

File No. 10(1)/2011-CPU
Government of India
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
Department of Consumer Affairs
(Consumer Protection Unit)
Website: WWW.fcamin.nic.in

Krishi Bhawan, New Delhi
Dated the 19th June, 2014

To

All Voluntary Consumer Organizations

Sub: Draft revised Regulation for appearance of Agents, Representatives, Non-Advocates and Consumer Organisations before the Consumer Fora in place of the regulation notified on 13.02.2014 in the matter.

Sir/Madam,

Attention of all Voluntary Consumer Organizations is drawn to the fact that the Department of Consumer Affairs proposes to issue a revised regulations regarding appearance of Non-Advocates before the Consumer Fora. Accordingly, a draft revised regulation prepared in place of the existing regulation is uploaded in the web-site of the Department.

2. All the Voluntary Consumer Organizations are requested to peruse the draft proposed regulation and offer their comments within 4 weeks' time to the undersigned for consideration please.

Yours faithfully,

Encl: as above

(Premraj Kuar)
Deputy Secretary (CPU)
Ph.: 011-2338 2503

[Gazette of India, Extraordinary, Part-II, Section 3, Sub-section (i)]

GOVERNMENT OF INDIA

NATIONAL CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION

New Delhi, the....., 2014

NOTIFICATION

G.S.R. (E). – In exercise of the powers conferred by section 30A of the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) the National Consumer Disputes Redressal Commission hereby makes, with the previous approval of the Central Government, the following regulations in supersession of regulations notified vide G.S.R. 89 (E) dated 13.02.2014 .—

CHAPTER I

1. Short title and commencement- (1) These regulations may be called the ‘Consumer Protection (Procedure for allowing appearance of Agents or representatives or Voluntary Organisations before the Consumer Fora), Regulations, 2014’.

(2) These shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. Definitions.-In these regulations unless the context otherwise requires,-

- (a) “Act” means the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986);
- (b) “Consumer Forum” means a District Forum, a State Consumer Disputes Redressal Commission or the National Consumer Disputes Redressal Commission;
- (c) “Registrar” means the head of the ministerial establishment of the Consumer Forum and exercising such powers and functions as are conferred upon him by the President of the Consumer Forum;
- (d) “Agent” means a person duly authorized by a party to present any complaint, appeal, revision or to file written version or any written submissions and address or plead, as the case may be, for and on behalf of such a party before the Consumer Forum;
- (e) “Representative” means any person who represents a group of complainants or a group of opposite parties in any complaint, appeal or revision before the Consumer Forum and is duly authorised by that group to appear and act on behalf of the group for filing of the complaint, appeal or revision petition or the written version or any written submissions or like pleadings, as the case may be, for and on behalf of such a group of the complainants or the opposite parties;

- (f) “Recognised Consumer Association” means a voluntary consumer organisation or social organisation or any social association which is working in the interest of the consumers and duly registered as an organisation or society under Companies Act, 1956 or the Society Registration Act of any State or any Central or State Law in force at the time of registration and is s duly authorised a party to present any complaint, appeal, revision or to file written version or any written submissions and address or plead, as the case may be, for and on behalf of such a party before the Consumer Forum .
- (g) “Consumer Activist” means a person who voluntarily works for the welfare of a consumer or consumers individually or through an association or organisation, registered or not registered under any Act of a State Government or Central Government and is duly authorised a party to present any complaint, appeal, revision or to file written version or any written submissions and address or plead, as the case may be, for and on behalf of such a party before the Consumer Forum.
- (h) Words and expressions used in these regulations and not defined herein but defined either in the Act or in the rules shall have the same meaning assigned to them either in the Act or rules, as the case may be.

3. Appearance by agent, representative, recognised consumer association or consumer activist.—

- (1) A party may authorise an Agent or representative or a recognised consumer association or a consumer activist to represent him before the Consumer Forum in an individual complaint case / appeal or revision, subject to production of an authorisation made by the party in favour of such Agent or representative or consumer association or consumer activist:

Provided that such authorisation shall be by way of a special power of attorney executed on a plain paper attested by a gazetted officer of the concerned State Government or Central Government;

Provided further that upon presentation of such an authorisation the President of the Consumer Forum shall allow the agent, representative, recognised consumer association or consumer activist, as the case may be, to appear for the party (complainant or the opposite party) after recording the fact in a register;

Provided further that at the time of presentation of the authorisation the party concerned and in case he is unable to be present his representative along with the agent, representative, an authorised representative of the recognised consumer or consumer association, as the case may be, shall present themselves before the Registrar of the Consumer Forum for recording the authorisation and identification of the agent or representative or the recognised consumer association or the consumer activist.

(2) The agent, representative, recognised consumer association or the consumer activist shall appear before the Consumer Forum on an individual case basis and not as a professional representative.

Provided that this is without prejudice to the right of a party to engage an expert or advocate, whenever the authorised agent, representative, recognised consumer association or the consumer activist feels the need for the same and the Consumer Forum shall allow such request.

(3) Every Agent or representative or recognised consumer association or consumer activist shall be subject to such decorum and code of conduct as are prescribed by the Consumer Forum from time to time and are applicable to all the parties:

Notwithstanding what have been prescribed in clause (3) of Regulation 3 above the authorised agent, representative, recognised consumer association or the consumer activist appearing for a party shall abide by the code of conduct prescribed in schedule-I;

Provided that the Consumer Forum may decide to take such action as it may consider appropriate after consulting the concerned party (complainant or opposite party) against an authorised agent, representative, recognised consumer association or consumer activist if such authorised agent or representative, recognised consumer association or the consumer activist breaches any of the code of conduct prescribed at (iii), (iv) and (v) in the Schedule-I.

Chapter II

Parties to be bound by the Act of Agent or representative or recognised consumer association or consumer activist:

4. (1) Any party appearing through an agent or representative or recognised consumer association, shall be bound by the acts or omissions of such Agent or representative or recognised consumer association or consumer in the case:

Provided, that such an Agent or representative or recognised consumer association shall not be permitted to withdraw any complaint or claim or any part thereof on behalf of the party without producing written consent from the party allowing him for withdrawal of the complaint or claim or part thereof.

- (2) A party shall not be bound by an act of any Agent or representative or recognised consumer association or consumer activist where it is shown to the satisfaction of the Consumer Forum that the Agent or representative or recognised consumer association or the consumer activist committed any act of fraud which adversely affected interest of the party concerned.

Schedule – I

{See regulation 3(3)}

Code of Conduct:

- i) An Agent or representative shall not indulge in doubtism.
- ii) An Agent or representative shall appear before the Consumer Forum in sober attire and shall make submissions in such a manner so as to maintain proper decorum of the Commission.
- iii) An Agent or representative shall not directly accept any money for and on behalf of the party from the opponent without due written authority made by the party on behalf of such Agent or representative.
- iv) An Agent or representative shall not make any attempt to fabricate any document or make any false statement of fact on behalf of the concerned party.
- v) An Agent or representative shall not act contrary to the interest of the party it represents.

Registrar

[No. A-1(RGL)/NCDRC/2011]

(भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग- 2, खंड-3, उप-खंड- (i) में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग

नई दिल्ली, तारीख:..... 2014

अधिसूचना

सा.का.नि..... (अ) राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) की धारा 30 क द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए दिनांक 13/02/2014 की अधिसूचना सं. सा.का.नि. 89 (अ) द्वारा अधिसूचित किए गए विनियमों के अधिक्रमण में केंद्रीय सरकार के पूर्व अनुमोदन से निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्

अध्याय ।

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ – (1) इन विनियमों का नाम उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता मंचों के समक्ष अभिकर्ताओं या प्रतिनिधियों अथवा स्वैच्छिक संगठनों की उपस्थिति की अनुज्ञात करने के विनियमन की प्रक्रिया) विनियम, 2014 है।

(2) ये राजपत्र में प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं – इन विनियमों में जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, -

(क) “अधिनियम” से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अभिप्रेत है;

(ख) “उपभोक्ता मंच” से कोई जिला मंच, कोई राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग या राष्ट्रीय उपभोक्ता प्रतितोष आयोग अभिप्रेत है;

(ग) “रजिस्ट्रार” से उपभोक्ता मंचों के अनुसचिवीय स्थापन का और ऐसी शक्तियों तथा कार्यों का जो उसे उपभोक्ता मंचों के अध्यक्ष द्वारा सौंपे जाएं, प्रयोग करने वाला प्रमुख अभिप्रेत है।

(घ) “अभिकर्ता” से किसी परिवाद, अपील, पुनरीक्षण को प्रस्तुत करने या उपभोक्ता मंच के समक्ष किसी पक्षकार के लिए और ऐसे पक्षकार की ओर से लिखित पाठ फाइल करने या कोई लिखित निवेदन और सम्बोधन फाइल करने या उस पर बहस करने के लिए किसी सम्यक रूप से प्राधिकृत कोई व्यक्ति अभिप्रेत है।

- (ड.) “प्रतिनिधि” से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसे उपभोक्ता मंचों के समक्ष किसी परिवाद, अपील या पुनरीक्षण में परिवादियों के समूह या विरोधी पक्षकारों के समूह का प्रतिनिधित्व करता है और जिसे परिवादियों या विरोधी पक्षकारों के ऐसे समूह के लिए और उसकी ओर से यथास्थिति, हाजिर होने और परिवाद, अपील अथवा पुनरीक्षण याचिका या लिखित पाठ अथवा कोई लिखित निवेदन या उसी प्रकार के अभिवचन फाइल करने के लिए उसे उस समूह द्वारा सम्यक रूप से प्राधिकृत किया गया है।
- (च) “मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संगठन” से ऐसा स्वेच्छिक उपभोक्ता संगठन अथवा सामाजिक संगठन या उपभोक्ताओं के हित में कार्य करने वाला कोई सामाजिक संगठन अभिप्रेत है जो कंपनी अधिनियम, 1956 अथवा किसी राज्य के सोसायटी पंजीकरण अधिनियम या पंजीकरण के समय प्रवृत्त किसी केंद्रीय अथवा राज्य कानून के तहत उचित रूप में पंजीकृत हो और जिसे किसी पक्ष द्वारा कोई परिवाद, अपील अथवा पुनरीक्षण याचिका या लिखित पाठ अथवा कोई लिखित निवेदन या उसी प्रकार के अभिवचन फाइल करने के लिए, जैसा भी मामला हो, उस पक्ष के लिए और उसकी ओर से उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने के लिए सम्यक रूप से प्रत्यायित किया गया है।
- (छ) “उपभोक्ता कार्यकर्ता” किसी उपभोक्ता अथवा उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए व्यक्तिगत रूप से अथवा किसी एसोसिएशन या संगठन, चाहे वह किसी राज्य सरकार या केंद्र सरकार के किसी अधिनियम के तहत पंजीकृत हो अथवा नहीं, के माध्यम से कार्य करने वाले व्यक्ति से अभिप्रेत है और जिसे किसी पक्ष द्वारा कोई परिवाद, अपील अथवा पुनरीक्षण याचिका या लिखित पाठ अथवा कोई लिखित निवेदन या उसी प्रकार के अभिवचन फाइल करने के लिए, जैसा भी मामला हो, उस पक्ष के लिए और उसकी ओर से उपभोक्ता मंच के समक्ष हाजिर होने के लिए सम्यक रूप से प्रत्यायित किया गया है।
- (ज) उन शब्दों और पदों के, जो इन विनियमों में प्रयुक्त हैं और परिभाषित नहीं हैं किन्तु अधिनियम में या नियमों में परिभाषित हैं वहीं अर्थ होंगे जो उनका यथास्थिति अधिनियम या नियमों में है।

3. अभिकर्ता, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता का हाजिर होना:-

- (1) कोई पक्षकार किसी व्यक्तिगत परिवाद मामले/अपील या पुनरीक्षण में उपभोक्ता मंच के समक्ष अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए किसी अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता को निम्नलिखित शर्तों के अध्याधीन ऐसे अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के पक्ष में पक्षकार द्वारा किया गया विधिवत अभिप्रमाणित प्राधिकार पत्र प्रस्तुत करने के अधीन रहते हुए प्राधिकृत कर सकेगा कि:-

बशर्ते कि ऐसा प्राधिकार संबंधित राज्य सरकार अथवा केन्द्र सरकार के राजपत्रित अधिकारी द्वारा सादे कागज पर विशेष निष्पादित मुख्तारनामे द्वारा दिया जाएगा।

बशर्ते कि ऐसा प्राधिकार प्रस्तुत करने पर उपभोक्ता मंच के अध्यक्ष द्वारा, तथ्यों को रजिस्टर में रिकार्ड किए जाने के पश्चात, एजेंट, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता, जैसा भी मामला हो, को पक्ष (शिकायतकर्ता अथवा प्रतिवादी पक्ष) की ओर से उपस्थित होने की अनुमति दी जाएगी।

बशर्ते कि प्राधिकार को प्रस्तुत करने के समय संबंधित पक्ष और यदि वह अपने प्रतिनिधि को एजेंट, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के प्राधिकृत प्रतिनिधि सहित उपस्थित करने में असमर्थ है, जैसा भी मामला हो, तो वह प्राधिकार को अभिलेखबद्ध करने और एजेंट अथवा प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता की पहचान के लिए स्वयं उपभोक्ता मंच के रजिस्ट्रार के समक्ष उपस्थित होंगे।

- (2) प्रत्येक अभिकर्ता, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता उपभोक्ता मंच के समक्ष एकल मामला आधार पर उपस्थित होगा न कि पेशेवर प्रतिनिधि के रूप में।

बशर्ते कि, किसी विशेषज्ञ अथवा वकील को पक्ष के अधिकार के पूर्वाग्रह के बिना नियुक्त किया जाएगा, जब कभी भी प्राधिकृत एजेंट, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता ऐसी आवश्यकता महसूस करे और उपभोक्ता मंच द्वारा ऐसे अनुरोध को स्वीकार कर लिया जाए।

- (3) प्रत्येक एजेंट अथवा प्रतिनिधि या मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ या उपभोक्ता कार्यकर्ता ऐसे शिष्टाचार और आचार-संहिता के अधीन होगा जो उपभोक्ता मंच द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाएंगी और सभी पक्षों पर लागू होंगी:

उपर्युक्त विनियम 3 के खण्ड (3) में किसी बात के होते हुए भी, किसी पक्ष के लिए उपस्थित होने वाला प्राधिकृत एजेंट, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता, अनुसूची - I में निर्धारित आचार-संहिता के दायरे में आएगा;

बशर्ते कि यदि कोई प्राधिकृत एजेंट अथवा प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता अनुसूची - I में (iii), (iv) और (v) पर दिए गए आचार-संहिता का उल्लंघन करता है तो उपभोक्ता मंच संबंधित पक्ष (शिकायतकर्ता या प्रतिवादी पक्ष) से विचार-विमर्श करने के उपरांत किसी प्राधिकृत एजेंट, प्रतिनिधि, मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के विरुद्ध ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो वह उचित समझे।

अध्याय II

पक्षकारों का अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के कार्य से आबद्ध होना।

4. (1) कोई पक्षकार, जो किसी अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के माध्यम से हाजिर होता है, ऐसे अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के कार्यों अथवा लोपों के लिए आबद्ध होगा।

परंतु ऐसे अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता को किसी परिवाद या दावे या उसके किसी भाग को वापस लेने के लिए पक्षकार की ओर से किसी परिवाद या दावे या उसके भाग को वापस लेने के लिए उसे अनुज्ञात करने वाली लिखित सहमति प्रस्तुत किए बिना, अनुज्ञात नहीं किया जाएगा।

- (2) कोई पक्षकार किसी अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता के किसी कार्य के लिए आबद्ध नहीं होगा जहां उपभोक्ता मंच के समाधानप्रद रूप में यह दर्शाया गया है कि अभिकर्ता या प्रतिनिधि अथवा मान्यता प्राप्त उपभोक्ता एसोसिएशन अथवा उपभोक्ता कार्यकर्ता ने कोई ऐसा कपटपूर्ण कार्य किया है जिसका संबंधित पक्षकार के हित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

अनुसूची - I

{विनियम 3 (3) देखें}

आचार संहिता

- i) कोई अभिकर्ता या प्रतिनिधि संदेहास्पद कार्यों में आलिप्त नहीं होगा।
- ii) कोई अभिकर्ता या प्रतिनिधि उपभोक्ता मंच के समक्ष मर्यादित पोशाक में उपस्थित होगा और इस रीति में निवेदन करेगा जिससे आयोग की उचित शालीनता बनी रहे।
- iii) कोई अभिकर्ता या प्रतिनिधि पक्षकार द्वारा ऐसे हाजिर होने वाले ऐसे अभिकर्ता या प्रतिनिधि के सम्यक रूप से लिखित प्राधिकार के बिना, विरोधी पक्षकार से, पक्षकार के लिए या उसकी ओर से सीधे कोई रकम स्वीकार नहीं करेगा।
- iv) कोई अभिकर्ता या प्रतिनिधि कोई दस्तावेज गढ़ने का अथवा संबंधित पक्षकार की ओर से तथ्य का कोई मिथ्या कथन करने का प्रयास नहीं करेगा।
- v) कोई अभिकर्ता या प्रतिनिधि उस पक्षकार के हित के विपरीत कार्य नहीं करेगा जिसका वह प्रतिनिधित्व कर रहा है।

रजिस्ट्रार,

[सं. ए-1(आर.जी.एल.)/एनसीडीआरसी/2011]