

# उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत उपभोक्ता न्यायालयों की भूमिका

स्मिथ शर्मा, डॉ. अनिला

शोधार्थी, मेवाड़ युनिवर्सिटी, 'गंगरार', चित्तौड़गढ़ (राजस्थान), भारत, शोध निर्देशक असिस्टेंट प्रोफेसर डॉ. अनुष्का विधि महाविद्यालय, उदयपुर, राजस्थान

**सार:-** प्रारंभिक काल में "उपभोक्ता राजा है" कहा जाता था तथा उपभोक्ता को ही बाजार का राजा माना भी जाता था किन्तु आज की समकालीन परिस्थितियों एवं समाज में उपभोक्ता विक्रेताओं के द्वारा उपयोग में लायी जाने वाली घटिया व्यापारिक रणनीतियां जिनमें घटिया वस्तुओं और असंतोषजनक सेवाओं को भी उपभोक्ताओं को उपयोग करना पड़ता है उनसे उपभोक्ता सुरक्षित नहीं रह गए हैं। अतः उपभोक्ताओं को सुरक्षित करना अत्यंत आवश्यक हो गया है।

वर्तमान समय में उपभोक्ता तथा उपभोक्ता अधिकारों को सुरक्षित करने में सबसे महत्वपूर्ण भूमिका उपभोक्ता न्यायालयों की है। उपभोक्ता न्यायालयों द्वारा पीड़ित उपभोक्ताओं को धोखेबाज व्यापारियों द्वारा दिए जाने वाले धोखे से बचाने हेतु उपभोक्ता अपना कार्य सुचारू रूप से कर रही है।

## प्रस्तावना:

किसी भी राष्ट्र की अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता सबसे महत्वपूर्ण योगदाता होता है। सरकार, उद्योग एवम उपभोक्ता ये तीन खम्भे हैं जो की राष्ट्र निर्माण में अभूतपूर्व भूमिका का निर्वाह करते हैं। सरकार किसी भी उपक्रम को प्रारम्भ करने हेतु पूंजी प्रदान करती है उस पूंजी का प्रयोग कर उपक्रम माल का निर्माण करता है तथा उपभोक्ता अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु धन देकर माल को क्रय करता है। इस प्रकार ये तीनों राष्ट्र निर्माण में सहयोग प्रदान करते हैं। उपभोक्ता एवम उपभोक्ता जागरूकता विश्व के पटल पर अपनी पहचान बना चुके हैं जन्हा उन्हें बहुत मान्यता प्राप्त हुई है, भारत में भी वर्तमान परिस्थितियों को देखते हुवे यह कहा जा सकता है कि उपभोक्ता को अब नयी पहचान मिल रही है। औद्योगिकीकरण एवम वैश्वीकरण के वर्तमान युग में नित नए गेजेट्स एवम अति आधुनिकीकरण ने उपभोक्ता के सामने कई तरह के विकल्प सामने ला कर रख दिए हैं साथ ही साथ विभिन्न विपणन रणनीतियों ने उपभोक्ताओं को इस तरह के तेजी से हो रहे बदलाव से जुड़ी कई समस्याओं का सामना करने के लिए कमजोर बना दिया है। अतः उपभोक्ताओं को उत्पादों की गुणवत्ता के संबंध में शिक्षित और प्रेरित करने की महती आवश्यकता है जिससे उपभोक्ता को उपभोक्ता अधिकारों का ज्ञान हो सके। उन्हें व्यापारियों द्वारा किये जाने वाले छल कपट से बचने हेतु सावधानी बरतने के लिए तैयार किया जाना चाहिए ताकि उपभोक्ताओं को व्यापारियों द्वारा किये जाने वाले कदाचार से खुद को बचाया जा सके।

किसी ना किसी रूप में हम सभी उपभोक्ता ही हैं किन्तु आज के वर्मान परिदृश्य में उपभोक्ता विक्रेताओं द्वारा अपनाए जाने वाली अनेक प्रकार की अयुक्तियुक्त रणनीतियों का शिकार बन पीड़ित बन जाता है। उपभोक्ता को जो की जागरूक नहीं हैं उन्हें व्यापारियों के द्वारा संगठित आधार पर प्रशिक्षित पेशेवरों द्वारा किये जाने वाले विपणन, सेवाओं एवम गुणवत्ता मात्रा और माल की कीमत में अक्सर धोखा दिया जाता है। उपभोक्ता जो किसी समय बाजार एवम व्यापार का राजा कहा जाता था आज सिर्फ पीड़ित बन कर रह गया है। अधिकांश उपभोक्ताओं को बहुत से माल एवम सेवाओं के बारे में युक्तियुक्त जानकारी नहीं होने से वे विक्रेताओं द्वारा उपयोग में ली जानी वाली अयुक्तियुक्त विपणन रणनीतियों का शिकार बन जाते हैं। वर्तमान आर्थिक औद्योगिक और सामाजिक विकास की धारणा ने "अनुबंध की स्वतंत्रता"(freedom of contract) का नारा उपभोक्ताओं के लिए सिर्फ ये कोरी कल्पन बन कर ही रह गया है जो की वास्तविकता से कोसों दूर है।

**शब्द सूची:-** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, उपभोक्ता न्यायालय, उपभोक्ता

## शोध पद्धति:-

शोध की आवश्यकता:- इस अध्ययन से उपभोक्ता न्यायालयों द्वारा उपभोक्ताओं को दिए जाने वाले त्वरित सरल न्याय के बारे में अध्ययन कर उपभोक्ताओं को अधिक से अधिक उपभोक्ता न्यायालय के प्रति जागरूक बनाना आवश्यक है।

## अध्ययन का क्षेत्र

- यह शोध उन उपभोक्ताओं के बारे में उपयोगी होगा जो की अभी तक उपभोक्ता न्यायालयों के बारे में पूर्ण रूप से जागरूक नहीं है।
- यह शोध उन उपभोक्ताओं के लिए उपयोगी होगा जो की अपने उपभोक्ता अधिकारों का प्रवर्तन करा कर न्याय प्राप्त करना चाहते हैं।
- यह अध्ययन सिर्फ भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत स्थापित किये गए उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग तक ही सीमित है।

**शोध के उद्देश्य:-** निम्नलिखित उद्देश्य वर्तमान अध्ययन के लिए निर्धारित किए गए हैं:

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के सन्दर्भ में उपभोक्ता न्यायालयों की कार्यप्रणाली के बारे में अध्ययन करना
- उपभोक्ताओं को जागरूक करने के संदर्भ में उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण मंच के बारे में अध्ययन करना

**तथ्य संग्रहण विधि:-**

- प्राथमिक स्रोत:- यह अध्ययन प्राथमिक रूप से प्राथमिक डाटा पर आधारित है। इस अध्ययन के अंतर्गत प्राथमिक डाटा सुगठित संरचित प्रश्नावली के माध्यम से 50 उपभोक्ताओं से एकत्र किया गया है। उदयपुर जिले के विभिन्न हिस्सों से उपभोक्ताओं का चयन किया गया है।
- द्वितीयक स्रोत :- सहायक डाटा विभिन्न लेखको द्वारा लिखे गए लेखो, समाचार पत्रों और सरकारी रिपोर्ट, इंटरनेट पत्रिकाओं और पाठ्य पुस्तकों जैसे विभिन्न स्रोतों द्वारा एकत्र किया गया है।

**उपभोक्ता न्यायालय:- संरचना एवम क्षेत्राधिकार:-**

1 जुलाई 1987 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 जम्मू-कश्मीर को छोड़कर सम्पूर्ण भारतवर्ष में लागू हो गया था। इसके साथ ही उपभोक्ता न्यायालयों की संकल्पना भी साकार हुई। सर्वप्रथम दिल्ली के तीस हजारी में 19 अगस्त 1988 को प्रथम उपभोक्ता फोरम की स्थापना की गयी। वर्ष 1999 की गणना के अनुसार भारत वर्ष में कुल 543 उपभोक्ता भोरम जिला स्तर पर कार्य करना प्रारम्भ कर चुके हैं। वर्तमान समय में सम्पूर्ण भारत में लगभग 650 उपभोक्ता न्यायालय कार्य कर रही है दिल्ली राज्य में राज्य उपभोक्ता आयोग की स्थापना 1989 में हुई साथ ही साथ राष्ट्रीय स्तर पर उसी वर्ष राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ताविवाद निवारण आयोग की स्थापना भी की गयी।

**उपभोक्ता न्यायालयों की विशेषताएं**

उपभोक्ता न्यायालयों के अस्तित्व में आने के साथ ही उपभोक्ता शिकायतों का ढेर लग गया, इसका प्रमुख कारण उपभोक्ता अदालतों की कार्यप्रणाली और विशेषताएं हैं। सिविल न्यायालयों की तरह उपभोक्ता अदालतों की कार्यप्रणाली जटिल और महंगी नहीं है। उपभोक्ता न्यायालयों कार्यप्रणाली अत्यधिक सरल, तीव्र एवम् सस्ती होती है।

उपभोक्ता अदालतों की विशेषताएं निम्नलिखित होती हैं-

- उपभोक्ता न्यायालयों में न्याय अत्यधिक कम खर्च तथा कम समय में
- ही सरल तरीके से प्राप्त हो जाता है। आरम्भ में यह सुविधा निशुल्क थी किन्तु इस सुविधा का दुरुपयोग रोकने हेतु वर्ष 2002 में किये गए संशोधन के अंतर्गत मामूली शुल्क का प्रावधान कर दिया गया।
- इसकी एक महत्वपूर्ण विशेषता यह है कि इसके अंतर्गत स्वयं, कोई उपभोक्ता या उसका कोई प्रतिनिधि बिना वकील की सहायता से वाद दायर कर सकता है साथ ही साथ पूर्ण वादकी कार्यवाही एवम् सुनवाई भी बिना वकील के हो सकती है।
- उपभोक्ता न्यायालयों की कार्यप्रणाली एवम् प्रक्रिया संक्षिप्त होती है। इनके अंतर्गत सिविल प्रक्रिया संहिता, साक्ष्य संबंधी नियम तथा आपराधिक प्रक्रिया संहिता का कठोरता से पालन नहीं किया जाता है।
- उपभोक्ता फोरम उपभोक्ताओं को न्याय प्रदान करने में विश्वास रखती है इस कारण से इसका पूर्ण रूप से ध्यान उपभोक्ता पर ही केन्द्रित रहता है।
- उपभोक्ता फोरम में कम समय तथा कम खर्च में ही शीघ्र न्याय प्राप्त हो जाता है जिस कारण से उपभोक्ताओं में इसके प्रति गहरा विश्वास बना रहता है।
- उपभोक्ता फोरम में प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का पालन किया जाता है एवम् कई तकनीकी तथा कठिन प्रक्रियाओं की अनिवार्यता को दूर रखा जाता है।
- उपभोक्ता न्यायालय जान कल्याण की भावना पर आधारित है जिसके अंतर्गत उपभोक्ताओं को हुई हानि की भरपाई तथा उसको हुई असुविधा एवम् कष्ट के लिए भी मुआवजा का प्रावधान है।
- उपभोक्ता न्यायालय के आदेश पुर्रुपे न्यायिक होते हैं तथा उनका पालन न करने पर दोषी व्यक्ति को कारावास की सजा का भी प्रावधान किया गया है।
- उपभोक्ता न्यायालय में झूठी शिकायत दर्ज करने वाले व्यक्ति को भी दोषी मन गया है था उसके खिलाफ कार्यवाही भी की जा सकती है।

**उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग:-** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत पीड़ित उपभोक्ताओं को शीघ्र, सरल एवम् कम व्यय में रहत दिलाने हेतु उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग की स्थापना की गयी है। इसके अन्तर्गत तीन फोरमों की स्थापना की गई है जो निम्नलिखित हैं।

1. जिला फोरम
2. राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग
3. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग

**1. जिला उपभोक्ता फोरम:-** यह फोरम जिला स्तर पर स्थापित किया गया है। प्रत्येक जिले में कम से कम एक जिला उपभोक्ता फोरम स्थापित होता है। इसकी गठन में कुल मिला कर तीन सदस्य होते हैं। जिनमें एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होते हैं। इन दो सदस्यों में से एक का महिला होना अनिवार्य है। सुनवाई के समय सभी सदस्य उपस्थित न हो तो भी दो सदस्य सुनवाई कर सकते हैं तथा ऐसी स्थिति में केवल वे सदस्य ही निर्णय पर

हस्ताक्षर करेंगे जो सुनवाई के समय उपस्थित थे। यदि किसी मामले में तीनों सदस्य एक मत नहीं हो तो बहुमत के आधार पर निर्णय दिया जा सकता है जिसके अंतर्गत अध्यक्ष तथा एक सदस्य की सहमती अनिवार्य हैं। जिला उपभोक्ता फोरम स्तर पर 20 लाख तक की राशि के मामले की सुनवाई कर सकता है तथा इसके निर्णय के विरुद्ध अपील राज्य स्तर पर राज्य विवाद प्रतियोगण आयोग को की जा सकती हैं।

**2. राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतियोगण आयोग:-** यह राज्य स्तर पर स्थापित किया गया आयोग है। प्रत्येक राज्य के अंतर्गत एक राज्य उपभोक्ता आयोग की स्थापना की गयी है एवम् आवश्यकता होने पर राज्य उपभोक्ता आयोग द्वारा अतिरिक्त खंडपीठ की स्थापना की जा सकती है। इसकी गठन में कुल मिला कर तीन सदस्य होते हैं। जिनमें एक अध्यक्ष तथा दो अन्य सदस्य होते हैं। इन दो सदस्यों में से एक का महिला होना अनिवार्य है। राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतियोगण आयोग का अध्यक्ष उच्च न्यायालय का सेवानिवृत्त न्यायाधीश होता है। यह आयोग जिला उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए निर्णयों के विरुद्ध अपील की सुनवाई कर सकता है एवम् 20 लाख से 1 करोड़ रुपये तक की राशि के मामले की सीधी सुनवाई कर सकता है। विवाद की सुनवाई के उपरांत निर्णय अध्यक्ष तथा कम से कम एक सदस्य के मत से ही लिया जा सकता है।

**3. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतियोगण आयोग:-** यह राष्ट्र में केन्द्रीय स्तर पर स्थापित किया गया राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतियोगण आयोग है। इसकी गठन में एक अध्यक्ष एवम् कम से कम चार सदस्यों का होना अनिवार्य है। इन चार सदस्यों में से एक का महिला होना अनिवार्य है। वर्तमान समय में राष्ट्रीय आयोग में एक अध्यक्ष तथा नौ सदस्यों से मिलकर दो खंडपीठ कार्यरत है। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतियोगण आयोग का अध्यक्ष उच्चतम न्यायालय का सेवानिवृत्त न्यायाधीश होता है। यह आयोग राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतियोगण आयोग द्वारा दिए गए निर्णयों के विरुद्ध अपील की सुनवाई कर सकता है एवम् 1 करोड़ रुपये से अधिक राशि के मामले की सीधी सुनवाई कर सकता है। इस आयोग के निर्णयों के विरुद्ध अपील सीधे उच्चतम न्यायालय में ही की जा सकती है।

**उत्तरदाता की जानकारी:-** यह अध्ययन पचास उपभोक्ताओं तक के नमूना आकार तक ही सीमित है। अधिकांश उत्तरदाताओं का आयु समूह 30.50 साल है। कुछ उपभोक्ता शहरी क्षेत्र से संबंधित हैं और कुछ उपभोक्ता ग्रामीण क्षेत्र से संबंधित हैं। उनमें से ज्यादातर शिक्षित उपभोक्ता हैं।

**तथ्यों का विश्लेषण और व्याख्या:-** निम्न सारणी द्वारा डाटा विश्लेषण एवम् उनकी व्याख्या की गयी।

उपभोक्ता फोरम में कितना समय वाद के निस्तारण में लगा ?

सारणी 1

	वाद निस्तारण का समय	व्यक्तियों की संख्या	प्रतिशत%
(अ)	0 वर्ष-2 वर्ष	39	78
(ब)	2 वर्ष व उससे अधिक	11	22
	कुल	50	100

उपरोक्त सारणी के विश्लेषण से यह स्पष्ट रूप से इंगित होता है कि 78% उत्तरदाताओं के परिवाद का निस्तारण उपभोक्ता फोरम ने 0-2 वर्ष की समयावधि के भीतर किया, 22% उत्तरदाताओं के परिवाद का निस्तारण उपभोक्ता फोरम ने 2 वर्ष एवम् उससे अधिक की समयावधि के भीतर किया, अतः स्पष्ट है कि उपभोक्ता फोरम परिवाद का निस्तारण तीव्र गति से करता है न की अन्य न्यायालयों की तरह सालों साल वाद को लंबित रखता है।

उपभोक्ता फोरम में वाद निस्तारण में कितना व्यय हुआ?

सारणी 2

	व्यय(रुपयें)	व्यक्तियों की संख्या	प्रतिशत%
(अ)	रु.500.5000	41	82%

(ब)	रु.5000 एवम इससे अधिक	9	18%
	कुल	50	100%

उपरोक्त सारणी का विश्लेषण करने पर यह स्पष्ट है की कुल उत्तरदाताओं में से अधिकतम 82% उत्तरदाताओं का परीवाद व्यय कुल रुपये 500-5000 तक खर्चा रहा, सिर्फ 18% उत्तरदाताओं का परिवद व्यय 5000 रुपये से अधिक रहा जो की संख्या मे बहुत कम है. इस प्रकार सारणी के निष्कर्ष से यह इंगित होता है कि उपभोक्ता फोरम मे परिवद व्यय औसत ही रहता है जिससे उपभोक्ता पर व्यय का भार ज्यादा नहीं पड़ता जिससे वह अधिक से अधिक अपने अधिकारों की रक्षा करने एवम न्याय पाने हेतु उपभोक्ता फोरम मे आने से नहीं हिचकिचाता है जिससे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 का लाभ उपभोक्ताओं को मिल रहा है।

निर्णय पक्ष या विपक्ष में रहा?

### सारणी 3

	निर्णय	व्यक्तियों की संख्या	प्रतिशत%
(अ)	पक्ष	42	84%
(ब)	विपक्ष	8	16%
	कुल	50	100%

उपरोक्त सारणी का विश्लेषण करने पर यह स्पष्ट है उपभोक्ता फोरम द्वारा 84% उत्तरदाताओं के पक्ष में निर्णय दिए गए एवम् सिर्फ 16% उत्तरदाताओं के विपक्ष में निर्णय दिए गए। अतः स्पष्ट है कि उपभोक्ता फोरम ने पीड़ित उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने में सराहनीय कार्य किया है जिससे उपभोक्ताओं के मन में फोरम के प्रति आस्था एवम् विश्वास बढ़ा है और उन्होंने अपने अधिकारों के प्रवर्तन हेतु उपभोक्ता फोरम की ओर रुख किया है।

उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए मुआवजे तथा निर्णय से संतुष्ट है या नहीं?

### सारणी 4

	संतुष्टि	व्यक्तियों की संख्या		प्रतिशत%	
(अ)	उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए मुआवजे तथा निर्णय से संतुष्टि	35	15	70%	30%
(ब)	उपभोक्ता फोरम की वादों के निस्तारण में प्रयुक्त की जाने वाली कार्यप्रणाली से संतुष्टि	36	14	72%	28%

उपरोक्त सारणी के विश्लेषण से स्पष्ट रूप से इंगित होता है कि 70% उत्तरदाता उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए मुआवजे से संतुष्ट हैं एवम् सिर्फ 30% उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए मुआवजे से संतुष्ट नहीं हैं। साथ ही साथ यह भी निष्कर्षित हुआ कि कुल उत्तरदाताओं में से 72% उत्तरदाता उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए निर्णय से संतुष्ट हैं तथा 28% उत्तरदाता उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए जाने वाले निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं।

अतः स्पष्ट है की अधिकतर उपभोक्ता, उपभोक्ता फोरम के द्वारा उनको दिए गए मुआवजे एवम् निर्णय से संतुष्ट हैं। इस प्रकार उपभोक्ताओं के संतुष्ट होने पर अन्य उपभोक्ताओं में भी उपभोक्ता फोरम के लिए विश्वास बढ़ेगा तथा यह पता लगता है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के

उद्देश्यों की पूर्ति हो रही हैं इसके साथ साथ जिस कारण से अन्य उपभोक्ता संतुष्ट नहीं है उनमें सुधार लाया जाना चाहिए जिससे अधिक से अधिक उपभोक्ताओं को लाभ मिल सकें।

**निष्कर्ष:-** उपभोक्ताओं को त्वरित एवम सरल न्याय दिलाने में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत स्थापित किये गए उपभोक्ता फोरम की बहुत महत्वपूर्ण भूमिका है। उपभोक्ता फोरम से अपना कार्य बहुत ही सजग तरीके से किया है जिससे उपभोक्ताओं में उसकी साख बढ़ी है तथा पीड़ित उपभोक्ता न्याय चाहने हेतु सर्वप्रथम उपभोक्ता न्यायालय की तरफ जाता है। उपभोक्ता न्यायालयों द्वारा पीड़ित उपभोक्ताओं को न्याय अन्य न्यायालयों से अधिक त्वरित गति से तथा कम से कम खर्च में ही प्राप्त हो जाता है। उपभोक्ता न्यायालय की कार्यप्रणाली के कारण ही यह तीव्रता से कार्य करता है तथा उपभोक्ताओं को न्याय के लिए अधिक लम्बे समय तक इंतजार नहीं करना पड़ता साथ ही साथ इसमें लगने वाला व्यय भी इतना कम होता है कि गरीब उपभोक्ताओं की पहुँच तक न्याय आने लग गया है। इसका एक महत्वपूर्ण गुण यह भी है कि इसमें वादी स्वयं भी अपने वाद की पैरवी कर सकता है। अतः स्पष्ट है कि आज की परिस्थितियों में पीड़ित उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने हेतु उपभोक्ता न्यायालयों की भूमिका महत्वपूर्ण है।

आज की समसामयिक परिस्थितियों में उपभोक्ता फोरम पीड़ित उपभोक्ताओं के लिए एक बहुत ही अच्छा विकल्प बन कर उभरा है। उपभोक्ता फोरम द्वारा दिये गये मुआवजे तथा निर्णयों से उपभोक्ताओं को बहुत अधिक लाभ पहुँचाया है साथ ही साथ उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ता न्यायालय में प्रयुक्त की जाने वाली कार्यप्रणाली से भी अधिक से अधिक संतुष्ट है जो कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के प्रवर्तन में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं एवम उपभोक्ता भी अपने अधिकारों एवम कर्तव्यों के प्रति अधिक से अधिक जागरूक बन रहे हैं। अतः स्पष्ट है कि उपभोक्ता फोरम पीड़ित उपभोक्ताओं के लिए एक महत्वपूर्ण विकल्प है।

### सन्दर्भ सूची:

1. Agrwal V.K.(1993)Consumer Protection Act (law and Practice), New delhi
2. Agarwal V.K. (2004), Consumer Protection Law and Practice: A Commentary on the Consumer Protection Act, 1986, 6th Ed., New Delhi: B.L.H Publish.
3. Garg O.P. (1990), The Consumer Protection Act, 1986, Delhi : Vinod Publishing House, 1990.
4. Majumdar P.K. (2017), Law of consumer protection act in india, 7<sup>th</sup> Edition 2017
5. ik.Ms (2003) अपकृत्य fof/k ,oa miHkksDrk laj{k.k vf/kfu;e] lsUV<sup>a</sup>y ykW ifCyds'ku] 14th laLdj.k
6. Shukla M.N. (2010)Law of Tort & Consumer Production Act. 1986 Central Law Publication, 18th Edition 2010
7. Singh Gurjeet (1996), The Law of Consumer Protection in India Justice Within reach, (Deep & Deep Publications, New Delhi, )
8. Singh Avtar (1997) "Law of Consumer Protection: Principles & Practices," Lucknow: Eastern Book Co.,
9. The Consumer Protection Act, 1986.
10. The Consumer Protection Act, 1986 .1993,2002 (Amendment act)
11. [www.advocatekhoj.com](http://www.advocatekhoj.com)
12. <http://www.archive.india.gov.in>
13. <http://consumeraffairs.nic.in/>
14. [www.consumerrights.org.in](http://www.consumerrights.org.in)
15. <http://www.consumerlawindia.com>
16. <http://confonet.nic.in/>
17. <https://forum.indiaconsumercomplaints.com>
18. <http://google.com>
19. <https://www.india.gov.in/>
20. [www.indiaconsumercomplaints.com](http://www.indiaconsumercomplaints.com)
21. <http://www.infochangeindia.org>
22. [www.jagograhakjago.com](http://www.jagograhakjago.com)

23. <http://www.lawyersclubindia.com>
24. [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in)
25. <http://www.nth.gov.in/nth/>
26. <http://ncdr.nic.in>

