[2018] 14 एस. सी. आर. 1118

रामेश्वर प्रसाद श्रीवास्तव एवं अन्य

बनाम

द्वारकाधीश प्रोजेक्ट्स प्राइवेट लिमिटेड एवं अन्य

(सिविल अपील नंबर 5802 ऑफ 2018)

07 दिसंबर, 2018

[न्यायमूर्ति उदय उमेश ललित और न्यायमूर्ति, आर. सुभाष रेड्डी]

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986: धारा 2 (1) (ख) (iv), 12 (ग) और 13 (6)– धारा 2 (1) (ख) (iv) में वाक्यांश – "जहां एक ही हित रखने वाले अनेक उपभोक्ता हैं वहा एक या अधिक उपभोक्ता हैं" – का निर्वचन– धारा 2 (1) (ख) (iv) में संदर्भित परिवाद –आदेश 1 नियम 8 का आवेदन – अभिनिर्धारित – धारा 13 (6) में प्रयुक्त भाषा और लेख से स्पष्ट है कि जहां भी धारा 2 (1) (ख) (iv) में निर्दिष्ट श्रेणी में वादी द्वारा परिवाद दर्ज की जाती है– एक ही हित रखने वाले अनेक उपभोक्ता हैं वहा एक या अधिक उपभोक्ता हैं," आदेश 1 नियम 8 के प्रावधान इस संशोधन के साथ लागू होगा कि वाद या डिक्री के संदर्भ को जिला फोरम की परिवाद या आदेश के संदर्भ के रूप में माना जाएगा– वाक्यांश "जिला फोरम की अनुमति से" जो धारा 12 (1) (ग) में उल्लेखित है को धारा 13 (6) के साथ पढ़ा जाना चाहिए– धारा 12 (1) (ग) और 13 (6) स्वतंत्र नहीं हैं, लेकिन इन्हें एक साथ पढ़ा जाना चाहिए और वे एक ही तंत्र का हिस्सा हैं– इस प्रकार, एक या एक से अधिक उपभोक्ताओं द्वारा उपभोक्ता शिकायतों में जहां समान हित वाले कई उपभोक्ता हैं, उन सभी व्यक्तियों को वाद की संस्था की सूचना देना आदेश 8 नियम 1 में अनिवार्य है जो ऐसा समान हित रखते हैं। – इसे ध्यान में रखते हुए, राष्ट्रीय आयोग ने उचित रूप से अभिनिर्धारित किया कि कुछ आबंटियों द्वारा दायर परिवाद विचारणीय नहीं थी क्योंकि धारा 12 (1) (ग) के अंतर्गत कोई आवेदन नहीं था–सिविल प्रक्रिया संहिता,1908– आदेश 1 नियम 8.

अपीलों का निपटारा करते हुए, न्यायालय द्वारा

अभिनिर्धरित : 1.1 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2 (1) (ख) के उपखंड (iv) में दिखाई देने वाली अभिव्यक्ति में लिखा है "जहां एक ही हित रखने वाले अनेक उपभोक्ता हैं वहा एक या अधिक उपभोक्ता हैं" यह अभिव्यक्ति धारा 12 (1) के उपखंड (ग) में निम्नलिखित अभिव्यक्ति के साथ शामिल पाई जाती है, अर्थात् ".... वहाँ इस प्रकार हितबद्ध सभी उपभोक्ताओं की ओर से या उनके फायदे के लिये जिला फोरम की अनुज्ञा से एक या अिधक उपभोक्ता" इस प्रकार, धारा 12 (1) अपने मूल भाग में कहती है कि एक परिवाद उपखंड 'क' से 'घ' में उल्लेखित चार श्रेणियों में से किसी एक द्वारा जिला फोरम में दाखिल किया जा सकता है। चूँकि उपखंड (ग)

ऐसी परिवाद दर्ज करने पर विचार करता है, "जिला फोरम की अनुमति से।" अधिनियम के प्रावधानों के संदर्भ में और किस तरीके से ऐसी अनुमति लेने की आवश्यकता है, यह अधिनियम की धारा 13 (6) में उपलब्ध है, जिसमें अन्य बातों के साथ–साथ यह भी कहा गया है कि जहां परिवाद धारा 2 (1) (ख) (iv) के लिए संदर्भित है, वहां आदेश 1 नियम 8 सी. पी. सी., 1908 के प्रावधान इस संशोधन के अधीन लागू होंगे कि उसमें किसी मुकदमे या डिक्री के प्रत्येक संदर्भ को परिवाद या उस पर जिला फोरम के आदेश के संदर्भ के रूप में माना जाएगा। जनादेश, "लागू होगा" काफी महत्वपूर्ण है। [पैरा 11, 12][1128–B–F]

1.3 धारा 13 (6) में प्रयुक्त भाषा और शब्दों से स्पष्ट है कि जहां भी धारा 2 (1) (ख) (iv) में वर्णित श्रेणी में परीवादी द्वारा शिकायत दर्ज की जाती है– तो आदेश 1 नियम 8 के प्रावधान इस संशोधन के साथ लागू होंगे कि वाद या डिक्री के संदर्भ को जिला फोरम की शिकायत या आदेश के संदर्भ के रूप में माना जाएगा। धारा 12 (1) (ग) में दर्शित वाक्यांश "जिला फोरम की अनुमति से" को धारा 13 (6) के साथ पढ़ा जाना चाहिए जो उक्त वाक्यांश को संदर्भ और प्रभाव प्रदान करता है। धारा 12 (1) (ग) और 13 (6) स्वतंत्र नहीं हैं, लेकिन इन्हें एक साथ पढ़ा जाना चाहिए और वे एक ही तंत्र का हिस्सा हैं। [पैरा 13][1128–F–H]

1.4 यह तर्क कि वाक्यांश "एक या अधिक उपभोक्ता, जहाँ कई उपभोक्ता हैं जिनके पास समान हित हैं" की व्यापक व्याख्या की जानी चाहिए ताकि निवारण तंत्र को आसान, किफायती और प्रभावी बनाया जा सके, इसे स्वीकार नहीं किया जा सकता है क्योंकि संबंधित प्रावधानों में नियोजित भाषा बिल्कुल स्पष्ट है और किसी अन्य व्याख्या को स्वीकार नहीं करती है। यदि अपीलार्थीगण का तर्क स्वीकार कर लिया जाता है, तो अधिनियम की धारा 13 (6) में निर्दिष्ट व्यक्तियों की श्रेणी, आदेश 1 नियम 8 सी. पी. सी. के संदर्भ में आवश्यक अनुमति की सहायता से एक वर्ग कार्रवाई बनाए रख सकती है जो समान रूप से रखे गए उपभोक्ताओं को बाध्य कर सकती है, लेकिन धारा 12 (1) (ग) में निर्दिष्ट एक अलग श्रेणी होगी जो सी. पी. सी. के आदेश 1 नियम 8 के प्रावधानों से बाध्य नहीं होगी। संक्षेप में अधिनियम की धारा 12 (1) (सी) के तहतउपभोक्ता/उपभोक्ता के रूप में व्यक्तियों की एक अलग श्रेणी को कार्रवाई बनाए रखने का अधिकार होगा। निश्चित रूप से यह इरादा नहीं है। यदि तर्क स्वीकार कर लिया जाता है, तो यह क़ानून के स्पष्ट मंशा के खिलाफ होगा। इस तरह की व्याख्या कुछ उपभोक्ताओं के लिए केवल उच्च आर्थिक क्षेत्राधिकार वाले फोरम में एक कार्रवाई को बनाए रखने में मदद करेगी, लेकिन कार्रवाई के ऐसे सामूहिक कारण के लिए, कार्रवाई उच्च आर्थिक क्षेत्राधिकार वाले ऐसे फोरम में नहीं होगी। [पैरा 14][1129–A–F]

1. 6 राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपभोक्ता मामले को विचारणीय न ठहराना न्यायोचित था। राष्ट्रीय आयोग के पास मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे, जिस दौरान दलीलों का आदान–प्रदान किया गया और साक्ष्य दायर किए गए। इन परिस्थितियों में, हालांकि राष्ट्रीय आयोग द्वारा लिए गए दृष्टिकोण को बरकरार रखा गया है, लेकिन उचित तरीका यह होगा कि अपीलार्थीगण संबंधित राज्य आयोग से संपर्क करे। यदि राज्य आयोग से इस प्रकार संपर्क किया जाता है, तो मामले को नए सिरे से नहीं, बल्कि उस स्तर से आगे बढ़ाया जाएगा जिस पर यह राष्ट्रीय आयोग के समक्ष था।[पैरा 15, 16][1129–F–H; 1130–A–C]

अम्बरीश कुमार शुक्ला और अन्य बनाम फेरस इन्फ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड (2017) CPJ 1 (NC) – **स्वीकृत किया गया**

अध्यक्ष, तमिलनाडु आवास बोर्ड, मद्रास बनाम वि. टी. एन. गणपति (1990) 1 **एससीसी 608: [1990] 1 एससीआर 272**; बाबू मनमोहन दास शाह और अन्य वी. बिशुन दास, (1967) 1 **एस. सी.आर. 836–संदर्भित।**

न्याय दृष्तांत संदर्भित –

[1990] 1 एससीआर 272	**संदर्भित किया गया है**	**पैरा 6**
(1967) 1 एससीआर 836	**संदर्भित किया गया है**	**पैरा 14**
(2017) **सीपीजे 1 (एनसी)**	**स्वीकृत किया गया**	**पैरा 15**

सिविल अपीलीय न्यायनिर्णय:2018 की सिविल अपील संख्या 5802।

उपभोक्ता शिकायत मामला क्रं. 250 ऑफ 2013 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली के निर्णय और आदेश दिनांक 13.02.2018।

के साथ

सिविल अपील संख्या 9162 ऑफ 2018

रामेश्वर प्रसाद श्रीवास्तव बनाम द्वारकाधीश परियोजनाएँ पी. वी. टी. लिमिटेड।

सुश्री प्रियांजली सिंह, राहुल राठौर, के. के. शुक्ला, अधिवक्ता अपीलार्थीगण के लिए।

वी. वी. मनोहरन, नित्यानंद सिंह, अजय कुमार तलेसरा, अधिवक्ता प्रत्यर्थीगणओं के लिए।

न्यायालय का निर्णय

न्यायमूर्ति उदय उमेश ललित द्वारा दिया गया था,

1. ये अपीलें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 23 (जिसे इसके बाद 'अधिनियम' कहा गया है) के तहत राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली ('राष्ट्रीय आयोग') द्वारा

उपभोक्ता मामले 250 ऑफ 2013 और 43 ऑफ 2014 में पारित निर्णयों और आदेश दिनांक 13.02.2018 और 08.08.2018 को विचारणीय नहीं बताते हुए खारिज करने के खिलाफ निर्देशित है।

2. सेक्टर–24, धारुहेड़ा, हरियाणा में स्थित "अरावली हाइट्स" नामक एक समूह आवास परियोजना में अपार्टमेंट की बिक्री के लिए पहले प्रत्यर्थी द्वारा वर्ष 2006–2007 में कभी एक विज्ञापन अभियान शुरू किया गया था। विभिन्न इच्छुक व्यक्तियों ने अपने अपार्टमेंट बुक किए और बिल्डर–बाइअर समझौते किए। इस तरह के विशिष्ट समझौते के खंड 11 में प्रावधान किया गया है कि कब्जा पहले प्रत्यर्थी द्वारा तीन साल के भीतर दिया जाएगा। इस प्रकार डिलीवरी के लिए निर्दिष्ट समय वर्ष 2010 में समाप्त हो गया लेकिन निर्धारित समय के भीतर कोई कब्जा नहीं दिया गया। ऐसा प्रतीत होता है कि ऐसे विभिन्न खरीदारों को अप्रैल, 2012 से पत्र प्राप्त हुए थे जिनमें कब्जे की डिलीवरी से जुड़ी अंतिम किस्त का भुगतान करने के लिए कहा गया था। विभिन्न खरीदारों ने पाया कि अपार्टमेंट बिल्कुल भी रहने योग्य नहीं थे और सड़कों, पानी की आपूर्ति, सीवरेज, बरसाती पानी की निकासी, अग्निशमन प्रणाली, बिजली जैसी बुनियादी सुविधाओं का निर्माण या सुचारु नहीं किया गया था। इसलिए कुछ खरीदारों ने पंजाब और हरियाणा उच्च न्यायालय में 2014 की सिविल रिट याचिका क्रं. 25054 दायर की जिसका निपटारा उच्च न्यायालय ने याचिकाकर्ताओं को सक्षम प्राधिकारी को उचित प्रतिनिधित्व करने का निर्देश देते हुए किया। यह आगे प्रतीत होता है कि इसके बाद विस्तृत अभ्यावेदन किए गए और संबंधित निदेशालय द्वारा एक आदेश पारित किया गया जिसे तब कुछ आबंटियों द्वारा सिविल रिट याचिका क्रं. 26358 ऑफ 2016 दाखिल करके चुनौती दी गई थी।

3. इस स्तर पर ऐसे 19 आवंटी एक साथ आए और राष्ट्रीय आयोग में उपभोक्ता प्रकरण क्रमांक 250 ऑफ 2013 के रूप में 06.08.2013 पर एक संयुक्त शिकायत दर्ज की, जिसमें निम्नलिखित राहत की प्रार्थना की गईः

"1. यह माननीय आयोग विलंबित कब्जे के लिए, प्रत्यर्थी क्रं. 1 को वर्तमान प्रगति और विकास गतिविधियों के आधार पर सेक्टर 21, धारुहेड़ा में स्थित "अरावली हाइट्स" बहुमंजिला समूह आवास परिसर में सभी फ्लैटों को पूरा करने और उनका कब्जा सौंपने के लिए एक टावर–वार अनुसूची प्रदान करने का निर्देश दे।

प्रत्यर्थी क्रं. 1 को निर्देश दें कि वह परिसर में प्रत्येक टावर के लिए अब तक हासिल की गई टावर–वार निर्माण स्थिति को पूरा करने की संबंधित तिथियों और अधूरे निर्माण कार्यों की एक ईमानदार और तार्किक –वार विवरण/सूची और उसे पूरा करने की संबंधित अनुसूची प्रदान करे।

अपार्टमेंट खरीदारों द्वारा बिल्डर को अब तक दी गई कुल राशि पर सालाना (प्रचलित बाजार दर पर) 36 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से जुर्माना लगाया जाना चाहिए और शिकायत में बताए गए आधार पर तुरंत या कब्जे के समय भुगतान करने का निर्देश दिया जाना चाहिए।

2. यह घोषणा करें कि प्रत्यर्थी क्रं. 1 द्वारा बढ़ी हुई/अतिरिक्त ई. डी. सी. के लिए उस पर ब्याज को शामिल करके की गई मांग शून्य और अवैध है।

प्रतिवादी क्रं. 1 को निर्देश दें कि वह आधिकारिक प्रत्यर्थीओं द्वारा जारी नवीनतम निर्देश/ज्ञापन के संदर्भ में प्रारंभिक ई. डी. सी. और ई. डी. सी. शुल्क और उनकी गणना का विवरण प्रदान करे, जिसमें बिल्डर द्वारा डी. जी. टी. सी. पी.– हरियाणा को किए गए भुगतान की स्थिति भी शामिल है, जिसमें प्रतिवादी क्रं.1 द्वारा डी. जी. टी. सी. पी.– हरियाणा को किए गए भुगतान भी शामिल हैं।

बिल्डर को बताए गए मुद्दों को संबोधित करने के बाद ई. डी. सी. शुल्क के लिए नए/संशोधित मांग बिलों/पत्र को प्रस्तुत करने का निर्देश दें। कुछ खरीदारों द्वारा ई. डी. सी. के खिलाफ भुगतान की गई अतिरिक्त राशि के समायोजन का निर्देश दें, जिस पर ऊपर बताए गए नए गणनाओं/बिलों पर 24 प्रतिशत की दर से ब्याज दिया जाए।

प्रत्यर्थी क्रं. 1 को अपनी वेबसाइट पर स्थिति प्रदर्शित करके अधिकारियों को ई. डी. सी. शुल्क के भुगतान के मामले में पारदर्शिता बनाए रखने का निर्देश दें ताकि खरीदार का विश्वास बहाल हो सके।

3. प्रत्यर्थी क्रं.1 को सामुदायिक भवन सदस्यता शुल्क और खुले स्टिल्ट कार पार्किंग शुल्क – बिक्री योग्य नहीं होने और सामान्य क्षेत्रों का हिस्सा होने और प्रत्यर्थी क्रं.1 से संबंधित नहीं होने से Rs.75,000/– से रु. 1,50,000 की राशि खरीदारों को वापस करने का निर्देश दें।

4. प्रत्यर्थी क्रं. 1 को निर्देश दें कि वह नई पी.एल.सी. की अवैध मांगों को ना उठाएँ और बेबुनियाद आधार पर नई पी.एल.सी. की मांग करने वाली कुछ इकाइयों के ग्राहकों को दिए गए अपने मांग पत्रों को तुरंत वापस लें।

प्रत्यर्थी क्रं. 1 को उन सभी उपभोक्ताओं/शिकायतकर्ताओं से दावा किए गए पी. एल.सी. के पैसे को 36 प्रतिशत ब्याज के साथ वापस करने का निर्देश दें, जिनके फ़्लैट ग्रीन फेसिंग के पी.एल.सी. के तहत ग्रीन फेसिंग/फालिङ्ग बंद हो गए हैं।

5. प्रत्यर्थी क्रं. 1 को अतिरिक्त बिजली शुल्क की अवैध मांगों को उठाने से बचने और मामूली आधार पर अतिरिक्त बिजली शुल्क की मांग करने वाली कुछ इकाइयों के ग्राहकों को दिए गए अपने मांग पत्रों को तुरंत वापस लेने का निर्देश दें।6. प्रत्यर्थी क्रं. 1 को बिजली शुल्क की अवैध मांगों को उठाने से बचने का निर्देश दें, क्योंकि उक्त मांग और बिजली शुल्क लगाना एकतरफा है,

और बिजली के लिए ऐसे किसी भी शुल्क का भुगतान तब किया जाता है जब कब्जा दिया जाता है, और उस राशि के लिए, जो खरीदारों के परामर्श से निर्धारित की जाती है।

7. प्रत्यर्थी क्रं.1 को रखरखाव शुल्क की अवैध मांगों को उठाने से बचने का निर्देश दें, क्योंकि उक्त शुल्क तब देय होते हैं जब फ्लैट को पूरा करने के बाद खरीदारों को कब्जा दिया जाता है।

8. प्रत्यर्थी क्रं.1 को शिकायतकर्ताओं को किए गए मानसिक उत्पीड़न के लिए @ रु 10,00,000/– (प्रति शिकायतकर्ता दस लाख रुपये) कि दर पर जुर्माना देने का निर्देश दें।

9. प्रत्यर्थी क्रं. 1 को @Rs.50,000/– (पचास हजार रुपये) प्रति शिकायतकर्ता कि दर पर कानूनी व्यय के लिए लागत का भुगतान करने के लिए निर्देश दें ।

10. प्रत्यर्थी क्रं. 1 को परियोजना और फ्लैटों को सभी सुविधाओं और सुविधाओं के साथ पूरा करने का निर्देश दें, जिसमें पानी का कनेक्शन, बिजली का कनेक्शन, बिजली का बैक अप, सड़कें, पार्क, पार्किंग की जगह, क्लब हाउस, स्ट्रीट लाइटिंग, सीवेज नाली, वर्षा जल निकासी, अग्निशमन प्रणाली आदि शामिल हो।

11. उपरोक्त कानूनी चूक और कमीशन को धोखाधड़ी की राशि, सेवा में कमी और मौद्रिक मुआवजे/जुर्माना/आदि के साथ अनुचित व्यापार अभ्यास के रूप में घोषित करें।जैसा कि शिकायत में घोर मानसिक तनाव और उत्पीड़न के लिए प्रार्थना की गई थी।"

4. राष्ट्रीय आयोग ने 23.08.2013 पर नोटिस जारी किया, जिसके बाद पहला प्रत्यर्थी उपस्थित हुआ और अपना लिखित बयान दायर किया। दलीलों के आदान–प्रदान के बाद, साक्ष्य भी पूरा कर लिया गया। मामले में लगभग 20 सुनवाई के बाद, दिनांक 25.02.2016 के आदेश द्वारा मामले को अंतिम तर्कों के लिए तय किया गया था।

5. दिनांक 07.10.2016 को राष्ट्रीय परिषद के तीन सदस्यों की एक पीठ ने **अम्बरीश कुमार शुक्ला और अन्य बनाम फेरस इन्फ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड** मामले में फैसला सुनाया 1 दिए गए संदर्भ का उत्तर देते समय

राष्ट्रीय आयोग की बड़ी पीठ को।राष्ट्रीय आयोग की वृहत पीठ को भेजे गए बिंदुओं में से एक निम्नानुसार थाः

"(i) क्या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 12 (1) (सी) के तहत दायर की गई शिकायत, समान हित या सामान्य शिकायत रखने वाले कई उपभोक्ताओं में से केवल कुछ की ओर से या उनके लाभ के लिए दायर की गई है या यह अनिवार्य रूप से एक ही व्यक्ति (ओं) के खिलाफ समान हित या सामान्य शिकायत रखने वाले सभी उपभोक्ताओं की ओर से या उनके लाभ के लिए दायर की जानी चाहिए।

6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 12 (1) और धारा 13 (6) (संक्षेप में 'अधिनियम') के साथ–साथ सिविल प्रक्रिया संहिता (संक्षेप में 'सी. पी. सी.') के आदेश 1 नियम 8 के प्रावधानों और अधिनियम की धारा 2 (1) (ख) के प्रासंगिक प्रावधानों पर विचार करने के बाद, इस न्यायालय का निर्णय चेयरमेन, तमिल नाडु होउसिंग बोर्ड, मद्रास वि. टी.एन. गनापथी में राष्ट्रीय आयोग की वृहत पीठ ने निम्नानुसार अभिनिर्धारित कियाः

"..... उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 12 (1) (सी) के तहत इस तरह की शिकायत पर एक वर्ग कार्रवाई की अनुमति देने के पीछे प्राथमिक उद्देश्य उपभोक्ता विवाद के निर्णय को सुविधाजनक बनाना है जिसमें बड़ी संख्या में उपभोक्ता रुचि रखते हैं, उनमें से प्रत्येक को व्यक्तिगत शिकायत दर्ज करने का सहारा लिए बिना, यह आवश्यक है कि ऐसी शिकायत ऐसे रुचि के समुदाय वाले सभी व्यक्तियों उपभोक्ता की ओर से या उसके लिए दायर की जाए। इसलिए उनमें से केवल कुछ की ओर से शिकायत विचारणीय नहीं होगी। उदाहरण के लिए, यदि किसी परियोजना में 100 फ़्लैट खरीदारों/भूखंड खरीदारों की बिल्डर/डेवलपर के खिलाफ एक समान शिकायत है और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 12 (1) (ग) के तहत उनमें से 10 की ओर से या उनके लाभ के लिए शिकायत दर्ज की जाती है, तो एक वर्ग कार्रवाई की अनुमति देने के पीछे प्राथमिक उद्देश्य हासिल नहीं होगा, क्योंकि शेष 90 पीड़ित व्यक्ति या तो व्यक्तिगत शिकायत दर्ज करने या उसी परियोजना में खरीदारों के विभिन्न समूह की ओर से या उनके लाभ के लिए शिकायत दर्ज करने के लिए मजबूर होंगे। हमारे विचार में, यह विधायी इरादा नहीं हो सकता था। धारा 12 (1) (ग) में प्रयुक्त 'इतनी रुचि रखने वाले व्यक्ति' और 'समान रुचि रखने वाले व्यक्ति' शब्द का अर्थ है, एक ही सेवा प्रदाता के खिलाफ एक समान शिकायत रखने वाले व्यक्ति। धारा 12 (1) (ग) (घ) में "इतने रुचि रखने वाले सभी उपभोक्ता" और "इतने रुचि रखने वाले सभी उपभोक्ताओं की ओर से या उनके लाभ के लिए" शब्दों का उपयोग इस बात में कोई संदेह नहीं छोड़ता है कि ऐसी शिकायत अनिवार्य रूप से उन सभी व्यक्तियों की ओर से या उनके लाभ के लिए दायर की जानी चाहिए जिनकी एक समान शिकायत है, जो एक सामान्य राहत चाहते हैं और परिणामस्वरूप एक ही सेवा प्रदाता के खिलाफ हित का समुदाय है।

7. उपरोक्त उपभोक्ता मामला नं. 250 ऑफ 2013 को विचार में लिए लिया गया था। राष्ट्रीय आयोग ने इस मामले में कुछ तथ्यात्मक घटनाक्रमों को निम्नानुसार देखाः

"4. अभिलेख के अवलोकन से स्पष्ट रूप से यह स्थापित होता है कि इस शिकायत को दर्ज करने के समय, शिकायतकर्ताओं द्वारा संयुक्त शिकायत दर्ज करने की अनुमति मांगने के लिए धारा 12 (1) (ग) के तहत कोई आवेदन दायर नहीं किया गया था, हालांकि इस शिकायत में 19 शिकायतकर्ता थे। इसके बाद, शिकायतकर्ताओं द्वारा शिकायत में संशोधन की मांग करते हुए आई.ए. न.12680 ऑफ 2017 दायर किया गया था। उक्त आवेदन में अधिनियम की धारा 12 (1) (ग) के तहत एक आवेदन भी था।

5. इस मामले में बहस के समय शिकायतकर्ताओं की वकील सुश्री प्रियांजली सिंह ने, निर्देशों पर, कहा कि शिकायतकर्ता शिकायत में संशोधन की मांग करते हुए आई.ए. न.12680 ऑफ 2017 को बल देना नहीं चाहते थे और अनुरोध किया की शिकायत को पहले की तरह निपटाया जाना चाहिए। इसलिए, आई.ए. न.12680 ऑफ 2017 को बल ना देने से खारिज कर दिया गया था।"

8. यह देखा गया कि चूंकि **अम्बरीश कुमार (ऊपर)** में राष्ट्रीय आयोग की बड़ी पीठ द्वारा दिए गए निर्णय को देखते हुए अधिनियम की धारा 12 (1) (ग) के तहत कोई आवेदन नहीं था, इसलिए तत्काल मामले में शिकायत विचारणीय नहीं थी।राष्ट्रीय आयोग ने इस प्रकार दिनांक 13.02.2018 के अपने आदेश द्वारा उपरोक्त उपभोक्ता मामले न. 250 ऑफ 2013 को विचारणीय नहीं होने के रूप में खारिज कर दिया। इसी तरह, राष्ट्रीय आयोग ने दिनांक 08.08.2018 के आदेश द्वारा परिवाद मामला न. 43 ऑफ 2014 को खारिज कर दिया, जिसे पहले प्रत्यर्थी की एक ही परियोजना के संबंध में 4 खरीदारों द्वारा रखा गया था क्योंकि यह रखरखाव योग्य नहीं था।

9. इस प्रकार ये अपीलें राष्ट्रीय आयोग के निर्णयों की शुद्धता पर सवाल उठाती हैं और शिकायतों को बनाए रखने से संबंधित मुद्दों को उठाती हैं। इस स्तर पर हम अधिनियम के प्रासंगिक प्रावधानों को निकाल सकते हैं।

> **"इस अधिनियम की धारा 2 (1) में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा आवश्यकता न हो, –**
>
> (ए) ... ...
>
> (ख) "शिकायतकर्ता" का अर्थ है –
>
> (i) उपभोक्ता; या
>
> (ii) कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के तहत या उस समय लागू किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ; या
>
> (iii) केंद्र सरकार या कोई भी राज्य सरकार; या
>
> (iv) एक या अधिक उपभोक्ता, जहां समान ब्याज वाले कई उपभोक्ता हैं;
>
> (v) किसी उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में, उसका कानूनी उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि; जो या जो शिकायत करता है;
>
> धारा 12.जिस तरीके से शिकायत की जाएगी– (1) बेचे गए या वितरित किए गए या बेचे जाने के लिए सहमत या वितरित किए जाने वाले या प्रदान की जाने वाली

या प्रदान करने के लिए सहमत किसी भी सेवा के संबंध में परिवाद जिला फोरम में दर्ज की जा सकती है –

(ए) वह उपभोक्ता जिसे ऐसी वस्तुएँ बेची या वितरित की जाती हैं या बेचने या वितरित करने के लिए सहमत होती हैं या ऐसी सेवा प्रदान की जाती हैं या प्रदान करने के लिए सहमत होती हैं;

(ख) कोई मान्यता प्राप्त उपभोक्ता संघ, चाहे वह उपभोक्ता जिसे माल बेचा या वितरित किया गया हो या बेचने या वितरित करने के लिए सहमत हो या प्रदान की गई सेवा या साबित करने के लिए सहमत हो, ऐसे संघ का सदस्य है या नहीं;

(ग) एक या एक से अधिक उपभोक्ता, जहां समान रुचि रखने वाले कई उपभोक्ता हैं, जिला मंच की अनुमति से, सभी इच्छुक उपभोक्ताओं की ओर से या उनके लाभ के लिए; या

(घ) केंद्र सरकार या राज्य सरकार, जैसा भी मामला हो, या तो अपनी व्यक्तिगत क्षमता में या सामान्य रूप से उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिनिधि के रूप में।

धारा 13. शिकायत स्वीकार करने की प्रक्रिया

(6) जहां वादी धारा 2 की उप–धारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (iv) में निर्दिष्ट उपभोक्ता है, वहां सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) की पहली अनुसूची के आदेश 1 के नियम 8 के प्रावधान इस संशोधन के अधीन लागू होंगे कि उसमें किसी वाद या डिक्री के प्रत्येक संदर्भ को परिवाद या उस पर जिला फोरम के आदेश के संदर्भ के रूप में माना जाएगा।"

10. हमने अपीलों के समर्थन में विद्वान अधिवक्ता सुश्री प्रियांजली सिंह और प्रथम प्रत्यर्थी के विद्वान अधिवक्ता श्री वी. वी. मनोहरन को सुना। सुश्री सिंह के अनुसार, धारा 2 (1) (ख) में दी गई परीवादी की परिभाषा एक स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ को भी पीड़ित पक्ष/पक्षों के कारण का समर्थन करने की अनुमति देती है।उनहोने अपने प्रस्तुतिकरण में अभिव्यक्ति "एक या अधिक उपभोक्ता, जहां समान हित रखने वाले कई उपभोक्ता हैं" को यथासंभव व्यापक रूप से व्याख्या दिया जाना चाहिए ताकि अधिनियम के अंतर्निहित उद्देश्यों को पूरा किया जा सके और विवाद निवारण तंत्र को आसान, किफायती और प्रभावी बनाया जा सके। उन्होंने आगे कहा कि बड़ी संख्या में अपार्टमेंट धारकों वाले मामलों में, यदि उनमें से केवल कुछ ही उपभोक्ता फोरम से संपर्क करते हैं, तो उनके विवाद निवारण तंत्र को आदेश 1 नियम 8 सी. पी. सी. के प्रावधानों के साथ अधिनियम की धारा 13 (6) से गुजरने के लिए मजबूर नहीं किया जाना चाहिए। उनके अनुसार इस तरह का कोई भी आग्रह उपचार को अत्यधिक बना देगा क्योंकि समाचार पत्र प्रकाशन के लिए आवश्यक लागत काफी निषेधात्मक होगी। दूसरी ओर, विद्वान अधिवक्ता श्री मनोहरन, प्रथम प्रत्यर्थी के लिए, द्वारा प्रस्तुत किया गया कि आयोग द्वारा अम्बरीश कुमार (ऊपर) में लिया

गया दृष्टिकोण वर्तमान मामले में आयोग द्वारा सही और सही तरीके से लागू किया गया था। उन्होंने आगे कहा कि प्रासंगिक प्रावधानों के पाठ के अनुसार, इस तरह का दृष्टिकोण ही एकमात्र संभावित दृष्टिकोण है।

11. धारा 2(1)(बी) पर बारीकी से नजर डालने पर पता चलेगा कि उपधारा (i) के तहत उपभोक्ता स्वयं, पीड़ित व्यक्ति के रूप में हो सकता है, शिकायतकर्ता और कार्रवाई कायम रखें। उप–खंड (ii) के तहत, एक स्वैच्छिक संगठन या एसोसिएशन ऐसे व्यथित व्यक्ति के पक्ष का समर्थन कर सकता है। उप–खंड (iii) के तहत या तो केंद्र सरकार या राज्य सरकार मामले को परिवादी के रूप में ले सकती है। हालाँकि, हम हैं उप–खंड (iv) में दिखाई देने वाली अभिव्यक्ति से संबंधित है जो पढ़ता हैधारा 2 (1) (बी) पर करीब से नज़र डालने से पता चलेगा कि उपखंड (आई) के तहत पीड़ित व्यक्ति के रूप में उपभोक्ता स्वयं वादी हो सकता है और कार्रवाई कर सकता है। उपखंड (ii) के तहत, एक स्वैच्छिक संगठन या संघ ऐसे पीड़ित व्यक्ति के कारण का समर्थन कर सकता है।उपखंड (iii) के तहत केंद्र सरकार या राज्य सरकार मामले को वादी के रूप में ले सकती है। हालाँकि, हम उपखंड (iv) में दिखाई देने वाली अभिव्यक्ति से चिंतित हैं जो उल्लेखित करती है की “एक या एक से अधिक उपभोक्ता जहां असंख्य उपभोक्ता हों समान हित”। यही समान अभिव्यक्ति धारा 12(1) के उप खंड (ग) में निम्नलिखित अभिव्यक्ति के साथ शामिल की गई है, अर्थात् ".... जिला फोरम की अनुमति से, की ओर से, या सभी उपभोक्ताओं के लाभ के लिए, जो इसमें हित रखते हैं।"

12. धारा 12(1) इस प्रकार अपने मूल भाग में कहती है कि एक शिकायत चार श्रेणियों में से किसी एक द्वारा जिला फोरम में दायर किया जा सकता है उप–खंड 'ए' से 'डी' में उल्लिखित है। चूँकि उपखण्ड (ग) में विचार किया गया है ऐसी शिकायत दर्ज करना, "...जिला फोरम की अनुमति से", हमें संदर्भ देखना होगा और ऐसी अनुमति किस तरीके से है अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार लिया जाना आवश्यक है। उत्तर अधिनियम की धारा 13(6) में उपलब्ध है जो अन्य बातों के साथ–साथ यह निर्धारित करती है की, सी.पी.सी., 1908 (अधिनियम 5) की पहली अनुसूची के आदेश 1 नियम 8 के प्रावधान धारा 2(1)(ख)(iv) के परिवाद के संदर्भ में है वहाँ उसमें प्रत्येक संदर्भ में संशोधन किसी वाद या डिक्री उस पर जिला फोरम का आदेश के अधीन लागू होगा को किसी शिकायत के संदर्भ के रूप में समझा जाएगा। जनादेश, "लागू होगा" काफी महत्वपूर्ण है।

13. धारा 13(6) में प्रयुक्त भाषा और पाठ से यह स्पष्ट है जहां भी संदर्भित श्रेणी में किसी शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज की जाती है धारा 2(1)(ख)(iv) में, आदेश 1 नियम 8 सीपीसी के प्रावधान होंगे उस संशोधन के साथ लागू करें जो वाद या डिक्री का संदर्भ होगा इसे जिला फोरम की शिकायत या आदेश के संदर्भ के रूप में माना गया। अभिव्यक्ति "जिला फोरम की अनुमति से" प्रदर्शित हो रही है धारा 12(1)(ग) को धारा 13(6) के साथ पढ़ा जाना चाहिए जो उक्त अभिव्यक्ति को संदर्भ और प्रभाव प्रदान करता है। हमारे विचार में धारा 12(1)(ग) और

13(6) स्वतंत्र नहीं हैं बल्कि इन्हें एक साथ पढ़ा जाना चाहिए और वे एक ही तंत्र का हिस्सा बनाते हैं।

14. हालाँकि यह प्रस्तुत किया गया है कि अभिव्यक्ति "एक या अधिक उपभोक्ता, जहां कई उपभोक्ताओं के पास समान हित है" की यथासंभव व्यापक व्याख्या की जा सकती है ताकि इस निवारण तंत्र को आसान, किफायती और प्रभावशील बनाया जा सके। हम डरते हैं हम इस तरह के विवाद को इसमें प्रयुक्त भाषा के रूप में स्वीकार नहीं कर सकते प्रासंगिक प्रावधान बिल्कुल स्पष्ट हैं और किसी अन्य की अनुमति नहीं देते हैं व्याख्या। यह इस न्यायालय द्वारा बाबू मनमोहन दास एवं अन्य वि. बिशुन दास में निर्धारित किया गया था

> "निर्वाचन का सामान्य नियम यह है कि एक क़ानून के प्रावधान का अर्थ उसमें उपयोग की गई भाषा के अनुसार किया जाना चाहिए, जब तक कि कोई ठोस कारण न हों, जैसे कि, जहां एक शाब्दिक निर्माण प्रावधान को बेतुका बना देगा या विधायिका के स्पष्ट इरादे को लागू करने से रोक देगा।"

यदि हम अपीलार्थीगण के निवेदन को स्वीकार करते हैं, तो अधिनियम की धारा 13 (6) में संदर्भित व्यक्तियों की श्रेणी, सी. पी. सी. के आदेश 1 नियम 8 के संदर्भ में आवश्यक अनुमति की सहायता से एक वर्ग कार्रवाई बनाए रख सकता है जो समान रूप से रखे गए उपभोक्ताओं को बाध्य कर सकती है, लेकिन धारा 12 (1) (ग) में संदर्भित श्रेणी एक अलग श्रेणी होगी जो सी.पी.सी. के आदेश 1 नियम 8 के प्रावधानों से बाध्य नहीं होगी। संक्षेप में उपभोक्ता/उपभोक्ता के रूप में व्यक्तियों की एक अलग श्रेणी अधिनियम की धारा 12 (1) (ग) के तहत कार्रवाई बनाए रखने की हकदार होगी। हमारे सुविचारित दृष्टिकोण में यह निश्चित रूप से इरादा नहीं है। यदि हम यह तर्क स्वीकार करते हैं, तो हम क़ानून के स्पष्ट जनादेश के खिलाफ जाएंगे। इस तरह की व्याख्या कुछ उपभोक्ताओं के लिए केवल उच्च आर्थिक क्षेत्राधिकार वाले फोरम में एक कार्रवाई को बनाए रखने में मदद करेगी, लेकिन कार्रवाई के ऐसे सामूहिक कारण के लिए, कार्रवाई उच्च आर्थिक क्षेत्राधिकार वाले ऐसे फोरम में नहीं होगी।

15. इसलिए, हम पाते हैं कि **अम्बरीश कुमार (पूर्व)** के मामले में राष्ट्रीय आयोग द्वारा लिया गया दृष्टिकोण प्रावधानों के पाठ के अनुरूप है और सही दृष्टिकोण है। अतः वर्तमान मामले में राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपभोक्ता प्रकरण क्रमांक 250 ऑफ 2013 और 43 ऑफ 2014 को विचारणीय न पाना, न्यायोचित है।

16. सुनवाई के दौरान हमने सुश्री सिंह, विद्वान अधिवक्ता से पूछा था कि क्या अपीलार्थीगण अधिनियम की धारा 13 (6) के तहत आवश्यकताओं के साथ आगे बढ़ने और आदेश 1 नियम 8 सी. पी. सी. के तहत अनिवार्य उचित कदम उठाने के लिए तैयार हैं। हालाँकि, उन्होंने जवाब दिया कि पूरे प्रक्रिया लागत के मामले में निषेधात्मक होने के कारण, उसके ग्राहक उस ओर से आगे बढ़ने के लिए तैयार नहीं थे। हालाँकि यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि मामले तीन साल से अधिक समय से राष्ट्रीय आयोग के पास लंबित थे, जिस दौरान दलीलों का आदान–

प्रदान किया गया और साक्ष्य पेश की गई। इन परिस्थितियों में, हालाँकि हम राष्ट्रीय आयोग द्वारा अपनाए गए दृष्टिकोण को बरकरार रखते हैं, लेकिन उचित तरीका यह होगा कि अपीलार्थीगण संबंधित राज्य आयोग से संपर्क करे। यदि राज्य आयोग से इस प्रकार संपर्क किया जाता है, तो मामले को नए सिरे से नहीं, बल्कि उस स्तर से आगे बढ़ाया जाएगा जिस पर यह राष्ट्रीय आयोग के समक्ष था। इसका अर्थ यह है कि मामले को उन्हीं अभिवचनों और राष्ट्रीय आयोग के समक्ष रखे गए साक्ष्य के बल पर आगे बढ़ाया जाएगा।

17. इन टिप्पणियों के साथ इन सिविल अपीलों का निपटारा किया जाता है। कोई व्यय नहीं।

अपीलों का निपटारा किया गया।