

शिकायतों के निवारण और विवादों के समाधान संबंधी दिशा-निर्देश, 2017

भांडागारण विकास और विनियामक प्राधिकरण

भारत सरकार

06 दिसंबर, 2017

विषय वस्तु

I. प्रारम्भिक

1. शिकायत निवारण प्रणाली का संक्षिप्त नाम, उद्देश्य और उपयोग
2. परिभाषाएँ

II. निरीक्षण एजेंसी/रेपोजिटरी/भांडागारपाल द्वारा शिकायत निवारण

3. शिकायत निवारण प्रणाली/प्रक्रिया
4. शिकायत बंद करना
5. शिकायत निवारण नीति
6. शिकायत अधिकारी
7. दिशानिर्देशों का अनुसरण करने में विफल होने का परिणाम

III. प्राधिकरण द्वारा शिकायत का निवारण

8. शिकायत निवारण प्रणाली/प्रक्रिया
9. प्राधिकरण के खिलाफ शिकायत को बंद करना

IV. विवाद समाधान

10. भांडागारपाल के खिलाफ विवाद
11. प्राधिकरण द्वारा विवाद की जांच और निर्णय
12. माध्यस्थता
13. विवाद को बंद करना

V. अपील

14. प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए आदेश के खिलाफ अपील

VI. अनुसूचियाँ

15. माध्यस्थम शुल्क

16. पसंदीदा मध्यस्थों की सूची जमा करने के लिए प्रपत्र

अध्याय I

प्रारम्भिक

1) शिकायत निवारण प्रणाली का संक्षिप्त नाम, उद्देश्य और उपयोग:

- 1) इन्हें शिकायतों के निवारण और विवादों का समाधान, संबंधी दिशानिर्देश, 2017 कहा जाएगा।
- 2) ये दिशानिर्देश प्राधिकरण, निरीक्षण एजेंसियों, रेगिस्ट्रारों तथा भांडागारपालों के विरुद्ध शिकायतें दर्ज करने, उनकी ट्रेकिंग तथा निगरानी का केंद्रीय मंच उपलब्ध कराते हैं।

3) परिभाषाएँ

1) इन दिशानिर्देशों में, जब तक कि संदर्भ द्वारा अन्यथा आवश्यक न हो:

- I. “अधिनियम” का अर्थ भांडागारण (विकास और विनियमन) अधिनियम, 2007 (2007 का 37) है।
- II. “माध्यस्थम निर्णय” का अर्थ है, प्रस्तुत किए गए विवाद पर माध्यस्थम ट्राइब्यूनल निर्णय।
- III. “माध्यस्थम “ट्राइब्यूनल” का अर्थ है, विवाद के समाधान हेतु नामित एकमात्र माध्यस्थ या उसके लिए नामित तीन माध्यस्थ जो इन दिशानिर्देशों के तहत माध्यस्थम द्वारा विवाद के समाधान हेतु नामित किए गए हैं।
- IV. “माध्यस्थ का अर्थ है अधिनियम की धारा 35 (2) (I) के तहत प्राधिकरण द्वारा पैनल में रखा गया माध्यस्थ।
- V. “प्राधिकरण का अर्थ है अधिनियम के तहत स्थापित भांडागारण विकास और विनियामक प्राधिकरण;
- VI. “डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली” या डबल्यूडीआरएस अर्थ है वह केंद्रीय प्रणाली, जिसे इन दिशानिर्देशों के तहत शिकायतें दर्ज करने, उनकी ट्रेकिंग और निगरानी के लिए प्राधिकरण द्वारा स्थापित किया गया है तथा जो समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट तरीके से सुलभ है। डबल्यूडीआरएस के माध्यम से सभी पत्र एवं सूचनाएँ प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित फॉर्म तथा तरीके से प्रस्तुत की जाएंगी।

VII. “पत्र व्यवहार” का अर्थ लिखित या इलेक्ट्रॉनिक पत्र व्यवहार है जो:-

- (क) जो प्राधिकरण, निरीक्षण एजेंसी, रेपोजिटरी या भांडागारपाल द्वारा प्रस्तावित कार्रवाई को इंगित करता है;
- (ख) प्रस्तावित कार्रवाई की आवश्यकता के कारणों को इंगित करता है;
- (ग) वह समय सीमा प्रदान करता है जिसके भीतर ऐसे पत्र व्यवहार का उत्तर दिया जाना चाहिए; तथा
- (घ) पत्र व्यवहार के उत्तर देने का तरीका प्रदान करता है जिसमें उत्तर व्यक्तिगत रूप से लिखित अभ्यावेदन या दोनों के माध्यम से मांगे जाते हैं।

VIII. “शिकायत” का अर्थ किसी व्यक्ति द्वारा या उसकी ओर से असंतुष्टि की अभिव्यक्ति है, जिसमें आरोप लगाया गया हो कि प्राधिकरण, किसी निरीक्षण एजेंसी, किसी रेपोजिटरी अथवा भांडागारपाल द्वारा की गई कार्रवाई या चूक के कारण ऐसे व्यक्ति को हानि हुई है या कानूनी रूप में या आर्थिक रूप में हानि की संभावना है तथा जिसे अधिनियम के प्रावधानों तथा जारी नियमों, विनियमों तथा दिशानिर्देशों एवं परिपत्रों के अधीन उल्लंघन माना जाएगा।

2) अन्य शब्दों और अभिव्यक्तियों का जिन्हें यहाँ प्रयोग किया गया है लेकिन परिभाषित नहीं किया गया है का अर्थ वही होगा जिसे अधिनियम के अनुसार नियत किया गया है।

अध्याय-II

किसी निरीक्षण एजेंसी/रेपोजिटरी/भांडागारपाल द्वारा शिकायत निवारण

2) शिकायत निवारण प्रणाली/प्रक्रिया:

- 1) प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट की गई तिथि से, कोई भी व्यक्ति डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली में समर्थन साक्ष्य के साथ प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट रूप और विधि द्वारा शिकायत दर्ज कर सकता है।
- 2) कोई एनडबल्यूआरधारक, जो किसी भांडागारपाल के खिलाफ डिलीवरी संबंधी शिकायत दर्ज करना चाहता है उसे डिलीवरी से पहले या विरोध के तहत डिलीवरी लेने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करना होगा।
- 3) डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली पीड़ित पक्ष को शिकायत प्राप्ति की सूचना के 3 दिन के भीतर पावती भेजेगी जिसमें शामिल होगी:-

- (क) शिकायत के पंजीकरण की तारीख;
- (ख) विशिष्ट संदर्भ संख्या;
- (ग) शिकायत की श्रेणी;
- (घ) प्रतिवादी का विवरण, जिसे शिकायत अग्रसारित की गई है
- 3) डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली खंड 3 (1) के अधीन दर्ज की गई शिकायत के संबंध में प्रतिवादी को सभी विवरण भेजेगी।
- 4) शिकायत प्राप्त होने पर, पीड़ित पक्ष द्वारा शिकायत दर्ज करने की तारीख से प्रतिवादी को 15 कार्य दिवस के भीतर शिकायत का निवारण करना होगा और डबल्यूडीआरए की शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से उसे तुरंत सूचित किया जाएगा।
- 5) खंड 3 (5) के तहत प्रतिवादी द्वारा जारी किए गए शिकायत निवारण के पत्र व्यवहार में निम्न शामिल होगा:
- (क) शिकायत निवारण के लिए प्रतिवादी द्वारा की गई कार्रवाई;
- (ख) यदि शिकायत को निरस्त कर दिया जाता है, तो ऐसा करने के कारण;
- 6) जहाँ खंड 3 (5) के तहत प्रतिवादी द्वारा प्रदत्त निवारण से पीड़ित पक्ष संतुष्ट नहीं है तो वह डबल्यूडीआरए की शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से 10 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिवादी को अपनी प्रतिक्रिया भेज सकता है।
- 7) इन दिशानिर्देशों के खंड 3 (7) के तहत पीड़ित पार्टी के प्रत्युत्तर की प्रति में उन कारणों का उल्लेख होगा, जिनसे पीड़ित पार्टी संतुष्ट नहीं हैं।
- 8) पीड़ित पार्टी द्वारा अपना प्रत्युत्तर दाखिल करने के 10 कार्य दिवसों के भीतर डबल्यूडीआरए शिकायत प्रणाली के माध्यम से खंड 3(7) के तहत प्रतिवादी को अपना प्रत्युत्तर देना होगा।
- 9) जहाँ पीड़ित पार्टी अभी भी खंड 3(9) के तहत प्रतिवादी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो, वह डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से प्राधिकरण को आगे शिकायत कर सकता है
- 10) जहाँ खंड 3(9) के तहत प्रतिवादी निर्दिष्ट समय के भीतर पीड़ित पार्टी को जवाब देने में विफल रहता है या जहाँ पीड़ित पक्ष इन दिशानिर्देशों खंड 3(10) के तहत आगे शिकायत करता है, प्राधिकरण शिकायत का आकलन कर निम्नलिखित कार्रवाई करेगा:
- (क) जहाँ शिकायत एक विवाद है, तो प्राधिकरण उसे एक विवाद के रूप में श्रेणीबद्ध करेगा और खंड 10(ख) के अनुसार विवाद समाधान कार्रवाई शुरू करेगा;
- (ख) जहाँ शिकायत कोई विवाद नहीं है, प्राधिकरण इस आशय का पत्र जारी करेगा कि शिकायत की स्थिति ऐसी है कि इसका अभी समाधान नहीं हुआ है और पीड़ित पक्ष प्रतिवादी के खिलाफ उचित कानूनी कार्रवाई कर सकता है। रेपोजिटरी और रेपोजिटरी

प्रतिभागी के मामले में, उनके उपनियमों में उपलब्ध सुलह एवं माध्यस्थता के प्रावधानों का पालन किया जा सकता है।

4) शिकायत बंद करना

शिकायत को तब बंद माना जाएगा जब:

- 1) पीड़ित पक्ष ने प्रतिवादी द्वारा दिये गए जवाब को इन दिशानिर्देशों के खंड 3(5) या खंड 3(9) के अनुसार स्वीकार कर लिया है;
- 2) पीड़ित पक्ष ने प्रतिवादी के प्रत्युत्तर जारी होने के आठ सप्ताह के भीतर अपना प्रत्युत्तर नहीं भेजा है; या
- 3) पीड़ित पक्ष ने अपनी शिकायत डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली से वापस ले ली है।

5) शिकायत निवारण नीति

- 1) प्रत्येक निरीक्षण एजेंसी/रेपोजिटरी/भांडागारपाल की अपनी शिकायत निवारण नीति होगी जो प्राधिकरण के पास दायर की जाएगी और उसे पर्याप्त रूप से प्रचारित किया जाएगा। इस नीति में शामिल होंगे:

(क) प्रतिवादी द्वारा अनुपालन की जाने वाली शिकायत निवारण प्रक्रिया;

(ख) समाधान के लिए समय-सीमा, जो इन दिशानिर्देशों के अनुसार होगी तथा

(ग) आगे शिकायत करने की प्रक्रिया।

- 2) डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली या अन्यथा के द्वारा प्रतिवादी उन सभी शिकायतों का रिकॉर्ड रखेगा, जो उसे प्राप्त होंगी और संबंधित जानकारी और आवश्यकता पड़ने पर ऐसी सूचना प्राधिकरण को उपलब्ध करनी होगी।

6) शिकायत अधिकारी

प्रत्येक पंजीकृत भांडागार और प्रत्येक निरीक्षण एजेंसी के पंजीकृत कार्यालय या रेपोजिटरी में एक नामित शिकायत अधिकारी होगा।

7) इन दिशानिर्देशों का अनुसरण करने में विफल होने के परिणाम;

इन दिशानिर्देशों का पालन करने में विफल होने से:

- 1) “भांडागारण (विकास एवं विनियमन) भांडागारण पंजीकरण नियम, 2017 के तहत” भांडागार के पंजीकरण का निलंबन या रद्द करना
- 2) “रिपोजिटरी तथा इलेक्ट्रॉनिक परक्राम्य भांडागार रसीद के सृजन तथा प्रबंधन संबंधी दिशानिर्देशों के तहत” रिपोजिटरी के पंजीकरण का निलंबन या रद्द करना
- 3) “निरीक्षण एजेंसियों को पैनल में रखने तथा भांडागारों का निरीक्षण संबंधी दिशानिर्देशों के तहत” निरीक्षण एजेंसियों के पैनल का निलंबन अथवा रद्द करना।

अध्याय III

प्राधिकरण द्वारा शिकायतों का निवारण

8) शिकायत निवारण प्रणाली/प्रक्रिया

- 1) एक पीड़ित पक्ष डबल्यूडीआरए की शिकायत प्रणाली पर शिकायत दर्ज करेगा।
- 2) डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली पीड़ित पक्ष को शिकायत की पावती भेजेगी जिसमें शामिल होंगे:
 - i) शिकायत के पंजीकरण की तारीख;
 - ii) विशिष्ट संदर्भ संख्या
 - iii) शिकायत की श्रेणी;
 - iv) प्राधिकरण में अधिकारी का नाम और पदनाम, जो शिकायत पर कार्रवाई करेगा।
 - v) वह समय सीमा, जिसके भीतर समाधान किया जाएगा।
- 3) प्राधिकरण पीड़ित पक्ष द्वारा डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने वाले साक्ष्य या अतिरिक्त जानकारी मांग सकेगा।
- 4) प्राधिकरण उन सबूतों या अतिरिक्त जानकारी सहित शिकायत की जांच करेगा, जिन्हें खंड 8(3) के तहत एकत्र किया गया हो और पीड़ित पक्ष द्वारा शिकायत दर्ज करने के 15 कार्यदिवसों के भीतर एक उपयुक्त आदेश पारित करेगा।

9) प्राधिकरण के खिलाफ शिकायत को बंद करना

प्राधिकरण के खिलाफ शिकायत को तब बंद माना जाएगा जब:

- 1) प्राधिकरण द्वारा इन दिशानिर्देशों के खंड 8(4) के तहत आदेश पारित किया गया है;
- 2) पीड़ित पक्ष द्वारा अपनी शिकायत डबल्यूडीआरए शिकायत प्रणाली से वापस ली गई हो।

अध्याय IV

विवाद समाधान

10) भांडागारपाल के खिलाफ विवाद

- 1) किसी भांडागारपाल के खिलाफ शिकायत को इन दिशानिर्देशों के खंड 3(11) (क) के तहत प्राधिकरण द्वारा विवाद के रूप में वर्गीकृत किया गया है तो, डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से पीड़ित पार्टी और भांडागारपाल को पत्र जारी करेगा, जिसमें शामिल होगा:-
 - (क) शिकायत के पंजीकरण की तारीख;

(ख) विशिष्ट संदर्भ संख्या;

(ग) विवाद की श्रेणी;

- 2) पत्र में विवादित पक्षों को माध्यस्थम के माध्यम से हल करने के लिए एक विकल्प शामिल होगा।
- 3) विवादित पक्षों को डबल्यूडीआरए शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से धारा 10 (2) के तहत 10 कार्य दिवस के भीतर पत्र का जवाब देना होगा।

11) प्राधिकरण द्वारा विवाद की जांच और निर्णय

- 1) जहां एक या दोनों विवादित पक्ष माध्यस्थम का विकल्प नहीं चुनते या जहां प्रतिवादी इन दिशानिर्देशों का खंड 10 (2) के अनुसार अपना प्रत्युत्तर नहीं देते तो, प्राधिकरण डबल्यूडीआरए के माध्यम से पत्र जारी करेगा जिसमें दोनों पक्षों से सबूत के लिए कॉल किया जाएगा।
- 2) उप-खंड (1) के तहत पत्र में शामिल होंगे:
 - (क) प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित तरीके से विवादित पक्षों द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले मौखिक साक्ष्य सहित साक्ष्य के लिए कॉल।
 - (ख) वह समय जिसके भीतर साक्ष्य प्रस्तुत किया जा सकता है
- 3) विवादित पक्षों को प्राधिकारी द्वारा अपेक्षित आवश्यक समय और तरीके के भीतर साक्ष्य प्रस्तुत करना होगा।
- 4) यदि प्राधिकरण जरूरी समझता है तो, वह अतिरिक्त समय के लिए साक्ष्य प्रस्तुत करने की अनुमति दे सकता है।
- 5) यदि आवश्यक समझा जाए तो उप-खंड (3) के तहत प्राप्त साक्ष्यों पर विचार करने के बाद प्राधिकरण सुनवाई कर सकता है
- 6) प्राधिकरण उप-खंड (3) और उप-खंड (5) के तहत एकत्रित सभी साक्ष्यों की जांच करेगा और एक उपयुक्त आदेश जारी किया जाएगा।

12) माध्यस्थम

- 1) प्राधिकरण मध्यस्थों का एक पैनल बनाए रखेगा जिसमें प्राधिकरण की आवश्यकता के अनुसार आवश्यक योग्यता, अनुभव और जानकारी रखने वाले व्यक्ति शामिल होंगे।
- 2) प्राधिकरण को माध्यस्थम पैनल में किसी भी व्यक्ति को जोड़ने या हटाने के लिए किसी भी समय पूर्ण अधिकार होगा।
- 3) जहाँ दोनों पक्ष खंड 10(2) और खंड 10(3) के अनुसार माध्यस्थम का विकल्प चुनते हैं, प्राधिकरण 7 कार्य दिवसों के भीतर पीड़ित पार्टी और प्रतिवादी को अवरोही क्रम में - तीन मध्यस्थों की सूची प्रस्तुत करने का निर्देश देगा जिन्हें अनुसूची में प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत प्रपत्रों के अनुसार पैनल में रखा गया है।

- 4) प्राधिकरण द्वारा, अन्यथा के रूप में निर्दिष्ट किए अनुसार को छोड़कर, मध्यस्थों की संख्या को इस प्रकार निर्धारित किया जाएगा:
- (क) यदि विवाद का मूल्य आवेदन की तारीख को आईएनआर 02 करोड़ से अधिक है तो इस तरह के किसी विवाद को तीन मध्यस्थों के ट्राइब्यूनल को भेजा जाएगा।
- (ख) यदि विवाद का मूल्य आईएनआर 02 करोड़ तक है, तो उसे एकमात्र मध्यस्थ ट्राइब्यूनल को भेजा जाएगा।
- (ग) प्राधिकरण समय समय पर एक मध्यस्थ के या तीन मध्यस्थों के ट्राइब्यूनल को भेजने हेतु विवाद का मूल्य बदल सकता है।
- 5) यदि मध्यस्थों में से किसी का पद खाली हो जाता है, प्राधिकरण रिक्तियों को भरने के लिए स्थानापन्न मध्यस्थ को नामित करेगा।
- 6) यदि विवाद के लिए खंड 11(4) (क) के तहत एकमात्र मध्यस्थ वाले ट्राइब्यूनल की आवश्यकता होती है तो उस स्थिति में पीड़ित पक्ष तथा प्रतिवादी से पसंदीदा मध्यस्थों की सूची प्राप्त करने पर प्राधिकरण निम्नलिखित तरीके से माध्यस्थम ट्राइब्यूनल गठित करेगा:
- (क) प्राधिकरण सबसे अधिक साझे मध्यस्थ की पहचान करेगा जिसे पीड़ित पक्ष और प्रतिवादी दोनों द्वारा वरीयता दी गई है
- (ख) यदि किसी साझे मध्यस्थ की पहचान नहीं हो पाती है तो, प्राधिकरण पीड़ित पार्टी एवं प्रतिवादी द्वारा चुने गए व्यक्तियों को छोड़कर मध्यस्थों के पैनल से किसी एक मध्यस्थ का चयन करेगा। यदि पीड़ित पक्ष एवं प्रतिवादी द्वारा चयनित मध्यस्थों को छोड़ देने के बाद पैनल में रखे गए मध्यस्थों में से कोई मध्यस्थ उपलब्ध नहीं हो पाता अथवा मध्यस्थ के रूप में कार्य करने से मना करता है अथवा विफल रहता है तो, प्राधिकरण पीड़ित पक्ष या प्रतिवादी द्वारा प्रस्तुत सूची में से किसी मध्यस्थ का चयन कर सकता है।
- 7) यदि विवाद के तहत इन दिशा निर्देशों के खंड 11(4) (ख) के अनुसार तीन मध्यस्थों से युक्त माध्यस्थम ट्राइब्यूनल की आवश्यकता होती है तो, पीड़ित पक्ष एवं प्रतिवादी से पसंदीदा मध्यस्थों की सूची प्राप्त करने पर प्राधिकरण निम्नलिखित तरीके से ट्राइब्यूनल नियुक्त करेगा:-
- (क) प्राधिकरण सबसे अधिक साझे उन तीन मध्यस्थों की पहचान करेगा जिन्हें पीड़ित पक्ष एवं प्रतिवादी दोनों द्वारा वरीयता दी गई हो;
- (ख) यदि किसी साझे मध्यस्थ की पहचान नहीं हो पाती अथवा केवल एक अथवा दो साझे मध्यस्थों की पहचान हो जाती है तो पहला, दूसरा तथा तीसरे मध्यस्थ का चयन, जैसा भी मामला बनता हो, प्राधिकरण द्वारा पीड़ित पक्ष एवं प्रतिवादी द्वारा चयनित मध्यस्थों को छोड़ कर पैनल में रखे गए मध्यस्थों में से चयन किया जाएगा। यदि पीड़ित पक्ष एवं प्रतिवादी द्वारा चयनित मध्यस्थों को छोड़ देने के बाद पैनल में रखे गए मध्यस्थों में से कोई मध्यस्थ उपलब्ध नहीं हो पाता अथवा मध्यस्थ के रूप में कार्य करने से मना करता है

अथवा विफल रहता है तो प्राधिकरण पीड़ित पक्ष या प्रतिवादी द्वारा प्रस्तुत सूची में से मध्यस्थ का चयन कर सकता है

(ग) पीड़ित पक्ष द्वारा मध्यस्थों के पैनल से नाम प्रस्तुत करने की विफलता की स्थिति में प्राधिकरण अपने पैनल से मध्यस्थों का चयन करेगा जो ट्राइब्यूनल का हिस्सा बन जायेंगे।

(घ) इस प्रकार नियुक्त किया गया ट्राइब्यूनल अपने में एक को पीठासीन मध्यस्थ के रूप में कार्य करने के लिए चयन करेगा। पैनल में पीठासीन मध्यस्थ के चयन की विफलता या सर्वसम्मति की कमी के मामले में प्राधिकरण पीठासीन मध्यस्थ का चयन करेगा।

8) इन दिशानिर्देशों के अनुसार यदि पीड़ित पक्ष अपने पसंदीदा मध्यस्थों की सूची प्रस्तुत करने के लिए मना कर देता है या विफल रहता है और प्रतिवादी ऐसा करता है तो प्राधिकरण प्रतिवादी द्वारा चयनित मध्यस्थों को छोड़कर अपने पैनल से किसी एक मध्यस्थ का चयन करेगा। प्रतिवादी द्वारा चयन किए गए मध्यस्थों को छोड़ देने के बाद पैनल में कोई मध्यस्थ उपलब्ध नहीं होता अथवा उपलब्ध मध्यस्थ कार्य करने के लिए मना करता है अथवा विफल रहता है तो प्राधिकरण प्रतिवादी द्वारा प्रस्तुत सूची से मध्यस्थ का चयन कर सकता है।

9) यदि इन दिशानिर्देशों के अनुसार प्रतिवादी अपने पसंदीदा मध्यस्थों की सूची प्रस्तुत करने से इंकार करता है या विफल रहता है और पीड़ित पार्टी ऐसा करती है, तो प्राधिकरण पीड़ित पक्ष द्वारा चयनित व्यक्तियों को छोड़कर पैनल से एक मध्यस्थ का चयन करेगा। यदि पीड़ित पक्ष द्वारा चयनित व्यक्तियों को छोड़ देने के बाद पैनल से कोई मध्यस्थ उपलब्ध नहीं होता अथवा कार्य करने से मना करता है अथवा विफल रहता है तो प्राधिकरण पीड़ित पार्टी द्वारा प्रस्तुत सूची से किसी एक मध्यस्थ का चयन कर सकता है।

10) यदि उपरोक्त प्रक्रिया के अनुसार चयनित मध्यस्थ कार्य को हाथ में लेने में सक्षम नहीं है जो भी कारण हो तो, उसके बाद प्राधिकरण पैनल में शेष नामों में से मध्यस्थ (मध्यस्थों) का चयन करेगा।

11) खंड 12(12) में दिये गए प्रावधानों के सिवाय, समय समय पर यथा संशोधित किसी भी पार्टी के पास मध्यस्थ के नामांकन को चुनौती देने का अधिकार नहीं होगा।

12) मध्यस्थों के नामांकनों को चुनौती:

(क) यदि ऐसी परिस्थितियाँ मौजूद हैं जो किसी या सभी मध्यस्थों की स्वतन्त्रता या निष्पक्षता, को संदेहास्पद बनाने का औचित्यपूर्ण आधार प्रदान करती हैं तो, कोई भी पक्ष मध्यस्थों को बदलने के लिए प्राधिकरण को लिखित में आवेदन कर सकता है।

(ख) प्राधिकरण के पास अधिकार होगा कि वह चुनौती की प्रथम दृष्टता जांच के बाद उसे यह कहते हुए खारिज कर दे कि यह गंभीर है अथवा आधारहीन है

(ग) जहाँ प्राधिकरण द्वारा जांच मध्यस्थों में परिवर्तन के लिए आधार प्रदान करता है तो प्राधिकरण उस आशय का आदेश पारित करेगा।

(घ) मध्यस्थ के लिए चुनौती, माध्यस्थम कार्यवाही के किसी भी बिन्दु पर की जा सकती है।

13) प्राधिकरण पहली सुनवाई के समय स्थान, तिथि और समय के बारे में दोनों पक्षों को नोटिस देगा। यदि आवश्यक हो, ट्राइब्यूनल दोनों पक्षों के साथ परामर्श के बाद की सुनवाई का समय और स्थान तय करेगा।

14) ट्राइब्यूनल निम्न परीक्षण के बाद यह निर्धारित करेगा कि पहली सुनवाई के बाद और सुनवाई की आवश्यकता है या नहीं:-

(क) यदि दावा या विवाद का मूल्य INR दो लाख और पचास हजार से कम है तो दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ साक्ष्य और वक्तव्यों के आधार पर माध्यस्थम ट्राइब्यूनल अपने विवेक पर निर्णय करेगा। ऐसी स्थिति में पहली सुनवाई के बाद कोई सुनवाई नहीं होगी।

(ख) यदि दावा या विवाद का मूल्य INR दो लाख और पचास हजार से अधिक है तो माध्यस्थम ट्राइब्यूनल इन दिशानिर्देशों के अनुसार सुनवाई करेगा जब तक दोनों पार्टियां लिखित में यह नहीं दे देती कि वह सुनवाई के अधिकारों को छोड़ रही हैं।

15) यदि एक या तो दोनों पक्ष नोटिस के बावजूद कोई एक या फिर दोनों पक्ष माध्यस्थम ट्राइब्यूनल की कार्यवाही में भाग लेने में विफल रहते हैं तो, ट्राइब्यूनल एक तरफा माध्यस्थम कार्यवाही कर सकता है

पक्षपात के बिना पक्षकारों के अधिकारों या विवाद के अंतिम निर्धारण के बाद, माध्यस्थम ट्राइब्यूनल पार्टियों को आदेश जारी कर सकता है या प्राधिकरण को अनुशंसा कर सकता है जैसा कि वह आवश्यक समझता है। पक्षों को इस प्रकार के आदेश या प्राधिकरण को इस प्रकार की सिफ़ारिश शामिल हैं, लेकिन यह निम्नलिखित तक सीमित नहीं हैं-

(क) सुरक्षा, अंतरिम हिरासत, परिरक्षण, बचाव, भंडारण या विवाद के पूरे या भाग की बिक्री अथवा;

(ख) निरीक्षण एजेंसियों के इमपैनेलमेंट तथा भांडागारों के निरीक्षण संबंधी दिशानिर्देश, 2017 के अनुसार विवाद की विषय वस्तु का निरीक्षण या नमूनाकरण।

16) माध्यस्थम निर्णय निम्नानुसार होगा:

(क) माध्यस्थम निर्णय की तीन मूल प्रतियाँ को लिखित रूप में तैयार किया जाएगा। सभी तीन प्रतियों को विधिवत रूप से प्रत्येक मध्यस्थ द्वारा तारीख डाली जाएगी और हस्ताक्षरित किया जाएगा।

(ख) माध्यस्थम ट्राइब्यूनल प्राधिकरण के पास तीन मूल प्रतियाँ दाखिल करेगा। प्राधिकरण अपने रिकॉर्ड के लिए एक प्रति रखेगा, और एक-एक दोनों पक्षों को भेजने की व्यवस्था करेगा।

(ग) यदि दोनों पक्ष ट्राइब्यूनल के निर्णय से पहले विवाद का निपटारा करते हैं, तो ट्राइब्यूनल इस तरह के समझौते को सहमत शर्तों पर निर्णय के रूप में दर्ज करेगा।

17) ट्राइब्यूनल के निर्णय के विषय निम्नानुसार होंगे:

(क) माध्यस्थम ट्राइब्यूनल उस राशि में जिसके लिए निर्णय दिया गया है, ब्याज की दर और इस तरह की अवधि शामिल कर सकता है, जिसे वह युक्तिसंगत समझता है।

(ख) माध्यस्थम ट्राइब्यूनल खंड 12(19) में निर्दिष्ट किए अनुसार माध्यस्थम लागत शामिल कर सकता है

(ग) माध्यस्थम ट्राइब्यूनल अपने निर्णय में जुर्माना अथवा पैनल्टी शामिल नहीं करेगा।

18) माध्यस्थम शुल्क तथा लागत

(क) माध्यस्थम के लिए सहमत दोनों पार्टियाँ अपने चयनित मध्यस्थों की सूची प्रस्तुत करते समय प्राधिकरण के पास राशि जमा कराएंगी जिसे माध्यस्थम कार्यवाही के संचालन के व्यय की भरपाई के लिए लागत के रूप में वहन किया जाएगा। जहाँ प्रतिवादी द्वारा ऐसा नहीं किया जाएगा, उपेक्षा की जाएगी अथवा मना किया जाएगा, पीड़ित पार्टी बिना किसी पक्षपात के ऐसी राशि जमा बनाए रखने के लिए जिम्मेदार होगा। हालांकि इस तरह के प्रतिवादी से उसी रूप में माध्यस्थम निर्णय के अनुसार दूसरी पार्टी को उसकी वसूली का अधिकार होगा।

(ख) जमा राशि, जो पक्षों द्वारा जमा की जानी है, वह होगी जो माध्यस्थम की लागत को ध्यान में रखते हुए समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित की जाएगी।

(ग) माध्यस्थम लागत के लिए इस तरह की राशि बराबर भाग में जमा की जाएगी।

(घ) लागत और व्यय के प्रति सभी जमा प्राधिकरण के पास जमा की जाएगी और दोनों पक्षों द्वारा सीधे मध्यस्थों को भुगतान जारी नहीं किया जायेगा।

(ङ) जब तक माध्यस्थम ट्राइब्यूनल अन्यथा निदेश नहीं देता, प्रत्येक पक्ष यात्रा और अन्य आकस्मिक खर्चों को स्वयं वहन करेगा।

(च) माध्यस्थम ट्राइब्यूनल जैसा वह अपने विवेक के अनुसार उचित समझेगा गवाहों की फीस और खर्च, संग्रह और नमूने इकट्ठे करने उन्हें ले जाने तथा माल की जांच, वजन और माप विभाग और परखकर्ता और गुणवत्ता एजेंसियों के प्रभारों, कानूनी या तकनीकी सलाह की लागत या कार्यवाही में किसी भी मामले के संबंध में और किसी भी अन्य आकस्मिक एवं संदर्भ या डिग्री के संबंध में खर्च और शुल्क की अनुमति देने का हकदार होगा।

(छ) फीस के अलावा यदि और लागत कोई हो जिसे किसी भी पार्टी को अवाई किया जायेगा, उसे माध्यस्थम के संचालन के लिए माध्यस्थम ट्राइब्यूनल द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसरण पक्षों द्वारा वहन किया जाएगा।

(ज) माध्यस्थम की लागत को समायोजित करने के बाद शेष कोई हो तो संबंधित पार्टी/पार्टियों को लौटाया जाएगा।

- 19) विवाद चाहे वह माध्यस्थम निर्णय या सहमति शर्तों पर हल किया गया है, माध्यस्थम और अधिनियम 1996 द्वारा निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर सुलझाया जाएगा।
- 20) समय-समय पर संशोधित माध्यस्थम और सुलह अधिनियम, 2016 की धारा 34 में किसी बात के होते हुए माध्यस्थम ट्राइब्यूनल द्वारा दिया गया निर्णय अंतिम तथा पीड़ित एवं प्रतिवादी दोनों पक्षों पर बाध्यकारी होगा।

13) विवाद को बंद करना

विवाद को बंद माना जायेगा यदि :

- 1) इन दिशानिर्देशों के खंड 12 (17) के तहत माध्यस्थम निर्णय दिया जाता है; या
- 2) इन दिशानिर्देशों के खंड 3 (6) के तहत आदेश पारित किया जाता है ; या
- 3) पीड़ित पक्ष प्रतिवादी के खिलाफ अपनी शिकायत वापस ले लेता है।

अध्याय V

अपील

14) प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए आदेश के खिलाफ अपील

इन दिशानिर्देशों के तहत जारी किए गए प्राधिकरण के आदेश से प्रभावित व्यक्ति अधिनियम की धारा 42 तथा उसके अधीन बनाए गये नियमों एवं विनियमों उल्लिखित अपीली प्राधिकारी को अपील कर सकता है।

F.No. डबल्यूडीआरए/2017/41-2/ए. एंड एफ

(गणेश ए. बाकड़े),

निदेशक (प्रशा. एवं वित्त), डबल्यूडीआरए.

अध्याय VI

अनुसूचियाँ

15) माध्यस्थम शुल्क

माध्यस्थम शुल्क की लागत कवर करने के लिए खंड 12 (19) के अनुसार इस अनुसूची में निर्दिष्ट माध्यस्थम शुल्क प्राधिकरण के पास जमा किया जाएगा।

तालिका VI.1: माध्यस्थम शुल्क (प्रति मध्यस्थ)	
विवाद का मूल्य (INR)	मध्यस्थ शुल्क
2 करोड़ से कम या उसके बराबर	INR 30,000 या विवाद के मूल्य का 2.4%, जो भी अधिक हो, अधिकतम INR 2.4 लाख तक
2 करोड़ से ज्यादा	विवाद के मूल्य का 1.2% या INR 24 लाख, जो भी कम हो

नोट: ऊपर तालिका में माध्यस्थम शुल्क के अलावा माध्यस्थम के संचालन की लागत को कवर करने के लिए, माध्यस्थम ट्रीब्यूनल के द्वारा दोनों पक्षों को 5000 रुपये प्रति सुनवाई तक का भुगतान करने के लिए कहा जा सकता है (यह मीटिंग हॉल किराए पर लेने, उपकरण किराए पर लेने और लेखन सामग्री खरीदने सहित पर इन तक सीमित नहीं है)।

16) पसंदीदा माध्यमस्थों की सूची जमा करने के लिए प्रपत्र

फार्म Arb01

डबल्यूडीआरएस विशिष्ट संदर्भ संख्या:

नाम:

पता:

क्या आप पीड़ित पक्ष हैं या प्रतिवादी हैं ? (जो भी उपयुक्त हो उसे सर्कल करें)

तालिका VI.2: पसंदीदा मध्यस्थों की सूची	
पसंद	मध्यस्थ का नाम
1	
2	
3	
4	
5	

टिप्पणी: 1 उच्च वरीयता तथा 5 न्यूनतम वरीयता प्रदर्शित करता है।

हस्ताक्षर:

तारीख: