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

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-28092021-230018
CG-DL-E-28092021-230018

असाधारण
EXTRAORDINARY

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

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 548] नई दिल्ली, सोमवार, सितम्बर 27, 2021/आश्विन 5, 1943
No. 548] NEW DELHI, MONDAY, SEPTEMBER 27, 2021/ASVINA 5, 1943

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 27 सितम्बर, 2021

सा.का.नि. 665(अ)—केंद्रीय सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 101 की उपधारा (2) के खंड (ड) के साथ पठित धारा 27 की उपधारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्:—

1. संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ- (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (वार्षिक रिपोर्ट) नियम, 2021 है।

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

2. परिभाषाएं – (1) इन नियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,

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

(ख) "वार्षिक रिपोर्ट" से अधिनियम की धारा 27 की उपधारा (1) के अधीन केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा तैयार की गई वार्षिक रिपोर्ट अभिप्रेत है;

(ग) "केंद्रीय प्राधिकरण'' से अधिनियम की धारा 10 के अधीन स्थापित केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(घ) "वर्ष" से वह वित्तीय वर्ष अभिप्रेत है, जो 1 अप्रैल से प्रारंभ होकर ठीक पश्चात आने वाले वर्ष के 31 मार्च को समाप्त होता है।

(2) उन शब्दों और पदों के, जो इसमें प्रयुक्त हैं, और परिभाषित नहीं हैं किंतु अधिनियम में परिभाषित हैं, वही अर्थ होंगे जो उस अधिनियम में है।

3. वार्षिक रिपोर्ट की तैयारी और प्रस्तुति – (1) केंद्रीय प्राधिकरण प्रत्येक वर्ष में एक बार इन नियमों के साथ उपाबद्ध प्ररूप में वार्षिक रिपोर्ट तैयार करेगा जिसमें वर्ष के दौरान निष्पादित गतिविधियों का वास्तविक और पूर्ण विवरण दिया गया होगा।

(2) केंद्रीय प्राधिकरण, केंद्रीय सरकार की पूर्व अनुमति से वार्षिक रिपोर्ट में कोई अन्य मद भी सम्मिलित कर सकता है।

(3) केंद्रीय प्राधिकरण, जिस वर्ष के लिए वार्षिक रिपोर्ट तैयार की गई है, उस वर्ष के समाप्त होने के ठीक पश्चात् के एक सौ अस्सी दिनों के भीतर इसे केंद्रीय सरकार को अग्रेषित करेगा।

प्ररूप

वार्षिक रिपोर्ट

[नियम 3(1) देखें]

क. प्रस्तावना

(i) मुख्य आयुक्त का कथन;
(ii) उद्देश्य;
(iii) महत्वपूर्ण उपलब्धियां;
(iv) समीक्षाधीन वर्ष;
(v) विधायी कार्य;
(vi) सेक्टरवार शुरू किए गए मामले;
(vii) आउटरीच कार्यक्रम;
(viii) भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार पद्धतियों की निगरानी के लिए उठाए गए कदम;
(ix) अंतरराष्ट्रीय संलग्नता;
(x) उपभोक्ताओं पर समाघात

ख. केंद्रीय प्राधिकरण या महानिदेशक या जिलाधिकारी द्वारा आदेशित या प्रारंभ किए गए अन्वेषण या जांच:

केंद्रीय प्राधिकरण या महानिदेशक या जिलाधिकारी द्वारा प्रारंभ किए गए अन्वेषण और जांचों का संक्षिप्त विवरण

ग. केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेश:

केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा पारित आदेश का संक्षिप्त विवरण, जिसके लिए प्रथमदृष्टया अलग से मामला नहीं बनता है और उपभोक्ता का उल्लंघन साबित हो जाता है, प्रत्येक प्रवर्ग के आदेश के लिए प्रवर्गवार सारणीबद्ध विवरण जिसके साथ उस धारा का उपदर्शन हो जिसके अधीन आदेश पारित किया गया था तथा आदेशों की संक्षिप्त विष्टियां थी।

घ. धारा 18 के अधीन केंद्रीय प्राधिकरण की शक्तियां और कर्तव्य:

जिला आयोग या राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायतें दर्ज करके या मध्यक्षेप करके, उपभोक्ता अधिकारों और उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में अनुसंधान करके, उपभोक्ताओं को सतर्क करने के लिए सुरक्षा नोटिस देकर, उपभोक्ता कल्याण उपायों पर केंद्रीय सरकार और राज्य सरकारें मंत्रालयों और विभागों को परामर्शिता जारी कर अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत जारी कर और अद्वितीय और सार्वभौमिक माल पहचानकर्ताओं के उपयोग के अधिदेश सहित उपभोक्ता हितों की रक्षा के लिए, उपभोक्ता अधिकारों पर अंतरराष्ट्रीय संव्यवहारों और सर्वोत्तम

अंतरराष्ट्रीय प्रथाओं को अपनाने की सिफारिश कर, उपभोक्ता संगठन के साथ सहयोग कर और कोई अन्य सुसंगत जानकारी देकर केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा शुरू किए गए क्रियाकलापों का विवरण।

ड. केंद्रीय प्राधिकरण के आदेशों का कार्यान्वयन और शास्ति अधिरोपित करना:

(i) मौद्रिक शास्तियां - अधिरोपित शास्ति की वसूली के ब्यौरे, अधिरोपित किंतु वसूल नहीं की गई शास्ति के ब्यौरे, मामलों की कुल संख्या और अधिरोपित मौद्रिक शास्ति की कुल रकम और वसूल की गई कुल रकम।

(ii) धारा 92 के अधीन न्यायालय को निर्दिष्ट किए गए मामले- वर्ष के दौरान न्यायालय को निर्दिष्ट किए गए मामलों की कुल संख्या, वर्ष के दौरान न्यायालय द्वारा निपटाए गए मामलों की कुल संख्या, वर्ष के अंत में न्यायालय में लंबित मामलों की कुल संख्या।

(iii) सुधारात्मक विज्ञापन - वर्ष के दौरान उन मामलों की संख्या जिनमें सुधारात्मक विज्ञापन का आदेश दिया गया है:

(iv) अपराध शमन, शमन (कम्पाउंडिंग) के लिए किए गए आवेदन, निपटाए गए आवेदन, अधिरोपित मौद्रिक शास्ति की कुल रकम और वसूल की गई कुल रकम।

च. अपील:

(i) वर्ष में केन्द्रीय प्राधिकरण के आदेशों के विरुद्ध दायर अपीलों की संख्या;
(ii) वर्ष की शुरुआत में लंबित अपीलों की संख्या;
(iii) वर्ष के दौरान दायर अपीलें;
(iv) वर्ष के दौरान राष्ट्रीय आयोग द्वारा अनुमत अपीलों की संख्या;
(v) वर्ष के दौरान राष्ट्रीय आयोग द्वारा अस्वीकृत अपीलों की संख्या;
(vi) राष्ट्रीय आयोग द्वारा अनुमत अपीलों पर संक्षिप्त विवरण;
(vii) किसी अन्य न्यायालय और अधिकरण के समक्ष दायर अपीलों/मामलों का संक्षिप्त विवरण;

छ. पत्राचार या संदर्भ:

(i) सरकार, मंत्रालयों, कानूनी और विनियामक निकायों, सरकारी निकाय या किसी अन्य संस्थान या संगठन से प्राप्त संदर्भों और भेजे गए संदर्भों पर एक संक्षिप्त विवरण जिसके अंतर्गत वर्ष के दौरान प्राप्त संदर्भों की संख्या, वर्ष के दौरान भेजे गए संदर्भों की संख्या, वर्ष के दौरान निपटाए गए संदर्भों की संख्या, वर्ष के अंत में लंबित संदर्भों की संख्या भी है।

(ii) केंद्रीय सरकार से प्राप्त निदेश– जिसके अंतर्गत वर्ष के दौरान प्राप्त निदेशों की संख्या, वर्ष के दौरान निदेशों की संख्या, वर्ष के अंत में लंबित निदेशों की संख्या, केंद्रीय सरकार के निदेशों के संबंध में उपभोक्ता अधिकारों का उल्लंघन किए जाने पर की गई जांच या विवेचना भी है केन्द्रीय सरकार से प्राप्त निदेशों पर संक्षिप्त विवरण।

ज. प्रशासन और स्थापना मामले

(i) केंद्रीय प्राधिकरण की संरचना;

(ii) वर्ष में नियुक्त मुख्य आयुक्त या आयुक्त और पद छोड़ने वाले आयुक्त के ब्यौरे;

(iii) वर्ष में नियुक्त महानिदेशक और पद छोड़ने वाले महनिदेशक के ब्यौरे;

(iv) संगठनात्मक ढाँचा;

(v) केंद्रीय प्राधिकरण में प्रवर्ग-वार कार्मिकों, स्वीकृत पदों, भरे गए पदों, रिक्तियों, वर्ष में की गई नियुक्तियों और ऐसे अन्य मामलों के बारे में जानकारी सहित एक सारणीबद्ध विवरण;

(vi) नियुक्त विशेषज्ञ और सलाहकार: वर्ष में नियुक्त विशेषज्ञों और सलाहकारों की संख्या और उनके ब्यौरे जिन्होंने पद छोड़ दिया, या कोई अन्य अधिकारी या केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा बुलाए गए व्यक्ति;

(vii) रोजगार के नियमित निबंधन और शर्तों के अतिरिक्त, प्राधिकरण द्वारा किए गए कर्मचारी कल्याण उपाय, यदि कोई हों;

(viii) अधिनियम की धारा 14 के अधीन मुख्य आयुक्त द्वारा किसी अन्य आयुक्त या केंद्रीय प्राधिकरण के अधिकारी को वर्ष में की गई शक्ति के प्रत्यायोजन के ब्यौरे।

झ . अंतर्राष्ट्रीय सहयोग

केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा किए गए अंतर्राष्ट्रीय सहयोग, यदि कोई हो, का संक्षिप्त विवरण।

ञ . उपभोक्ता जागरूकता

धारा 18 की उपधारा के (2)अधीन किए गए क्रियाकलापों का संक्षिप्त विवरण:

(i) उपभोक्ता विधि तथा उपभोक्ता मुद्दों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए जनता या विशेषज्ञों या नीति निर्माताओं या विनियामक निकायों के साथ कार्यशालाएं, सेमिनार और अन्य बातचीत;

(ii) उपभोक्ता समर्थन और उपभोक्ता मुद्दों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्चों और अध्ययनों का प्रकाशन;

(iii) उपभोक्ता विनियामक प्रक्रिया में भाग लेने के लिए पणधारियों का क्षमता निर्माण;

(iv) उपभोक्ता से जुड़े क्षेत्रीय/विनियामक समाघात निर्धारण; केन्द्रीय प्राधिकरण द्वारा किए गए बाजार अध्ययन और अनुसंधान परियोजना;

(v) अन्य क्रियाकलाप।

ट. बजट और लेखा

1. व्यापक प्रवर्गों के अधीन बजट अनुमान और संशोधित अनुमान;
2. अधिनियम की धारा 25 तथा धारा 26 के अधीन, व्यापक प्रवर्गों के अधीन, प्राप्तियां;
3. व्यापक प्रवर्गों के अधीन वास्तविक व्यय;
4. अधिनियम की धारा 25 तथा 26 के अधीन अनुरक्षित खाते में उपलब्ध अतिशेष;
5. कोई अन्य जानकारी

ठ. चल रहे कार्यक्रम:—चल रहे कार्यक्रमों का संक्षिप्त विवरण।

ड. क्षमता निर्माण:—क्षमता निर्माण संबंधी पहलों का संक्षिप्त विवरण जिसमें सम्मिलित है:

(i) प्रतिष्ठान में प्रशिक्षित कर्मचारियों (प्रवर्ग-वार और श्रेणी-वार) की संख्या सहित ऐसे कार्यक्रम जैसे विषय सामग्री, अवधि और संकाय के ब्यौरे;

(ii) बाहरी संस्थाओं (भारत और भारत के बाहर अलग-अलग) द्वारा प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या (प्रवर्ग-वार और श्रेणी-वार) संस्थाओं के नाम और अवधि के ब्यौरे के साथ जिसमें यह भी विनिर्दिष्ट किया गया हो कि प्रशिक्षण इंटर्नशिप, विनियम कार्यक्रम, अध्येतावृत्तियों, अध्ययन अवकाश, विदेशी विश्वविद्यालयों/संस्थानों के साथ विशेष व्यवस्था के अधीन था या नहीं।

(iii) क्षमता निर्माण पहलों पर व्यय

ढ. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (2005 का 22):

(क) उक्त अधिनियम के अधीन सूचना प्राप्त करने के लिए केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी या सहायक केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी को प्राप्त आवेदनों की संख्या;

(ख) आवेदनों की संख्या जिसके लिए केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी द्वारा सूचना उपलब्ध कराई गई है;

(ग) केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी के पास लंबित आवेदनों की संख्या;

(घ) केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी के आदेश के विरूद्ध प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष दायर की गई अपीलों की संख्या;

(ङ.) अपीलों की संख्या जिन्हें प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के द्वारा निपटाया गया;

(च) प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के पास लंबित अपीलों की संख्या;

(छ) निर्धारित समय-सीमा में नहीं निपटाए गए आवेदनों और अपीलों की संख्या।

ण. कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम:

(क) शिकायतों की संख्या;

(ख) उन पर की गई कार्रवाई।

[फ़ा. सं. जे-25/51/2021-सीसीपीए]

अनुपम मिश्रा, आयुक्त

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

(Department of Consumer Affairs)

NOTIFICATION

New Delhi, the 27th September, 2021

GSR.. 665(E)—In exercise of the powers conferred by sub-section (1) of section 27 read with clause (m) 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 Central Consumer Protection Authority (Annual Report) Rules, 2021.

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

2. Definitions. - (1) In these rules, unless context otherwise requires, -

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

(b) "Annual Report" means the annual report prepared by the Central Authority under sub-section (1) section 27 of the Act;

(c) "Central Authority" means the Central Consumer Protection Authority established under section 10 of the Act;

(d) "Year" means the financial year commencing from the 1st day of April and ending on the 31st day of March of the year immediately following.

(2) Words and expressions used herein and not defined but defined in the Act shall have the same meanings assigned to them in the Act.

3. **Preparation and furnishing of annual report.-**(1) The Central Authority shall prepare once in every year an Annual Report in the Form annexed to these rules, giving a true and full account of its activities performed in the year.

(2) The Central Authority may, with the prior permission of the Central Government, also include any other item in the annual report.

(3)The Central Authority shall forward the annual report to the Central Government within a period of one hundred and eighty days immediately following the close of the year for which it has been prepared.

FORM

Annual Report
[See rule 3(1)]

A. Introduction

(i) Chief Commissioner's statement;
(ii) Objective;
(iii) Important achievements;

(iv) The year in review;
(v) Legislative work;
(vi) Sectors-wise cases instituted;
(vii) Outreach programme;
(viii) Steps taken to monitor misleading advertisements and unfair trade practises;
(ix) International Engagement
(x) Impact on consumers

B. Investigations and inquiries ordered or undertaken by the Central Authority or the Director General or District Collector:

A brief narrative of investigations and inquiries undertaken by the Central Authority or the Director General or District Collector.

C. Orders passed by the Central Authority:

A brief narrative of the orders passed by the Central Authority separately for which no prima facie case is made out, and consumer violation is proved, category-wise for each category of orders passed alongwith a tabular statement indicating the section under which the order was passed and brief particulars of the orders.

D. Powers and duties of the Central Authority under section 18:

A narrative of activities undertaken by the Central Authority by filing of Complaints or intervention before District Commission or State Commission or National Commission, research in the field of consumer rights and consumer awareness, safety notices to alert consumers, advisories issued to Ministries and Departments of Central Government and State Governments on consumer welfare measures, guidelines issued to prevent unfair trade practices and to protect consumer interests including mandate of use of unique and universal goods identifiers, recommendation for adoption of international conventions and best international practices on consumer rights, co-operation with consumer organisations and any other relevant information.

E. Execution of the orders of the Central Authority and imposition of penalties:

(i) Monetary penalties.– Details of recovery of penalty imposed, details of penalty imposed but not recovered, total number of matters and total amount of monetary penalty levied and total amount realized.

(ii) Matters referred to Court under section 92.–Total number of matters referred to the court during the year, total number of matters disposed of by the court during the year, total number of matters pending with the court at the end of the year.

(iii) Corrective Advertisement.-Number of matters in which corrective advertisement has been ordered during the year:

(iv) Compounding of offences, applications made for compounding, application disposed of, total amount of monetary penalty levied and total amount realised.

F. Appeals:

(i) number of appeals filed against the orders of the Central Authority in the year;
(ii) number of appeals pending at the beginning of the year;
(iii) appeals filed during the year;
(iv) number of appeals allowed by the National Commission during the year;
(v) number of appeals disallowed by the National Commission during the year;
(vi) brief write up on the appeals allowed by the National Commission;
(vi) brief write up of appeals/cases filed before any other Court and Tribunal;

G. Communications or References:

(i) A brief narrative on the references received and reference made to the Government, Ministries, statutory and regulatory bodies, government body or any other institution or organization, including number of references received during the year, number of references sent during the year, number of references disposed of during the year, number of references pending at the end of the year.

(ii) Directions received from the Central Government.-A brief narrative on the directions received from the Central Government including number of directions received during the year, number of directions of during the year, number of directions pending at the end of the year, inquiry or investigation made into violations of consumer rights on the directions from the Central Government.

H. Administration and establishment matters

(i) Composition of the Central Authority;
(ii) Details of Chief Commissioner or Commissioner appointed in the year and Commissioner who demitted office;
(iii) Details of Director General appointed in the year and those who demitted office;
(iv) Organizational structure;
(v) a tabular statement containing information on Personnel in Central Authority, category-wise, sanctioned posts, posts filled up, vacancies, appointments made in the year and such other matters;
(vi) experts and consultants engaged: details of number of experts and consultants appointed in the year and of those who demitted office, or any other officials or person called by the Central Authority;
(vii) employee welfare measures, if any, beyond the regular terms and conditions of employment, undertaken by the Authority;
(viii) details of delegation of power made in the year by Chief Commissioner to any other Commissioner or the officer of the Central Authority under section 14 of the Act.

I. International co-operation

A brief narrative of international co-operation, if any, undertaken by the Central Authority.

J. Consumer Awareness

A brief narrative of activities undertaken under sub-section (2) of Section 18:

(i) Workshops, seminars and other interactions with public or experts or policy makers or regulatory bodies on Consumer law and for creating awareness of consumer issues;
(ii) Papers and studies published for consumer advocacy and for creating awareness of consumer issues;
(iii) Capacity building of stakeholders to participate in consumer regulatory process;
(iv) Consumer related Sectorial/Regulatory impact assessment; market studies and research projects carried out by the Central Authority;
(v) other activities.

K. Budget and accounts

(1) Budget estimates and revised estimates, under broad categories;
(2) receipts, under broad categories, under sections 25 and 26 of the Act;
(3) actual expenditures under broad categories;
(4) balance available in the account maintained under the under sections 25 and 26 of the Act;
(5) any other information.

L. On-going programmes:–A brief narrative of on-going programmes.

M. Capacity Building:-A brief narrative of capacity building initiatives undertaken including:

(i) number of employees (category-wise and grade-wise) trained in house with details of such programmes like content, duration and faculty;
(ii) number of employees (category-wise and grade-wise) trained by outside institutions (separately within India and outside India) with details of names of institutions and duration also to specify whether training was under internship, exchange programmes, fellowships, study leave, special arrangements with foreign universities/institutions;
(iii) expenditure on capacity building initiatives.

N. Right to Information Act, 2005 (22 of 2005):

(a) number of applications received by Central Public Information Officer or Assistant Central Public Information Officer seeking information under the said Act;

(b) number of applications for which information has been provided by Central Public Information Officer;

(c) number of applications pending with Central Public Information Officer;

(d) number of appeals filed before First Appellate Authority against the order of Central Public Information Officer;

(e) number of appeals which have been disposed of by First Appellate Authority;

(f) number of appeals pending with First Appellate Authority:

(g) number of applications or appeals not disposed of in the stipulated time frame.

O. Prevention of Sexual Harassment of Women at Workplace:
(a) Number of complaints;
(b) action taken thereon.

[F. No.- J-25/51/2021-CCPA]

ANUPAM MISHRA, Commissioner

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. ALOK KUMAR Digitally signed by ALOK KUMAR Date: 2021.09.28 22:51:28 +05'30'