petitioner को कानून के अनुसार उपयुक्त मंच पर अपील करने की स्वतंत्रता दी।

निर्णय उड़ीसा उच्च न्यायालय ने निर्धारित किया कि उपभोक्ता संरक्षण कानून एक कल्याणकारी विधान है जो त्वरित न्याय के लिए त्रि-स्तरीय मंच प्रदान करता है। यदि राज्य आयोग मूल या अपीलीय अधिकार क्षेत्र में कोई निर्णय देता है, तो पीड़ित पक्षकार को सीधे उच्च न्यायालय जाने के बजाय अधिनियम की धारा 19 के तहत राष्ट्रीय आयोग के समक्ष वैधानिक अपील का वैकल्पिक उपाय अपनाना चाहिए।

“The main purpose to promulgate the Consumer Protection Act is to provide better protection of the interest of the consumers for speedy disposal of the grievance related to the consumers which is a benevolent piece of legislation, intended to protect a large body of consumers from exploitation. The act provides 4 for an alternative system of consumer justice by summary trial. The authority under the Act exercises quasi-judicial powers for redressal of consumer disputes. The consumer within the meaning of the Act, 1986 has been given the statutory right to file their complaints either before the Consumer Disputes Redressal Forum at the district level or before State Consumer Disputes Redressal Commission or before the National Consumer Disputes Redressal Commission, subject to its pecuniary jurisdiction.”

ORISSA HIGH COURT • 2018

स्रोत ODHC010357622018

05 Brigade Enterprises Limited v. Anil Kumar Virmani & Ors.

SUPREME COURT OF INDIA • 2021-12-17 • 2021 INSC 918

यह मामला Consumer Protection Act, 2019 की Section 35(1)(c) के तहत 'representative suit' दायर करने की अनुमति से संबंधित है। अपीलकर्ता-बिल्डर ने 1134 इकाइयों का एक आवासीय परिसर बनाया था, जिसके विरुद्ध 91 खरीदारों ने देरी से कब्जा मिलने पर शिकायत दर्ज की और इसे सभी निवासियों की ओर से प्रतिनिधि मामला मानने की अनुमति मांगी। सुप्रीम कोर्ट ने स्पष्ट किया कि Section 35(1)(c) के तहत ऐसी अनुमति के लिए सभी उपभोक्ताओं के बीच 'sameness of interest' होना अनिवार्य है। कोर्ट ने पाया कि देरी की अवधि सभी मामलों में अलग थी और

शिकायतों की प्रकृति समान नहीं थी, इसलिए इसे 'representative capacity' में नहीं सुना जा सकता। कोर्ट ने इसे केवल एक 'joint complaint' के रूप में चलाने का आदेश दिया।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि अधिनियम की धारा 35(1) के तहत, कुछ उपभोक्ता (भले ही वे 'अनेक' की श्रेणी में न आते हों) समान हित होने पर एक संयुक्त शिकायत (joint complaint) दर्ज कर सकते हैं। इसके लिए उन्हें सीपीसी के आदेश I नियम 8 के कड़े प्रावधानों के तहत प्रतिनिधित्व की अनुमति लेने की आवश्यकता नहीं है, जब तक कि वे सभी उपभोक्ताओं के लाभ के लिए प्रतिनिधि वाद नहीं दायर कर रहे हों।

“Under Section 13(2) of the General Clauses Act, 1897, words in the singular shall include the plural and vice versa in all Central Acts and Regulations, unless there is anything repugnant in the subject or context. ... There is nothing in the Act to prohibit these few consumers from joining together and filing a joint complaint. A joint complaint stands in contrast to a complaint filed in a representative capacity. For attracting the provisions of Section 35(1)(c), the complaint filed by one or more consumers should be on behalf of or for the benefit of numerous consumers having same interest.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2021

स्रोत ESCR010006792021

06 New India Assurance Co. Ltd. v. Hilli Multipurpose Cold Storage Pvt. Ltd.

SUPREME COURT OF INDIA • 2020-03-04 • 2020 INSC 274

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के तहत District Forum द्वारा शिकायत का जवाब दाखिल करने के लिए समय सीमा बढ़ाने की शक्ति से संबंधित है। न्यायालय ने यह निर्धारित किया कि Section 13(2)(a) के तहत 30 दिनों की निर्धारित समय सीमा और 15 दिनों का अतिरिक्त विस्तार अनिवार्य (mandatory) है, न कि निर्देशात्मक (directory)। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि 45 दिनों की कुल अवधि के बाद और अधिक समय देने का कोई प्रावधान नहीं है। इसके अलावा, न्यायालय ने यह भी स्पष्ट किया कि 30 दिनों की समय सीमा की गणना शिकायत की प्रति (copy of the complaint) प्राप्त होने की तारीख से शुरू होती है, न कि केवल नोटिस मिलने से।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने माना कि विपक्षी दल को शिकायत का जवाब (written statement) दाखिल करने के लिए दी जाने वाली 30 दिनों की वैधानिक समय सीमा और 15 दिनों की अतिरिक्त विवेकाधीन अवधि (कुल 45 दिन) पूरी तरह से अनिवार्य (mandatory) है। उपभोक्ता आयोगों के पास प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के नाम पर इस 45 दिनों की सीमा से अधिक समय देने का कोई कानूनी अधिकार नहीं है।

“The maximum period of 45 days, as provided under the Consumer Protection Act, would not mean that the complainant has a right to always avail such maximum period of 45 days to file its response. Regulation 10 of the Consumer Protection Regulations, 2005 clearly provides that ordinarily such notice to the opposite party to file its response A B C D E F G H 449 shall be issued for a period of 30 days, but the same can be even less than 30 days, depending upon the circumstances of each case.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2020

स्रोत ESCR010003472020

07 State of U.P. v. All U.P. Consumer Protection Bar Association

SUPREME COURT OF INDIA • 2016-11-21 • 2016 INSC 1047

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के तहत गठित उपभोक्ता मंचों (consumer fora) में बुनियादी ढांचे की कमी और प्रशासनिक अनियमितताओं से संबंधित था। Justice Arijit Pasayat समिति ने अपनी रिपोर्ट में पाया कि खराब संगठनात्मक ढांचे, अपर्याप्त बुनियादी ढांचे, और प्रशिक्षित कर्मचारियों की कमी के कारण ये मंच प्रभावी ढंग से कार्य नहीं कर पा रहे थे। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि अधिनियम के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए एक व्यवस्थित सुधार (systemic overhaul) आवश्यक है। न्यायालय ने केंद्र सरकार को सभी स्तरों पर नियुक्ति, प्रशासनिक और बुनियादी ढांचे के

लिए 'model Rules' बनाने का निर्देश दिया। साथ ही, National Commission को अपनी प्रशासनिक शक्तियों के प्रभावी उपयोग के लिए नए विनियम बनाने का निर्देश दिया गया ताकि राज्यों के बीच एकरूपता बनी रहे और राजनीतिक या नौकरशाही का हस्तक्षेप कम हो सके।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने उपभोक्ता मंचों के बुनियादी ढांचे और संगठनात्मक सुधारों पर व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि अधिनियम की धारा 24B के तहत राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोगों को क्रमशः राज्य आयोगों और जिला मंचों पर व्यापक प्रशासनिक और निगरानी नियंत्रण प्राप्त है ताकि अधिनियम के उद्देश्यों को बिना किसी न्यायिक हस्तक्षेप के प्रभावी ढंग से पूरा किया जा सके।

“The power of administrative control which has been conferred upon the National Commission in relation to the State Commissions and upon the State Commissions in relation to the district fora is an entrustment with a purpose; the object being to oversee the functioning of the forum, which is subject to its administrative control so as to ensure that it is an effective instrument of rendering justice to consumers. The power of administrative control is couched in wide terms.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2016

स्रोत ESCR010005342016

08 The Secretary Ministry of Consumer Affairs v. Dr. Mahindra Bhaskar Limaye & Ors.

SUPREME COURT OF INDIA • 2023-03-03 • 2023 INSC 209

यह मामला Consumer Protection Rules, 2020 की वैधता को चुनौती देने के बारे में था। सुप्रीम कोर्ट ने माना कि Rules 3(2)(b), 4(2)(c) और 6(9) असंवैधानिक, मनमाने और Article 14 का उल्लंघन करते हैं। न्यायालय ने 20 वर्ष और 15 वर्ष के अनुभव की अनिवार्य शर्त को रद्द कर दिया और इसे घटाकर 10 वर्ष कर दिया। इसके अतिरिक्त, न्यायालय ने Selection Committee की अनियंत्रित शक्तियों की आलोचना की और नियुक्तियों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए लिखित परीक्षा और viva voce की प्रक्रिया को अनिवार्य बनाया। जब तक सरकार नियमों में संशोधन नहीं करती, तब तक Article 142 के तहत ये निर्देश लागू रहेंगे।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने माना कि उपभोक्ता आयोग न्यायिक शक्तियों का प्रयोग करते हैं और वे अर्ध-न्यायिक प्राधिकारी (quasi-judicial authorities) हैं। अतः, इन मंचों के सदस्यों के चयन में पारदर्शिता लाने और नौकरशाही या राजनीतिक हस्तक्षेप को कम करने के लिए लिखित परीक्षा और योग्यता मूल्यांकन प्रक्रिया को कड़ाई से लागू किया जाना चाहिए।

“It cannot be disputed that the Commissions are empowered with the powers of court and are quasi-judicial authorities and empowered to discharge judicial powers with the adequate powers of the court including civil and criminal. Therefore, the standards expected from the members of the tribunal should be as nearly as possible as applicable to the appointment of judges exercising such powers.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2023

स्रोत ESCR010002732023

09 Pawan Tiwari v. State of U.P.

ALLAHABAD HIGH COURT • 2021-02-03 • WPIL/1303/2020

यह जनहित याचिका (PIL) Consumer Protection Act, 2019 के प्रावधानों को राज्य में प्रभावी रूप से लागू करने के लिए दायर की गई थी। याचिकाकर्ता ने मांग की थी कि सरकार Consumer Protection Councils, Consumer Mediation Cells, और E-filing जैसी सुविधाओं को स्थापित करे। उत्तर प्रदेश सरकार ने अपने हलफनामे में सूचित किया कि वह पहले ही इन प्रावधानों को लागू करने की प्रक्रिया में है और नियुक्तियां व अन्य प्रशासनिक कदमकदम उठाए जा रहे हैं। न्यायालय ने सरकार के प्रयासों को नोट करते हुए याचिका का निस्तारण किया और निर्देश दिया कि सरकार

Consumer Protection Act, 2019 के तहत सभी आवश्यक निकायों और प्रणालियों को अधिमानतः छह महीने की अवधि के भीतर स्थापित और क्रियान्वित करें।

निर्णय इलाहाबाद उच्च न्यायालय ने राज्य सरकार को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को पूरी तरह से लागू करने के निर्देश दिए। न्यायालय ने रिकॉर्ड पर लिया कि उपभोक्ता संरक्षण (राज्य और जिला आयोग पर प्रशासनिक नियंत्रण) विनियम, 2020 के नियम 8 के तहत, उत्तर प्रदेश राज्य में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस (24 दिसंबर, 2020) के अवसर पर सभी जिला आयोगों में ई-फाइलिंग (E-filing) प्रणाली शुरू करने के प्रशासनिक निर्देश जारी किए गए थे।

“That the Registrar of the State Consumer Dispute Redressal Commission, by vide letter/order dated 22.12.2020 also directed to the all District Consumer Dispute Redressal Commission in view of the provision of Rule 8 of the Consumer Protection (Administrative Control over the State Commission and the District Commission) Regulations, 2020 to initiate/state E-filing of the case w.e.f. 24.12.2020 on the eve of National Consumer Day.”

ALLAHABAD HIGH COURT • 2021

स्रोत UPHC011392602020

10 D.B. Binu v. State of Kerala

HIGH COURT OF KERALA • 2020-12-07 • WP(C)/20141/2020

यह मामला Consumer Disputes Redressal Forum (CDRF), Ernakulam में President के पद पर नियुक्ति से संबंधित था। याचिकाकर्ता ने फरवरी 2020 की अधिसूचना के तहत आवेदन किया था, लेकिन COVID-19 महामारी और Consumer Protection Act, 2019 के लागू होने के कारण चयन प्रक्रिया पूरी नहीं हुई। राज्य सरकार का तर्क था कि नया अधिनियम आने के बाद चयन समिति का गठन और योग्यता नियम बदल गए हैं, इसलिए पुरानी प्रक्रिया के तहत नियुक्ति नहीं की जा सकती। न्यायालय ने माना कि नए अधिनियम के तहत चयन प्रक्रिया के लिए नए नियमों का पालन करना अनिवार्य है। अतः, याचिकाकर्ता को नए नियमों और Consumer Protection (Qualification for appointment, method of recruitment, procedure of appointment, term of office, resignation and removal of the President and members of the State Commission and District Commission) Rules, 2020 के अनुसार नई चयन प्रक्रिया का पालन करने का निर्देश दिया गया।

निर्णय केरल उच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि 2019 का नया अधिनियम लागू होने के बाद, जिला उपभोक्ता मंचों का नाम बदलकर जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (District Commission) कर दिया गया है। नए अधिनियम के तहत जिला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्यों की भर्ती के लिए 2020 के केंद्रीय नियमों के अनुसार ही चयन समिति गठित की जानी चाहिए, और निरस्त किए गए 1986 के अधिनियम के नियमों के आधार पर नियुक्तियाँ नहीं की जा सकतीं।

“Admittedly the Consumer Protection Act, 2019 ('the 2019 Act') came into force, in supercession of the Consumer Protection Act, 1986. Some of the provisions of the 2019 Act came into force with effect from 15.07.2020 and some provisions on 20.07.2020. As per the new Act there should be a Consumer Dispute Redressal Commission for each district; whereas Consumer Dispute Redressal Forums were established in each district of the State under Section 9 of the 1986 Act.”

HIGH COURT OF KERALA • 2020

स्रोत KLHC010506442020

11 State of Rajasthan v. Rajendra Tanwar

HIGH COURT OF RAJASTHAN • 2019-05-22 • CW/4105/2018

यह मामला Consumer Protection Act के तहत State Consumer Disputes Redressal Commission के एकल सदस्य (single member) बेंच की अधिकारिता और वैधता से संबंधित था। याचिकाकर्ताओं ने चुनौती दी थी कि क्या कानून के तहत एकल सदस्य को अपीलें सुनने और आदेश पारित करने का अधिकार है। न्यायालय ने पूर्व में दिए गए निर्णयों के आधार पर यह माना कि Consumer Protection Act की धारा 14(2) और धारा 18 के प्रावधानों के अनुसार, कार्यवाही का संचालन अध्यक्ष (President) और कम से कम एक सदस्य द्वारा संयुक्त रूप से किया जाना अनिवार्य है। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि आयोग की बेंच का गठन इस प्रकार होना चाहिए कि वह वैधानिक आवश्यकताओं का पालन करे। गुण-दोष के आधार पर याचिका पर सुनवाई करने के बजाय, न्यायालय ने याचिकाकर्ताओं को National Consumer Commission के समक्ष वैधानिक अपील दायर करने का निर्देश दिया।

निर्णय राजस्थान उच्च न्यायालय ने उपभोक्ता आयोगों की पीठों के गठन के संबंध में स्पष्ट किया कि उपभोक्ता मामलों की कार्यवाही का संचालन अनिवार्य रूप से आयोग के अध्यक्ष (President) और कम से कम एक अन्य सदस्य द्वारा संयुक्त रूप से किया जाना चाहिए। वैधानिक आवश्यकताओं के अनुसार एकल सदस्य को स्वतंत्र रूप से ऐसी सुनवाई करने और अंतिम आदेश पारित करने का अधिकार नहीं है।

“14(2) Every proceeding referred to in sub-section (1) shall be conducted by the President of the District Forum and at least one member thereof sitting together: Provided that where a member, for any reason, is unable to conduct a proceeding till it is completed, the President and the other member shall continue the (3 of 17) [CW-4105/2018] proceeding from the stage at which it was last heard by the previous member.”

HIGH COURT OF RAJASTHAN • 2019

स्रोत RJHC010244392018

12 Anupama Dwivedi v. Bharti Axa Life Insurance Co. Ltd.

ALLAHABAD HIGH COURT • 2024-07-19 • /4420/2022

यह मामला consumer complaint में District Consumer Disputes Redressal Commission (DCDRC) द्वारा विपक्षी पार्टी (insurance company) को निर्धारित समय सीमा के बाद written statement दाखिल करने की अनुमति देने से संबंधित है। याचिकाकर्ताओं ने तर्क दिया कि Consumer Protection Act के तहत 45 दिनों की अधिकतम अवधि के बाद जवाब स्वीकार करना अधिकार क्षेत्र से बाहर था। न्यायालय ने New India Assurance Company Limited v. Hilli Multipurpose Cold Storage Pvt. Limited के फैसले का हवाला देते हुए स्पष्ट किया कि DCDRC के पास 45 दिनों के बाद written statement स्वीकार करने की शक्ति नहीं है। न्यायालय ने प्रतिवादी की दलीलों को खारिज करते हुए माना कि वैधानिक समय सीमा का उल्लंघन jurisdictional error है और याचिकाकर्ता को उचित राहत पाने का अधिकार है।

निर्णय इलाहाबाद उच्च न्यायालय ने माना कि जिला उपभोक्ता आयोग द्वारा विपक्षी दल को वैधानिक रूप से अनुमत 45 दिनों (30 दिन + 15 दिन) की सीमा के बाद और बिना किसी विलंब माफी के आवेदन के लिखित कथन दाखिल करने की अनुमति देना क्षेत्राधिकार का गंभीर दुरुपयोग है। यह समय सीमा अनिवार्य है और इसका अनुपालन न करना क्षेत्राधिकार संबंधी दोष माना जाएगा।

“The language of both the provisions are in verbatim the same and prescribed period for filing the written statement i.e. initially 30 days, which is extendable to 15 more days i.e. total 45 days. ... Accepting the written statement filed by the respondents after 30 days and without moving any application for extension of 15 days time, it would amount to an unwarranted assumption of jurisdiction not possessed by the courts or a gross abuse of jurisdiction vested in them after expiry of 45 days period.”

ALLAHABAD HIGH COURT • 2024

स्रोत UPHC020681102022

13 Apollo Multispeciality Hospital Ltd v. Madan Murari Varma

HIGH COURT OF DELHI • 2023-03-22 • CM(M)/455/2023

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के अंतर्गत pecuniary jurisdiction से संबंधित है। याचिकाकर्ता ने National Commission के उस आदेश को चुनौती दी थी जिसमें शिकायतकर्ता को अपने दावे की राशि कम करने की अनुमति दी गई थी, ताकि मामला State Commission के अधिकार क्षेत्र में आ सके। याचिकाकर्ता का तर्क था कि यह forum shopping है। दिल्ली उच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि एक वादी (claimant) को अपने दावे का हिस्सा छोड़ने का पूर्ण अधिकार है और इसे कानूनन गलत नहीं माना जा सकता। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि Consumer Protection Act एक कल्याणकारी कानून है, और दावे की राशि घटाने से किसी भी प्रकार की कानूनी प्रक्रियात्मक अनियमितता नहीं होती है। तदनुसार, उच्च न्यायालय ने याचिका खारिज कर दी।

निर्णय दिल्ली उच्च न्यायालय ने माना कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक कल्याणकारी और सुधारात्मक कानून है। अधिनियम के तहत राज्य आयोग के क्षेत्राधिकार को आकर्षित करने के लिए कोई भी शिकायतकर्ता स्वेच्छा से अपने दावे या मुआवजे के एक हिस्से को छोड़ सकता है। इसे अनुचित "फोरम शॉपिंग" नहीं माना जा सकता, क्योंकि अपने दावे का निर्धारण करना पूरी तरह से शिकायतकर्ता का विशेषाधिकार है।

"The provisions of Section 17 of the Act nowhere prohibit or bar a party from acquiescing or waiving or totally giving up, either the whole of the claim or part of the claim. Merely because the party gives up its claim or, part of such claim, does not render such action as forum shopping. Moreover, it is the litigant's/claimant's prerogative, either to claim or not to claim a particular amount."

HIGH COURT OF DELHI • 2023

स्रोत DLHC010096752023

14 Patel Roadways Ltd. v. Birla Yamaha Ltd.

SUPREME COURT OF INDIA • 2000-03-28 • 2000 INSC 163

यह मामला एक common carrier की जिम्मेदारी और Consumer Protection Act के तहत शिकायतों की स्वीकार्यता से संबंधित है। प्रतिवादी ने अपने सामान को परिवहन के लिए अपीलकर्ता (carrier) को सौंपा था, जो अपीलकर्ता के गोदाम में आग लगने के कारण नष्ट हो गया। अपीलकर्ता ने तर्क दिया कि Consumer Forum में 'suit' शब्द का अर्थ केवल civil courts के मामले हैं और बिना लापरवाही साबित किए उन्हें उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता। न्यायालय ने निर्णय दिया कि Consumer Protection Act के तहत redressal agencies को उपभोक्ता विवादों को हल करने का पूर्ण अधिकार है और 'suit' शब्द में इन forums के समक्ष कार्यवाही भी शामिल है। न्यायालय ने यह स्पष्ट किया कि एक common carrier का दायित्व insurer की तरह होता है। accidental fire को 'act of God' नहीं माना जा सकता, इसलिए वाहक सामान के नुकसान के लिए जिम्मेदार है और शिकायतकर्ता को लापरवाही साबित करने की आवश्यकता नहीं है।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि उपभोक्ता मंचों के पास सभी श्रेणियों के उपभोक्ता विवादों के समाधान का व्यापक वैधानिक अधिकार है। यदि परिवहन के दौरान माल को क्षति पहुँचती है, तो उपभोक्ता मंचों के समक्ष की गई कार्यवाही को दीवानी मुकदमे (suit) के समक्ष माना जाएगा, और सेवा प्रदाता (carrier) को उपभोक्ता को हुए नुकसान की भरपाई करने के लिए उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।

"From the provisions of the Consumer Protection Act noted in the foregoing paragraph the position is clear that the consumer disputes redressal agencies, i.e., District Forums, State Commissions and the National Commission are vested with powers of adjudication of all types of consumer disputes. No exception is made in case of consumer disputes in which the allegations made in the complaint regarding deficiency of service causing damage to or loss of the goods are contested."

SUPREME COURT OF INDIA • 2000

स्रोत ESCR010001742000

15 B.K. Selvarani v. The Manager, A.R. Hospital Private Limited

MADRAS HIGH COURT • 2023-06-09 • CRP(MD)/1329/2023

यह मामला एक उपभोक्ता विवाद (consumer dispute) से संबंधित है, जिसमें petitioner ने State Consumer Dispute Redressal Forum द्वारा उसकी अपील को 'non-prosecution' के आधार पर खारिज करने के आदेश को Madras High Court में चुनौती दी थी। न्यायालय ने कहा कि petitioner ने बिना कोई वैकल्पिक उपाय अपनाए सीधे Article 227 of the Constitution of India के तहत याचिका दायर कर दी है। न्यायालय ने निर्णय दिया कि Consumer Protection Act, 2019 की Section 49 के तहत, petitioner के पास अपील को बहाल (restore) कराने के लिए State Consumer Forum के समक्ष आवेदन करने का अधिकार है। अतः, न्यायालय ने इस Civil Revision Petition को खारिज कर दिया, लेकिन petitioner को 15 दिनों के भीतर State Commission में बहाली का आवेदन करने की अनुमति दी।

निर्णय मद्रास उच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 49 के तहत शिकायत निपटान के लिए लागू होने वाली प्रक्रियाएं अपील बहाली के मामलों में भी लागू होती हैं। यदि किसी पक्ष की अपील राज्य आयोग द्वारा पैरवी न करने (non-prosecution) के कारण खारिज कर दी जाती है, तो उसे सीधे उच्च न्यायालय में संशोधन याचिका दायर करने के बजाय उसी राज्य आयोग के समक्ष बहाली (restoration) का आवेदन करना चाहिए।

“although the provisions of Section 38 of the Consumer Protection Act are made applicable vide Section 49 of the Consumer Protection Act makes it clear that the provisions of the C .P.C are made applicable to. ... However, liberty is given to the petitioner to approach the State Consumer Dispute Redressal Forum for restoration of an appeal, which was dismissed for non-prosecution vide impugned order dated 10.04.2023 with a period of 15 days from the date of receipt of copy of this order.”

MADRAS HIGH COURT • 2023

स्रोत HCMD010530712023

16 State Bank of India v. M/S. B.S. Agricultural Industries (I)

SUPREME COURT OF INDIA • 2009-03-20 • 2009 INSC 377

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के Section 24A के तहत limitation period से संबंधित है। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि एक consumer forum के लिए यह अनिवार्य है कि वह शिकायत दर्ज करने से पहले यह जांचे कि क्या वह cause of action उत्पन्न होने की तिथि से दो वर्षों के भीतर दायर की गई है। यदि शिकायत समय सीमा के बाद आती है, तो forum को इसे केवल तभी स्वीकार करना चाहिए जब delay के लिए पर्याप्त कारण लिखित में दर्ज किए गए हों। इस मामले में, बैंक ने शुरुआत में ही शिकायत के समय सीमा से बाहर होने का मुद्दा उठाया था, लेकिन निचली अदालतों ने इसे अनदेखा कर दिया। सर्वोच्च न्यायालय ने पाया कि शिकायत तय सीमा से बहुत बाद में दायर की गई थी, इसलिए अपील को स्वीकार करते हुए शिकायत को खारिज कर दिया गया।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत शिकायत दर्ज करने के लिए निर्धारित दो वर्ष की सीमा अवधि (Limitation Period) एक वैधानिक आदेश है। उपभोक्ता मंचों का यह प्राथमिक दायित्व है कि वे मामले के गुण-दोष पर विचार करने से पहले अपनी पहल पर यह सुनिश्चित करें कि शिकायत वाद कारण की तिथि से दो वर्षों के भीतर दायर की गई है।

“Section 24A of the Act, 1986 prescribes limitation period for admission of a complaint by the consumer fora thus... It would be seen from the aforesaid provision that it is peremptory in nature and requires consumer forum to see before it admits the complaint that it has been filed within two years . from the date of accrual of cause of action. The consumer forum, however, for the reasons to be recorded in writing may condone the delay in filing the complaint if sufficient cause is shown.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2009

स्रोत ESCR010008512009

17 State of Rajasthan v. Anand Prakash Solanki

SUPREME COURT OF INDIA • 2003-08-25 • 2003 INSC 417

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के तहत जिला स्तर पर नियुक्त 'President' या 'Members' के स्थानांतरण (transfer) की शक्ति से संबंधित है। न्यायालय ने निर्धारित किया कि सेवा न्यायशास्त्र (service jurisprudence) में 'नियुक्ति' शब्द के भीतर स्थानांतरण के माध्यम से नियुक्ति भी शामिल है। यद्यपि Consumer Protection Act में स्थानांतरण का कोई स्पष्ट प्रावधान नहीं है, फिर भी राज्य सरकार के पास एक नियोक्ता के रूप में स्थानांतरण करने की अंतर्निहित प्रशासनिक शक्ति है। हालांकि, यह शक्ति Section 10(1A) के तहत गठित चयन समिति की सिफारिशों के अधीन है और इसका प्रयोग केवल जनहित में या प्रशासनिक आवश्यकताओं के लिए ही किया जाना चाहिए।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि उपभोक्ता अदालतों के सुचारू प्रशासनिक संचालन के लिए राज्य सरकारों के पास जिला उपभोक्ता मंचों के अध्यक्ष और सदस्यों के स्थानांतरण (transfer) की अंतर्निहित प्रशासनिक शक्ति है। यह स्थानांतरण केवल जनहित में तथा धारा 10(1A) के तहत गठित वैधानिक चयन समिति की सिफारिश और परामर्श के बाद ही किया जा सकता है।

“A complete hierarchy of Commissions and Fora has been constituted from the national level to the district level by the Consumer Protection Act, 1986. ... Section 24B inserted by Act No. 50 of 1993 w.e.f. 18.6.1993 provides as under:- "24B. Administrative control.-(1) The National Commission shall have administrative control over all the State Commissions in the following matters, namely:- (i) calling for periodical return regarding the institution, disposal, pendency of cases...”

SUPREME COURT OF INDIA • 2003

स्रोत ESCR010004232003

18 United India Insurance Co Ltd v. Sterlite Power Transmission Ltd

HIGH COURT OF DELHI • 2024-10-14 • CM(M)/3603/2024

यह मामला उपभोक्ता विवाद से संबंधित है जहाँ Petitioner ने District Commission के समक्ष अपना जवाब (reply) तय समय सीमा के भीतर दाखिल करने में विफलता के आधार पर राहत की मांग की थी। Petitioner का तर्क था कि उसके वकील द्वारा लापरवाही के कारण शिकायत की प्रति समय पर प्राप्त नहीं हो सकी थी। न्यायालय ने New India Assurance Co. Ltd. v. Hilli Multipurpose Cold Storage (P) Ltd. के निर्णय का हवाला देते हुए स्पष्ट किया कि Consumer Protection Act, 2019 के तहत जवाब दाखिल करने की समय सीमा अनिवार्य और कठोर है। न्यायालय ने माना कि Petitioner ने मामले में लापरवाही बरती है और वैधानिक सीमाओं का विस्तार करने का कोई आधार नहीं है। तदनुसार, उच्च न्यायालय ने याचिका को खारिज कर दिया।

निर्णय दिल्ली उच्च न्यायालय ने दोहराया कि विपक्षी दल द्वारा उपभोक्ता शिकायत का जवाब दाखिल करने की 45 दिनों की वैधानिक सीमा अत्यंत कठोर है और इसे किसी भी परिस्थिति में बढ़ाया नहीं जा सकता। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि वादकारियों को अपने न्यायिक अधिकारों के प्रति स्वयं सतर्क रहना चाहिए और वकीलों की लापरवाही का बहाना बनाकर विलंब माफी की अनुमति नहीं दी जा सकती।

“Undeniably, such period, in view of the above judgment of Constitution of India Bench of Supreme Court is inflexible and cannot be extended. 8. Para 62 of said judgment reads as under:- “62. To conclude, we hold that our answer to the first question is that the District Forum has no power to extend the time for filing the response to the complaint beyond the period of 15 days in addition to 30 days as is envisaged under Section 13 of the Consumer Protection Act; and the answer to the second question is that the commencing point of limitation of 30 days under Section 13 of the Consumer Protection Act would be from the date of receipt of the notice accompanied with the complaint by the opposite party, and not mere receipt of the notice of the complaint.””

HIGH COURT OF DELHI • 2024

स्रोत DLHC010693692024

19 United India Insurance Co. Ltd v. Vijay Kumar Gupta

HIGH COURT OF JAMMU AND KASHMIR • 2018-11-19 • MA/340/2017

यह मामला एक उपभोक्ता शिकायत से संबंधित है जहाँ शिकायतकर्ता ने 2010 में आग के कारण हुए नुकसान के लिए बीमा दावे की मांग की थी। बीमा कंपनी के खिलाफ 2015 में शिकायत दायर की गई थी। न्यायालय ने निर्धारित किया कि Jammu and Kashmir Consumer Protection Act, 1987 की धारा 18-A के तहत शिकायत 'cause of action' उत्पन्न होने के दो वर्षों के भीतर दायर की जानी चाहिए। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि आग की घटना ही 'cause of action' की तिथि है। चूंकि शिकायतकर्ता ने दो साल की सीमा अवधि समाप्त होने के बाद शिकायत दर्ज की थी और देरी के लिए कोई माफी आवेदन (condonation of delay) नहीं दिया था, इसलिए न्यायालय ने माना कि शिकायत कानूनन वर्जित (barred by limitation) थी।

निर्णय जम्मू-कश्मीर उच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि यदि कोई उपभोक्ता शिकायत वैधानिक रूप से निर्धारित दो वर्ष की सीमा के बाद दायर की जाती है, तो आयोग के पास शिकायत को सीधे स्वीकार करने का कोई क्षेत्राधिकार नहीं है। विलंब को माफ कराने के लिए शिकायतकर्ता द्वारा एक औपचारिक विलंब माफी आवेदन दायर किया जाना अनिवार्य है, और आयोग को उसमें पर्याप्त कारण दर्ज करने होंगे।

“Section 24-A of the Consumer Protection Act, 1986 (referred to as the Act hereafter) expressly cast a duty on the Commission admitting a complaint, to dismiss a complaint unless the complainant satisfies the District Forum, the State Commission or the National Commission, as the case may be, that the complainant had sufficient cause for not filing the complaint within the period of two years from the date on which the cause of action had arisen.”

HIGH COURT OF JAMMU AND KASHMIR • 2018

स्रोत JKHC020088262017

20 Abhay Narayan Raje v. Kala Hanuman Urban Cooperative Credit Society Limited

BOMBAY HIGH COURT • 2024-12-20 • WP/2038/2024

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 की धारा 27 के तहत दायर एक निष्पादन आवेदन (Execution Application) की पोषणीयता (maintainability) से संबंधित है। याचिकाकर्ता ने तर्क दिया कि मूल उपभोक्ता शिकायत (Consumer Complaint) निर्धारित सीमा अवधि (period of limitation) के बाद दायर की गई थी और बिना विलंब माफी (condonation of delay) के पारित आदेश शून्य (void ab initio) है। न्यायालय को यह तय करना था कि क्या सीमा अवधि के उल्लंघन वाला आदेश निष्पादन कार्यवाही के दौरान चुनौती के योग्य है या क्या इसे केवल अपील या पुनरीक्षण (revision) के माध्यम से ही चुनौती दी जा सकती है। न्यायालय ने स्थापित किया कि हालांकि सीमा अवधि का उल्लंघन एक गंभीर त्रुटि है, लेकिन बिना किसी अपील के यह आदेश निष्पादन कार्यवाही में स्वतः शून्य नहीं माना जा सकता, जब तक कि इसे उच्च मंच द्वारा अपास्त न किया गया हो।

निर्णय बॉम्बे उच्च न्यायालय ने माना कि यद्यपि सीमा अवधि (Limitation) का उल्लंघन करना एक क्षेत्राधिकार संबंधी गंभीर त्रुटि है, तथापि यदि किसी आयोग द्वारा बिना विलंब माफी के समय-बाधित आदेश पारित कर दिया गया है, तो उसे निष्पादन (execution) कार्यवाही के दौरान स्वतः निरस्त या "शून्य" नहीं माना जा सकता। ऐसे आदेश को केवल अपीलीय मंच के माध्यम से ही चुनौती देकर निरस्त कराया जा सकता है।

"The Hon'ble Supreme Court has held that proviso to Section 24-A(2) is peremptory in nature and that before it admits a complaint, it is duty of a Consumer Forum to ensure that the same is filed within the prescribed period of limitation. It is further stated that although the Forum may condone the delay in case where the complaint is filed beyond limitation, unless the delay is condoned, the complaint cannot be entertained on merits."

BOMBAY HIGH COURT • 2024

स्रोत HCBM030476862024

21 Agriculture Insurance Company Of India Ltd. v. Bhola Prasad Chandrakar

HIGH COURT OF CHHATTISGARH • 2025-06-30 • WP227/575/2025

यह मामला एक किसान द्वारा फसल बीमा दावों के निपटान में देरी और अपर्याप्त मुआवजे के खिलाफ उपभोक्ता फोरम में दायर की गई शिकायत से संबंधित है। Agriculture Insurance Company of India Ltd. ने National Consumer Disputes Redressal Commission के उस आदेश को चुनौती दी थी जिसमें देरी को माफ करने (condonation of delay) के उनके आवेदन को खारिज कर दिया गया था। न्यायालय ने माना कि उपभोक्ता विवादों का निपटान समयबद्ध तरीके से होना चाहिए और याचिकाकर्ता देरी का कोई संतोषजनक या ठोस कारण बताने में विफल रहा है। सर्वोच्च न्यायालय के पूर्व निर्णयों का हवाला देते हुए, न्यायालय ने कहा कि प्रक्रियात्मक देरी को केवल सहानुभूति के आधार पर माफ नहीं किया जा सकता है, इसलिए याचिका खारिज कर दी गई।

निर्णय छत्तीसगढ़ उच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि उपभोक्ता विवादों का निपटारा कानूनन समयबद्ध तरीके से होना आवश्यक है। न्यायालय ने माना कि विलंब माफी के मामलों में, पक्षकारों द्वारा प्रत्येक दिन के विलंब का ठोस और स्वीकार्य कारण प्रस्तुत किया जाना चाहिए, और केवल सहानुभूति या प्रक्रियात्मक कठिनाइयों के आधार पर अत्यधिक देरी को माफ नहीं किया जा सकता।

"It is a well-settled principle of law that consumer complaints are to be decided in a time-bound manner. A litigant approaching the court for condonation of delay must properly explain the delay. ... The court has time and again repeated that when mandatory provision is not complied with and delay is not properly, satisfactorily and convincingly explained, it ought not to condone the delay on sympathetic grounds alone."

HIGH COURT OF CHHATTISGARH • 2025

स्रोत CGHC010208472025

22 SIS Imports v. Chaitanya Kalbag & Ors.

HIGH COURT OF DELHI • 2024-09-25 • CM(M)/3471/2024

यह मामला State Consumer Disputes Redressal Commission के एक आदेश के खिलाफ दायर याचिका से संबंधित है। Petitioner ने consumer complaint के दौरान कार्यवाही में भाग नहीं लिया था और मामला ex-parte समाप्त हो गया था। बाद में, Petitioner ने NCDRC में अपील दायर की, लेकिन 236 दिनों की देरी के कारण उसे खारिज कर दिया गया क्योंकि कोई 'sufficient cause' नहीं दिखाया गया था। Delhi High Court ने इस याचिका को खारिज करते हुए माना कि Petitioner ने शुरू से ही अत्यधिक लापरवाही बरती और अपनी रक्षा के लिए कोई उचित कदम नहीं उठाए। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि देरी के लिए कोई उचित कारण न होने पर condonation of delay के अधिकार का दावा नहीं किया जा सकता है। तदनुसार, निचली अदालतों के निर्णय में कोई त्रुटि नहीं पाई गई और याचिका को खारिज कर दिया गया।

निर्णय दिल्ली उच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि विलंब माफी (condonation of delay) कानूनन कोई अधिकार नहीं है, बल्कि यह न्यायालय का विवेकाधिकार है जो केवल पर्याप्त कारणों (sufficient cause) की उपस्थिति पर निर्भर करता है। यदि कोई पक्षकार लापरवाही दिखाता है और जानबूझकर कार्यवाही से अनुपस्थित रहता है, तो उसे बाद में समय सीमा के उल्लंघन पर कोई राहत नहीं दी जा सकती।

“In our opinion, the Application for Condonation of Delay does not contain any sufficient cause and, therefore, is not allowed. The Consumer Complaint needs to be disposed of in a time bound manner. Condonation of Delay without sufficient cause would go against the letter and spirit of the Consumer Protection Act, 1986/ 2019.”

HIGH COURT OF DELHI • 2024

स्रोत DLHC010646582024

अ स्वी क र ण

यह मेमो Vitark AI द्वारा सार्वजनिक रूप से उपलब्ध निर्णयों और उपयोगकर्ता के प्रश्न के आधार पर तैयार किया गया है। यह केवल रिसर्च सहायता के लिए है और कानूनी सलाह (legal advice) नहीं है। किसी भी filing, opinion, या correspondence में उपयोग करने से पहले सभी case citations, holdings और quotations को मूल निर्णय (source judgment) के विरुद्ध स्वतंत्र रूप से सत्यापित किया जाना चाहिए।