रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-16072020-220555
CG-DL-E-16072020-220555

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 345]	**नई दिल्ली, बुधवार, जुलाई 15, 2020/ आषाढ़ 24, 1942**
No. 345]	**NEW DELHI, WEDNESDAY, JULY 15, 2020/ASHADHA 24, 1942**

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 15 जुलाई, 2020

सा.का.नि. 448(अ).—केंद्रीय सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 101 की उप-धारा (1) तथा उप-धारा (2) के खंड (क), (त), (थ), (ध), (प), (फ), (म), (य), (य घ), (य ङ) और (य ञ) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और उपभोक्ता संरक्षण नियम, 1987 के अधिक्रमण में, जहां तक ये इन नियमों के अधीन आने वाले मामलों से संबंधित हैं, उन बातों के सिवाय जिन्हें ऐसे अधिक्रांत करते हुए अधिक्रमण से पहले किया गया है या करने का लोप किया गया है, निम्नलिखित नियम बनाती हैं, अर्थात् :-

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ –** (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग) नियम, 2020 है।

   (2) ये 20 जुलाई, 2020 को प्रवृत्त होंगे।

2. **परिभाषाएं – (1) इन नियमों में, जब तक कि संदर्भ की अन्यथा अपेक्षित हो, -**

   (क) 'अधिनियम' से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) अभिप्रेत है;

   (ख) 'अपीलकर्ता' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, के आदेश के विरूद्ध अपील करता है;

(ग) 'प्राधिकृत अभिकर्ता' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो किसी पक्ष की ओर से राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, के समक्ष कोई शिकायत, अपील अथवा उत्तर प्रस्तुत करने के लिए पक्ष द्वारा विधिवत् प्राधिकृत किया गया है;

(घ) 'आयोग' से जिला आयोग, राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग, जैसा भी मामला हो, अभिप्रेत है;

(ङ) 'उपभोक्ता कल्याण कोष' से राज्य सरकार अथवा जैसा भी मामला हो, केंद्रीय सरकार द्वारा केंद्रीय माल एवं सेवा कर अधिनियम, 2017 (2017 का 12) की धारा 57 के अधीन स्थापित उपभोक्ता कल्याण कोष अभिप्रेत है;

(च) 'ज्ञापन' से किसी अपीलकर्ता द्वारा दायर की गई अपील का ज्ञापन अभिप्रेत है;

(छ) 'राष्ट्रीयकृत बैंक' से बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन और अंतरण) अधिनियम, 1970 (1970 का 5) की पहली अनुसूची में विनिर्दिष्ट तत्स्थानी नया बैंक अथवा बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन और अंतरण) अधिनियम, 1980 (1980 का 40) की पहली अनुसूची में विनिर्दिष्ट तत्स्थानी नया बैंक अभिप्रेत है;

(ज) 'प्रतिपक्ष' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो अधिनियम के अधीन किसी शिकायत का उत्तर देता है;

(झ) 'अध्यक्ष' से राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, का अध्यक्ष अभिप्रेत है;

(ञ) 'प्रतिवादी' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो अपील ज्ञापन का उत्तर देता है;

(ट) 'धारा' से अधिनियम की धारा अभिप्रेत है;

(ठ) 'राज्य' में संघ राज्य क्षेत्र सम्मिलित हैं।

(2) इनमें उपयोग किए गए ऐसे शब्द और वाक्यांश, जिन्हें इनमें परिभाषित नहीं किया गया है परंतु अधिनियम में परिभाषित किया गया है, का अर्थ वही होगा जैसा अधिनियम में परिभाषित किया गया हो।

3. **राष्ट्रीय आयोग के कार्यदिवस और कार्य समय –** राष्ट्रीय आयोग के कार्यदिवस और कार्य समय वही होंगे जो केंद्रीय सरकार के हैं।

4. **मुहर और प्रतीक –** राष्ट्रीय आयोग की आधिकारिक मुहर और प्रतीक वहीं होंगे जैसा कि केंद्रीय सरकार द्वारा विहित किए जाएं।

5. **राष्ट्रीय आयोग की बैठक –** राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष, आवश्यकता पड़ने पर, राष्ट्रीय आयोग की बैठकों का संयोजन करेंगे, और ये बैठकें राष्ट्रीय आयोग द्वारा अधिसूचित की जाएंगी।

6. **विश्लेषण और परीक्षण के लिए राष्ट्रीय आयोग द्वारा वस्तु के अधिप्रमाणन की पद्धति –** (1) परीक्षण अथवा विश्लेषण के प्रयोजनार्थ राष्ट्रीय आयोग, शिकायतकर्ता को वस्तु के एक या एक से अधिक नमूने साफ कंटेनरों, जिन पर उचित रूप से स्टॉपर लगाया गया हो, में उपलब्ध कराने का निदेश दे सकता है।

(2) ऐसी वस्तुओं के नमूने प्राप्त करने के पश्चात, राष्ट्रीय आयोग इन नमूनों को सीलबंद करेगा और कंटेनरों पर लेबल चस्पा करेगा जिस पर निम्नलिखित जानकारियों का उल्लेख होगा, अर्थात्: –

(क) उस उपयुक्त प्रयोगशाला का नाम और पता जहां नमूने को विश्लेषण और परीक्षण के लिए भेजा जाएगा;

(ख) राष्ट्रीय आयोग का नाम और पता;

(ग) वाद संख्या; और

(घ) राष्ट्रीय आयोग की आधिकारिक मुहर।

(3) राष्ट्रीय आयोग द्वारा सीलबंद नमूने को मान्यताप्राप्त प्रयोगशाला में भेजा जाएगा।

(4) मान्यताप्राप्त प्रयोगशाला, सीलबंद नमूने को प्राप्त करने और इसकी जांच करने के उपरांत, पैंतालीस दिनों अथवा राष्ट्रीय आयोग द्वारा यथास्वीकृत विस्तारित अवधि के भीतर दोष की प्रकृति और रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख विनिर्दिष्ट करते हुए राष्ट्रीय आयोग को अपनी रिपोर्ट अग्रेषित करेगी।

7. **शिकायत दायर करने के लिए शुल्क –** (1) धारा 35 की उप-धारा (1) अथवा धारा 47 की उप-धारा (1) के खंड (क) के उप-खंड (i) और (ii) अथवा धारा 58 की उप-धारा (1) के खंड (क) के उप-खंड (i) और (ii) के अधीन दायर की गई प्रत्येक शिकायत के साथ जिला आयोग के अध्यक्ष अथवा राज्य आयोग के पंजीयक अथवा राष्ट्रीय आयोग के पंजीयक, जैसा भी मामला हो, के पक्ष में किसी राष्ट्रीयकृत बैंक पर देय रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट के रूप में अथवा रेखांकित भारतीय पोस्टल ऑर्डर, जो उस स्थान पर देय हो जहां जिला आयोग, राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग स्थित है, के माध्यम से अथवा संबंधित आयोग द्वारा की गई व्यवस्था के अनुसार इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से शुल्क, जैसा कि नीचे दी गई सारणी में विनिर्दिष्ट है, जमा कराना होगा।

(2) जिला आयोग अथवा राज्य आयोग, जैसा भी मामला हो, उप-नियम (1) के अधीन उनके द्वारा प्राप्त की गई शुल्क की राशि को राज्य के उपभोक्ता कल्याण कोष और जहां ऐसा उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित नहीं है, राज्य सरकार के उपयुक्त खाते में जमा कराएंगे, तथा राष्ट्रीय आयोग उसके द्वारा प्राप्त की गई ऐसी राशि को केंद्रीय सरकार के उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा कराएगा।

सारणी

क्रम सं.	वस्तुओं अथवा सेवाओं के प्रतिफल के रूप में भुगतान किया गया मूल्य	देय शुल्क की राशि
(1)	(2)	(3)
	जिला आयोग	
1.	पांच लाख रूपये तक	शून्य
2.	पांच लाख रूपये से अधिक और दस लाख रूपये तक	200/- रूपये
3.	दस लाख रूपये से अधिक और बीस लाख रूपये तक	400/- रूपये
4.	बीस लाख रूपये से अधिक और पचास लाख रूपये तक	1000/- रूपये
5.	पचास लाख रूपये से अधिक और एक करोड़ रूपये तक	2000/- रूपये
	राज्य आयोग	
6.	एक करोड़ रूपये से अधिक और दो करोड़ रूपये तक	2500/- रूपये
7.	दो करोड़ रूपये से अधिक और चार करोड़ रूपये तक	3000/- रूपये
8.	चार करोड़ रूपये से अधिक और छः करोड़ रूपये तक	4000/- रूपये
9.	छः करोड़ रूपये से अधिक और आठ करोड़ रूपये तक	5000/- रूपये
10.	आठ करोड़ रूपये से अधिक और दस करोड़ रूपये तक	6000/- रूपये
	राष्ट्रीय आयोग	
11.	दस करोड़ रूपये से अधिक	7500/- रूपये

8. **इलेक्ट्रॉनिक रूप में शिकायत दायर करने की पद्धति –** राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला आयोग में इलेक्ट्रॉनिक रूप में शिकायत दायर करने की शुरूआत उस तारीख से और वादों की ऐसी श्रेणी के लिए प्रभावी होगी जो समय-समय पर राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष द्वारा अधिसूचित की जाएगी।

9. **राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला आयोग की अतिरिक्त शक्तियां – (1)** राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, को किसी व्यक्ति से निम्नलिखित अपेक्षित करने की शक्तियां प्राप्त होंगी –

(क) आयोग के समक्ष ऐसी बही, लेखा, दस्तावेज अथवा वस्तु प्रस्तुत करना जो उस व्यक्ति के संरक्षण अथवा नियंत्रण में है और जो आयोग के समक्ष किसी कार्यवाही के प्रयोजन से प्रस्तुत किए जाने के लिए अपेक्षित हैं, तथा इनकी जांच किए जाने और आयोग के किसी ऐसे अधिकारी के पास रखे जाने की अनुमति देना जिसे इसके लिए विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

(ख) आयोग के समक्ष किसी कार्यवाही के प्रयोजनार्थ यथाअपेक्षित ऐसी जानकारी को खंड (क) में विनिर्दिष्ट अधिकारी को प्रस्तुत करना।

(2) इस अधिनियम के अधीन किसी कार्यवाही के दौरान, जब राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, को यह विश्वास करने का कोई आधार हो कि ऐसी कार्यवाहियों में प्रस्तुत किए जाने के लिए

अपेक्षित किसी बही, दस्तावेज, वस्तु अथवा कागजात को विनष्ट, विकृत, बदला, मिथ्या रूप से प्रस्तुत अथवा छिपाया जा रहा है अथवा जा सकता है, तो यह लिखित आदेश के जरिए किसी अधिकारी को किसी परिसर में प्रवेश और खोजबीन करने किसी बही, कागजात, दस्तावेज अथवा वस्तु की जब्ती करने, जैसा उस कार्यवाही के प्रयोजनों के लिए अपेक्षित हो, के लिए प्राधिकृत कर सकता है।

परंतु ऐसी जब्ती किए जाने के यथाशीघ्र अथवा ऐसी जब्ती किए जाने के बाद बहत्तर घंटों से अनधिक अवधि के भीतर ऐसी जब्ती करने के लिए लिखित रूप में कारणों का उल्लेख करते हुए ऐसी जब्ती की सूचना राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, को दी जाएगी।

(3) राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, जब्त किए गए दस्तावेजों अथवा वस्तुओं की जांच के उपरांत उनके प्रतिधारण अथवा उन्हें संबंधित पक्ष को वापिस किए जाने के आदेश दे सकता है।

10. **ऐसे उपभोक्ताओं, जिनका आसानी से अभिनिर्धारण नहीं किया जा सकता, को हुई हानि अथवा क्षति के लिए देय राशि को जमा कराना –** (1) जब कभी जिला आयोग, राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग द्वारा क्रमशः धारा 49 की उप-धारा (1) अथवा धारा 59 की उप-धारा (1) के अधीन इन्हें प्रदत्त शक्तियों का उपयोग करते हुए धारा 39 की उप-धारा (1) के खंड (ट) के अधीन बड़ी संख्याओं में ऐसे उपभोक्ताओं, जिनका आसानी से पता नहीं लगाया जा सकता, को हुई हानि अथवा क्षति के लिए प्रतिपक्ष को ऐसी राशि, जो उसके द्वारा निर्धारित की जाए, का भुगतान करने का निर्देश देते हुए कोई आदेश जारी किया जाए, तो ऐसी राशि जिला आयोग और राज्य आयोग द्वारा राज्य सरकार द्वारा स्थापित किए गए उपभोक्ता कल्याण कोष में तथा राष्ट्रीय आयोग द्वारा केंद्रीय सरकार द्वारा स्थापित किए गए उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा की जाएगी।

(2) उप नियम (1) के केंद्रीय सरकार के उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा की गई राशि को केंद्रीय माल एवं सेवा कर नियमावली, 2017 के नियम 97 के अनुसार उपयोग किया जाएगा तथा उप-नियम (1) के अधीन राज्य सरकार के उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा की गई राशि को राज्य माल एवं सेवा कर नियमावली, 2017 के अधीन बनाए गए नियमों के अनुसार उपयोग किया जाएगा।

11. **राज्य आयोग के समक्ष अपील दायर करने और सुनवाई की प्रक्रिया –** (1) अपीलकर्ता अथवा उनके प्राधिकृत अभिकर्ता द्वारा राज्य आयोग को एक ज्ञापन व्यक्तिगत रूप से अथवा राज्य आयोग को विधिवत सम्बोधित पावती के साथ पंजीकृत डाक के माध्यम से प्रस्तुत किया जाएगा।

(2) उप-नियम (1) के अधीन दायर किया गया प्रत्येक ज्ञापन प्राथमिकता के तौर पर टंकित अथवा पठनीय हस्तलिपि में होना चाहिए तथा किसी तर्क-वितर्क अथवा विवरणात्मक तथ्यों के बिना अपील के विशिष्ट शीर्षों, आधारों के अधीन संक्षेप में होना चाहिए तथा ऐसे आधारों को क्रमवार रूप से क्रमांक अंकित किया जाना चाहिए।

(3) प्रत्येक ज्ञापन के साथ जिला आयोग के आदेश, जिसके विरूद्ध अपील की गई है, की प्रमाणित प्रति तथा ऐसे दस्तावेज जो ज्ञापन में उल्लिखित अपील के आधारों को समर्थित करने के लिए अपेक्षित हों, प्रस्तुत किए जाने चाहिए।

(4) यदि अपील धारा 41 में यथाविनिर्दिष्ट समयावधि की समाप्ति के पश्चात् प्रस्तुत की जाती है, तो ज्ञापन के साथ एक आवेदन जो एक ऐसे शपथपत्र द्वारा समर्थित किया जाएं जिस पर वे तथ्य दिए गए हों जिन पर अपीलकर्ता राज्य आयोग को संतुष्ट करने के लिए निर्भर है कि उसके पास समयावधि के भीतर अपील को वरीयता न दिए जाने के पर्याप्त कारण हैं।

(5) अपीलकर्ता कार्यालय प्रयोग के लिए राज्य आयोग को ज्ञापन की चार प्रतियां प्रस्तुत करेगा।

(6) सुनवाई की तारीख पर अथवा किसी अन्य दिन, जिसे सुनवाई स्थगित की जाए, पक्ष अथवा उनके प्राधिकृत अभिकर्ता राज्य आयोग के समक्ष उपस्थित होंगे, और जहां

(क) अपीलकर्ता अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राज्य आयोग, अपने विवेकानुसार, अपील को खारिज कर सकता है अथवा वाद की विशिष्टता के आधार पर एकपक्षीय निर्णय दे सकता है।

(ख) प्रतिवादी अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राज्य आयोग एकपक्षीय कार्यवाही करेगा और वाद की विशिष्टता के आधार पर निर्णय देगा।

(7) अपीलकर्ता को ज्ञापन में उल्लिखित न किए गए किसी आधार के समर्थन में, राज्य आयोग की अनुमति के बिना, आग्रह नहीं करेगा अथवा सुना नहीं जाएगा, किंतु राज्य आयोग अपील पर निर्णय देते समय ज्ञापन में उल्लिखित

अपील के अथवा इस नियम के अधीन राज्य आयोग की अनुमति द्वारा लिए गए आधारों तक ही स्वयं को सीमित नहीं रखेगा:

परंतु राज्य आयोग अपने निर्णय को किसी अन्य आधार पर नहीं छोड़ेगा जब तक कि उससे प्रभावित होने वाले पक्ष को राज्य आयोग द्वारा कम-से-कम सुने जाने का अवसर प्रदान न किया गया हो।

(8) राज्य आयोग द्वारा किसी भी चरण में सामान्यतः किसी भी स्थगन की अनुमति नहीं दी जाएगी, जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाए गए हो और स्थगन की अनुमति के कारणों को राज्य आयोग द्वारा लिखित रूप में लेखबद्ध न कर लिया गया हो:

परंतु राज्य आयोग सामान्य तौर पर एक से अधिक स्थगन की अनुमति नहीं देगा और जहां तक संभव हो यह सुनिश्चित करेगा कि अपील दायर होने की तारीख से नब्बे दिनों की अवधि के भीतर अपील पर निर्णय ले लिया जाए:

परंतु यह भी कि पहले परंतुक में विनिर्दिष्ट अवधि के बाद निस्तारित की जा रही अपील के मामले में, राज्य आयोग उक्त अपील के निस्तारण के समय इसके कारणों को लिखित रूप में लेखबद्ध करेगा।

(9) अपील के संबंध में राज्य आयोग के आदेश को पीठ में सम्मिलित राज्य आयोग के सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित और दिनांकित किया जाएगा और संबंधित पक्षों को आदेश की निःशुल्क सूचना दी जाएगी।

12. **राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायतों के संबंध में प्रक्रिया –** (1) शिकायतकर्ता द्वारा राष्ट्रीय आयोग में व्यक्तिगत रूप से अथवा उसके अभिकर्ता द्वारा अथवा उस आयोग को सम्बोधित पंजीकृत डाक के माध्यम से शिकायत प्रस्तुत की जाएगी, जिसमें निम्नलिखित विवरण सम्मिलित होंगे, अर्थात् : –

(क) शिकायतकर्ता का नाम, विवरण और पता;

(ख) प्रतिपक्ष अथवा पक्षों, जैसा भी मामला हो, जहां तक उन्हें निर्धारित किया जा सके, का नाम, विवरण और पता;

(ग) शिकायत से संबंधित तथ्य और वे कब एवं कहां उत्पन्न हुए;

(घ) शिकायत में लगाए गए आरोपों के समर्थन में दस्तावेज;

(ङ) शिकायतकर्ता द्वारा दावा किया गया अनुतोष।

(2) उप-नियम (1) के अधीन की गई प्रत्येक शिकायत केसाथ नियम 7 में यथाविनिर्दिष्ट शुल्क जमा कराना होगा।

(3) राष्ट्रीय आयोग, उसके समक्ष दायर किसी शिकायत का निस्तारण करते समय, उसके द्वारा आवश्यक समझे जाने वाले आशोधनों के साथ धारा 37 और 38 के अधीन उपबंधित प्रक्रिया और शर्तों का पालन करेगा।

(4) सुनवाई की तारीख अथवा अन्य किसी तारीख जिस पर सुनवाई स्थगित की जाती है, पक्ष अथवा उनके प्राधिकृत अभिकर्ता राष्ट्रीय आयोग के समक्ष उपस्थित होंगे, और जहां

(क) अपीलकर्ता अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राष्ट्रीय आयोग, अपने विवेकानुसार, शिकायत को चूक के लिए खारिज कर सकता है अथवा विशिष्टता के आधार पर निर्णय दे सकता है।

(ख) प्रतिवादी अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राष्ट्रीय आयोग वाद की विशिष्टता के आधार पर एकपक्षीय निर्णय दे सकता है।

(5) राष्ट्रीय आयोग, ऐसे निबंधनों, जो वह उचित समझे, और कार्यवाहियों के किसी भी चरण में, शिकायत की सुनवाई को स्थगित कर सकता है, किंतु जहां तक सम्भव हो शिकायत पर निम्नलिखित अवधि के भीतर निर्णय लिया जाएगा –

(क) जहां शिकायत के संबंध में वस्तु के किसी विश्लेषण अथवा परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, प्रतिपक्ष द्वारा सूचना प्राप्त हो जाने की तारीख से तीन माह की अवधि के भीतर; और

(ख) यदि शिकायत के संबंध में विश्लेषण अथवा परीक्षण आवश्यक हो तो पांच माह की अवधि के भीतर।

(6) उप-नियम (5) में विनिर्दिष्ट अवधि के पश्चात् निपटाई जा रही शिकायत के मामले में, राष्ट्रीय आयोग देरी के कारणों को लिखित रूप में लेखबद्ध करेगा।

(7) यदि कार्यवाहियों के संचालन के पश्चात् राष्ट्रीय आयोग शिकायत में सम्मिलित किए गए आरोपों से संतुष्ट है तो यह प्रतिपक्ष अथवा पक्षों, जैसा भी मामला हो, को धारा 39 की उप-धारा (1) में उल्लिखित एक अथवा अधिक कार्रवाईयों का निदेश देते हुए उसे अथवा उन्हें आदेश जारी करेगा।

(8) राष्ट्रीय आयोग को यह निदेश देने का भी अधिकार होगा कि उसके द्वारा पारित किए गए किसी ऐसे आदेश, जिसके लिए धारा 67 के अधीन किसी अपील को वरीयता नहीं दी गई है अथवा जहां उस धारा के अधीन राष्ट्रीय आयोग के आदेश की अभिपुष्टि उच्चतम न्यायालय द्वारा की गई है, को इसकी वेबसाइट पर अथवा किसी अन्य माध्यम से प्रकाशित किया जाएगा तथा ऐसे प्रकाशन के लिए राष्ट्रीय आयोग अथवा किसी अन्य माध्यम के विरूद्ध कोई विधिक कार्रवाई दायी नहीं होगी।

(9) राज्य आयोग और जिला आयोग उनके समक्ष दायर शिकायत के संबंध में ऐसे आशोधनों, जो आवश्यक हो, सहित इस नियम में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन करेगा।

13. **राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपीलें –** जहां धारा 51 के अधीन कोई अपील दायर की जाती है, अपीलकर्ता द्वारा जमा की जाने वाली राशि, जो कि उक्त धारा के दूसरे परंतुक में विनिर्दिष्ट है, पंजीयक, राष्ट्रीय आयोग के पक्ष में किसी राष्ट्रीयकृत बैंक के रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट, जो नई दिल्ली में देय होगा, के रूप में प्रेषित की जाएगी।

14. **राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपील दायर करने और सुनवाई की प्रक्रिया –** (1) अपीलकर्ता अथवा उसके प्राधिकृत अभिकर्ता द्वारा राष्ट्रीय आयोग में व्यक्तिगत रूप से अथवा राष्ट्रीय आयोग को संबोधित पंजीकृत डाक के माध्यम से एक ज्ञापन प्रस्तुत किया जाएगा।

(2) उप-नियम (1) के अधीन दायर किया गया प्रत्येक ज्ञापन प्राथमिकता के तौर पर टंकित अथवा पठनीय हस्तलिपि में होना चाहिए तथा किसी तर्क-वितर्क अथवा विवरणात्मक तथ्यों के बिना अपील के विशिष्ट शीर्षों, आधारों के अधीन संक्षेप में होना चाहिए तथा ऐसे आधारों को क्रमवार रूप से क्रमांक अंकित किया जाना चाहिए।

(3) ज्ञापन के साथ नियम, 16 में यथाविनिर्दिष्ट रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट, राज्य आयोग के आदेश, जिसके विरूद्ध अपील की गई है, की प्रमाणित प्रति तथा ऐसे दस्तावेज जो ज्ञापन में उल्लिखित अपील के आधारों को समर्थित करने के लिए अपेक्षित हों, प्रस्तुत किए जाने चाहिए।

(4) यदि अपील धारा 51 में यथाविनिर्दिष्ट समयावधि की समाप्ति के पश्चात् प्रस्तुत की जाती है, तो ज्ञापन के साथ एक आवेदन जो एक ऐसे शपथपत्र द्वारा समर्थित किया जाएं जिस पर वे तथ्य दिए गए हों जिन पर अपीलकर्ता राष्ट्रीय आयोग को संतुष्ट करने के लिए निर्भर है कि उसके पास समयावधि के भीतर अपील को वरीयता न दिए जाने के पर्याप्त कारण हैं।

(5) अपीलकर्ता कार्यालय प्रयोजनों के लिए राष्ट्रीय आयोग को ज्ञापन की चार प्रतियां प्रस्तुत करेगा।

(6) सुनवाई की तारीख पर अथवा किसी अन्य दिन, जिसे सुनवाई स्थगित की जाए, पक्ष अथवा उनके प्राधिकृत अभिकर्ता राष्ट्रीय आयोग के समक्ष उपस्थित होंगे, और जहां

(क) अपीलकर्ता अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राष्ट्रीय आयोग, अपने विवेकानुसार, अपील को खारिज कर सकता है अथवा वाद की विशिष्टता के आधार पर एकपक्षीय निर्णय दे सकता है।

(ख) प्रतिवादी अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राष्ट्रीय आयोग एकपक्षीय कार्यवाही करेगा और वाद की विशिष्टता के आधार पर निर्णय देगा।

(7) अपीलकर्ता को ज्ञापन में उल्लिखित न किए गए किसी आधार के समर्थन में, राष्ट्रीय आयोग की अनुमति के बिना, आग्रह नहीं करेगा अथवा सुना नहीं जाएगा, किंतु राष्ट्रीय आयोग अपील पर निर्णय देते समय ज्ञापन में उल्लिखित अपील के अथवा इस नियम के अधीन राष्ट्रीय आयोग की अनुमति द्वारा लिए गए आधारों तक ही स्वयं को सीमित नहीं रखेगा:

परंतु राष्ट्रीय आयोग अपने निर्णय को किसी अन्य आधार पर नहीं छोड़ेगा जब तक कि उससे प्रभावित होने वाले पक्ष को राष्ट्रीय आयोग द्वारा कम-से-कम सुने जाने का अवसर प्रदान न किया गया हो।

(8) राष्ट्रीय आयोग द्वारा किसी भी चरण में सामान्यतः किसी भी स्थगन की अनुमति नहीं दी जाएगी, जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाए गए हो और स्थगन की अनुमति के कारणों को राष्ट्रीय आयोग द्वारा लिखित रूप में लेखबद्ध न कर लिया गया हो:

परंतु राष्ट्रीय आयोग स्व-प्रेरणा से अपील की सुनवाई को ऐसे निबंधनों के आधार पर जो वह उचित समझें और कार्यवाही के किसी भी चरण में स्थगित कर सकता है, जिसके कारण लिखित रूप में लेखबद्ध किए जाएंगे, किंतु राष्ट्रीय आयोग यह यथासंभव सुनिश्चत करेगा कि अपील दायर होने की तारीख से नब्बे दिनों की अवधि के भीतर अपील पर निर्णय ले लिया जाए:

परंतु यह भी कि पहले परंतुक में विनिर्दिष्ट अवधि के बाद निस्तारित की जा रही अपील के मामले में, राष्ट्रीय आयोग उक्त अपील के निस्तारण के समय इसके कारणों को लिखित रूप में लेखबद्ध करेगा।

15. **राष्ट्रीय आयोग में सदस्यों की संख्या –** राष्ट्रीय आयोग में एक अध्यक्ष तथा न्यूनतम चार सदस्य और अधिकतम ग्यारह सदस्य, जिनमें से एक महिला सदस्य होगी, सम्मिलित होंगे।

16. **राष्ट्रीय आयोग की बैठक और आदेशों पर हस्ताक्षर करना –** (1) राष्ट्रीय आयोग की प्रत्येक कार्यवाही का संचालन राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष द्वारा एक अथवा एक से अधिक सदस्यों, जैसा वह उचित समझे, को सम्मिलित करते हुए गठित की गई पीठ के सद्स्यों द्वारा किया जाएगा।

(2) राष्ट्रीय आयोग द्वारा दिए गए प्रत्येक आदेश पर कार्यवाही का संचालन करने वाले सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे और यदि पीठ के सदस्यों की राय में कोई भिन्नता है, सदस्यों का बहुमत राष्ट्रीय आयोग का आदेश होगा।

17. **उच्चतम न्यायालय के समक्ष दायर की गई अपीलों के लिए शुल्क जमा करने की पद्धति –** जब धारा 67 के अधीन उच्चतम न्यायालय के समक्ष कोई अपील दायर की जाती है, अपीलकर्ता द्वारा जमा किया जाने वाला शुल्क, जो उस धारा के दूसरे परंतुक में विनिर्दिष्ट है, पंजीयक, उच्चतम न्यायालय के पक्ष में किसी राष्ट्रीयकृत बैंक के रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट के रूप में प्रेषित किया जाएगा, जो नई दिल्ली में देय होगा।

18. **राज्य आयोग द्वारा जानकारी प्रस्तुत करना –** राज्य आयोग इन नियमों की अनुसूची I में यथाविनिर्दिष्ट प्रपत्र में तिमाही आधार पर केंद्रीय सरकार को जानकारी प्रस्तुत करेंगे।

अनुसूची I

[नियम 18]

कार्यान्वयन की वर्तमान स्थिति

(तिमाही कार्य निष्पादन रिपोर्ट)

उपभोक्ता आयोगों का कार्यकरण/उपभोक्ता संरक्षण के उपाय

राज्य का नाम:

1.	**राज्य आयोग और जिला मंचों की स्थापना:**				
I	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र में जिलों की कुल संख्या				
II	राज्य में जिला आयोगों की संख्या				
	(क) कुल स्थापना:				
	(ख) कार्यशील:				
	(ग) गैर-कार्यशील:				
	(घ) उन जिलों के नाम जिनमें जिला आयोग की स्थापना किया जाना बाकी है:				
	(ङ) उन जिलों की संख्या जिनमें जिला आयोग की स्थापना किया जाना बाकी है:				
	(च) उन जिलों की संख्या जिनमें एक से अधिक जिला आयोग स्थापित किए गए हैं	जिले का नाम		जिला आयोगों की संख्या	
III	क्या राज्य आयोग कार्यशील है			हां	नहीं
IV	स्वीकृत पद एवं रिक्तियों की संख्या	राज्य आयोग		जिला आयोग	
		स्वीकृत पद	रिक्त पद	स्वीकृत पद	रिक्त पद
	(क) अध्यक्ष				
	(ख) सदस्य				

	(ग) रिक्त पदों के कारण तथा उन्हें भरने के लिए की गई कार्रवाई (पृथक रूप से संलग्न किया जाए)				
2.	**राज्य आयोग और जिला आयोग का कार्य निष्पादन**				
I	(क) स्थापना काल से दायर किए गए कुल मामले	राज्य आयोग		जिला आयोग	
	(ख) निपटाए गए मामले				
	(ग) निर्धारित समय मानदंडों के भीतर निपटाए गए मामले				
	(घ) लोक अदालत पद्धति के माध्यम से निपटाए गए मामलों की संख्या				
II	लंबित मामलों का विस्तृत विवरण (मामलों की संख्या का उल्लेख करें)	राज्य आयोग		जिला आयोग	
	(क) 3 माह से अधिक और 1 वर्ष तक				
	(ख) 1 वर्ष से अधिक और 2 वर्ष तक				
	(ग) 2 वर्ष से अधिक और 5 वर्ष तक				
	(घ) 5 वर्ष से अधिक				
III	समय मानदंडों के भीतर की अवधि में निपटाए गए मामले (संख्या का उल्लेख करें)	राज्य आयोग		जिला आयोग	
	(क) 15 मार्च 2002 के बाद प्राप्त मामले				
	(ख) उपरोक्त (क) में से समय मानदंडों के भीतर की अवधि में निपटाए गए मामले (संख्या और %)				
3.	**कानफोनेट परियोजना का कार्यान्वयन**				
I	कम्प्यूटर हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर	राज्य आयोग		जिला आयोग (संख्या)	
	(क) प्राप्त किए गए	हां	नहीं		
	(ख) संस्थापित किए गए	हां	नहीं		
	(ग) कार्यशील	हां	नहीं		
II	कम्प्यूटरों के माध्यम से किए जा रहे कार्यकलाप	राज्य आयोग		जिला आयोग (संख्या)	
	(क) क्या मामला निगरानी प्रणाली संस्थापित और कार्यशाली है;	हां	नहीं		
	(ख) क्या मामले का वास्तविक समय डाटा प्रविष्ट किया गया है?	हां	नहीं		
	(ग) क्या वाद सूची और निर्णय को वेबसाइट पर डाला जा रहा है?	हां	नहीं		
4	**प्रशिक्षण**				
(क)	भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में सदस्यों/अध्यक्ष का प्रशिक्षण	प्रशिक्षण योजना के अनुसार में वर्ष में		अब तक प्रशिक्षित किए	तिमाही के दौरान

		प्रशिक्षित किए जाने वाले	गए	
(ख)	बीआईएस प्रशिक्षण संस्थान में राज्य/जिला स्तरीय अधिकारियों का प्रशिक्षण			
(ग)	कानफोनेट के अधीन प्रशिक्षण			
	(क) अध्यक्ष तथा सदस्य			
	(ख) अन्य स्टॉफ			
(घ)	अन्य कोई प्रशिक्षण			

[फा. सं. जे-10/6/2018-सीपीयू]

अमित मेहता, संयुक्त सचिव

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

(DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS)

NOTIFICATION

New Delhi, the 15 July, 2020

G.S.R. 448(E).— In exercise of the powers conferred by sub-section (1) and clauses (a), (p), (q), (s), (u), (v), (y), (z), (zd), (ze), and (zj) of sub-section (2) of section 101 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019) and in supersession of the Consumer Protection Rules, 1987 in so far as they relate to matters covered under these rules, except as respects things done or omitted to be done before such supersession, the Central Government hereby makes the following rules, namely:-

1. **Short title and commencement.— (1)** These rules may be called the Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rules, 2020.

(2) They shall come into force on the 20th day of July,2020.

2. **Definitions**. —(1) ln these rules, unless the context otherwise requires,—

(a) 'Act' means the Consumer Protection Act 2019 (35 of 2019);

(b) 'appellant' means a person who makes an appeal against the order of the National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be;

(c) 'authorised agent' means a person duly authorised by a party to present any complaint, appeal or reply on behalf of such party before the National Commission, the State Commission, or the District Commission, as the case may be;

(d) 'Commission' means the District Commission, the State Commission, or the National Commission, as the case may be;

(e) 'Consumer Welfare Fund' means the Consumer Welfare Fund established by a State Government or, as the case may be, by the Central Government under section 57 of the Central Goods and Services Tax Act, 2017 (12 of 2017) ;

(f) 'memorandum' means any memorandum of appeal filed by the appellant;

(g) 'nationalised bank' means a corresponding new bank specified in the First Schedule to the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970 (5 of 1970) or a corresponding new bank specified in the First Schedule

to the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1980 (40 of 1980);

(h) ‘opposite party' means a person who answers a complaint under the Act;

(i) 'President' means the President of the National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be;

(j) 'respondent' means the person who answers any memorandum of appeal;

(k) “section” means a section of the Act;

(l) 'State' includes a Union territory;

(2) The words and expressions used herein, but not defined and defined in the Act shall have the meaning assigned to them in the Act.

3. **Working days and office hours of National Commission**. — The working days and office hours of the National Commission shall be the same as that of the Central Government.

4. **Seal and emblem. —** The official seal and emblem of the National Commission shall be such as the Central Government may specify.

5. **Sitting of National Commission. —** The President of the National Commission shall convene sittings of the National Commission as and when it may be necessary, and such sittings shall be notified by the National Commission.

6. **Manner of authentication of goods by National Commission for analysis and testing.-**(1)The National Commission may direct the complainant to provide one or more than one sample of the goods in clean containers with stopper properly fixed on them for the purposes of testing or analysis.

(2) On receiving the samples of such goods, the National Commission shall seal it and fix labels on the containers carrying the following information, namely:-

(a) the name and address of the appropriate laboratory to whom sample shall be sent for analysis and test;

(b) the name and address of the National Commission;

(c) the case number; and

(d) the official seal of the National Commission.

(3) The sealed sample shall be sent to the recognised laboratory by the National Commission.

(4) The recognized laboratory shall, after receiving sealed sample and examining it, shall forward its report to the National Commission within forty-five days or within such extended time as may be granted by the National Commission, specifying the nature of the defect and date of submission of report.

7. **Fee for making complaints. –** (1) Every complaint filed under sub-section (1) of section 35 or under sub-clauses (i) and (ii) of clause (a) of sub-section (1) of section 47 or under sub-clauses (i) and (ii) of clause (a) of sub-section (1) of section 58 shall be accompanied by a fee, as specified in the table given below, in the form of crossed Demand Draft drawn on a nationalised bank or through a crossed Indian Postal Order in favour of the President of the District Commission or the Registrar of the State Commission or the Registrar of the National Commission, as the case may be, and payable at the respective place where the District Commission, State Commission or the

National Commission is situated, or through electronic mode as per arrangement made by the Commission concerned.

(2) The District Commission or the State Commission, as the case may be, shall credit the amount of fee received by it under sub-rule (1) to the Consumer Welfare Fund of the State and where such Consumer Welfare Fund is not established, into the appropriate account of the State Government, and the National Commission shall credit such amount of fee received by it to the Consumer Welfare Fund of the Central Government.

Table

Sl. No.	**Value of goods or services paid as consideration**	**Amount of fee payable**
(1)	(2)	(3)
	District Commission	
(1)	Upto rupees five lakh	Nil
(2)	Above rupees five lakh and upto rupees ten lakhs	Rs.200
(3)	Above rupees ten lakh and upto rupees twenty lakhs	Rs 400
(4)	Above rupees twenty lakh and upto rupees fifty lakh rupees	Rs.1000
(5)	Above rupees fifty lakh and upto rupees one crore	Rs.2000
	State Commission	
(6)	Above rupees one crore and upto rupees two crore	Rs.2500
(7)	Above rupees two crore and upto rupees four crore	Rs.3000
(8)	Above rupees four crore and upto rupees six crore	Rs.4000
(9)	Above rupees six crore and upto rupees eight crore	Rs.5000
(10)	Above rupees eight crore and upto rupees ten crore	Rs.6000
	National Commission	
(11)	Above rupees ten crore	Rs.7500

8. Manner of filing complaints electronically. —The electronic filing of complaints in National Commission, State Commission and District Commission shall be effective from such date and for such category of cases as may be notified by the President of the National Commission from time to time.

9. Additional powers of National Commission, State Commission and District Commission: --(1) The National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be, shall have power to require any person, —

(a) to produce before it such book, account, document or commodity which is in the custody or under the control of such person, if it is required for the purposes of any proceedings before it, and allow the same to be examined and kept by such officer of the Commission as it may specify in this behalf;

(b) to furnish to the officer specified in clause(a), such information as may be required for the purposes of any proceedings before it.

(2) Where during any proceedings under this Act, the National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be, has any ground to believe that any book, paper, commodity or document which may be required to be produced in such proceedings, are being or may be, destroyed, mutilated, altered, falsified or secreted, it may, by written order, authorise any officer to exercise the power of entry and search of any premises, and seizure of any book, paper, document or commodity as may be required for the purposes of such proceeding.

Provided that such seizure shall be communicated to the National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be, as soon as it is made or within a period not exceeding seventy-two hours of making such seizure after specifying the reasons in writing for making such seizure.

(3) The National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be, on examination of such seized documents or commodities may order the retention thereof or may return it to the party concerned.

10. Credit of amount payable for loss or injury suffered by consumers who are not identifiable conveniently. –(1) Where an order is passed under clause (k) of sub-section (1) of section 39 by the District

Commission, or the State Commission, or the National Commission, in the exercise of its powers vested under sub-section (1) of section 49 respectively or sub-section (1) of section 59, directing the opposite party to pay such amount as may be determined by it on account of loss or injury suffered by a large number of consumers, who are not identifiable conveniently, such sum shall be credited by the District Commission and the State Commission in the Consumer Welfare Fund established by the State Government, and by the National Commission in the Consumer Welfare Fund established by the Central Government.

(2) The amount credited to the Consumer Welfare Fund of the Central Government under sub-rule (1) shall be utilised in accordance with rule 97 of the Central Goods and Services Tax Rules, 2017 and the amount credited to the Consumer Welfare Fund of the State Government under sub-rule (1) shall be utilised in accordance with the rules framed under the State Goods and Service Tax Act, 2017.

11. Procedure for filing and hearing of appeal before State Commission.- (1) A Memorandum shall be presented by the appellant or his authorized agent to the State Commission in person or sent by a registered post with acknowledgment due addressed to the State Commission.

(2) Every memorandum filed under sub-rule (1) shall preferably be typed, or be in legible handwriting, and shall set forth concisely under distinct heads, the grounds of appeal without any argument or narrative and such grounds shall be numbered consecutively.

(3) Each memorandum shall be accompanied by the certified copy of the order of the District Commission appealed against and such of the documents, as may be required to support grounds of appeal mentioned in the memorandum.

(4) When the appeal is presented after the expiry of the period of limitation as specified in section 41, the memorandum shall be accompanied by an application supported by an affidavit setting forth the facts on which appellant relies upon to satisfy the State Commission that he has sufficient cause for not preferring the appeal within the period of limitation.

(5) The appellant shall submit four copies of the memorandum to the State Commission for official purposes.

(6) On the date of hearing or any other day to which hearing may be adjourned, the parties or their authorised agents shall appear before the State Commission, and where

(a) the appellant or his authorised agent fails to appear, State Commission may, in its discretion, either dismiss the appeal or decide it *ex-parte* on the merits of the case;

(b) the respondent or his authorised agent fails to appear, the State Commission shall proceed *ex-parte* and decide the appeal on the merits of the case.

(7) The appellant shall not, except by the leave of the State Commission, urge or be heard in support of any ground of appeal not set forth in the memorandum, but the State Commission in deciding the appeal, need not confine itself to the grounds of appeal set forth in the memorandum or taken by leave of the State Commission under this rule:

Provided that the State Commission shall not rest its decision on any other grounds unless the party who may be affected thereby, has been given, at least the opportunity of being heard by the State Commission.

(8) No adjournment shall ordinarily be granted at any stage by the State Commission, unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the State Commission:

Provided that the State Commission shall not ordinarily grant more than one adjournment and shall ensure, as far as possible, that the appeal is decided within ninety days from the date of admission:

Provided further that in the event of an appeal being disposed of after the period specified in the first proviso, the State Commission shall record in writing the reasons for the same at the time of disposal of the said appeal.

(9) The order of the State Commission on appeal shall be signed and dated by the members of the State Commission constituting the Bench and shall be communicated to the parties concerned free of cost.

12. Procedure in respect of complaints before National Commission. —(1) A complaint shall be presented to the National Commission by the complainant in person or by his agent, or be sent by a registered post, addressed to that Commission, containing the following particulars, namely:-

(a) the name, description and the address of the complainant;

(b) the name, description and address of the opposite party or parties, as the case may be, so far as they can be ascertained;
(c) the facts relating to the complaint and when and where it arose;
(d) the documents in support of the allegations contained in the complaint;
(e) the relief which the complainant claims.

(2) Every complaint under sub-rule (1) shall be accompanied by a fee as specified in rule 7.

(3) The National Commission shall, while disposing of any complaint before it, follow the procedure and conditions provided under sections 37 and 38, with such modifications as may be considered necessary by it.

(4) On the date of hearing or any other date to which hearing may be adjourned, the parties or their authorised agents shall appear before the National Commission, and where-

(a) the appellant or his authorised agent fails to appear, the National Commission may, in its discretion, either dismiss the complaint for default or decide it on merits;

(b) the respondent or his authorised agent fails to appear, the National Commission may decide the complaint *ex-parte* on the merits of the case.

(5) The National Commission may, on such terms as it deems fit and at any stage of the proceedings, adjourn the hearing of the complaint, but the complaint shall be decided as far as possible within a period of-

(a) three months from the date of notice received by the opposite party where such complaint does not require any analysis or testing of commodities; and

(b) five months if such complaint requires analysis or testing.

(6) In the event of a complaint being disposed of after the period specified in sub-rule (5), the National Commission shall record in writing, the reasons for such delay.

(7) If after conducting the proceedings, the National Commission is satisfied with the allegations contained in the complaint, it shall issue order to the opposite party or parties, as the case may be, directing him or them to take one or more of the actions mentioned in sub-section (1) of section 39.

(8) The National Commission shall also have the power to direct that any order passed by it, where no appeal has been preferred under section 67 or where the order of the National Commission has been affirmed by the Supreme Court under that section, be published on its website or through any other media and no legal proceedings shall lie against the National Commission or any media for such publication.

(9) The State Commission and the District Commission shall follow the procedure specified in this rule, with such modifications as may be necessary, in respect of the complaint before them.

13. Appeals before National Commission. – Where an appeal is filed under section 51, the amount to be deposited by the appellant as provided in the second proviso to the said section shall be remitted in the form of a crossed Demand Draft drawn on a nationalised bank in favour of the Registrar, National Commission, payable at New Delhi.

14. Procedure for filing and hearing of appeal before National Commission-(1) A Memorandum shall be presented by the appellant or his authorised agent to the National Commission in person or sent by registered post addressed to the National Commission.

(2) Every memorandum filed under sub-rule (1) shall preferably be typed, or be in legible handwriting, and shall set forth concisely under distinct heads, the grounds of appeal without any argument or narrative and such grounds shall be numbered consecutively.

(3) The memorandum shall be accompanied by a crossed Demand Draft as specified in rule 16, a certified copy of the order of the State Commission appealed against and such of the documents as may be required to support grounds of appeal mentioned in the memorandum.

(4) When the appeal is presented after the expiry of the period of limitation as specified in section 51, the memorandum shall be accompanied by an application supported by an affidavit setting forth the facts on which the appellant relies upon to satisfy the National Commission that he has sufficient cause for not preferring the appeal within the period of limitation.

(5) The appellant shall submit four copies of the memorandum to the National Commission for official purposes.

(6) On the date of hearing or on any other day to which hearing may be adjourned, the parties or their authorised agents shall appear before the National Commission, and where-

(a) the appellant or his authorised agent fails to appear, the National Commission may, in its discretion, either dismiss the appeal or decide it *ex-parte* on the merits of the case;

(b) the respondent or his authorised agent fails to appear, the National Commission shall proceed *ex-parte* and shall decide the appeal on the merits of the case.

(7) The appellant shall not, except by the leave of the National Commission, urge or be heard in support of any ground of appeal not set forth in the memorandum but the National Commission, in deciding the appeal, may not be confined to the grounds of appeal set forth in the memorandum or taken by leave of the National Commission under this rule:

Provided that the National Commission shall not rest its decision on any other grounds unless the party who may be affected thereby, has been given, at least the opportunity of being heard by the National Commission.

(8) No adjournment shall ordinarily be granted at any stage by the National Commission, unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the National Commission:

Provided that the National Commission may also adjourn the hearing of the appeal *suo motu*, on such terms as it may think fit and at any stage of the proceedings for reasons to be recorded in writing, but shall ensure, as far as possible, that the appeal is decided within ninety days from the date of its admission:

Provided further that in the event of an appeal being disposed of after the period specified in the first proviso, the National Commission shall record in writing the reasons of the same at the time of disposal of the said appeal.

15. Number of Members in National Commission.-The National Commission shall consist of a President and not less than four members and not more than eleven members, of whom at least one member shall be a woman.

16. Sitting of National Commission and signing of orders. – (1) Every proceeding of the National Commission shall be conducted by members of a Bench constituted by the President of the National Commission with one or more members as he may deem fit.

(2) Every order made by the National Commission shall be signed by the members who conducted the proceeding and if there is any difference of opinion among the members of the Bench, the opinion of the majority shall be the order of the National Commission.

17. Manner of depositing amount in appeals before Supreme Court. — Where an appeal is filed before the Supreme Court under section 67, the amount to be deposited by the appellant as provided in the second proviso to that section shall be remitted in the form of a crossed Demand Draft drawn on a nationalised bank in favour of the Registrar, Supreme Court, payable at New Delhi.

18. **Furnishing of information by State Commission. –** The State Commissions shall furnish information to the Central Government on a quarterly basis in the form as specified in Schedule I to these rules.

SCHEDULE-I

[Rule 18]

Present position of Implementation

(Quarterly Performance Report)

Working of Consumer Commissions/Consumer Protection Measures

Name of State:

1. **Establishment of State Commissions and District Fora :**		
I	Total number of Districts in State/Union Territory	
II	Number of District Commissions in the State	

	(a) Total Setup :				
	(b) Functional :				
	(c) Non Functional :				
	(d) Name of District where District Commission yet to be set up :				
	(e) Number of District where District Commission yet to be set up				
	(f) Number of District where more than one District Commission has been set up	District Name		No of District Commission	
III	Whether State Commission functional			Yes	No
IV	Strength and vacancies	State Commission		District Commission	
		Sanctioned Strength	Vacancies	Sanctioned Strength	Vacancies
	(a) President				
	(b) Members				
	(c) Reason for Vacancies and Action taken to fill up the same (to be enclosed separately)				
2.	**Performance of State Commission and District Commission**				
I	(a) Total cases filed since inception	State Commission		District Commission	
	(b) Cases disposed of				
	(c) Cases disposed of within prescribed time norms				
	(d) Number of cases disposed of by Lok Adalat method				
II	Detailed Break up of cases pending (give number of cases)	State Commission		District Commission	
	(a) Over 3 months up to 1 year				
	(b) Over 1 year up to 2 years				
	(c) Over 2 years up-to 5 years				
	(d) Over 5 years				
III	Cases disposed of within time norms (give number)	State Commission		District Commission	
	(a) Cases received after 15 March '02				
	(b) Cases disposed of within time norms out of (a) above (Number and %)				
3. **Implementation of Confonet Project**					
I	Computer Hardware/Software has	State Commission		District Commission (Numbers)	
	(a) been received	Yes	No		
	(b) been installed	Yes	No		

<table>
<tr><td></td><td>(c) been functional</td><td>Yes</td><td>No</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">II</td><td>Activities being done through computers</td><td colspan="2">State Commission</td><td colspan="2">District Commission (Numbers)</td></tr>
<tr><td>(a) Is Case Monitoring System Installed & Operational;</td><td>Yes</td><td>No</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>(b) Has the live case data been entered?</td><td>Yes</td><td>No</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>(c) Whether Cause list and judgement being posted on the website</td><td>Yes</td><td>No</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="5">Training</td></tr>
<tr><td rowspan="2">(a)</td><td rowspan="2">Training of Members/President in Indian Institute of Public Administration</td><td colspan="2">To be trained in the year as per training plan</td><td>Trained so far</td><td>During the quarter</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(b)</td><td>Training of State/District level Officers in BIS Training Institute</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">(c)</td><td>Training under Confonet</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(a) President and Members</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(b) Other Staff</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(d)</td><td>Any other Training</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
</table>

[F.No.J-10/6/2018-CPU]

AMIT MEHTA, Jt. Secy

अधिसूचना

नई दिल्ली, 15 जुलाई, 2020

सा. का.आ. 449(अ).—केंद्रीय सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 101 की उप-धारा (1) तथा उप-धारा (2) के खंड (ख) और (ग) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निम्नलिखित नियम बनाती हैं, अर्थात्:-

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ –** (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण (साधारण) नियम, 2020 है।

   (2) ये 20 जुलाई, 2020 को प्रवृत्त होंगे।

2. **परिभाषाएं –** (1) इन नियमों में, जब तक कि संदर्भ की अन्यथा अपेक्षित हो, -

   (क) 'अधिनियम' से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) अभिप्रेत है;

   (ख) 'लोक उपयोगी सेवाएं' से

   (i) हवाई, सड़क अथवा जल माध्यम से यात्रियों अथवा माल की ढुलाई के लिए परिवहन सेवा; अथवा

   (ii) डाक, टेलीग्राफ, टेलीफोन अथवा ब्रॉडबैंड सेवा; अथवा

   (iii) किसी स्थापन द्वारा जनता को विद्युत, प्रकाश अथवा जल अथवा ईंधन अथवा प्राकृतिक गैस की आपूर्ति; अथवा

   (iv) बीमा सेवा; और

   (v) किसी प्रमुख पत्तन अथवा डॉक के कार्यकरण में अथवा के संबंध में सेवा;

   अभिप्रेत है।

3. **स्थापित होने वाली लोक उपयोगी सेवाएं –** लोक उपयोगी सेवाएं धारा 2 के खंड (19) के प्रयोजनों के लिए स्थापित होगी।

4. **कतिपय कार्यकलापों को अनुचित व्यापार व्यवहार से छूट दिया जाना –** प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी उत्पाद की बिक्री, उपयोग अथवा आपूर्ति या किसी व्यवसाय हित को बढ़ावा देने के लिए किए गए निम्नलिखित कार्यकलापों की अनुमति को अनुचित व्यापार व्यवहार के दायरे से छूट प्राप्त होगी, अर्थात् :–

(क) लॉटरी (विनियमन) अधिनियम, 1998 (1998 का 17) के अधीन अनुज्ञात लॉटरियां; और

(ख) सार्वजनिक द्यूत अधिनियम, 1867 (1867 का 3) के अधीन गैर-निषिद्ध संयोग अथवा कौशल के खेलों, जो द्यूतक्रीड़ा नहीं हैं और जिनमें सफलता कौशल की पर्याप्त मात्रा पर निर्भर करती है न कि संयोग पर।

5. **बेचे गए माल अथवा प्रदान की गई सेवाओं के लिए बीजक अथवा बिल अथवा नकदी रसीद अथवा रसीद जारी करने की पद्धति –** (1) किसी विक्रेता द्वारा बेचे गए माल अथवा प्रदान की गई सेवाओं के लिए जारी किए गए बीजक, बिल, नकदी रसीद अथवा रसीद में कम-से-कम निम्नलिखित विवरण सम्मिलित होंगे, अर्थात् :–

(क) विक्रेता का नाम और पता;

(ख) प्रत्येक वित्तीय वर्ष के लिए विशिष्ट, क्रमागत क्रम संख्या जिसमें अंकों की संख्या सोलह से अधिक न हो, जो एक अथवा बहु श्रृंखला में हो, जिनमें अक्षर अथवा संख्या अथवा विशिष्ट अंक (हाइफेन अथवा डैश, और स्लैश क्रमशः '-' और '/' के रूप में प्रतिरूपित) सम्मिलित हों और उनका कोई अन्य संयोजन सम्मिलित हो;

(ग) इसे जारी करने की तारीख;

(घ) उपभोक्ता का नाम;

(ङ) माल अथवा सेवा का विवरण;

(च) मात्रा, माल के मामले में;

(छ) शिपिंग का पता, जहां लागू हो;

(ज) कर योग्य मूल्य और छूट;

(झ) कर की दर;

(ञ) विक्रेता अथवा उसके किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर;

(ट) ग्राहक सेवा नम्बर अथवा ई-मेल आईडी, जहां लागू हो; और

(ठ) सभी अनिवार्य और स्वैच्छिक प्रभारों जैसे कि डिलीवरी प्रभार, डाक और हैंडलिंग प्रभार, परिवहन प्रभार और लागू कर को दर्शाते हुए विवरणात्मक मूल्य सहित एकल आंकड़ों में कुल मूल्य:

परंतु किसी विक्रेता द्वारा इलेक्ट्रॉनिक रूप में जारी किए गए बीजक, बिल, नकदी रसीद अथवा रसीद के मामले में, विक्रेता के हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है।

(2) विक्रेता द्वारा जारी किए गए बीजक, बिल, नकदी रसीद अथवा रसीद पर क्रम संख्या किसी भी परिस्थिति में परिवर्तित, विकृत, बदली अथवा मिटाई नहीं जाएगी।

[फा. सं. जे-10/6/2018-सीपीयू]

अमित मेहता, संयुक्त सचिव

NOTIFICATION

New Delhi, the 15 July, 2020

G.S.R. 449(E).—In exercise of the powers conferred by sub-section (1) and clauses (b) and (c) of sub-section (2) of section 101 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019), the Central Government hereby makes the following rules, namely:-

1. **Short title and commencement. —** (1) These rules may be called the Consumer Protection (General) Rules, 2020.

(2) They shall come into force on the 20th day of July, 2020.

2. **Definitions:-** In these rules, unless the context otherwise requires,---

(a) 'Act" means the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019);

(b) 'public utility service' means any—

(i) transport service for the carriage of passengers or goods by air, road or water; or

(ii) postal, telegraph, telephone or broadband service; or

(iii) supply of power, light or water or fuel or natural gas to the public by any establishment; or

(iv) insurance service; and

(v) service in, or in connection with, the working of any major port or dock;

3. **Public utility services to be establishments**. – Public utility services shall be establishments for the purpose of Clause (19) of section 2.

4. **Certain activities to be exempt from unfair trade practice**.–Permitting of the following activities carried out for promoting directly or indirectly the sale, use or supply of any product or any business interest shall be exempt from the purview of unfair trade practices, namely:–

(a) **l**otteries allowed under the Lotteries (Regulation) Act, 1998 (17 of 1998); and

(b) games of chance or skill not prohibited under the Public Gambling Act, 1867 (3 of 1867), which are not gambling and wherein success depends on a substantial degree of skill and not chance.

5. **Manner of** i**ssuing invoice or bill or cash memo or receipt for goods sold or services rendered.–** (1) Every invoice, bill, cash memo or receipt for goods sold or services rendered, issued by a seller shall have the following minimum particulars, namely:-

(a) The name and address of the seller;

(b) a consecutive serial number not exceeding sixteen characters, in one or multiple series, containing letters or numerals or special characters (hyphen or dash, and slash, symbolised as "-" and "/" respectively) and any combination thereof, unique for a financial year;

(c) the date of its issue;

(d) the name of the consumer;

(e) the description of goods or services;

(f) the quantity, in case of goods;

(g) the shipping address, where applicable;

(h) the taxable value and discounts;

(i) the rate of tax;

(j) the signature of the seller or his authorised representative;

(k) the customer care number or e-mail ID, where available, and

(l) the total price in single figure, along with the breakup price showing all the compulsory and voluntary charges, such as delivery charges, postage and handling charges, conveyance charges and the applicable tax:

Provided that where such invoice, bill, cash memo or receipt is issued by a seller in electronic form, the signature of the seller is not required.

(2) The serial number on the invoice, bill, cash memo or receipt to be issued by a seller shall not be altered, removed, replaced, or erased under any circumstances.

[F.No.J-10/6/2018-CPU]

AMIT MEHTA, Jt. Secy.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.

MANOJ KUMAR VERMA Digitally signed by MANOJ KUMAR VERMA Date: 2020.07.16 20:50:14 +05'30'