

उपभोक्ता निर्णय विधि माला-3

परिवहन पर
निर्णय विधि

राकेश गुप्ता

भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली
के सहयोग से
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार

परिवहन पर निर्णय विधि

राकेश गुप्ता

एसोसिएट प्रोफेसर

भारतीय लोक प्रशासन संस्थान

नई दिल्ली

भारतीय लोक प्रशासन संस्थान

नई दिल्ली

उपभोक्ता निर्णय विधि माला-3

संपादक

एस.एस. सिंह

राकेश गुप्ता

सपना चड्ढा

© भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली 2006

मूल्य 100/- रुपये

उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि के शामिल करने को बाढ़ावा देने वाले परामर्शी कार्य के तत्वावधान में प्रकाशित।

प्रायोजक : उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार।

भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली द्वारा प्रकाशित और न्यू यूनाइटेड प्रोसैस, ए-26, नारायणा औद्योगिक क्षेत्र, फेज-II, नई दिल्ली, फोन : 25709125 में मुद्रित।

प्रस्तावना

आज के संसार में परिवहन इतना ही महत्वपूर्ण है जितनी कोई अन्य मूलभूत आवश्यकता। जनसंख्या की वृद्धि और यात्रा के पैटर्न तथा वरियताओं के परिणामस्वरूप, परिवहन की मांगें तेजी से बढ़ रही हैं। दिन प्रति दिन की पूरी प्रक्रिया, वृद्धि और विकास, संचार तथा परिवहन के साधनों की आसान उपलब्धता पर निर्भर है। पिछले दो दशकों में रेल, सड़क या हवाई मार्ग द्वारा यात्रियों तथा सामान के परिवहन में बहुत अधिक सुधार हुआ है और सड़क तथा हवाई परिवहन में निजी साझेदारों की प्रमुख मौजूदगी है। रेलवे द्वारा माल भाड़ा परिवहन को निजी क्षेत्र के लिए खोले जाने की भी योजना है।

यात्रा और परिवहन सुविधाओं की वृद्धि, मांग में होने वाली वृद्धि के अनुरूप न तो गुणात्मक रूप से रही है और न ही मात्रात्मक रूप से रही है। समाज की यह अपेक्षा है कि मनुष्यों और सामग्री का विश्वसनीय, सुविधाजनक, तीव्र और सुरक्षित संचलन हो। इन सेवाओं को किराए पर लेते समय लोग यह भी अपेक्षा करते हैं कि वे अपने पैसे का मूल्य प्राप्त करें। तथापि, विश्वसनीय और गुणवत्ता सेवाएं प्रदान करने में राज्य के स्वामित्व वाले यात्रा और परिवहन प्रतिष्ठानों का टेकरिकार्ड कभी-कभी, निजी प्रचालकों की लाभ कमाने की युक्तियों से बेहतर नहीं होता।

देश को और अंतर्राष्ट्रीय गंतव्य स्थानों, दोनों के लिए ही घेरलू पर्यटन क्षेत्र में भी तेज गति से वृद्धि हो रही है। इस तथ्य से, दौरा और यात्रा एजेंसियों की किसलय वृद्धि हुई है। अधिकतर लोग, सुविधा और यात्रा के साथ भोजन और ठहरने की निर्बाध व्यवस्था के लिए उच्चतर मूल्य पर भी सेवाओं का लाभ उठाने को वरीयता देते हैं। परन्तु अनेक अवसरों पर ये एजेंसियां अपने प्रचार और विज्ञापनों में लुभावने वायदे करती हैं, जिनमें अच्छी छपाई में उस महत्वपूर्ण सूचना को छिपा लिया जाता है जिससे अपने घरों से बहुत दूर पर्यटकों को भयाकुलता और असंतोष होता है।

परिवहन और यात्रा सेवाओं से उपभोक्ताओं की शिकायतों का जिला उपभोक्ता फोरमों, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग में अम्बार लग रहा है। इन शिकायतों के निवारण से भी, सेवा के इस खण्ड के लिए बेंचमार्को और मानकों पर कुछ मूल और अभिनव परिदृश्य सामने आए हैं।

इस संकलन में शामिल मामले वे हैं जिनका न्यायनिर्णयन 2000-2005 के बीच भारत के उच्चतम न्यायालय और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग द्वारा किया गया। इसमें, इस महत्वपूर्ण सेवा क्षेत्र के लगभग सभी प्रमुख उपभोक्ता मामलों का सारांश दिया गया है और यह परिवहन क्षेत्र से न्यायालयों तथा उपभोक्ता की अपेक्षाओं को दर्शाता है। यह उपभोक्ताओं के लाभ के लिए और सेवा प्रदायकों, उपभोक्ता संबंधी कार्यकर्ताओं और विधि व्यवसायियों सहित अन्य संबंधित व्यक्तियों की सूचना के लिए कुछ महत्वपूर्ण मामलों का एक संकलन है।

मैं वास्तव में, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार का, विशेष रूप से संस्थान में उनके द्वारा दर्शाए गए विश्वास के लिए श्री एल. मान सिंह, सचिव का और उनके द्वारा प्रदान किए गए मार्गदर्शन एवं प्रोत्साहन के लिए श्रीमती अलका सिरोही, अपर सचिव का आभारी हूँ। मैं, उनके सक्रिय समर्थन, सहायता और सलाह के लिए श्रीमती रिचन टेम्पो, संयुक्त सचिव का भी धन्यवाद करता हूँ। मैं अपने कर्तव्य का पालन नहीं करूंगा, यदि मैं विभाग के अन्य पदाधिकारियों, विशेष

रूप से श्री जी.एन. श्रीकुमारन, निदेशक (सी.डब्ल्यू.एफ.) और मूल्यांकन समिति एवं मॉनीटरिंग समिति के अन्य सदस्यों का भी धन्यवाद नहीं करता हूं।

मैं, गहन रुचि, प्रोत्साहन और सृजनात्मक सुझावों के लिए आई.आई.पी.ए. के प्रबंधन, विशेष रूप से श्री टी.एन. चतुर्वेदी, कर्नाटक के महामहिम राज्यपाल और अध्यक्ष, कार्यकारी परिषद, श्री के. मालास्वामी, अध्यक्ष, स्थायी समिति तथा श्री बी.सी. माथुर, अवैतनिक कोषाध्यक्ष, आई.आई.पी.ए. का हार्दिक धन्यवाद करता हूं। डॉ. पी.एल. संजीव रेड्डी, निदेशक, आई.आई.पी.ए. का हमेशा समर्थन और सहायता प्राप्त होता रहा है। मैं, वास्तव में उनका धन्यवाद करता हूं। मैं, श्री सुनीत दत्त, प्रकाशन अधिकारी का भी धन्यवाद करता हूं जिन्होंने सीरीज के प्रकाशन में गहरी रुचि ली।

अपनी बात समाप्त करने से पहले, मैं परियोजना निदेशक प्रो. डॉ. एस.एस. सिंह का आभार व्यक्त करना चाहता हूं, उपभोक्ता आंदोलन के लिए जिनका अत्यधिक उत्साह पूरे दल के लिए प्रेरणा का स्रोत है। इस परियोजना से जुड़ी सुश्री सपना चड्ढा, सहायक प्रोफेसर इस संकलन में सक्रिय रूप से शामिल रहीं और कार्य को व्यापक बनाने के लिए उन्होंने बहुमूल्य सुझाव दिए। मैं, सभी बहुमूल्य सहायता के लिए उनका धन्यवाद करता हूं। मैं सुश्री वंदना सिंह का विशेष शब्दों में धन्यवाद और सराहना करता हूं, जिन्होंने इस परियोजना में अनुसंधान अधिकारी के रूप में काम किया और इस मोनोग्राफ के संकलन में सच्चे प्रयास और सहायता प्रदान की। मैं, श्री मनोहर चौहान, भा.लो.प्र.सं. पुस्तकालय, श्री अभुबव वालिया, श्री नीतेश अरोड़ा और परियोजना में कार्यरत अन्य सचिवालयीय स्टाफ को भी उनके स्वैच्छिक समर्थन और सहायता के लिए धन्यवाद देता हूं।

राकेश गुप्ता

प्रस्तावना

1. रेलवे

श्रीमती एम. कान्तिमति और अन्य बनाम भारत सरकार, रेल मंत्रालय
I (2003) सीपीजे 16 (राष्ट्रीय आयोग)

हजारीमल मूनत बनाम अधीक्षक, डाकघर सेवा विभाग
I (2003) सीपीजे 177 (राष्ट्रीय आयोग)

भारत की संघ सरकार बनाम संजीव दिलसुखराय दवे
I (2003) सीपीजे 196 (राष्ट्रीय आयोग)

महा प्रबंधक, दक्षिणी रेलवे बनाम ए. शमीम
II (2003) सीपीजे 56 (राष्ट्रीय आयोग)

दक्षिणी पूर्वी रेलवे बनाम यशवंत तिवारी और अन्य
II (2003) सीपीजे 101 (राष्ट्रीय आयोग)

उप प्रमुख वाणिज्यिक प्रबंधक, पूर्वी रेलवे और अन्य बनाम डॉ. के.के. शर्मा और अन्य
III (2003) सीपीजे I (राष्ट्रीय आयोग)

सुश्री बी. पुष्पाकान्ती और अन्य बनाम महा प्रबंधक, दक्षिणी रेलवे
III (2003) सीपीजे 3 (राष्ट्रीय आयोग)

सुमति देवी एम. धनवते बनाम भारत की संघ सरकार
II (2004) सीपीजे 27 (उच्चतम न्यायालय)

सावित्री अवरथी बनाम महा प्रबंधक, उत्तरी रेलवे
III (2004) सीपीजे 28 (राष्ट्रीय आयोग)

अध्यक्ष, रेलवे बोर्ड और अन्य बनाम पी.एस.आर.के. तिमाजी राव और अन्य
IV (2004) सीपीजे 55 (राष्ट्रीय आयोग)

भारत की संघ सरकार, उत्तरी रेलवे और अन्य बनाम सत्य नारायण सिंहल
III (2005) सीपीजे 50 (राष्ट्रीय आयोग)

डिवीजनल रेलवे प्रबंधक और अन्य बनाम अभिशंकर अधिकारी
IV (2005) सीपीजे 79 (राष्ट्रीय आयोग)

2. नौभार

प्रेस्टीगेहम-पालीकंटेनरसी लिमिटेड बनाम अमरीकन प्रेसीडेंट लाइन्स लिमिटेड और अन्य
I (2001) सीपीजे 17 (उच्चतम न्यायालय)

जेमक्राफ्ट इंजीनियरिंग कम्पनी (प्राइवेट) लिमिटेड बनाम के.के. सत्यनारायण और अन्य
III (2001) सीपीजे 18 (राष्ट्रीय आयोग)

ढिल्लों एक्पोर्ट्स प्राइवेट लिमिटेड और अन्य बनाम एयर इंडिया और अन्य
I (2003) सीपीजे 142 (राष्ट्रीय आयोग)

टुमॉरो एंटीक्सू बनाम एलितालिया कारगो और अन्य

III (2003) सीपीजे 155 (राष्ट्रीय आयोग)

शाकुम्भरी एक्सपोर्ट्स बनाम लेफ हीघ एण्ड कम्पनी और अन्य

II (2004) सीपीजे 28 (राष्ट्रीय आयोग)

जेपी.एक्सपोर्ट लिमिटेड बनाम एवरग्रीन मैरिन कारपोरेशन

III (2004) सीपीजे 54 (राष्ट्रीय आयोग)

एयर इंडिया बनाम एसवीएनआर एक्सपोर्ट्स

IV (2004) सीपीजे 59 (राष्ट्रीय आयोग)

टारगेट कारगो कैरियर्स और अन्य बनाम अरोमा ऑरगेनिक्स प्राइवेट लिमिटेड और अन्य

II (2005) सीपीजे 30 (राष्ट्रीय आयोग)

श्री मीनाक्षी बनाम अमेरिकन प्रेजीडेंट लाइन्स लिमिटेड और अन्य

III (2005) सीपीजे 82 (राष्ट्रीय आयोग)

मालती एक्सपोर्ट्स बनाम नटवर पारीख इंडस्ट्रीज लिमिटेड और अन्य

II (2005) सीपीजे 120 (राष्ट्रीय आयोग)

टीएनटी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड बनाम रमेश सावलकर

IV (2005) सीपीजे 207 (राष्ट्रीय आयोग)

3. वायु मार्ग

लेखा अधिकारी, इंडियन एयरलाइन्स बनाम एन.एल. लखनपाल

III (2001) सीपीजे 43 (राष्ट्रीय आयोग)

इंडियन एयरलाइन्स लिमिटेड बनाम एन.एन. किनि और अन्य

II (2002) सीपीजे 56 (राष्ट्रीय आयोग)

राजिन्द्र पाल जौरा (अप्रवासी भारतीय) बनाम सचिव, भारत की संघ सरकार और अन्य

I (2003) सीपीजे 24 (राष्ट्रीय आयोग)

प्रबंधक, एयर इंडिया लिमिटेड और अन्य बनाम मोइदीन कुट्टी और अन्य

I (2003) सीपीजे 65 (राष्ट्रीय आयोग)

चांदी प्रसाद भट्ट बनाम ब्रिटिश एयरवेज

I (2003) सीपीजे 169 (राष्ट्रीय आयोग)

मोहिन्द्रजीत सिंह सेठी बनाम इंडियन एयरलाइन्स

II (2003) सीपीजे 205 (राष्ट्रीय आयोग)

गीता जेठानी और अन्य बनाम भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण और अन्य

III (2004) सीपीजे 106 (राष्ट्रीय आयोग)

4. सड़क-मार्ग

केदार दास बनाम जालज मोटर ट्रांसपोर्ट कम्पनी और अन्य

III (2000) सीपीजे 11 (राष्ट्रीय आयोग)

पटेल रोडवेज लिमिटेड बनाम बिरला यामाहा लिमिटेड
I (2000) सीपीजे 42 (उच्चतम न्यायालय)

नाथ ब्रदर्स एक्विजम इंटरनेशनल लिमिटेड बनाम बेस्ट रोडवेज लिमिटेड
I (2000) सीपीजे 25 (उच्चतम न्यायालय)

प्रकाश रोड लाइन्स लिमिटेड बनाम आर.एस. चन्देल
III (2004) सीपीजे 10 (राष्ट्रीय आयोग)

सेफ पैकर्स एण्ड मूवर्स बनाम पी. रामचन्द्रा मूर्ति
I (2005) सीपीजे 93 (राष्ट्रीय आयोग)

नवाता रोड ट्रांसपोर्ट रेगुलर पार्सल सर्विस और अन्य बनाम तिरुमाला फर्टिलाइजर्स
II (2005) सीपीजे 83 (राष्ट्रीय आयोग)

5. विनिर्माण दोष

मेहसाना एग्रो ऑटो मशीनरी प्राइवेट लिमिटेड बनाम बलदेवभाई एम. पटेल
I (2001) सीपीजे 28 (राष्ट्रीय आयोग)

श्रीमती ए.आर. गीता बनाम ओरिएंटल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड
III (2001) सीपीजे 47 (राष्ट्रीय आयोग)

जोस फिलिप मामपिल्लिल बनाम प्रीमियर ऑटोमोबाइल लिमिटेड और अन्य
I (2004) सीपीजे 9 (उच्चतम न्यायालय)

अशोक लीलैंड लिमिटेड बनाम प्रभुलाल मारु और अन्य
IV (2004) सीपीजे 38 (राष्ट्रीय आयोग)

सूरज ऑटोमोबाइल्स लिमिटेड बनाम साईपाल शर्मा और अन्य
III (2005) सीपीजे 26 (राष्ट्रीय आयोग)

स्वराज मजदा लिमिटेड बनाम पी.के. चक्कापोर और अन्य
II (2005) सीपीजे 72 (राष्ट्रीय आयोग)

डॉ. हेमा वसन्तीयल दाकोरिया बनाम बजाज ऑटोलिमिटेड और अन्य
II (2005) सीपीजे 102 (राष्ट्रीय आयोग)

आइशर मोटर्स लिमिटेड बनाम महेन्द्र निर्मल कुमार और अन्य
II (2005) सीपीजे 86 (राष्ट्रीय आयोग)

स्कूटर्स इंडिया लिमिटेड और अन्य बनाम मधाबनंदा मोहन्ती और अन्य
II (2005) सीपीजे 136 (राष्ट्रीय आयोग)

काइनेटिक इंजीनियरिंग लिमिटेड बनाम शशि धर शर्मा और अन्य
III (2005) सीपीजे 23 (राष्ट्रीय आयोग)

बजाज ऑटो लिमिटेड और अन्य बनाम कीरित कुमार जगजीवन दास पटेल
III (2005) सीपीजे 86 (राष्ट्रीय आयोग)

पंजाब ट्रैक्टर्स लिमिटेड बनाम हमाम सिंह और अन्य
IV (2005) सीपीजे 74 (राष्ट्रीय आयोग)

अनुबंध

तथ्य

शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आयोग के समक्ष याचिकाकर्ता के रूप में थे। उनकी शिकायत थी कि उनके द्वारा रेल में सफर करते समय कुछ शरारती तत्व अनधिकृत रूप से उस डिब्बे में घुस आए, जिसमें शिकायतकर्ता पति-पत्नी यात्रा कर रहे थे। शिकायतकर्ता संख्या 1,, जो शिकायतकर्ता संख्या 2 की पत्नी थी, से सोने की चेन छीन ली गई और रेलवे के प्राधिकारियों द्वारा किसी भी प्रकार की कोई सहायता प्रदान नहीं की गई। जिस डिब्बे में दम्पति सफर कर रहा था, वह एक आरक्षित डिब्बा था। सेवा में कमी की शिकायत करते हुए जिला फोरम के समक्ष शिकायत दायर की गई। साक्ष्य का मूल्यांकन करने के पश्चात जिला फोरम ने प्रतिवादी को निर्देश दिया कि वह जेवर के मूल्य के प्रति 15,840/- रुपये शायिका (स्लीपिंग बर्थ) प्रभार के रूप में 25/- रुपये, मुआवजे के रूप में 10,000/- रुपये और खर्चे के रूप में 500/- रुपये की रकम का भुगतान करे।

जिला फोरम के उक्त आदेश से व्यथित विपक्षी पार्टी – रेलवे ने राज्य आयोग में अपील दायर की। राज्य आयोग के समक्ष यह तर्क दिया गया कि रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 100 को ध्यान में रखते हुए, क्षति के लिए रेलवे को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता। रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 100 का विश्लेषण करने के बाद राज्य आयोग ने जिला फोरम के आदेश को पलट दिया। इस प्रकार, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या व्यक्ति के शरीर पर पहना गया जेवर सामान में शामिल है? दूसरा यह कि क्या रेलवे की ओर से किसी प्रकार की कोई लापरवाही की गई है?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग के आदेश पर विचार किया। राज्य आयोग का मत था कि धारा 100 दो भागों में विभाजित है। पहला भाग रेलवे में बुक किए गए किसी सामान, जिसके लिए रसीद जारी की गई हो, की हानि, विनाश, क्षति, अपक्षय या गैर-सुपुर्दगी से जोड़ा जा सकता है। दूसरा भाग यात्री के नियंत्रण में उसके द्वारा ले जाए जा रहे सामान की हानि आदि से संबंधित है। राज्य आयोग का यह मत था कि यह रेलवे अधिनियम का दूसरा भाग मौजूदा मामले पर लागू होता है। राज्य आयोग ने रेलवे की तरफ से हुई किसी प्रकार की लापरवाही नहीं पाई। जहां तक डिब्बे में अनधिकृत व्यक्ति के प्रवेश का सम्बन्ध है, राज्य आयोग ने अवलोकन किया कि डिब्बे में मौजूद व्यक्ति इस बात का सत्यापन करने में सक्षम होंगे कि जो व्यक्ति डिब्बे में अभी-अभी दाखिल हुआ है, वह असली यात्री है या नहीं।

उपरोक्त तर्क को नामंजूर करते हुए राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि डिब्बे में मौजूद यात्रियों से यह अपेक्षा नहीं की जा सकती कि वे इस प्रकार की झूठी करेंगे। यह कार्य वास्तव में यदि काल्पनिक भी नहीं है, तो कम से कम अवास्तविक अवश्य है। इसके अलावा, यह व्यवस्था दी

गई कि व्यक्ति के शरीर पर पहने गए जेवर, रेलवे में सफर करने के दौरान उसके नियंत्रण में होने वाले सामान में शामिल होंगे। शिकायतों में जो भी आरोप लगाए गए हैं, उनका प्रतिवाद करने के लिए कोई भी चीज रिकार्ड पर उपलब्ध नहीं है। पहली बात यह है कि अनधिकृत व्यक्ति के प्रवेश को नहीं रोका गया और दूसरी बात यह है कि अपराध के बाद रेलवे प्राधिकारियों द्वारा शिकायतकर्ताओं को किसी प्रकार की कोई सहायता प्रदान नहीं की गई।

इस प्रकार राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि राज्य आयोग ने मामले पर तथ्यात्मक मत नहीं लिया है। इसलिए, राज्य आयोग का आदेश रद्द कर दिया गया और जिला फोरम का आदेश पुनःस्थापित कर दिया गया। याचिकाकर्ता की हानि के लिए रेलवे प्राधिकारियों को जिम्मेदार ठहराया गया।

पुनर्विचार याचिका मंजूर की गई।

हजारीमल मूनत बनाम अधीक्षक, डाकघर सेवा विभाग

I (2003) सीपीजे 177 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

यह पुनर्विचार याचिका रेलवे की ओर से की गई तथाकथित कमी से संबंधित है। याचिकाकर्ता की शिकायत थी कि उसने रतलाम से रायपुर तक छः रेलवे बर्थ बुक कराए थे और उसे भोपाल में रेलगाड़ी बदलनी थी। उसका आरक्षण पूरे रास्ते का था। उसने कहा कि जब वह रायपुर के लिए अगली यात्रा के लिए भोपाल से गाड़ी में चढ़ा, तो उनके लिए कोई आरक्षित बर्थ नहीं था। बाद में, अपनी यात्रा पूरी करने के लिए उसे दूसरी गाड़ी में जाना पड़ा। यह भी आरोप लगाया गया कि टिकट कलेक्टर की पहल पर वह उस विशेष गाड़ी में चढ़े, परन्तु उसे उसके लिए अतिरिक्त धनराशि का भुगतान करना पड़ा और टी.टी. ने भी उसके साथ दुर्व्यवहार किया। जिला फोरम ने शिकायत को इस आधार पर खारिज कर दिया कि यह क्षेत्राधिकार रेलवे दावा न्यायाधिकरण का है।

तथापि, अपील दायर किए जाने पर राज्य आयोग ने व्यवस्था दी कि सेवा में कमी थी और कि जिला फोरम को इस मामले में क्षेत्राधिकार प्राप्त था और राज्य आयोग ने मुआवजे के रूप में 1,000/- रुपये और खर्चे के रूप में 500/-रुपये की रकम का अवार्ड दिया। परन्तु साथ ही साथ, राज्य आयोग ने लिए गए फालतू किराये के 312/- रुपये की राशि को लौटाने का भी निर्देश दिया। इससे व्यथित शिकायतकर्ता ने राशि में बढ़ोतरी के लिए अपील की।

मुद्दा

क्या रेलवे प्राधिकारियों द्वारा सेवाओं में किसी प्रकार की कमी की गई थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि "इस प्रकार के मामले में हमारा यह विचार नहीं है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 21 के खण्ड (ख) के अंतर्गत हमें अपना क्षेत्राधिकार इस्तेमाल करने का कोई अवसर प्राप्त है। बल्कि जो हम देखते हैं, वह यह है कि दिनांक 12.09.1994 को जिला फोरम द्वारा पहली बार में शिकायत खारिज कर दी गई थी। शिकायतकर्ता ने उसी राहत के लिए एक अन्य शिकायत दायर की थी, जिसे दिनांक 23.08.1995 को जिला फोरम द्वारा अस्वीकार कर दिया गया था, क्योंकि दूसरी शिकायत दायर नहीं की जा सकती थी। राज्य आयोग ने व्यवस्था दी कि चूंकि जिला फोरम के दूसरे आदेश के खिलाफ कोई अपील स्वीकार्य नहीं थी, इसलिए, उसने पहली शिकायत पर अपनी तरफ से ही कार्रवाई की, जिसे 12.09.1994 को खारिज कर दिया गया था और उसने इसे पुनर्विचार के रूप में माना हालांकि यह पूरी तरह कालबाधित थी। यह हो सकता है कि राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश में हस्तक्षेप करने का कोई कारण न हो।" इस टिप्पणी के साथ पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

भारत की संघ सरकार बनाम संजीव दिलसुखराय दवे

I (2003) सीपीजे 196 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

प्रतिवादी श्री संजय दिलसुखराय दवे और श्रीमती रूपाबेन संजीव दवे गिरनार एक्सप्रेस, गाड़ी संख्या 9945 में दिनांक 24.02.1993 को एस/3 आरक्षित स्लीपर क्लास में यात्रा कर रहे थे। यह गाड़ी जूनागढ़ से अहमदाबाद आ रही थी। उन्होंने अपना सामान, बैग क्रमशः बर्थ संख्या 13 और 16 के नीचे रखा था और वे सोने चले गए थे। दिनांक 25.02.1993 को सुबह लगभग 4.00 बजे दनधुका और ढोलका स्टेशनों के बीच कुछ अज्ञात शरारती तत्व डिब्बों में घुसे और बैगों में से एक बैग उठाया तथा भाग गए। प्रतिवादियों ने निश्चयपूर्वक कहा कि कंडक्टर की यह ड्यूटी है कि वह आरक्षण के बिना डिब्बे में किसी अनधिकृत व्यक्ति के प्रवेश को रोके। कंडक्टर वहां मौजूद भी नहीं था जिससे अनधिकृत व्यक्तियों का प्रवेश हो सका और चोरी हो सकी। इस मामले में उन्होंने दलील दी कि पश्चिमी रेलवे की ओर से सेवा में कमी की गई जिससे शिकायतकर्ताओं को 50150/- रुपये की हानि उठानी पड़ी। यह हानि चोरी किए गए बैग में रखे हुए कपड़ों और गहनों का मूल्य था।

जिला फोरम ने यह निष्कर्ष दिया कि मौजूदा याचिकाकर्ता की ओर से सेवा में कमी की गई थी और जिला फोरम ने शिकायत को मंजूर कर लिया तथा बहुमूल्य गहनों की हानि, तनाव और दुख के लिए हर्जाने के रूप में 15,000/- रुपये तथा 18 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ब्याज और खर्च के रूप में 1,000/- रुपये का अवार्ड दिया। याचिकाकर्ता द्वारा दायर की गई अपील में राज्य आयोग ने जिला फोरम के मत की पुष्टि की और उक्त आदेश को बनाए रखा। इसलिए, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या आयोग को सामान की क्षति के लिए की गई शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या सेवाओं में कमी की गई थी?

निर्णय

अंतिम सुनवाई के समय राज्य आयोग में याचिकाकर्ता मौजूद नहीं थे और राष्ट्रीय आयोग के समक्ष यह मुद्दा उठाया गया कि मामले पर उनकी उपस्थिति में निर्णय दिया गया और उन्हें अंतिम सुनवाई की उक्त तारीख के बारे में पता नहीं था। मौजूदा याचिका में उन्होंने उन सभी दलीलों पर जोर दिया जो जिला फोरम में पेश की गई थी और अनुरोध किया कि पुनर्विचार याचिका मंजूर की जाए तथा शिकायत को खर्च के साथ खारिज कर दिया जाए।

याचिकाकर्ता द्वारा यह दलील दी गई कि यात्री को अपने साथ ले जाए जाने वाले सामान और वस्तुओं की देखभाल करनी चाहिए और सामान की हानि के लिए केवल यात्री स्वयं जिम्मेदार हैं।

जहां तक पहले मुद्दे का संबंध है, रेलवे अधिनियम 1989 के अंतर्गत 'गुड्स' और 'लगेज' दो अलग-अलग चीजें हैं, जिनकी परिभाषा उक्त अधिनियम की धारा 2 के क्रमशः खण्ड (19) और

(23) के अंतर्गत अलग-अलग दी गई है। इन खण्डों को पढ़ने मात्र से यह पता चलता है कि 'लगेज' का अर्थ है, वह सामान जो यात्री व्यक्तिगत सामान के रूप में ले जा रहा है। इसके अलावा, 'लगेज' या तो यात्री द्वारा स्वयं ले जाया जा सकता है या ले जाए जाने के लिए उसे रेलवे प्रशासन को सौंपा जा सकता है। 'गुड्स' का अर्थ है, सामान और जानवरों को संघटित करने के लिए इस्तेमाल किए गए परिवहन के आधान, थापी (पैल्लेट) या कोई वस्तु। ऐसा प्रतीत होता है कि 'गुड्स' सामान के रूप में कोई सामग्री है और इसमें व्यक्तिगत सामान या रेलवे दावा न्यायाधिकरण अधिनियम की धारा 13 (1)(क) के अंतर्गत कोई सामान शामिल नहीं है। न्यायाधिकरण को रेलवे प्रशासन की जिम्मेदारी से संबंधित विवादों पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है, क्योंकि रेलवे प्रशासन को सौंपे गए जानवरों या सामान की हानि, विनाश, क्षति या गैर-सुपुर्दगी के लिए मुआवजे के दावों के संबंध में वाहक के रूप में सामान रेलवे द्वारा ले जाया जाता है। धारा 13 (1)(क)(i) में न्यायपालिका द्वारा इस्तेमाल किया गया शब्द 'गुड्स' है और इसमें अभिव्यक्त और विशिष्ट रूप से 'लगेज' शामिल है। इस प्रकार, उपरोक्त धारा के अंतर्गत रेलवे दावा न्यायाधिकरण को रेलवे द्वारा ले जाए जाने के लिए रेलवे प्रशासन को 'सौंपे गए केवल गुड्स' की ही हानि के दावे पर विचारण का क्षेत्राधिकार प्राप्त है। मौजूदा मामले में 'लगेज' प्रतिवादियों द्वारा स्वयं ले जाया गया था और रेलवे द्वारा ले जाए जाने के लिए इसे रेलवे प्रशासन को नहीं सौंपा गया था। इस प्रकार, लगेज न सौंपे जाने के कारण रेलवे दावा न्यायाधिकरण को मौजूदा मामले से संबंधित विवाद पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त नहीं है।

जहां तक अधिनियम की धारा 13 के अंतर्गत आने वाले दावों का संबंध है, उपरोक्त अधिनियम की धारा 15 अन्य न्यायालयों के क्षेत्राधिकार पर रोक लगाती है। दावा न्यायाधिकरण के क्षेत्राधिकार से संबंधित धारा 13 की भाषा का स्पष्टीकरण दिया गया है और इसमें किसी प्रकार का संदेह नहीं है और चूंकि लगेज की हानि का मौजूदा मामला धारा 13 के अंतर्गत नहीं आता है, इसलिए रेलवे दावा न्यायाधिकरण अधिनियम की धारा 15 के अंतर्गत सामान्य न्यायालयों के क्षेत्राधिकार पर किसी प्रकार की रोक लगाने का सवाल ही नहीं उठता।

सेवा में कमी से संबंधित दूसरे मुद्दे के लिए राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि टी.टी.ई. को रात में विशेष देखभाल करने की आवश्यकता होती है, जैसाकि अनुसूची संख्या 16 और 17 में लिखा गया है। क्रम संख्या 14 स्पष्ट रूप से उस पर यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी डालती है कि जब गाड़ी चल रही हो तो कोच के दरवाजे खटकेदार ताले लगाकर बंद रखे जाएं। मौजूदा मामले में प्रतिवादी की यह दलील है कि घुसपैटिये उस समय आए जब रात में गाड़ी चल रही थी और इसे गम्भीर रूप से चुनौती नहीं दी गई। यह बात स्वीकार की गई कि टी.टी.ई. अपनी ड्यूटी करने में विफल रहा है, जिसके कारण चोरी की घटना हुई। याचिकाकर्ता की इस दलील को स्वीकार नहीं किया जा सकता कि नियमों में कहीं भी यह व्यवस्था नहीं की गई है कि प्रत्येक स्लीपर कोच के लिए एक टी.टी.ई. होना चाहिए, क्योंकि फिर ड्यूटियों की प्रभावशाली सूची केवल कागजों पर ही रह जाएगी, क्योंकि उन्हें प्रभावी ढंग से लागू नहीं किया जा सकता।

प्रतिवादियों ने यह भी दलील दी कि दुर्घटना के समय टी.टी.ई. मौजूद नहीं था। याचिकाकर्ताओं की ओर से इस बात से इनकार किया गया और तर्क दिया गया कि मुख्य टी.टी.ई. श्री आर.के. गुप्ता वास्तव में वहां मौजूद था तथा उसने प्रतिवादियों की सहायता करने की कोशिश की। तथापि, टी.टी.ई. श्री आर.के. गुप्ता द्वारा दाखिल किए गए हलफनामे में इस बात से इनकार नहीं किया कि जब घुसपैटियों द्वारा चोरी की गई उस समय वह कोच में मौजूद था।

टिकटों की जांच करने के अलावा, टी.टी.ई. पर यह मुख्य जिम्मेदारी भी है कि वह इस बात को सुनिश्चित करे कि आरक्षित डिब्बों में कोई घुसपैटिया प्रवेश न करे और घुसपैटियों द्वारा

प्रवेश के समय टी.टी.ई. वहां मौजूद नहीं था। यह निश्चित रूप से ड्यूटी का एक गम्भीर उल्लंघन है, जिसके परिणामस्वरूप प्रतिवादियों को दी जाने वाली सेवाओं में कमी आई।

मामले की परिस्थितियों को देखते हुए, राष्ट्रीय आयोग ने ब्याज की दर में थोड़ा सा संशोधन कर के राज्य आयोग के आदेश को न्यायोचित ठहराया। राज्य आयोग ने 18 प्रतिशत की दर से ब्याज का अवार्ड दिया था, जिसे घटाकर 9 प्रतिशत कर दिया गया। मौजूदा याचिका में कोई सार नहीं पाया और तदनुसार इसे खारिज कर दिया गया। खर्चे के संबंध में कोई आदेश नहीं दिया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता एक प्राध्यापक है और उसने कोल्लम से हैदराबाद तक दिनांक 6.11.1998 को एक्सप्रेस रेलगाड़ी संख्या 7029 में यात्रा की। हालांकि उसने उस दिन के लिए कोच संख्या 54 में आरक्षण बुक कराया था परन्तु टी.टी.ई. ने उसे उसके सहयात्री के साथ कोच सं.53 में जाने का निर्देश दिया। उसके पास एक सूटकेस था, जिसमें संदर्भिका कार्ड तथा 5800/-रुपये की राशि सहित अध्ययन सामग्री थी। रात को लगभग 9.00 बजे एक महिला डिब्बा में घुसी और अन्य यात्रियों ने इसका प्रतिरोध किया और इसे टी.टी.ई. की जानकारी में लाया गया, परन्तु उसने कुछ नहीं किया। शिकायतकर्ता ने दलील दी कि रात को 9.45 बजे वह और उसकी सहयात्री अपने-अपने बर्थ पर सोने चले गए तथा प्रातः 2.20 बजे जगे। उन्हें आश्चर्य हुआ, जब उन्होंने पाया कि उनका सूटकेस डिब्बे के शौचालय के दरवाजे पर खुला पड़ा था और अध्ययन सामग्री को डिब्बे के अंदर और बाहर फैंक दिया गया था। उसने पाया कि वह महिला गायब थी और सूटकेस देखने पर पाया कि 35 संदर्भिका कार्ड, अध्ययन सामग्री और 5800/- रुपये वाला एक हैंड बैग गायब था। उसने अलार्म चैन खींची, परन्तु गाड़ी नहीं रुकी। इसके बाद, उसने टी.टी.ई. और गार्ड को लिखित शिकायत देने की कोशिश की, जो शिकायत प्राप्त करने के इच्छुक नहीं थे। इसके पश्चात, उसने भारतीय दण्ड संहिता की धारा 379 के अंतर्गत पुलिस में एक शिकायत दर्ज करवाई और जिला फोरम के समक्ष भी शिकायत दायर की, जिसमें 1,00,000/- रुपये के मुआवजे का दावा किया गया। विपक्षी पार्टियों ने कहा कि वह शिकायतकर्ता उपभोक्ता नहीं है और किसी प्रकार के मुआवजे की हकदार नहीं है। जिला फोरम ने शिकायतकर्ता द्वारा पेश किए गए सभी विभिन्न तथ्यों को देखा और साक्ष्य का मूल्यांकन किया तथा पाया कि विपक्षी पार्टियों द्वारा सेवाओं में कमी की गई थी और उन्हें निर्देश दिया कि वे मुआवजे के रूप में 20,000/- रुपये तथा खर्च के रूप में 1,000/- रुपये का भुगतान करें। विपक्षी पार्टी द्वारा राज्य आयोग के समक्ष इस आदेश को चुनौती दी गई। राज्य आयोग ने मामले के इन गुणावगुणों पर विचार किया कि क्या वह शिकायतकर्ता उपभोक्ता है या नहीं और इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि वह उपभोक्ता है और शिकायतकर्ता विपक्षी पार्टी की लापरवाही सिद्ध करने में सफल रही और इसके परिणामस्वरूप जिला फोरम द्वारा दिए गए मत को न्यायोचित ठहराया गया और विपक्षी पार्टियों द्वारा दायर की गई अपील को रद्द कर दिया गया। विपक्षी पार्टी ने राष्ट्रीय आयोग के समक्ष एक पुनर्विचार याचिका दायर की।

मुद्दा

क्या शिकायतकर्ता एक उपभोक्ता है या नहीं?

निर्णय

याचिकाकर्ता ने अनेक मुद्दे उठाए, जैसे (1) क्या प्रतिवादी का आरक्षण डिब्बा संख्या 54 में था या 53 में? (2) क्या प्रतिवादी द्वारा पेश किए गए साक्ष्य पर यकीन किया जाए या नहीं? (3) क्या धारा 100 के अंतर्गत लगेज की सुरक्षा करना रेलवे की यह ड्यूटी है या नहीं?

उपरोक्त दलीलें फोरम द्वारा नामंजूर कर दी गईं और साथ ही साथ यह निष्कर्ष दिया कि याचिकाकर्ता द्वारा स्पष्ट रूप से सेवाओं में कमी की गई है। फोरम ने प्रतिवादी और सहयात्रियों द्वारा पेश किए गए साक्ष्य पर यकीन किया। इसका प्रतिरोध करने के लिए याचिकाकर्ता ने कोई साक्ष्य पेश नहीं किया, चाहे यह खराब चैन के आरोप से इनकार करने के लिए मैकेनिक हो, टी.टी. ई. या गार्ड हो, जिनका बयान कोच में आरक्षण, डिब्बे में घुसपैठिये के प्रवेश और यात्री की सुरक्षा और आरक्षित कम्पार्टमेंट में उनके हितों की रक्षा करने को सुनिश्चित करने के बारे में उठाई गई दलीलों का प्रतिरोध करने के लिए किया जा सकता था। याचिकाकर्ताओं ने निचली अदालतों के निष्कर्षों में हस्तक्षेप करने के लिए राष्ट्रीय आयोग के समक्ष कोई साक्ष्य पेश नहीं किया। इस प्रकार, राष्ट्रीय आयोग ने इस मत को न्यायोचित ठहराया कि शिकायतकर्ता उपभोक्ता है और आरक्षित डिब्बे में यात्रिकों की देखभाल करने और उन्हें सुरक्षा प्रदान करने के लिए रेलवे जिम्मेदार है। राष्ट्रीय आयोग ने पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी और याचिकाकर्ता को निर्देश दिया कि वह प्रतिवादी को खर्चे के रूप में 3,000/- रुपये के साथ 20,000/- रुपये की धनराशि का भुगतान करे।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

दक्षिणी पूर्वी रेलवे बनाम यशवंत तिवारी और अन्य

II (2003) सीपीजे 101 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

रेलवे के खिलाफ शिकायत यह थी कि जब शिकायतकर्ता संख्या 1 अपने परिवार के साथ रेलवे के आरक्षित डिब्बे में सफर कर रहा था तो टॉयलेट में पानी उपलब्ध नहीं था, क्योंकि पानी का पाइप टूट गया था, जिसका परिणाम यह हुआ कि पानी की सुविधा बिल्कुल भी नहीं थी। शिकायतकर्ता ने कहा कि मई का महीना होने के कारण उसे और उसके परिवार को परेशानी उठानी पड़ी। शिकायतों के बावजूद टूटे हुए पाइप की मरम्मत करने के लिए कुछ भी नहीं किया गया। अन्य यात्रियों ने भी शिकायत की। अपनी शिकायत में, शिकायतकर्ताओं द्वारा लगाए गए आरोपों का रेलवे द्वारा विवरण देकर प्रतिरोध नहीं किया गया, सिवाय इसके कि उसने लिखित में इस बात से इनकार किया कि उक्त शिकायतकर्ताओं द्वारा की गई शिकायत सही नहीं है। रेलवे ने शिकायतकर्ता द्वारा पेश किए गए साक्ष्य का प्रतिरोध करने के लिए गाड़ी के परिचालक या किसी अन्य व्यक्ति की कोई गवाही पेश नहीं की। जिला फोरम ने शिकायतकर्ताओं के पक्ष में व्यवस्था दी और मुआवजे के रूप में 10,000/- रुपये का अवार्ड दिया। रेलवे ने राज्य आयोग में अपील दायर की, जिसमें जिला फोरम के आदेश को न्यायोचित ठहराया गया। इस प्रकार, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

क्या रेलवे द्वारा सेवाओं में कमी की गई थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि रेलवे के खिलाफ निचले फोर्मों द्वारा समवर्ती निष्कर्ष दिए गए हैं। इसके अलावा, इस बात से इनकार नहीं किया गया है कि रेलवे को गाड़ी में पानी की उपलब्धता को देखने की आवश्यकता थी। इस प्रकार, रेलवे द्वारा सेवाओं में कमी की गई। राष्ट्रीय आयोग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 21 के खण्ड (ख) के अंतर्गत अपने क्षेत्राधिकार का इस्तेमाल करने से इनकार कर दिया। राज्य आयोग के आदेश और मुआवजे के रूप में अवार्ड की गई को 10,000/- रुपये की राशि को न्यायोचित ठहराया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता, विश्वविद्यालय के वे अध्यापक हैं, जो अकादमिक उद्देश्य के लिए कलकत्ता गए थे। उन्हें कलकत्ता से दिनांक 11.10.1995 को वापस आना था। दिनांक 12.9.1995 को उन्होंने कलकत्ता से नई दिल्ली की अपनी वापसी यात्रा की टिकटें खरीदी। तथापि, टिकट संख्या 888957 (चार व्यक्तियों के लिए) और 888958 (दो व्यक्तियों के लिए) शिमला से खरीदी गई थी। टिकटों की खरीद की तारीख को शिमला के रेलवे प्राधिकारियों द्वारा हावड़ा के रेलवे प्राधिकारियों को आरक्षण के लिए तार भेज दिया गया था। आरक्षण के लिए दिनांक 16.9.1995 और 19.9.1995 को हावड़ा रेलवे स्टेशन को अनुस्मारक भेजे गए। हावड़ा रेलवे प्राधिकारियों से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं हुआ। शिकायतकर्ता कलकत्ता गए और इसके बाद दिनांक 4.10.1995 को हावड़ा रेलवे स्टेशन पर पूछताछ की। दुर्भाग्यवश, हावड़ा रेलवे प्राधिकारियों द्वारा उन्हें बताया गया कि शिकायतकर्ताओं द्वारा खरीदे गए टिकटों या बर्थ के आरक्षण के बारे में उनके पास कोई सूचना नहीं है। इसके बाद लगातार तीन दिन शिकायतकर्ता हावड़ा रेलवे स्टेशन पर गए परन्तु उनके द्वारा खरीदे गए टिकटों के आरक्षण की स्थिति के बारे में रेलवे प्राधिकारी उन्हें कुछ भी नहीं बता सके। शिकायतकर्ता दिनांक 8.10.1995 को हावड़ा रेलवे स्टेशन के उप महाप्रबंधक से सम्पर्क करने में सफल हुए। यह पता लगा कि शिमला से भेजी गई टिकटों की खरीद और आरक्षण के अनुरोध के बारे में तार द्वारा सूचना और अनुस्मारक हावड़ा रेलवे स्टेशन पर प्राप्त हुई थी। तथापि अनुस्मारकों के बावजूद आरक्षण के लिए, रेलवे प्राधिकारियों द्वारा कोई कारवाई नहीं की गई थी। इस बात में कोई विवाद नहीं है कि शिकायतकर्ताओं ने दिनांक 11.10.1995 को कलकत्ता से यात्रा की निश्चित तारीख से दो महीने से भी अधिक पहले दिनांक 12.9.1995 को हावड़ा से नई दिल्ली की वापसी यात्रा के लिए टिकट खरीदे थे। इस बात का कोई कारण नहीं दिया गया कि टिकटों पर आरक्षण क्यों नहीं दिया गया। इसका परिणाम यह हुआ कि उन्हें कलकत्ता में एक दिन अधिक रुकना पड़ा। पूजा की भीड़ के कारण अगले कई दिनों तक हावड़ा से दिल्ली के लिए किसी भी गाड़ी में कोई आरक्षण उपलब्ध नहीं था। शिकायतकर्ताओं को कलकत्ता से दिल्ली हवाई जहाज से यात्रा करनी पड़ी। इसके बाद शिकायतकर्ताओं ने, टिकटों का आरक्षण न किए जाने, मानसिक पीड़ा, मजबूरन हवाई यात्रा के कारण हुई हानि और स्थानीय यात्रा तथा कलकत्ता में अधिक समय तक रुकने के कारण हुई हानि से हुई वित्तीय क्षति के आधार पर 4,25,000/- रुपये का दावा दायर किया। जिला फोरम ने शिकायत खारिज कर दी। तथापि, अपील में राज्य आयोग ने जिला फोरम के आदेश को पलट दिया और शिकायत स्वीकार कर ली। राज्य आयोग ने व्यवस्था दी कि रेलवे दावा न्यायाधिकरण अधिनियम, 1987 की धारा 13 और 15 द्वारा उपलब्ध कराए गए उपचार की मौजूदगी से, सेवा में कमी के प्रश्न पर निर्णय देने का उपभोक्ता न्यायालयों का क्षेत्राधिकार समाप्त नहीं हो जाता। राज्य आयोग द्वारा यह व्यवस्था दी गई कि सेवा में कमी और मानसिक पीड़ा, कलकत्ता में मजबूरन अधिक समय तक रुकने के कारण हुई हानि और मजबूरन करनी पड़ी हवाई यात्रा आदि के कारण हुई हानि का दावा रेलवे न्यायाधिकरण से नहीं किया जा सकता। उस न्यायाधिकरण का क्षेत्राधिकार बहुत सीमित है। इस टिप्पणी के साथ राज्य आयोग ने शिकायत मंजूर कर ली। राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या टिकट की खरीद से आरक्षण का अधिकार प्राप्त हो जाता है?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग द्वारा व्यक्त किए गए मत से सहमति व्यक्त की। उपभोक्ता न्यायालय, रेलवे न्यायाधिकरण का किसी अन्य न्यायिक या अर्ध-न्यायिक निकाय का स्थान नहीं ले सकते परन्तु उपयुक्त मामलों में इन निकायों के क्षेत्राधिकार की कमी को पूरा कर सकते हैं। यह किसी उपभोक्ता को अतिरिक्त उपचार उपलब्ध कराता है।

दूसरा मुद्दा यह है कि टिकट की खरीद ने शिकायतकर्ताओं को आरक्षण का अधिकार नहीं दिया। इस बात में कोई विवाद नहीं है कि यात्री ज्यों ही टिकट खरीदता है, वह आरक्षण प्राप्त करने का हकदार नहीं हो जाता, परन्तु यह बात भी उतनी ही सच है कि रेलवे मनमाने ढंग से आरक्षण से इनकार नहीं कर सकता। शिकायतकर्ताओं ने शिमला के रेलवे प्राधिकारियों के माध्यम से हावड़ा रेलवे स्टेशन को आरक्षण के लिए तार भेजे। शिमला रेलवे कार्यालय से तीन तार भेजे गए। रेलवे प्राधिकारियों ने इस बात को साबित करने के लिए कोई सबूत पेश नहीं किया कि आरक्षण पूरी तरह वरीयता के आधार पर किया गया। उन शिकायतकर्ताओं को आरक्षण न दिए जाने के लिए कोई कारण होना चाहिए, जिन्होंने दिनांक 11.10.1995 के लिए आरक्षण खुलने से भी पहले दिनांक 12.9.1995 को टिकट खरीदे थे। रेलवे प्राधिकारियों ने इस संबंध में कोई स्पष्टीकरण नहीं दिया। इसके अलावा, जो तार भेजे गए, उनके कारण कर्तव्य की अवहेलना में कोई राहत नहीं दी जा सकती तथा सेवा में कमी पर विवाद नहीं किया जा सकता।

रेलवे प्राधिकारियों की ओर से राष्ट्रीय आयोग के समक्ष गंभीरतापूर्वक यह दलील दी गई कि आरक्षण अधिकार के रूप में नहीं दिया जा सकता। यह बात सही हो सकती है। परन्तु रेलवे को तर्कसंगत ढंग से काम करना चाहिए और मनमाने ढंग से नहीं। आयोग इस बात को नहीं समझ सका कि हावड़ा के रेलवे प्राधिकारी यह क्यों नहीं कह सके कि उन दिनों बहुत भीड़-भाड़ थी और टिकट, तैयार की गई वरीयता सूची के आधार पर जारी किए गए। जिन व्यक्तियों ने पहले आवेदन किया था, उन्हें आरक्षण पहले मिला। शिकायतकर्ताओं के आरक्षण पर विचार नहीं किया जा सका, क्योंकि उनके आवेदन-पत्र विलम्ब से प्राप्त हुए।

इसके अलावा, याचिकाकर्ता ने शिमला के रेलवे प्राधिकारियों के माध्यम से तार द्वारा दो अनुस्मारक भेजे। इस बात का कोई स्पष्टीकरण नहीं दिया गया कि आरक्षण प्रदान न किए जाने के लिए खेद व्यक्त करते हुए इन तारों का कोई प्रत्युत्तर क्यों नहीं दिया गया। पहले यह दलील दी गई थी कि तार हावड़ा रेलवे स्टेशन पर नहीं पहुंचे, जिसके लिए डाक विभाग को जिम्मेदारी लेनी चाहिए। यह बात विश्वास करने योग्य नहीं है कि शिमला से रेलवे द्वारा भेजे गए सभी तीनों तार खो गए हैं। एक तथ्य से राज्य आयोग को पता चला कि तार हावड़ा स्टेशन पर समय से पहुंचे थे। रेलवे प्राधिकारियों ने स्पष्टीकरण दिया कि पूजा की छुट्टियों के दौरान कलकत्ता से अत्यधिक भीड़भाड़ के कारण आरक्षण पर भारी दबाव था। परन्तु आरक्षण के लिए शिकायतकर्ताओं के आवेदन-पत्र पर विचार क्यों नहीं किया गया और शिमला से शिकायतकर्ताओं द्वारा भेजे गए अनुस्मारकों का उत्तर न देने का स्पष्टीकरण क्यों नहीं दिया गया।

मामले के सभी तथ्यों पर विचार करने के बाद पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई। राज्य आयोग के आदेश में किसी प्रकार के हस्तक्षेप की आवश्यकता नहीं है। आवेदन-पत्र खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज की गई।

सुश्री बी. पुष्पाकान्ती और अन्य बनाम महा प्रबंधक, दक्षिणी रेलवे

III (2003) सीपीजे 3 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

संक्षेप में मामले के उल्लिखित तथ्य यह हैं कि शिकायतकर्ता बुजुर्ग दम्पति है। पति की आयु 77 वर्ष है और पत्नी की आयु 73 वर्ष है। पत्नी एक दिल की मरीज है। उन्होंने दिनांक 18 अप्रैल, 1994 को मद्रास से करूर तक की यात्रा के लिए दो बर्थ आरक्षित कराए थे और कोचीन एक्सप्रेस से करूर से मद्रास सेंट्रल तक की 24 अप्रैल, 1994 की वापसी यात्रा के लिए कन्फर्म्ड आरक्षण भी प्राप्त किया था। जबकि मद्रास सेन्ट्रल से करूर तक की यात्रा कार्यक्रम के अनुसार थी और शांत थी, परन्तु वापसी यात्रा ऐसी नहीं थी और उन्हें बहुत ही समस्याओं का सामना करना पड़ा। पहली समस्या यह थी कि उनका नाम आरक्षण चार्ट से गायब था और रेलवे अधिकारियों से सम्पर्क करने पर उन्हें सूचित किया गया कि उनका कोई आरक्षण नहीं है। उसी रेलगाड़ी से उसी दिन की यात्रा के लिए रेलवे द्वारा जारी किए गए कन्फर्म्ड आरक्षण टिकटें प्रस्तुत करने पर उनसे कहा गया कि वे केबिन ए में सीटें लें और केबिन बी में नहीं, जो उनके लिए मूलतः आरक्षित कूप था। गाड़ी चलने पर जब टी.टी.ई. से कहा गया कि वह बुजुर्ग दम्पति को जगह उपलब्ध कराए तो वह ऐसा करने में विफल रहा, जिसके कारण उनके बीच गरमागरम बहस हुई। जैसाकि आरोप लगाया गया, टी.टी.ई. ने उनकी दुर्दशा की कोई परवाह नहीं की और केबिन ए में उन्हें एक बर्थ के साथ छोड़ कर चला गया। इस पूरी घटना से बुजुर्ग दम्पति को मानसिक तनाव और असुविधा हुई। यह भी आरोप लगाया गया कि इस घटना के परिणामस्वरूप पत्नी (शिकायतकर्ता संख्या 1) भावात्मक रूप से घबरा गई और बीमारी हो गई। मद्रास पहुंच कर शिकायतकर्ताओं ने प्रतिवादी रेलवे को नोटिस दिया और उसके उत्तर में उन्हें रेलवे के अपर महा प्रबंधक से केवल एक पत्र प्राप्त हुआ, जिसमें उन्हें हुई असुविधा के लिए खेद व्यक्त किया गया था, परन्तु असुविधा के लिए मुआवजे और वापसी के उनके दावे पर विचार नहीं किया गया। अपनी शिकायतों के निवारण में विफल रहने पर शिकायतकर्ताओं ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत जिला फोरम के समक्ष शिकायत दायर की। प्रतिवादियों ने शिकायतकर्ता के दावे का प्रतिरोध किया और जिला फोरम के समक्ष उनकी दलील थी कि अंतिम क्षणों में अति विशिष्ट व्यक्ति के लिए कूप की व्यवस्था करने हेतु एक तत्काल संदेश प्राप्त हो गया था और इसलिए शिकायतकर्ताओं को आबंटित किए गए कूप को रद्द करना पड़ा और अति विशिष्ट व्यक्ति को दिया गया। न तो अति विशिष्ट व्यक्ति के विवरणों का उल्लेख किया गया और न ही कोई चार्ट दर्शाया गया। यहां तक कि वह संदेश जिसके द्वारा कूप की मांग की गई थी, भी रेलवे द्वारा रिकार्ड पर नहीं लाया गया। उन्होंने इस बात से इनकार किया कि शिकायतकर्ता संख्या 1 की स्वास्थ्य संबंधी यह हालत, आरक्षण के अचानक रद्द कर दिए जाने या बदल दिए जाने के कारण हुई। उन्होंने यह भी कहा कि चूंकि दम्पति का आरक्षण रद्द करना पड़ा, इसलिए टी.टी.ई. ने उनकी परेशानी कम करने के प्रयास में दम्पति को एक बर्थ आबंटित कर दी थी। रेलवे ने कोई अन्य बचाव नहीं किया और न ही उन्होंने किसी नियम का हवाला दिया जिससे उनके द्वारा की गई कार्रवाई को उचित ठहराया जा सके।

कन्फर्म्ड आरक्षण टिकट सहित सभी दस्तावेजों और रिकार्ड का अवलोकन करने के बाद जिला फोरम ने सेवा में कमी पाई और किराया लौटाने तथा मुआवजे के प्रति 10,000/- रुपये के अलावा खर्चे के रूप में 250/- रुपये का भुगतान करने का निर्देश दिया।

उनके द्वारा की गई अपील में राज्य आयोग ने जिला फोरम के आदेश को रद्द कर दिया। इसलिए मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या कन्फर्मर्ड आरक्षण से आरक्षित स्थान का अधिकार प्राप्त हो जाता है? दूसरा यह कि क्या सेवा में कमी थी?

निर्णय

राज्य आयोग के समक्ष पहली बार दक्षिणी रेलवे ने नियम 306 को आधार बनाया और दलील दी कि रेलवे आरक्षित स्थान की गारंटी नहीं देता। रेलवे ने किसी शक्ति या किसी आंतरिक या बाह्य आपातकाल की वकालत नहीं की जिससे सरकार को आवश्यक आपूर्तियों आदि की नितान्त कार्रवाई का सहारा लेने के लिए बाध्य होना पड़े। रेलवे ने कोई ऐसा नियम नहीं दर्शाया जो उन्हें किसी अति विशिष्ट व्यक्ति को स्थान देने के लिए किसी नागरिक के कन्फर्मर्ड आरक्षण को रद्द करने की इजाजत देता हो।

उक्त नियम में न तो आरक्षित स्थान को रद्द करने का जिक्र है और न ही यह रेलवे को कोई अनियंत्रित शक्ति प्रदान करता है जिससे वह कन्फर्मर्ड आरक्षण रद्द कर सके। इसके अलावा, उक्त नियम रेलवे की केवल इस तर्क के खिलाफ रक्षा करता है कि रेलवे आरक्षित स्थान की गारंटी नहीं देता है। यह बात नोट करना दिलचस्प है कि टिकटों के मुखपृष्ठ पर या पीछे कोई पृष्ठांकन या निर्देश नहीं छपा है कि रेलवे द्वारा जारी किए गए कन्फर्मर्ड टिकट धारक यात्रियों को कन्फर्मर्ड आरक्षित सीटों से इनकार किया जा सकता है और न ही टिकट के मुखपृष्ठ पर या पीछे नियम 306 का निर्देश या हवाला दिया गया है। अंतर्निहित रूप में यह दलील दी गई कि उक्त नियम को पार्टियों के बीच संविदा की शर्त के रूप में पढ़ा जाए। इसके अलावा, यह आरक्षण की गारंटी देने में रेलवे की अक्षमता का मामला नहीं है। यह कैरिज का एक संविदा है और प्रत्येक संविदा में पार्टियों को शर्तों के अनुसार कार्य करना चाहिए। इस बात के लिए कोई साक्ष्य नहीं है कि किसी भी समय शिकायतकर्ताओं को वाहक (रेलवे) के ऐसे अधिकार से परिचित कराया गया है या सूचित किया गया है, जैसा कि पहली बार अपील में दलील दी गई है। किसी रेलगाड़ी विशेष में कन्फर्मर्ड आरक्षण देने के बाद और यात्री द्वारा निश्चित समय और स्थान पर उस रेलगाड़ी पर रिपोर्ट करने के बाद उसे आरक्षित स्थान से वंचित नहीं किया जा सकता सिवाय उस स्थिति के जब रेलवे के नियंत्रण से बाहर कोई विशेष कारण हो, जैसा कि ऊपर नोटिस किया गया है। कोई ऐसा नियम जानकारी में नहीं लाया गया जो रेलवे को इस बात की शक्ति प्रदान करता हो कि वह कन्फर्मर्ड आरक्षित टिकट वाले यात्री के बदले किसी अन्य यात्री को स्थान देने के लिए उसके कन्फर्मर्ड आरक्षित टिकट को रद्द कर सके और न ही किसी ऐसे नियम का जिक्र किया गया जिसके द्वारा कोई अति विशिष्ट व्यक्ति कन्फर्मर्ड आरक्षण धारक असली अन्य यात्री को उसके अधिकार से वंचित कर सके। अंतिम क्षणों में, कन्फर्मर्ड आरक्षण वाले व्यक्ति को वंचित करने को जिला फोरम द्वारा सेवा में कमी ठीक माना गया है। इसके अलावा, जैसा कि ऊपर देखा गया है, नियम 306 पर आधारित कोई दलील जिला फोरम के समक्ष पहले कभी भी नहीं उठाई गई और न ही इस संबंध में कोई तर्क पेश किया गया तथा न ही शिकायतकर्ता को दिए गए अपने उत्तर में रेलवे ने इस प्रकार की दलील दी। यह दलील, बाद में सोचा गया विचार प्रतीत होती है और अपील में पहली बार यह दलील उठाने पर रेलवे पर रोक लगाई जाती है। इसलिए, राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि जिला फोरम के आदेश को रद्द करके राज्य आयोग ने गलती की। इसलिए, राज्य आयोग के आदेश को रद्द किया जाता है और सेवा में कमी के संबंध में राज्य आयोग के आदेश की पुष्टि की जाती है। तथापि, दोनों ही शिकायतकर्ताओं द्वारा उसी गाड़ी से यात्रा पूरी कर लेने पर वे पूरे किराए की वापसी का दावा नहीं कर सकते। ज्यादा से ज्यादा वे आरक्षण राशि या आरक्षण प्रभारों की वापसी के लिए कह सकते हैं। यात्रा के दौरान उनके द्वारा उठाई गई परेशानी और असुविधा

के लिए जिला फोरम द्वारा सही ढंग से उनकी क्षतिपूर्ति कर दी गई है। जिला फोरम के आदेश में केवल पूरा किराया लौटाने को रद्द करने की सीमा तक संशोधन किया गया। जिला फोरम के बाकी आदेश की पुष्टि की गई। यह व्यवस्था दी गई कि रेलवे इस पुनर्विचार याचिका के खर्च का भी भुगतान करेगा, जो 2000/- रुपये आंका गया है। पुनर्विचार याचिका का तदनुसार निपटान किया गया।

पुनर्विचार याचिका का तदनुसार निपटान किया गया।

तथ्य

अपीलकर्ता ने नागपुर से बम्बई तक की यात्रा हावड़ा-बम्बई मेल के प्रथम श्रेणी वातानुकूलित बर्थ में की। वह लगेज ले जा रही थी, जिसमें सोना, मोती, चांदी और हीरे-जवाहरात तथा अन्य मूल्यवान वस्तुएं शामिल थीं, जिनका मूल्य 1,11,756/- रुपये था। जब वह यात्रा कर रही थी, एक अनधिकृत यात्री ने उस पर प्रहार किया और जबरदस्ती उसका कीमती सामान छीन लिया। यह घटना दिनांक 4.12.1991 को हुई। हजारों व्यक्ति डिब्बे में घुसे और यात्रियों पर प्रहार किया, जिनमें अपीलकर्ता शामिल थी। उसने कहा कि भीड़ इतनी हिंसक थी कि उन्होंने दरवाजे, खिड़की की छड़ें, शीशों के पैनल, बैठने की बर्थ और शौचालय आदि तोड़ डाले। इसके अलावा, भीड़ ने असली यात्रियों पर प्रहार करने के अनेक गैर-कानूनी काम किए। उन्होंने महिलाओं के साथ छेड़छाड़ की और यात्रा कर रही जवान लड़कियों के साथ बलात्कार भी किया। अपीलकर्ता ने तीन बार अलार्म चैन खींची जिसके परिणामस्वरूप गाड़ी लगतपुरी स्टेशन पर रुकी। वह अन्य असली यात्रियों के साथ उस स्टेशन पर उतर गई। वह सुरक्षा के लिए रेलवे प्राधिकारियों के पास गई परन्तु कोई सहायता प्राप्त नहीं हुई। बम्बई पहुंच कर उसने घटना के बारे में पुलिस में भी एक शिकायत दर्ज करवाई। अपीलकर्ता, राज्य आयोग, महाराष्ट्र में भी गई और 9,32,250/- रुपये के मुआवजे का दावा किया। उसके समक्ष प्रस्तुत की गई सामग्री पर विचार करने के बाद राज्य आयोग ने अपीलकर्ता के दावे को स्वीकार कर लिया और 1,41,756/- रुपये के कुल मुआवजे का अवार्ड दिया। आदेश से व्यथित रेलवे प्रशासन ने राष्ट्रीय आयोग में अपील दायर की। राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग के आदेश को रद्द कर दिया। इसलिए मौजूदा अपील दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या रेलवे प्रशासन की ओर से सेवा में कमी की गई थी जब अनियंत्रित भीड़ रेलवे के डिब्बे में घुसी और व्यक्तियों तथा यात्रियों की सम्पत्ति को क्षति पहुंचाई? दूसरा यह कि क्या ऐसी स्थिति में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत आवेदन पर विचार किया जा सकता है? तीसरा यह कि क्या आयोग को ऐसे मामले पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है?

निर्णय

शिकायत में दिए गए इस कथन को स्वीकार किया गया कि अपीलकर्ता ने घटना के दिन रेल द्वारा यात्रा की। तथापि रेलवे प्रशासन ने अपीलकर्ता के सामान की चोरी और उसे लगी चोट के बारे में अपनी जिम्मेदारी से इनकार किया। रेलवे प्रशासन की केवल यही दलील थी कि वह अपीलकर्ता के सामान की चोरी और उसे लगी चोट के लिए जिम्मेदार नहीं है। मामले के तथ्यों और परिस्थितियों पर विचार करने के बाद राज्य आयोग ने रिकार्ड किया कि पिछले अनुभव को ध्यान में रखते हुए, रेलवे प्रशासकों ने दुर्घटना से बचने के लिए उचित कदम नहीं उठाए। राज्य आयोग के आदेश में यह भी रिकार्ड किया गया कि अपीलकर्ता को लगी चोट और उसके सामान की क्षति के आरोपी के संबंध में रेलवे प्रशासन इसे प्रभावी ढंग से नहीं रोक सका। राज्य आयोग ने सुस्पष्ट रूप से यह निष्कर्ष रिकार्ड किया कि दुर्घटना की तारीख को रेलवे की ओर से सेवा में कमी थी। रेलवे उस सन्निकट आकस्मिक घटना से पूरी तरह परिचित था जो हो सकती थी और वह एहतियाती तथा निवारक उपाय करने में विफल रहा। उसकी पूर्व जानकारी के बावजूद, बेटिकट यात्रियों द्वारा की गई अनुशासनहीनता को रोकने के लिए उसने कोई प्रयास नहीं किया या

कोई उपाय नहीं किया। इस प्रकार का निष्कर्ष रिकार्ड करके राज्य आयोग द्वारा अपीलकर्ता को मुआवजे का अवार्ड दिया गया। तथापि, आश्चर्य की बात है कि राष्ट्रीय आयोग ने, मामले के तथ्यों पर ध्यान दिए बिना, राज्य आयोग द्वारा रिकार्ड किए गए कारणों का निष्कासन किए बिना और कारण दिए बिना राज्य आयोग के आदेश को केवल यह कहते हुए पलट दिया कि राज्य आयोग के इस निष्कर्ष को न्यायोचित नहीं ठहराया जा सकता कि रेलवे प्रशासन की ओर से सेवा में कमी थी। इसके अतिरिक्त यह भी कहा जा सकता है कि राष्ट्रीय आयोग ने स्वयं विवादित आदेश में यह टिप्पणी दी थी कि "तथापि, जब अम्बेडकर दिवस पर नागपुर से बम्बई के रास्ते वाले स्टेशनों पर हिंसक भीड़ का होना हर वर्ष एक रिकार्डिंग घटना होती रही है, तो काफी पहले से ही पर्याप्त पुलिस बल जुटाने के लिए संबंधित रेलवे प्रशासन द्वारा कोई कदम न उठाने के बारे में अपनी चिन्ता व्यक्त किए बिना हम इस आदेश का त्याग नहीं कर सकते।"

राष्ट्रीय आयोग की यह टिप्पणी भी इस स्थिति को बल प्रदान करती है कि रेलवे प्रशासन की ओर से लापरवाही की गई है।

इसके अलावा, रेलवे प्रशासन ने, शिकायत पर विचार करने के राज्य आयोग के क्षेत्राधिकार या शिकायत की धार्यता के बारे में कोई मुद्दा नहीं उठाया। अन्यथा भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 3 के अंतर्गत, शिकायत पर विचार करने के क्षेत्राधिकार के बारे में रेलवे प्रशासन द्वारा कोई दलील न होने की स्थिति में भी राज्य आयोग द्वारा शिकायत पर विचार किया जा सकता है।

इस प्रकार, उच्चतम न्यायालय ने व्यवस्था दी कि राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित किए गए विवादित आदेश को बनाए नहीं रखा जा सकता। जैसाकि ऊपर अवलोकन किया गया है, राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश को पलटने के लिए राष्ट्रीय आयोग द्वारा कोई तर्कसंगत कारण नहीं दिए गए। उक्त परिस्थिति में अपील स्वीकार किए जाने योग्य है। विवादित आदेश को रद्द किया गया। राज्य आयोग के आदेश को पुनः स्थापित किया गया। प्रतिवादी को निर्देश दिया गया कि वह खर्च के प्रति अपीलकर्ता को 5000/- रुपये का भुगतान करे।

अपील खर्च के साथ मंजूर की गई।

सावित्री अवस्थी बनाम महा प्रबंधक, उत्तरी रेलवे

III (2004) सीपीजे 28 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

शिकायतकर्ता, नीलांचल एक्सप्रेस में दिनांक 12.12.1994 को खड़गपुर से नई दिल्ली की यात्रा कर रही थी। दिल्ली पहुंचने पर दिनांक 13.12.1994 को उसने पाया कि एक ब्रीफकेस, जिसमें कीमती चीजें थीं, गायब था। रेलवे पुलिस और रेलवे प्राधिकारियों के पास भी शिकायत दर्ज कराई गई और जब कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ तो जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की गई, जिसने पार्टियों की सुनवाई करने के बाद, भारतीय रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 100 का लाभ लेते हुए शिकायत खारिज कर दी। आदेश के खिलाफ की गई अपील भी राज्य आयोग द्वारा खारिज कर दी गई। इसलिए मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

क्या सेवा में कमी थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री, अर्थात् यात्रा टिकट के अनुसार इस बात पर कोई विवाद नहीं है कि शिकायतकर्ता तीसरे दर्जे के सामान्य डिब्बे में सफर कर रही थी और यह एक जानी-पहचानी स्थिति है कि उस डिब्बे में कोई परिचारक या इंचार्ज नहीं होता। ऐसी स्थिति में चलती हुई गाड़ी में सामान की सुरक्षा स्वयं यात्रियों द्वारा की जानी होती है। इसलिए, राष्ट्रीय आयोग निचले दानों फोरमों द्वारा पारित किए गए आदेशों में हस्तक्षेप करने का इच्छुक नहीं है। मौजूदा मामले की तरह के किसी मामले में सामान या तो बुक कराया जाना चाहिए था या उसकी सुरक्षा स्वयं यात्री द्वारा की जानी चाहिए थी। निचले फोरमों के आदेश में किसी प्रकार की कमी या अवैधता नहीं पाई गई। राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि पुनर्विचार याचिका में कोई सार नहीं है, इसलिए उसे खारिज किया जाता है।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

प्रतिवादी संख्या 1, 2 और 3 ने आरक्षण करवाया और उन्हें पालासा से सिकन्दराबाद तक एक एक्सप्रेस रेलगाड़ी द्वारा यात्रा करनी थी। जिस बोगी, अर्थात् कोच संख्या एस-9 में उनका आरक्षण था, उसका पता नहीं लगा पाया और उस समय बहुत तेज बारिश हो रही थी। गाड़ी में जाने में उन्हें बहुत अधिक परेशानी उठानी पड़ी। इस प्रकार, सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की गई। पार्टियों की सुनवाई करने के बाद जिला फोरम ने शिकायत मंजूर की और विपक्षी पार्टियों को निर्देश दिया कि वे आदेश की तारीख से 30 दिन के अंदर सभी एक्सप्रेस गाड़ियों के स्लीपर कोचों पर नम्बर प्लेटें लगवाएं। याचिकाकर्ता द्वारा इस आदेश के खिलाफ दायर की गई अपील राज्य आयोग द्वारा खारिज कर दी गई। इसलिए, यह पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

क्या सेवाओं में कमी थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि रेलवे एकाधिकार वाला एक सार्वजनिक क्षेत्र है और यह मुख्यतः सभी प्रकार के लोगों को लाने-ले जाने की सार्वजनिक सेवा के काम में लगा हुआ है। रेलवे के बारे में यह नहीं कहा जा सकता कि वह डिब्बे पर चिपकाए गए कागज के एक टुकड़े पर बोगी नंबर लिख देगा या चाक से कोच नंबर लिख देगा। यह बात कहने की आवश्यकता नहीं है कि यह मानव के आराम के प्रति अति संवेदनशील है। लोगों की सुविधा के लिए, जैसाकि राज्य आयोग द्वारा निर्देश दिया गया है, प्रत्येक डिब्बे के बाहर दिए गए खांचों पर, पेंट की गई नंबर प्लेटें लगाई जा सकती हैं जिससे यात्रा करने वाली जनता को गुणवत्ता वाली सेवा प्राप्त करने में बहुत सुविधा मिलेगी। रेलवे की यह झूटी होनी चाहिए कि वह कोच नंबर बदलने की जिम्मेदारी ले, जब कभी गाड़ी बनाई जाए/मिलाई जाए या जोड़कर एक की जाए। इस बात में कोई विवाद नहीं है कि इस प्रकार के परिवर्तन केवल बड़े हॉल्टिंग स्टेशनों या जंक्शन स्टेशनों पर ही होते हैं। जनता के मामले में आगे सुविधा प्रदान करने के लिए, याचिकाकर्ता को इस बात की जिम्मेदारी लेनी चाहिए कि वह एक क्रम में आसानी से इन्डियगोचर और रद्दोबदल न किए जाने योग्य तरीके से कोच नंबर बदलने की जिम्मेदारी ले ताकि आम आदमी को बिना किसी असुविधा के सही कोच तक पहुंचने में सुविधा मिल सके। इस प्रकार, राज्य आयोग के आदेश में हस्तक्षेप करने का कोई आधार नहीं है। तथापि, आदेश को कार्यान्वित करने के लिए 30 दिन के बजाए तीन महीने का समय दिया गया। राज्य आयोग के आदेश को न्यायोचित ठहराया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

याचिकाकर्ता, जिला फोरम के समक्ष एक विपक्षी पार्टी थी, जहां प्रतिवादी/शिकायतकर्ता ने एक शिकायत दायर की थी, जिसमें याचिकाकर्ता द्वारा सेवा में कमी का आरोप लगाया गया था।

मामले के संक्षिप्त तथ्य ये हैं कि प्रतिवादी/ शिकायतकर्ता ने रेवाड़ी से सराय रोहिल्ला, दिल्ली तक की यात्रा हरियाणा एक्सप्रेस से करने के लिए दिनांक 13.5.2000 को एक टिकट खरीदा और किराए के रूप में 29/- रुपये का भुगतान किया। चूंकि दोनों स्थानों के बीच की दूरी 78 किलोमीटर है और रास्ते में 10 से अधिक स्टाप पड़ते हैं, इसलिए शिकायतकर्ता के अनुसार यह एक पैसंजर गाड़ी है और उससे पैसंजर गाड़ी पर लागू होने वाला किराया वसूल किया जाना चाहिए था, न कि एक्सप्रेस गाड़ी का किराया। इस प्रकार, सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए, एक शिकायत दायर की गई और पार्टियों द्वारा रिकार्ड पर लाई गई सामग्री का तर्कसंगत ढंग से विश्लेषण करने के बाद जिला फोरम ने याचिकाकर्ता को निर्देश दिया कि वह पैसंजर गाड़ी पर लागू होने वाला किराया वसूल करे तथा खर्चों के रूप में 100/- रुपये का अवार्ड दिया। राज्य आयोग के समक्ष याचिकाकर्ता द्वारा दायर की गई अपील को काल बाधित होने और गुणावगुणों के आधार पर खारिज कर दिया गया। इसलिए, यह पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दे

पहला यह कि क्या उपभोक्ता फोरम को एक्सप्रेस या पैसंजर गाड़ियों के रूप में गाड़ी का वर्गीकरण करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या एक्सप्रेस गाड़ी का किराया वसूल करना न्यायोचित था?

निर्णय

याचिकाकर्ता की दलील थी कि उपभोक्ता फोरम को एक्सप्रेस या पैसंजर गाड़ियों के रूप में गाड़ियों का वर्गीकरण करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त नहीं है। याचिकाकर्ता के दिमाग में यह आशंका है कि यह अधिकार सरकार या रेलवे बोर्ड में निहित है। राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि जिला फोरम द्वारा पारित किए गए आदेश का प्रचालनात्मक भाग में याचिकाकर्ता को केवल पैसंजर गाड़ी का किराया रख लेने और पैसंजर गाड़ी तथा एक्सप्रेस गाड़ी (हरियाणा एक्सप्रेस) के किराए का अंतर लौटा देने का निर्देश दिया था और साथ ही खर्चों के रूप में 100/- रुपये का अवार्ड भी दिया था। किसी भी चरण में निचले फोरमों द्वारा किसी गाड़ी को एक्सप्रेस या अन्यथा वर्गीकृत करने के निर्देश नहीं दिए गए थे। याचिकाकर्ता का विद्वान वकील इस बात को स्वीकार करने में निष्पक्ष था कि वे निर्देशित धनराशि का भुगतान करने के इच्छुक हैं। यही वह बात थी जिसका निर्देश निचले फोरमों ने दिया था। इसके अलावा, कोई अन्य राहत नहीं मांगी गई थी। इस प्रकार, मौजूदा याचिका में कोई सार नहीं पाया गया। निचले फोरमों द्वारा पारित किए गए आदेश को न्यायोचित ठहराया गया। पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई। खर्चों के संबंध में कोई आदेश नहीं दिया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता/प्रतिवादी 4 सितम्बर 2001 को दिल्ली-कालका मेल द्वारा वातानुकूलित 3 टियर कोच में यात्रा कर रहा था। प्रातः लगभग 5.45 बजे कूप में उस समय केवल वही यात्री था, जब वह कोच में उपलब्ध कराए गए वाश बेसिन में अपने दांत साफ करने और मुंह धोने के लिए अपनी बर्थ से गया। परन्तु जब वह अपनी बर्थ पर वापस आया तो उसने पाया कि उसका वीआईपी ट्राली सूटकेस, जिसमें एक कैमरा, एक सैल फोन, 5500/- रुपये नकद और अन्य वस्तुएं थीं, गायब था। उसने इस ओर कोच परिचारी का ध्यान आकर्षित किया, जिसने उसे एक सामान्य घटना के रूप में लिया। उसने जीआरपीएस हावड़ा के पास एक शिकायत दर्ज करवाई। शिकायतकर्ता के अनुसार, कोच में किन्हीं अनधिकृत व्यक्तियों के प्रवेश करने के कारण सूटकेस खोया। इसलिए, कोच का परिचारी और रेलवे के अन्य कर्मचारियों-विपक्षी पार्टी और उसके कर्मचारियों की ओर से शिकायतकर्ता को दी जाने वाली सेवा में कमी की गई।

विपक्षी पार्टी ने मामले का प्रतिरोध किया और आरोप लगाया कि क्षति शिकायतकर्ता की लापरवाही के कारण हुई और इसके लिए रेलवे जिम्मेदार नहीं है। जिला फोरम ने विपक्षी पार्टी को निर्देश दिया कि वह लगेज की क्षति के प्रति 40,000/- रुपये, मानसिक पीड़ा, चिन्ता और परेशानी के प्रति 5000/- रुपये और खर्च के रूप में 1000/- रुपये का भुगतान करे और यदि भुगतान 30 दिन के अंदर नहीं किया जाता है तो 8 प्रतिशत प्रति वर्ष के ब्याज का भुगतान भी करे।

इसके खिलाफ राज्य आयोग के समक्ष एक अपील दायर की गई। आंशिक रूप से अपील मंजूर करते हुए राज्य आयोग ने याचिकाकर्ता को निर्देश दिया कि वह मुआवजे के रूप में 10,000/- रुपये और खर्च के रूप में 1000/- रुपये भुगतान करे। इस आदेश के खिलाफ मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या लगेज की क्षति के खिलाफ की गई शिकायत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे के अंतर्गत कवर होती है? दूसरा यह है कि क्या मुआवजे की मात्रा उपयुक्त है?

निर्णय

इस बात का उल्लेखनीय है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (संक्षेप में अधिनियम) की धारा 3 के हिसाब से प्रत्येक रेलवे यात्री एक उपभोक्ता है। ऐसे मामले में उपभोक्ता फोरमों का क्षेत्राधिकार इसलिए समाप्त नहीं हो जाता क्योंकि लगेज की क्षति रेलवे दावा न्यायाधिकरण अधिनियम, 1987 की धारा 13 के अंतर्गत कवर नहीं होती।

इस मामले के तथ्यों पर चर्चा करने से पहले राष्ट्रीय आयोग ने पहले कोच परिचारी की ड्यूटियों का मूल्यांकन किया, जैसाकि अम्बरीश के. कागजी, बम्बई बनाम महाप्रबंधक, पश्चिमी रेलवे, बम्बई (2003 की रिट याचिका संख्या 3121) के मामले में नोट किया गया था:

- (i) यह सुनिश्चित करना कि कोच के सभी आंतरिक फिटिंग चालू हालत में हैं।
- (ii) रास्ते में गाड़ी में चढ़ने वाले यात्रियों को स्थान देने में कंडक्टर की सहायता करना।
- (iii) कोच में अनधिकृत व्यक्तियों के प्रवेश को रोकना।
- (iv) यात्रियों के टिकट चैक करने में टिकट चैकिंग स्टाफ की सहायता करना।
- (v) भोजन की व्यवस्था करने में यात्रियों की सहायता करना।
- (vi) जब गाड़ी चल रही हो तो डिब्बे में ताला लगाना और रात में दरवाजे बंद करना।
- (vii) छोटे मोटे बिजली संबंधी/मेकेनिकल खराबियों को ठीक करना और बड़ी मरम्मत करने के लिए अनुरक्षण स्टाफ को बुलाना।
- (viii) बैड रोल की आपूर्ति की व्यवस्था करना।
- (ix) यह सुनिश्चित करना कि बाथ रूम/डिब्बे की नियमित रूप से सफाई की जाए।
- (x) बीच में ज्वलनशील वस्तुएं ले जाने के प्रति जांच करना। यदि ऐसी वस्तुओं का पता लगता है तो वह इसे गाड़ी पर टिकट चैकिंग स्टाफ की जानकारी में लाएगा।

कोच से सम्बद्ध टी.टी.ई. से यह अपेक्षा की जाती है कि वह, आरक्षित टिकट धारकों के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के प्रवेश के बारे में बहुत सतर्क रहे। उससे यह भी अपेक्षा की जाती है कि वह कोच में यात्री के रिश्तेदार के प्रवेश को भी रोके। उससे इस बात को सुनिश्चित करने की भी अपेक्षा की जाती है कि वह विक्रेता, भिखारी आदि जैसे अवांछित व्यक्ति कोच में प्रवेश न करें। उससे यह सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाती है कि कोच परिचारी, गाड़ी के चलते समय डिब्बे के दरवाजों में ताला लगाकर और रात में दरवाजे बंद करके कोच में बाहरी व्यक्तियों के प्रवेश को रोके।

यह बहाना न तो युक्तियुक्त लगता है और न ही मानने योग्य लगता है कि गाड़ी से उतरते समय कुछ अन्य यात्री सामान ले गए होंगे और कोच का परिचारी उन्हें चैक नहीं कर सका। यदि कोच परिचारी सतर्क रहा होता और रात के समय यात्री के सामान का ख्याल रखता तो इस प्रकार की घटना न होती। वातानुकूलित-II टियर के किसी यात्री से यह अपेक्षा नहीं की जाती कि यदि वह दांत साफ करने के लिए वाश बेसिन में पर या आवश्यकता पड़ने पर बाथरूम जाए तो वह अपना सामान साथ ले जाए। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए, विशेष रूप से 22.00 बजे से 6.00 बजे के बीच, टी.टी.ई. से यह अपेक्षा की जाती है कि वह इस बात को सुनिश्चित करे कि आरक्षित टिकट धारक के अलावा कोई अन्य व्यक्ति कोच में प्रवेश न करे। यदि किसी बाहरी व्यक्ति को प्रवेश की अनुमति नहीं दी गई थी तो या तो कोच परिचारी या रेलवे के अन्य स्टाफ ने शिकायतकर्ता का वीआईपी ट्राली सूटकेस गायब करके स्वयं चोरी की या चोरी में सांठगांठ की। अन्यथा, प्रातः 5.45 और 5.50 बजे के बीच चोरी नहीं की जा सकती थी, विशेष रूप से जब कूप में कोई अन्य यात्री नहीं था। रेलवे ने इस संबंध में कोई साक्ष्य पेश नहीं किया कि प्रातः 5.45 से 5.50 बजे के बीच कोई यात्री गाड़ी से उतरा था। इस दलील को नामंजूर किया गया कि वाश बेसिन जाने से पहले शिकायतकर्ता ने कूप को लॉक नहीं किया क्योंकि कूप को केवल अंदर से ही लॉक किया जा सकता है और बाहर से नहीं। तदनुसार, रेलवे कर्मचारी, अर्थात् टी.टी.ई. और कोच

परिचारी, रेलवे की ओर से सेवा प्रदान करने में लापरवाह थे और इसलिए यह मानना सही था कि याचिकाकर्ता ने सेवा में कमी की।

जहां तक मुआवजे का संबंध है, शिकायतकर्ता ने 50,000/- रुपये की रकम के दावे के समर्थन में हलफनामा दाखिल किया था। राज्य आयोग ने यह व्यवस्था देते हुए वास्तव में कुछ रूढ़िवादी मत अपनाया कि शिकायतकर्ता ने, क्षति और मुआवजे आदि का आकलन करने के उद्देश्य के लिए कोई स्वतंत्र साक्ष्य पेश नहीं किया। परन्तु इस संबंध में व्यक्ति को इस बात पर ध्यान देना होगा कि आम आदमी, यह आशा करते हुए कि किसी दिन चोरी होगी और उसे वह दस्तावेज पेश करने पड़ेंगे, अनावश्यक कागजों को इकट्ठा करने के लिए प्रत्येक वस्तु के बिलों को संभाल कर नहीं रखता। आमतौर पर उसका हलफनामा स्वीकार किया जाना चाहिए और दावे की अतिशयोक्ति का कुछ मार्जिन रखते हुए हलफनामे पर कार्रवाई की जानी चाहिए। ऐसी स्थिति में व्यक्ति को, खोई हुई वस्तुओं के संभावित मूल्यह्रास वाले मूल्य को ध्यान में रखना चाहिए। इस मामले में राज्य आयोग ने चोरी कर लिए गए सूटकेस और उसमें रखी चीजों तथा परेशानी एवं मानसिक पीड़ा के लिए 40,000/- रुपये के बजाए केवल 10,000/- रुपये का अवार्ड दिया और साथ ही खर्च के रूप में 1000/- रुपये का अवार्ड दिया। यह मुआवजा अधिक नहीं है।

उपरोक्त चर्चा को ध्यान में रखते हुए, इस पुनर्विचार याचिका में कोई सार नहीं पाया गया और उसे खारिज कर दिया गया। राज्य आयोग के आदेश को पुनः स्थापित किया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग के उस आदेश के खिलाफ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 23 के अंतर्गत अपील दायर की गई, जिसमें शिकायत इस आधार पर खारिज कर दी थी कि शिकायतकर्ता उस विदेशी न्यायालय के निर्णय के परिणाम के बारे में आयोग को सूचित करने में विफल रहा, जिसके समक्ष कुछ विवाद लंबित थे। आदेश, जो संक्षिप्त है, की भाषा निम्नलिखित है:

“शिकायतकर्ता की ओर से यह कहा गया है कि वह विवाद के बारे में विदेशी न्यायालय के निर्णय के परिणाम के बारे में सूचित करने में असमर्थ है। शिकायतकर्ता के वकील से सुनवाई की विभिन्न तारीखों पर यह सवाल विशिष्ट रूप से पूछा गया। शिकायतकर्ता की ओर से पेश हुए वकील द्वारा सूचित किया गया कि उसका मुवक्किल उनके सम्पर्क में नहीं है। मामले के इस पहलू को ध्यान में रखते हुए, शिकायत खारिज की जाती है।”

इस आदेश के खिलाफ उच्चतम न्यायालय के समक्ष मौजूदा अपील दायर की गई।

मुद्दा

क्या राष्ट्रीय आयोग द्वारा इस मामले में गुणावगुणों के आधार पर निर्णय दिया गया?

निर्णय

प्रतिवादियों को कारण बताओ नोटिस जारी किया गया कि यह मामला, समुद्री मार्ग द्वारा माल के वाहक (जो इस मामले में प्रतिवादी है) के दायित्व, जो क्रेताओं के दायित्व से भिन्न है, के प्रश्न पर विचार करने के लिए राष्ट्रीय आयोग को वापस क्यों नहीं भेज दिया जाना चाहिए।

अपीलकर्ता के विद्वान वकील ने दलील दी कि अपीलकर्ता और उसके वकील के बीच संचार संबंधी अंतर के कारण, मामले पर विचार किए जाने के समय अपेक्षित सूचना आयोग के समक्ष प्रस्तुत नहीं की जा सकी। उसने आगे कहा कि इसी दौरान अपेक्षित सूचना प्राप्त हो गई है और वास्तव में इस मामले में यह रिकार्ड का एक हिस्सा है।

जिस आदेश को चुनौती दी जा रही है, उससे यह स्पष्ट है कि आयोग ने गुणावगुणों के आधार पर इस मामले पर विचार नहीं किया। आदेश में इस बात का भी उल्लेख नहीं किया गया कि विदेशी न्यायालय के निर्णय से संबंधित सूचना किस प्रकार इस मामले में उठाए गए विवाद के न्यायनिर्णयन के लिए सुसंगत है। मामले के तथ्यों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए, राष्ट्रीय आयोग का विचार है कि मामले का निर्णय गुणावगुणों के आधार पर किया जाना चाहिए। तदनुसार अपील मंजूर की जाती है। 1992 की मूल याचिका संख्या 279 में दिनांक 5 जुलाई 2000 को पारित आदेश रद्द किया जाता है। पार्टियों को सुनवाई का अवसर देने के बाद, कानून के अनुसार मामले का निपटान करने हेतु मामला राष्ट्रीय विवाद निवारण आयोग को वापस भेजा जाता है।

चूँकि अपेक्षित सूचना प्रस्तुत करने में अपीलकर्ता द्वारा की गई चूक के कारण आयोग के समक्ष मामले में विलम्ब हुआ है, इसलिए अपीलकर्ता, प्रतिवादी संख्या 1 को खर्च के रूप में 5000/- रुपये (पाँच हजार रुपये) का भुगतान करेगा।

अपील मंजूर कर ली गई।

तथ्य

याचिकाकर्ता ने शिकायतकर्ता के पास प्रतिवेदन दिया कि वह टीएएफई का ट्रैक्टर ट्रेलर और अन्य सहायक उपकरण बेच रहा है। याचिकाकर्ता द्वारा प्रतिवेदन देने पर शिकायतकर्ता ने एक ट्रैक्टर, ट्रेलर और फ्रंट बम्पर खरीद लिया। शिकायतकर्ता ने पाया कि ट्रेलर का विनिर्माण प्रतिवादी संख्या 2 टीएएफई द्वारा नहीं किया गया था बल्कि इसे याचिकाकर्ता के एक सह-प्रतिष्ठान द्वारा स्थानीय रूप से बनाया गया था। उसने जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की, जिसमें मांग की गई कि याचिकाकर्ता को निर्देश दिया जाए कि वह शिकायतकर्ता को सप्लाई किए गए ट्रैक्टर को वापस ले और ट्रेलर तथा फ्रंट बम्पर की कीमत भी लौटाए। रिकार्ड पर लाई गई सामग्री का मूल्यांकन करने के बाद जिला फोरम ने निष्कर्ष दिया कि याचिकाकर्ता ने शिकायतकर्ता को एक घटिया, गैर-टीएएफई वाला ट्रेलर सप्लाई किया है, हालांकि शिकायतकर्ता ने टीएएफई ट्रेलर की कीमत का भुगतान किया है। जिला फोरम ने याचिकाकर्ता को निर्देश दिया कि वह ट्रेलर वापस ले और टीएएफई कम्पनी के एक मानक ट्रेलर की सुपुर्दगी करे या 28 मार्च, 1992 से भुगतान करने की तारीख तक 15 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ब्याज और 51538/- रुपये की धनराशि लौटाए। आगे याचिकाकर्ता को निर्देश दिया गया कि वह ट्रेलर और फ्रंट बम्पर की कीमत के रूप में 10699.75 रुपये और ब्याज की रकम लौटाए।

जिला फोरम के आदेश से व्यथित याचिकाकर्ता ने राज्य आयोग, कर्नाटक के समक्ष याचिका दायर की। पार्टियों की संबंधित दलीलों पर विचार करने और जिला फोरम के आदेश का अवलोकन करने तथा रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री का अवलोकन करने के पश्चात राज्य आयोग ने जिला फोरम के आदेश की पुष्टि कर दी। राज्य आयोग द्वारा यह अवलोकन किया गया कि शिकायतकर्ता टीएएफई कम्पनी द्वारा विनिर्मित एक ट्रेलर चाहता था और याचिकाकर्ता, जो टीएएफई का एक डीलर था, ने टीएएफई द्वारा विनिर्मित ट्रेलर की आपूर्ति के लिए सहमति व्यक्त की थी, परन्तु उसने टीएएफई द्वारा विनिर्मित ट्रेलर की सुपुर्दगी नहीं की।

राज्य आयोग के आदेश से असंतुष्ट होकर याचिकाकर्ता ने यह पुनर्विचार याचिका दायर की है।

मुद्दा

क्या शिकायतकर्ता को गलत वस्तु की आपूर्ति की गई थी?

निर्णय

याचिकाकर्ता द्वारा इस बात पर बल दिया गया कि निचले दोनों फोरमों ने यह व्यवस्था देने में गलती की है कि याचिकाकर्ता ने टीएएफई कम्पनी का ट्रेलर सप्लाई नहीं किया था।

रिकार्ड का अवलोकन करने के बाद राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि याचिकाकर्ता की ओर से दी गई दलीलों में कोई सार नहीं है। निचले दोनों फोरमों ने इस मुद्दे की जांच की। उन्होंने पाया कि याचिकाकर्ता द्वारा आपूर्ति किया गया ट्रेलर टीएएफई मेक का नहीं है। यह एक तथ्यात्मक

प्रश्न था, जिसका निष्कर्ष निचले दोनों फोरमों ने दिया। यह निष्कर्ष रिकार्ड पर उपलब्ध कराई गई सामग्री के मूल्यांकन पर आधारित है। राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश में किसी प्रकार की अवैधता या दुर्बलता नहीं पाई गई। पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई। तथापि, चूंकि प्रतिवादी संख्या 1 की ओर से कोई प्रतिवेदन नहीं दिया गया है, इसलिए आयोग ने पार्टियों को निर्देश दिया कि वे अपने-अपने खर्चे का वहन करें।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

ढल्लों ँकपोर्टस प्राइवेट लिमिटेड और अन्ड बनलड ँरर इंडिया और अन्ड

I (2003) सीपीजे 142 (राष्ट्रीय आयोग)

तथुड

इस डलडले डें दो वलडकी डलरुतलडलं हैं। दोनूं ही अंतररलषुड्रीय ँरर कैरलडर हैं। शलकलडतकरुतलं कल कहनल है कल इन दोनूं ही कैरलडरूं की वलडु डलरुग दुरलरल सलडडन ललने-ले कलने के ललए डैक-टू-डैक वुडवसुथल है। शलकलडतकरुतल कहते हैं कल उन्हूंने ँक कलडलनी डरुड डैसस डरुसुड रलसरुड कडुडनी ललडलटेड से सलइललडड हसुक (इसडगुल) के ललए आदेश डुरलडुत कलडल थल। इस आदेश कल डुलुड 88,300/- अडरीकी डललर थल और डह आदेश दलनलंक 26.09.1994 कु डुरलडुत हुआ थल। दलनलंक 10.10.1994 कु शलकलडतकरुतलं ने टुकुडु कु वलडु डलरुग दुरलरल सलइललडड हसुक की 850 डुतलुं के दो कंसलइनडेंट डेजे। ँरर इंडिया ने डे कंसलइनडेंट दलनलंक 16.10.1994 और 20.10.1994 कु डेजे, कु टुकुडु हवलई अडुे डरु डुरलडुत हुए।

इस डलडले डें डरुषलतल सुडडतुडु डैक ललडलटेड थल और डैक कु डुगतलन कलए कलने के डलद दसुतलवेक डुरसुतुत करुने डरु कलरगु कु केवल खरीदलर दुरलरल ही कुडुडलडल कल सकतल थल। शलकलडतकरुतलं ने आरुष लगलडल कल उकलत नलरुदेशूं के डलनल कलडलन ँररललइनुस ने दलनलंक 24.10.1994 कु कलरगु डरुसुड रलसरुड कडुडनी ललडलटेड कु डलनल डुगतलन डुरलडुत कलए दे दलडल। इस डुरकलर, संकुषेड डें सेवल डें कडुी कल आरुष लगलते हुए डह शलकलडत दलडर की गई है, कलसडें दोनूं ँररललइनुं कु संडुकुत रूड से और अलग-अलग कलडुडेदलर ठहरलडल गलडल। दलवे कल डुलुड 1,63,726/- अडरीकी डललर थल, कु 5,53,88,510/- रूडडे के डरलडर थल।

डुदुद

कडल दसुतलवेक डुरसुतुत कलए डलनल कंसलइनडेंट कुडुे देने कु सेवल डें कडुी डलनल कलएगल?

नलरुणुड

कलडलन ँररललइनुस ने दललल दी कल वललडुड शुलुक से डकने के ललए गलत वलशुवलस से कलडलनी ँररललइनु डें कंसलइनडेंट दे दी। तथलडल, डह उसकी अडुनी कलडुडेदलरी है और डह सलदुध करुने के ललए कुडुी तरुक डेश नहूं कलडल गलडल कल कलसुी कलनुन के अंतरगत डह कंसलइनडेंट इस डुरकलर दलडल कल सकतल थल। डरनुतु कडु शलकलडतकरुतलं ने इसकल वलरुषुध कलडल तु उसने कंसलइनडेंट कु वलडस लेने कल डुरलडस कलडल और डरुसुड रलसरुड कडुडनी ललडलटेड कु 1.00 डलललडन डेन कल डुगतलन अडुनी तरडु से करुने के डलवकूद वह कंसलइनडेंट वलडस लेने डें सडुल हु गई। इसके डलद, शलकलडतकरुतल की डह गलतुी है कल उसने कलडलन ँररललइनुस और ँरर इंडिया कु उकलत नलरुदेश नहूं दलए और कंसलइनडेंट कल नलडतलन करुने के ललए कुडुी कदड नहूं उठलडल। इस डुरकलर, डह डलडल गलडल कल हलललंकल कलडलन ँररललइनुस ने शलकलडतकरुतलं के नलरुदेशूं के वलडरलत कंसलइनडेंट देने डें सेवल डें आरडुडक गलतुी की थुी, डरनुतु डलर डुी उसने कंसलइनडेंट वलडस लेने के ललए सडुी संडुव कदड उठलए और उसने शलकलडतकरुतलं के नलरुदेशूं कल इंतकलर कलडल, कु नलरुदेश देने डें वे वलडुल रहे। इसके ललए ँरर इंडिया डल कलडलन ँररललइनुस कु कलडुडेदलर नहूं ठहरलडल कल सकतल। डरनुतु इसके डलद डुगतलन डुरलडुत कलए डलनल कंसलइनडेंट देने डें सेवल डें कडुी के ललए और शलकलडतकरुतल दुरलरल टुकुडु कल दुरलर करुने हेतु अनलवशुडक रूड से खरुड करुने तथल डलनसलक तनलव और डरुशलनी के ललए उसकी कुषतलडुरुतल की कलनी कलहलए थुी। इसके अलवल, शलकलडतकरुतल दलनलंक 01.11.1994 से 25.03.1995 तक (अरुथलत कंसलइनडेंट देने और डलर उसे वलडस

लेने के समय तक) कंसाइनमेंट के मूल्यों पर ब्याज प्राप्त करने के भी हकदार थे। शिकायतकर्ताओं द्वारा इस बात को सिद्ध करने के लिए किसी भी साक्ष्य को रिकार्ड पर नहीं लाया गया कि उन्होंने अपने प्रतिनिधियों द्वारा टोक्यो का दौरा करने पर कितनी धनराशि खर्च की है और वे 24 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज का दावा किस प्रकार कर रहे हैं। ब्याज की दर 18 प्रतिशत प्रतिवर्ष रखते हुए और लगभग चार महीने की अवधि तथा टोक्यो के दौरे पर किए गए खर्च को ध्यान में रखते हुए राष्ट्रीय आयोग का मत था कि 2.00 लाख रुपये की धनराशि का भुगतान करना न्याय के हित में होगा। दिनांक 25.03.1995 के बाद के चरण के लिए शिकायतकर्ता वह थे जो कंसाइनमेंट की क्षति के लिए पूरी तरह जिम्मेदार हैं।

जापान एयरलाइन्स ने शिकायतकर्ताओं के निर्देशों का इंतजार करते हुए कंसाइनमेंट के रुके रहने के संबंध में विलम्ब शुल्क के प्रति 4,36,638/- अमरीकी डालर का दावा किया था। इसलिए, उसने 3,48,638.00 अमरीकी डालर का दावा किया (विलम्ब शुल्क 4,36,638/- अमरीकी डालर और कंसाइनमेंट की कीमत 88,000 अमरीकी डालर)। हालांकि विलम्ब शुल्क का दावा उसी लेनदेन से उत्पन्न हुआ है, परन्तु राष्ट्रीय आयोग इन कार्यवाहियों में हुए खर्च और किसी विलम्ब शुल्क के अवार्ड के प्रश्न में नहीं जाना चाहता, जैसाकि जापानी एयरलाइन्स ने दावा किया है। इन परिस्थितियों में आयोग ने भी इस प्रश्न पर विचार करने से इनकार कर दिया कि क्या कंसाइनमेंट की क्षति के लिए शिकायतकर्ताओं के पक्ष में किसी मुआवजे का अवार्ड दिया जाए या नहीं और इसलिए अपने उपचार की मांग कहीं और से करने की बात पार्टियों के जिम्मे डालेगा, जब एक ही लेनदेन से उत्पन्न दावे या प्रतिदावे का हल निकाला जा सकता हो। इसलिए, शिकायतकर्ता को सेवा में कमी की बाबत 2,00,000/- रुपये के विलम्ब शुल्क का अवार्ड मंजूर किया गया,, जैसाकि विपक्षी पार्टियों के खिलाफ उपरोक्त व्यवस्था दी गई है।

शिकायत मंजूर कर ली गई।

तथ्य

1. मैसर्स टुमॉरो एंटीक्स ने न्यूयार्क, यूएसए के डी.डी. सेल्स से से पुरुषों की सूती धोतियों के 1025 जोड़े का एक आदेश प्राप्त करने के बाद दिनांक 4 अक्टूबर, 1994 को प्रतिवादी संख्या 3 मैसर्स फोरवेज मूवर्स (प्रा.) लिमिटेड को यह कंसाइनमेंट सौंप दिया। मैसर्स फोरवेज मूवर्स (प्रा.) लिमिटेड न्यूयार्क को आगे डिस्पैच करने के लिए एक आईएटीए एजेंट हैं। इसके लिए एजेंट (प्रतिवादी संख्या 3) द्वारा एक 'हाउस एयरवे बिल संख्या 842' तैयार किया गया था। इसके बाद, प्रतिवादी संख्या 1 के द्वारा एक कार्टिंग आर्डर तैयार किया गया था जिससे पता चलता है कि 'स्पेस की शर्त के अधीन सामान स्वीकार किया गया' शर्त के साथ फ्लाइट एजेंट 1905 द्वारा दिनांक 6.10.1994 को यह कंसाइनमेंट भेजा गया था। मास्टर एयरवेज बिल दिनांक 4.10.1994 को तैयार किया गया था। शिकायतकर्ता की यह दलील है कि दिनांक 10.10.1994 को या उससे पहले न्यूयार्क में कंसाइनमेंट के पहुंचने के बारे में एक प्रतिबद्धता थी, जबकि यह कंसाइनमेंट 20.10.1994 तक नहीं पहुंचा, जिसके परिणामस्वरूप आयातक द्वारा आदेश रद्द कर दिया गया जिससे दोनों पार्टियों को हानि पहुंची, जिसके लिए शिकायत दायर की गई, जिसमें मुआवजे के रूप में 24.80 लाख रुपये का दावा किया गया।

2. मैसर्स दिलावरी एक्पोर्टर्स ने न्यूयार्क यूएसए के मैसर्स डी.डी. सेल्स से पुरुषों की सूती धोती के 2050 जोड़ों, महिलाओं के सूती घाघरा-चोली के 150 जोड़ों, 150 दुपट्टों का आदेश प्राप्त करने के बाद यह कंसाइनमेंट प्रतिवादी संख्या 3 मैसर्स फोरवेज मूवर्स (प्रा.) लिमिटेड को दिनांक 04.10.1994 को सौंप दिया। यह कंसाइनमेंट आगे न्यूयार्क को भेजा जाना था, जिसके लिए 'हाउस एयरवेज बिल सं.841' एजेंट (प्रतिवादी संख्या 3) द्वारा तैयार किया गया। इसके बाद प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा एक कार्टिंग आदेश तैयार किया गया, जिससे पता चलता है कि 'स्पेस की शर्त के अधीन कारगो स्वीकार किया गया' शर्त के साथ यह कंसाइनमेंट फ्लाइट एजेंट-1905 द्वारा दिनांक 6.10.1994 को प्रेषित किया गया। शिकायतकर्ता की यह दलील थी कि पार्टियों के बीच इस स्पष्ट समझौते के बावजूद कि कंसाइनमेंट दिनांक 10.10.1994 से पहले न्यूयार्क पहुंच जाएगा, कंसाइनमेंट अपने गंतव्य स्थान पर केवल 20.10.1994 को पहुंचा। इसी बीच, अर्थात् 16.10.1994 को, निर्धारित तारीख तक कंसाइनमेंट प्राप्त न होने के कारण आयातक ने निर्यात आदेश रद्द कर दिया और हर्जाने का दावा किया। प्रतिवादियों की ओर से सेवा में कमी होने का आरोप लगाते हुए शिकायतकर्ता ने राष्ट्रीय आयोग से अनुरोध किया।

चूंकि मामलों के मूल तथ्य वही हैं, प्रतिवादी वही हैं और मामला उन्हीं वकीलों के माध्यम से लड़ा जा रहा है, इसलिए राष्ट्रीय आयोग ने एकल आदेश के माध्यम से ही दोनों मामलों पर निर्णय दिया।

मुद्दा

पहला यह कि क्या कंसाइनमेंट की सुपुर्दगी में हुए विलम्ब को सेवा में कमी माना जाएगा? दूसरा यह कि क्या शिकायतकर्ता को शिकायत दायर करने की अधिकारिता प्राप्त थी?

निर्णय

सुपुर्दगी में विलम्ब के मूल मुद्दे पर विचार करने से पहले राष्ट्रीय आयोग ने दूसरे मुद्दे, अर्थात् संविदा की गुप्त जानकारी पर विचार किया। प्रतिवादी द्वारा उठाया गया पहला मुद्दा यह है कि पार्टियों, अर्थात् शिकायतकर्ताओं और प्रथम प्रतिवादी के बीच कोई गुप्त संविदा नहीं हुआ है। अपने मामले को सारवान बनाने के लिए शिकायतकर्ता ने यह कहकर अपने मामले को मजबूत करने की कोशिश की कि प्रतिवादी संख्या 3 ने प्रतिवादी संख्या 2 की ओर से कंसाइनमेंट स्वीकार किया था और प्रतिवादी संख्या 2 ने प्रतिवादी संख्या 1 की ओर से कंसाइनमेंट स्वीकार किया था। इस प्रकार, प्रधान पार्टी और एजेंट (एजेंटों) का संबंध सिद्ध किया गया। इसलिए, प्रतिवादी संख्या 3 के पास शिकायतकर्ता द्वारा सामान को जमा करने से प्रतिवादी संख्या 1 वचनबद्ध हो जाता है और संविदा की एक पार्टी बन जाता है।

रिकार्ड पर लाई गई सामग्रियों का अवलोकन करने के बाद राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि "पार्टियों द्वारा इस बात पर कोई विवाद नहीं किया गया कि एयरवेज का बिल ही पार्टियों के बीच में एक संविदा है। पहली बात यह है कि वायुयान अधिनियम की अनुसूची II के अध्याय II के भाग III में दिए गए प्रतिफल में एयरवेज बिल के सिवाय किसी अन्य दस्तावेज का दूर-दूर तक भी कोई जिक्र नहीं है। यह पाया गया कि एयरवेज बिल पर जो सामान की प्राप्ति के संविदा और सामान ले जाने की शर्तों को अंतिम रूप दिए जाने का प्रत्यक्षतः साक्ष्य होता है, शिपर का नाम फारवे मूर्स प्राइवेट लिमिटेड (विपक्षी पार्टी संख्या 3) दर्शाया गया है और शिकायतकर्ता का नाम नहीं। न ही एयर बिल पर प्रतिवादी संख्या 3 का किसी हैसियत में संकेत या कोई साक्ष्य ही है। इसलिए, एयरवेज बिल में वह बात पढ़े जाने की संभावना नहीं है, जो उसमें दर्शाया नहीं गया है। इस कारण राष्ट्रीय आयोग प्रतिवादी संख्या 1 की बात से सहमत है और इस दलील को स्वीकार करता है कि शिकायतकर्ता को प्रतिवादी संख्या 1, अर्थात् एयरलाइन के खिलाफ मौजूदा शिकायत दायर करने की अधिकारिता प्राप्त नहीं है। उस स्थिति में परिणाम अलग होते यदि सामान को बुक करते समय प्रतिवादी संख्या 3 ने प्रतिवादी संख्या 1 को निर्देश जारी किए होते कि वह शिकायतकर्ता के एजेंट के रूप में काम कर रहा है। शिकायतकर्ता ने प्रतिवादी संख्या 3 के खिलाफ किसी राहत का दावा नहीं किया है। इसलिए, हालांकि गुणावगुणों के आधार पर प्रतिवादी संख्या 1 के खिलाफ मामला दायर किया जा सकता है, परन्तु इस शिकायत को दायर करने की शिकायतकर्ता की अधिकारिता न होने के कारण मामला विफल हो जाएगा। गुणावगुणों के बारे में बहुत कहा जा सकता है, परन्तु शिकायतकर्ता के पक्ष में अधिकारिता के न होने की बात को ध्यान में रखते हुए राष्ट्रीय आयोग ने उस पर विचार नहीं किया। इसलिए, शिकायत खारिज की जाती है।"

शिकायत खारिज कर दी गई।

शाकुम्भरी एक्सपोर्ट्स बनाम लेफ हीघ एण्ड कम्पनी और अन्य

II (2004) सीपीजे 28 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

शिकायतकर्ता शाकुम्भरी एक्सपोर्ट्स एक साझेदारी फर्म है, जो हथकरघा के उत्पादों का निर्यात करती है। उन्होंने विपक्षी पार्टी संख्या 3 को कवर करते हुए 39437 अमरीकी डालर की हथकरघा दरियां और कुट्टिम (फ्लोर) की आपूर्ति के लिए दिनांक 11.6.1994 को एक संविदा किया। यह माल विपक्षी पार्टी संख्या 2 मैसर्स फोर्ब्स गोकक लिमिटेड, बम्बई, जो विपक्षी पार्टी संख्या 1 मैसर्स लेफ हीघ एण्ड कम्पनी की भारत में एजेंट है, के जरिए पोत द्वारा भेजा गया। इन हथकरघा उत्पादों का शिपमेंट दिनांक 11.6.1994 की बिलटी संख्या 054 द्वारा कवर किए गए 'होघ करीन' पोत द्वारा ले जाया गया। ला सल्ले नेशनल बैंक, शिकागो को, बिलटी में परेषिती के रूप में दर्शाया गया। अधिसूचित की जाने वाली पार्टी मैसर्स हेयम एण्ड कम्पनी है, जो विपक्षी पार्टी संख्या 3 भी है। परेषिती माल की सुपुर्दगी दस्तावेजों के प्रति की जानी थी और दस्तावेज, मैसर्स हेयम एण्ड कम्पनी द्वारा लॉ सल्ले बैंक को भुगतान करके ही उक्त बैंक द्वारा रिलीज किए जाने थे। जब शिकायतकर्ता को, पोत लदान किए गए माल का भुगतान प्राप्त नहीं हुआ तो उन्होंने परेषिती माल के बारे में विपक्षी पार्टी संख्या 2 से दिनांक 1.2.1995 को पूछताछ की। विपक्षी पार्टी संख्या 2 ने दिनांक 3.2.1995 के फ़ैक्स संदेश के जरिए शिकायतकर्ता को सूचित किया कि माल रिलीज कर दिया गया है और दिनांक 27.7.1994 को पार्टी के सुपुर्द कर दिया गया है। तथापि, चूंकि कोई भुगतान प्राप्त नहीं हुआ था, इसलिए शिकायतकर्ता ने आगे पूछताछ की और मूल बिलटी मांगी। विपक्षी पार्टी संख्या 2 ने अचानक अपना कथन बदला और अब दिनांक 25.4.1995 के अपने फ़ैक्स संदेश के जरिए सूचित किया कि माल को छुड़ाया नहीं जा सका, क्योंकि परेषिती ने मूल बिलटी नहीं दी और कि माल अभी भी गोदीवाड़ा में अदावाकृत के रूप में पड़ा है। बाद में उन्होंने, शिकायतकर्ता की अनुमति के बिना माल का निपटान नीलामी द्वारा कर दिया। इन परिस्थितियों में शिकायतकर्ता ने राष्ट्रीय आयोग में शिकायत की, जिसमें विपक्षी पार्टियों पर सेवा में कमी का आरोप लगाया गया और 23,19,749/- रुपये का दावा किया गया।

मुद्दा

पहला यह कि क्या राष्ट्रीय आयोग को शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या सेवा में कमी थी?

निर्णय

क्षेत्राधिकार के मुद्दे के संबंध में राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि दोनों पार्टियों द्वारा प्रत्याशित मानदंड और व्यावहारिक दृष्टिकोण, अर्थात् जब प्रधान शिपिंग कम्पनी की ओर से किसी एजेंट ने भारत में कोई संविदा किया है, नामतः भारत में बिलटी जारी करके, तो भारत के न्यायालयों को निश्चित रूप से, सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 की धारा 20 के अंतर्गत क्षेत्राधिकार प्राप्त होगा। इसके अलावा, केवल इस तथ्य के कारण कि विपक्षी पार्टी संख्या 1 विदेश में पंजीकृत एक विदेशी कम्पनी है, यह दलील नहीं दी जा सकती कि प्रश्नाधीन शिकायत पर इस आयोग द्वारा विचार नहीं किया जा सकता। विपक्षी पार्टी संख्या 1 ने स्वयं ही, विशेष रूप से यह स्वीकार किया कि भारत में उनका प्रतिनिधित्व उनके एजेंट मैसर्स 'टोर्ब्स गोकक लिमिटेड' द्वारा किया जाता है, जो कम्पनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत एक पंजीकृत कम्पनी है। इसलिए, शिकायतकर्ता और विपक्षी पार्टी संख्या 1 के बीच जो भी लेनदेन हुआ, उसके संबंध में यह माना जाना चाहिए कि

प्रश्नाधीन लेनदेन में से कुछ लेनदेन बाद में भारत की सीमाओं के अंदर हुआ, क्योंकि विपक्षी पार्टी संख्या 2 का पंजीकृत कार्यालय बम्बई में है और वह उक्त प्रतिष्ठान के लिए लाभ के लिए काम करती है। जारी की गई बिलटी एक संयुक्त परिवहन दस्तावेज होता है, जिसमें सड़क से समुद्री मार्ग और वायुमार्ग तक के सभी प्रकार के परिवहन कवर होते हैं और इसलिए विपक्षी पार्टी संख्या 2 पर प्रेषक द्वारा भारत में मुकदमा दायर किया जा सकता है और आयोग को इस मामले की सुनवाई करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है।

दूसरे मुद्दे के संबंध में आयोग ने व्यवस्था दी कि इस मामले में तथ्य यह हैं कि अधिसूचित पार्टी ने मूल बिलटी प्रस्तुत करके माल प्राप्त करने से इनकार कर दिया था। दिनांक 25.4.1995 को विपक्षी पार्टी संख्या 2 ने शिकायतकर्ताओं को फैंक्स द्वारा सूचित किया कि "आपके परेषिती द्वारा मूल बिलटी प्रस्तुत नहीं की गई और इसलिए सामान अभी भी बिना छोड़ा लंबित पड़ा है। कृपया बताएं कि शिपमेंट का क्या करें।" शिकायतकर्ता ने दिनांक 1.5.1995 को उत्तर दिया, जिसमें पूछा गया कि विपक्षी पार्टी संख्या 2 द्वारा विरोधी बयान क्यों दिए जा रहे हैं, परन्तु इस संबंध में विशिष्ट पृच्छा का जवाब नहीं दिया कि "शिपमेंट का क्या करें।" विपक्षी पार्टी ने दिनांक 26.5.1995 को परेषिती माल के बारे में फैंक्स द्वारा एक संदेश भेजा।

यह देखा गया है कि शिकायतकर्ता ने विपक्षी पार्टी संख्या 2 को कोई विशिष्ट उत्तर नहीं भेजा, जिसमें इस पहलू को कवर किया गया हो। इन परिस्थितियों में यह व्याख्या की जा सकती है कि विपक्षी पार्टी 1 और 2 ने परेषिती माल की सुपुर्दगी करने के लिए सभी तर्कसंगत कदम उठाए और जब इसके लिए मना कर दिया गया और इसके बाद शिकायतकर्ता ने उसके निपटान के लिए कोई निर्देश नहीं दिए तो उन्होंने नीलामी द्वारा सामान का निपटान कर दिया।

यह देखा गया है कि शिकायतकर्ता ने विपक्षी पार्टी संख्या 2 को कोई विशिष्ट उत्तर नहीं भेजा, जिसमें इस पहलू को कवर किया गया हो। इन परिस्थितियों में यह व्याख्या की जा सकती है कि विपक्षी पार्टी 1 और 2 ने परेषिती माल की सुपुर्दगी करने के लिए सभी तर्कसंगत कदम उठाए और जब इसके लिए मना कर दिया गया और इसके बाद शिकायतकर्ता ने उसके निपटान के लिए कोई निर्देश नहीं दिए तो उन्होंने नीलामी द्वारा सामान का निपटान कर दिया।

शिकायतकर्ता ने आवश्यक रूप से इस आधार पर अपने मामले की पैरवी करने की कोशिश की कि दिनांक 3.2.1995 और 27.3.1995 के फैंक्स संदेश में विपक्षी पार्टी संख्या 2 ने सूचित किया कि परेषिती माल बिल प्राप्त करने के बाद छोड़ा लिया गया और बाद में अपनी बात बदल दी। राष्ट्रीय आयोग का विश्वास है कि यह एक निष्कपट गलती है, जैसाकि उस व्यवसाय में विपक्षी पार्टी संख्या 2 द्वारा सहमति व्यक्त की गई, जिसमें दो देशों में हुई घटनाएं शामिल हैं और विशेष रूप से जब उन्हीं पार्टियों के बीच अनेक कंसाइनमेंट शामिल हैं, ऐसी स्थिति में कुछ गलतियां होने की संभावना होती है।

उपरोक्त चर्चाओं और टिप्पणियों के साथ राष्ट्रीय आयोग ने यह नहीं पाया कि विपक्षी पार्टी संख्या 1 और 2 की ओर से सेवा में कोई कमी है। इसलिए, शिकायत में कोई सार नहीं पाया गया और उसे खारिज कर दिया गया। खर्च के बारे में कोई आदेश नहीं दिया गया।

शिकायत खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता, जे.पी. एक्सपोर्ट्स लिमिटेड, जो एक मान्यताप्राप्त निर्यात गृह है, भारत से सिले-सिलाए वस्त्रों का निर्यात करता है। उसने अपेक्षित औपचारिकताएं पूरी करने के बाद दिल्ली से मियामी, यूएसए के लिए सिले-सिलाए वस्त्रों के लगभग 300 पैकेट ले जाने का काम प्रतिवादी संख्या 1 को सौंपा था। तथापि, शिपमेंट के मियामी पहुंचने पर परेषिती ने माल छुड़ाने के लिए कोई कदम नहीं उठाए। जब प्रतिवादी संख्या 1 ने यह बात शिकायतकर्ता की जानकारी में लाई तो शिकायतकर्ता ने डरबन, दक्षिण अफ्रीका में अन्य खरीदार की पहचान की और प्रतिवादी संख्या 1 को सलाह दी कि वह शिपमेंट प्रतिवादी संख्या 2, अर्थात पीएनओ कंटेनर्स लिमिटेड के सुपुर्द कर दे, जो उसे मियामी से डरबन ले जाएगा। तदनुसार, प्रतिवादी संख्या 2 ने प्रेषित माल को डरबन ले जाने के लिए सहमति व्यक्त की और एक बिलटी जारी की। बिलटी में यह दर्शाया गया था कि परेषिती एनईडी बैंक, डरबन है और अधिसूचित की जाने वाली पार्टी कैरिंगटन ट्रेडिंग प्राइवेट लिमिटेड है।

निर्यात शिपमेंट के लिए मानक प्रक्रिया यह है कि परेषिती अपने स्थानीय बैंक के माध्यम से मूल बिलटी गंतव्य स्थान पर स्थित बैंकों, शाखा/एसोसिएट को अग्रेषित करेगा। वाहक शिपमेंट के पहुंचने की सूचना अधिसूचित पार्टी को देगा, जो इस मामले में कैरिंगटन ट्रेडिंग प्राइवेट लिमिटेड हैं, वह परेषिती बैंक को भुगतान करेगा, जो इस मामले में एनईडी बैंक है, जो अधिसूचित पार्टी को मूल बिलटी अंतरित करेगा। अधिसूचित पार्टी सामान छुड़ाने के लिए वाहक को मूल बिलटी प्रस्तुत करेगी।

शिकायत में यह आरोप लगाया गया है कि मानक प्रक्रिया का पालन नहीं किया गया है और माल मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना ही छोड़ दिया गया। जब शिकायतकर्ता भुगतान और शिपमेंट के बारे में कोई उचित सूचना प्राप्त करने में विफल हो गया, तो उसने शिकायत दायर की, जिसमें प्रतिवादियों की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाया गया।

मुद्दा

पहला यह कि क्या राष्ट्रीय आयोग को मामले पर निर्णय देने का क्षेत्र संबंधी क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या सेवा में कमी थी?

निर्णय

क्षेत्र संबंधी क्षेत्राधिकार के संबंध में राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि बिलटी में स्पष्ट रूप से शिकायतकर्ता, अर्थात जे.पी. एक्सपोर्ट्स लिमिटेड, बी-261, नारायण औद्योगिक क्षेत्र, नई दिल्ली का नाम पोत लदानकर्ता/निर्यातक के रूप में दिखाया गया है। इसके अलावा, बिलटी में यह भी बताया गया है कि माल पिछले वाहक से मियामी में प्राप्त किया गया था और इसका निर्यात 'बॉर्ड' में किया जा रहा था। इस प्रकार, इस तर्क में कोई दम नहीं है कि शिकायतकर्ता और प्रतिवादी संख्या 2 के बीच कोई संविदा नहीं है। यह बात सही है कि प्रतिवादी संख्या 2 ने

प्रतिवादी संख्या 1 से माल की वास्तविक सुपुर्दगी प्राप्त की थी, परन्तु इस बात से इनकार नहीं किया जा सकता कि माल की हैंडलिंग में प्रतिवादी संख्या 1 शिकायतकर्ता की ओर से काम कर रहा था। दूसरी बात यह है कि प्रतिवादी संख्या 2 के एजेंट का कार्यालय भारत में नई दिल्ली में है और वह राष्ट्रीय आयोग के समक्ष पेश हुआ था। इसके अलावा, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 11 के कारण राष्ट्रीय आयोग में शिकायत दायर की जा सकती है, क्योंकि शिकायतकर्ता और प्रतिवादी संख्या 2 के एजेंट का व्यवसाय कार्यालय नई दिल्ली में है। इस प्रकार, आयोग को इस मामले पर निर्णय देने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है।

दूसरे मुद्दे के लिए शिकायतकर्ता का मुख्य तर्क यह है कि बिलटी के अनुसार परेषिती एनईडी बैंक है और मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना माल अधिसूचित पार्टी या उसके एजेंट या किसी अन्य व्यक्ति को नहीं दिया जाना चाहिए था। इस मामले में निस्संदेह माल अधिसूचित पार्टी के एजेंट "सी लैंड एयर" के निर्देश पर एक 'बांडेड वेयरहाउस' को भेजा गया था। यह तर्क दिया गया कि "सी लैंड एयर को यह प्राधिकार प्राप्त नहीं था कि वह माल प्राप्त करे और प्रतिवादी संख्या 2 को यह प्राधिकार प्राप्त नहीं था कि वह माल उसे दे। यह भी दलील दी गई कि बाद की घटना, जैसे समय-सीमा के अंदर सीमा शुल्क की अदायगी न करना और सीमा शुल्क विभाग द्वारा सामान की बाद में नीलामी कर देना इस मामले में प्रतिवादी संख्या 2 के खिलाफ सुसंगत नहीं है। दूसरी तरफ, प्रतिवादी संख्या 2 का तर्क यह है कि माल अंतिम परेषिती के एजेंट सी लैंड एयर से प्राप्त निर्देशों पर बांडेड वेयरहाउस को भेजा गया। इसके बाद सीमा शुल्क के प्राधिकारियों ने माल जब्त कर लिया और अंततः उसे नीलाम कर दिया, क्योंकि आयात गैर-कानूनी था।

सभी दलीलों और रिकार्ड पर उपलब्ध कराई गई सामग्रियों पर विचार करने के बाद राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि किसी भी प्रकार से यह सीमा शुल्क प्राधिकारियों के नोटिसों से ऐसा प्रतीत नहीं होता है कि माल का आयात गैर-कानूनी था बल्कि सीमा शुल्क का भुगतान न किए जाने और एक अनुमत समय-सीमा के अंदर बांडेड वेयरहाउस से न हटाए जाने के कारण माल को जब्त किया गया था और उसकी नीलामी की गई थी। सीमा शुल्क विभाग द्वारा माल को जब्त करने की वास्तविक परिस्थितियां चाहे जो भी हों, परन्तु प्रतिवादी संख्या 2 ने इस बात का कोई संतोषजनक उत्तर नहीं दिया कि वह परेषिती एनईडी बैंक को सूचित किए बिना और मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना माल सी लैंड एयर, जो निस्संदेह अधिसूचित पार्टी का एजेंट था, को कैसे सुपुर्द कर सकता था। इस प्रकार, प्रतिवादी संख्या 2 द्वारा स्पष्ट रूप से सेवा में कमी की गई है। राष्ट्रीय आयोग ने आदेश दिया कि वह शिकायतकर्ता को प्रेषित माल की कीमत, अर्थात् 7553726 अमरीकी डालर का भुगतान करे और खर्च के रूप में 10,000/- रुपये का भुगतान करे।

शिकायत मंजूर की गई।

एयर इंडिया बनाम एसवीएनआर एक्सपोर्ट्स

IV (2004) सीपीजे 59 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

एसवीएनआर एक्सपोर्ट्स, शिकायतकर्ता ने दिनांक 21.12.1992 को एयर इंडिया के माध्यम से मास्को के लिए 430 किलोग्राम वजन वाले चमड़े के वस्त्रों के 14 कार्टन का एक कंसाइनमेंट भेजा। इस माल का मूल्य 16,000 अमरीकी डालर था। परेषिती नार्दर्न यूरोपियन फाइनेंशियल कम्पनी (एसवीओआर फाइनेंस) थी और अधिसूचित पार्टी एयरो नावागासिया, मास्को थी। एयर बिल और अन्य दस्तावेज परेषिती बैंक को यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के माध्यम से भेजे गए थे। माल की सुपुर्दगी भुगतान कर दिए जाने पर अधिसूचित पार्टी को की जानी थी। भुगतान समय से प्राप्त हो गया था। बाद में, मैसर्स क्रप एक्सपोर्ट्स, जो एक कमीशन एजेंट था, ने सूचित किया कि बिल का भुगतान दिनांक 15.02.1993 को किया जाएगा। 22.02.1993 को विपक्षी पार्टी एयरवेज ने भी सूचित किया कि उनके मास्को कार्यालय से प्राप्त सूचना के अनुसार शिपमेंट दिनांक 12.01.1993 को परेषिती एवरो फाइनेंस को सुपुर्द कर दिया गया था। शिकायतकर्ता इस बात को समझेगा कि माल एवरो फाइनेंस को सुपुर्द नहीं किया गया था। शिकायतकर्ता ने कंसाइनमेंट के मूल्य, अर्थात् 4,56,000/- रुपये और ब्याज तथा मुआवजे के रूप में 1,00,000/- रुपये का दावा दायर किया। रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री पर विचार करने के बाद राज्य आयोग ने शिकायत मंजूर कर ली और विपक्षी पार्टी को सेवा में कमी के लिए जिम्मेदार ठहराया। इस आदेश से व्यथित विपक्षी पार्टी ने मौजूदा अपील दायर की।

मुद्दा

क्या सेवा में कमी थी या नहीं?

निर्णय

दायर किए गए हलफनामे और रिकार्ड पर उपलब्ध अन्य साक्ष्यों के आधार पर यह कहा जा सकता है कि एवरो फाइनेंस ने कोई पृष्ठांकन नहीं किया था, जिसमें कंसाइनमेंट की सुपुर्दगी के लिए प्राधिकृत किया गया हो। एवरो फाइनेंस का एक पत्र रिकार्ड पर उपलब्ध है, जिसकी भाषा निम्नलिखित है:

सहायक मेयर (एस. चट्टोपाध्याय)

महोदय,

एयर क्लाइंट 'एयरोनावागासिया', मास्को के अनुरोध के अनुसार, हम एतद्वारा आपको सूचित करते हैं कि हम दिनांक 10.06.1992 के संविदा संख्या टीआरएस/ईआर/007/92 के दिनांक 20.03.1992 के संशोधन सं.टीआरसी/ईआर/007/92 के अंतर्गत दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने पर क्रप्स एक्सपोर्ट्स प्राइवेट लिमिटेड को भुगतान करने की स्थिति में हैं।

सादर,

एस लाइकोव

डिप्टी जनरल डायरेक्शन”

राष्ट्रीय आयोग ने कहा कि यदि एवरो फाइनेंस शिकायतकर्ता को उपरोक्त सूचना दे रहा है, तो यह अनुमान नहीं लगाया जा सकता कि उन्होंने माल की सुपुर्दगी के लिए श्री सिलिंग एयरो, नावागासिया, मास्को को प्राधिकृत किया होगा। इनवॉयस पर सुपुर्दगी की शर्तों और दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने पर भुगतान करने का उल्लेख है, जैसाकि इनवॉयस से स्पष्ट है। एयर वे बिल में यह बिल्कुल भी नहीं दर्शाया गया है कि कोई पृष्ठांकन किया गया था। इससे एवरो फाइनेंस द्वारा कोई पृष्ठांकन किए जाने की सभी संभावनाएं दूर हो जाएंगी। इससे यह अनुमान लगाया जा सकेगा कि किसी वैध पृष्ठांकन के बिना सामान की सुपुर्दगी की गई थी। इस प्रकार, अपीलकर्ता ने एवरो फाइनेंस के प्राधिकार पत्र के बिना माल की सुपुर्दगी कर दी थी, जैसाकि प्रतिवादी/ शिकायतकर्ता ने दावा किया है। अपीलकर्ता ने सेवा में कमी की थी और वह शिपमेंट के मूल्य के बराबर रकम का भुगतान करके शिकायतकर्ता की प्रतिपूर्ति करने के लिए जिम्मेदार है। राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग के आदेश में किसी प्रकार का हस्तक्षेप नहीं किया, सिवाय इसके कि ब्याज की दर को 12 प्रतिशत से घटाकर 9 प्रतिशत कर दिया गया।

तदनुसार अपील का निपटान किया गया।

तथ्य

हिन्दुस्तान ऑरगेनिक्स प्राइवेट लिमिटेड ने बम्बई में प्रतिवादी संख्या 1/शिकायतकर्ता संख्या 1 को सुपुर्द किए जाने के लिए 1997 की ओ.पी. संख्या 612 के समक्ष याचिकाकर्ता के जरिए 9.44 मीटर एकेटोन बुक किया। माल की सुपुर्दगी कम की गई, जिसके लिए याचिकाकर्ताओं द्वारा एक प्रमाण-पत्र जारी किया गया। इस माल का बीमा प्रतिवादी संख्या 2/शिकायतकर्ता संख्या 2 के पास किया गया था। दावा किए जाने पर प्रतिवादी संख्या 2 ने इस मामले को 65,770/- रुपये में निपटा दिया। यह धनराशि प्राप्त करने को ध्यान में रखते हुए, प्रतिवादी सं.1 ने प्रतिवादी संख्या 2 के पक्ष में विशेष मुखतारनामा और प्रतिस्थापन पत्र निष्पादित किया, जिसमें याचिकाकर्ताओं से हर्जाना प्राप्त करने के लिए उसे प्राधिकृत किया गया। 1997 की ओ.पी. संख्या 613 ने बड़ोदा से कोची के लिए परिवहन करने हेतु याचिकाकर्ताओं के पास बुक की गई एकेटोन की मात्रा 9.580 मीटर थी। उस समय भी माल की सुपुर्दगी कम की गई थी, जिसके लिए याचिकाकर्ताओं द्वारा प्रमाण-पत्र जारी किया गया था। प्रतिवादी संख्या 2 ने 2,70,680/- रुपये के दावे का निपटान किया था। उपरोक्त धनराशि प्राप्त करने पर प्रतिवादी संख्या 1 से प्रतिस्थापन पत्र और विशेष मुखतारनामा इस संबंध में प्रतिवादी संख्या 2 के पक्ष में निष्पादित किया था। हालांकि याचिकाकर्ता द्वारा शिकायत का प्रतिरोध किया गया था, परन्तु फिर भी इसे जिला फोरम द्वारा ऊपर बताए गए तरीके से मंजूर कर लिया गया था और याचिकाकर्ता द्वारा दायर की गई अपीलों में जिला फोरम के आदेश की पुष्टि राज्य आयोग द्वारा कर दी गई थी।

मुद्दा

पहला यह कि क्या शिकायतकर्ता उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अर्थ में एक उपभोक्ता है। दूसरा यह कि क्या हस्तांतरण के बजाए प्रतिस्थापन शब्द से कोई अंतर पड़ेगा?

निर्णय

याचिकाकर्ता द्वारा यह दलील दी गई कि उपरोक्त दो दस्तावेजों का निष्पादन करने के बाद प्रतिवादी संख्या 1 का दो कंसाइनमेंट की कमी का मुआवजा प्राप्त करने का कोई अधिकार समाप्त हो जाता है और प्रतिवादी संख्या 2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अर्थ में एक उपभोक्ता नहीं था, जैसाकि सेवा, अर्थात् माल के परिवहन का लाभ प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा पहले ही उठा लिया गया था। इस प्रकार, प्रतिवादियों द्वारा संयुक्त रूप से दायर की गई शिकायत धार्य नहीं थी। ओबेराय फारवर्डिंग एजेंसी के मामले में उच्चतम न्यायालय ने प्रतिस्थापन और हस्तांतरण के बीच अंतर का अवलोकन किया है। प्रतिस्थापन का अर्थ है एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को बदलना और बीमाकर्ता, जो तीसरे पक्ष के प्रति प्रतिस्थापन के अधिकार का इस्तेमाल करता है, को इस अधिकार का इस्तेमाल बीमित व्यक्ति के नाम से करना चाहिए। चूंकि यह एक प्रतिस्थापन का मामला है और हस्तांतरण का नहीं, इसलिए शिकायत प्रतिवादी द्वारा धार्य थी। इस बात को नोट किया जाना चाहिए कि जिला फोरम द्वारा अवार्ड की गई धनराशि वह थी, जिसका आकलन सर्वेक्षक द्वारा किया गया था। इस प्रकार, निचले फोरमों द्वारा पारित किए गए आदेशों में कानून संबंधी या क्षेत्राधिकार संबंधी कोई गलती नहीं थी, जिसमें अधिनियम की धारा 21 (ख) के अंतर्गत पुनर्विचार

के क्षेत्राधिकार में हस्तक्षेप किया जा सकता था। तदनुसार, पुनर्विचार याचिका प्रतिवादियों को खर्च के रूप में 7500/- रुपये के साथ खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

याचिकाकर्ता ने दिनांक 14.09.1992 को दुबई ले जाए जाने के लिए पुस्तकों का एक कंसाइनमेंट प्रतिवादी सं.1 वाहक के पास बुक किया। प्रतिवादी सं.2 एक एजेंट था और जिसका नाम बाद में बदलकर प्रतिवादी सं.3 कर दिया गया था। मूल बिलटी और अन्य दस्तावेज भुगतान प्राप्त करने के लिए यूनियन नेशनल बैंक, दुबई को सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के माध्यम से भेजे गए थे। अल-किताब स्टेशनरी, परेषिती को दो-दो महीने की दो बार सीमा बढ़ाए जाने के बावजूद वह अपने लाइसेंस का नवीकरण नहीं करा सका। याचिकाकर्ता मई 1993 में दुबई गया और मैसर्स अल-खामरी कमर्शियल एंटरप्राइजिज को वैकल्पिक खरीदार निश्चित किया। इसके बाद, मूल बिलटी सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने वापस मंगा ली। दिनांक 11.08.1993 को याचिकाकर्ता ने उक्त वैकल्पिक खरीदार का नाम बदलने के लिए प्रतिवादियों को पत्र लिखा। दिनांक 21.10.1993 के पत्र द्वारा प्रतिवादियों ने याचिकाकर्ता को सूचित किया कि कंसाइनमेंट पहले ही दिनांक 15.03.1993 को अल-किताब स्टेशनरी को विधिवत सुपुर्द कर दिया गया है। सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए, याचिकाकर्ता द्वारा एक शिकायत दायर की गई, जिसमें मांग की गई कि प्रतिवादियों को निर्देश दिया जाए कि वे प्रश्नाधीन कंसाइनमेंट के मूल्य के रूप में 2,68,243.20 रुपये की राशि का भुगतान करें, मालभाड़े के रूप में 7,341.63 रुपये, मानसिक पीड़ा के रूप में 25,000/- रुपये और ब्याज के रूप में 1,04,598/- रुपये, इस प्रकार कुल 4,05,182.83 रुपये की राशि का भुगतान करें। प्रतिवादी सं.1 और 2 द्वारा लिखित में आवेदन-पत्र दाखिल करके शिकायत का प्रतिरोध किया गया। प्रतिवादी सं.3 ने अलग लिखित आवेदन दिया। प्रतिवादी संख्या 1 के पास कंसाइनमेंट की बुकिंग और परेषिती का नाम बदलने के लिए याचिकाकर्ता द्वारा लिखे गए दिनांक 11.08.1992 के पत्र की प्राप्ति पर कोई विवाद नहीं किया गया। तथापि, यह आरोप लगाया गया कि मूल बिलटी अपरक्राम्य और प्रत्यक्ष थी और इसलिए प्रतिवादियों का यह दायित्व था कि वे मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना और इस बात की जांच किए बिना कि क्या याचिकाकर्ता को भुगतान कर दिया गया है या नहीं, पहचान किए गए परेषिती को माल की सुपुर्दगी कर दें। इसके अलावा, यह शिकायत कि भारतीय समुद्र द्वारा माल वहन अधिनियम, 1925 (संक्षेप में अधिनियम) की अनुसूची II के अनुच्छेद III के पैरा 6 के खण्ड 3 के अंतर्गत कालबाधित थी।

तथापि, जिला फोरम ने प्रतिवादियों/ विपक्षी पार्टियों को निर्देश दिया कि वे कंसाइनमेंट के मूल्य के रूप में 2,68,243.20 रुपये, मालभाड़े के रूप में 7,247.65 रुपये और मुआवजे तथा खर्चे के रूप में 10,000/- रुपये का भुगतान याचिकाकर्ता/ शिकायतकर्ता को संयुक्त रूप से या अलग-अलग करें। की गई अपील में राज्य आयोग ने जिला फोरम के आदेश को रद्द कर दिया और अपील मंजूर कर ली। इस प्रकार, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या शिकायत अधिनियम की अनुसूची II के अनुच्छेद 3 के पैरा 6 के खण्ड 3 के अंतर्गत कालबाधित थी? दूसरा यह कि क्या मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना दिनांक 15.03.1993 को अल-किताब स्टेशनरी को माल की सुपुर्दगी सेवा में कमी मानी जाएगी।

निर्णय

पहले मुद्दे के लिए राष्ट्रीय आयोग ने भारतीय समुद्र द्वारा माल वहन अधिनियम, 1925 (संक्षेप में अधिनियम) की अनुसूची II के अनुच्छेद III के पैरा 6 के खण्ड 3 को आधार बनाया।

उक्त खण्ड 3 की भाषा निम्नलिखित है:

“किसी भी स्थिति में वाहक या शिप्पर हानि या क्षति के संबंध में सभी जिम्मेदारियों से मुक्त हो जाएगा, यदि माल की सुपुर्दगी के बाद एक वर्ष या वह तारीख जब माल की सुपुर्दगी की जानी चाहिए थी, के एक साल के अंदर इसे न लाया जाए।”

जैसाकि राज्य आयोग के आदेश से देखा जा सकता है, यह शिकायत दिनांक 13.10.1995 को दायर की गई थी। राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि भारतीय समुद्र द्वारा मालवहन अधिनियम, 1925 के अंतर्गत दिया गया उक्त परिसीमन उपभोक्ता फोरम के समक्ष लागू होता है, क्योंकि यह एक विशेष अधिनियम है। चूंकि शिकायत निस्संदेह माल की सुपुर्दगी की तारीख से एक साल की अवधि के बाद दायर की गई थी, इसलिए यह कालबाधित थी, जैसेकि राष्ट्रीय आयोग द्वारा व्यवस्था दी गई है।

दूसरे मुद्दे के संबंध में, बिलटी (जिसकी प्रति पृष्ठ सं.23 पर है) से पता चलेगा कि यह अपरक्राम्य और प्रत्यक्ष थी तथा किसी आदेश के अधीन नहीं थी। ऐसा प्रतीत होता है कि याचिकाकर्ता द्वारा प्रतिवादियों को इस संबंध में कोई निर्देश नहीं दिए गए थे कि माल की सुपुर्दगी परेषिती को केवल मूल बिलटी प्रस्तुत किए जाने पर और उसके द्वारा कंसाइनमेंट के मूल्य का भुगतान किए जाने पर ही दी जानी थी। इस प्रकार, मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना उक्त परेषिती को माल सुपुर्द करने में और उसके द्वारा माल के मूल्य का भुगतान सुनिश्चित करने में प्रतिवादियों की ओर से सेवा में किसी प्रकार की कमी नहीं थी। राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश में कोई अवैधता या क्षेत्राधिकारी संबंधी गलती नहीं है, जिसके कारण उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 21 (ख) के अंतर्गत पुनर्विचार में इसमें हस्तक्षेप किया जा सकता हो। खर्च के संबंध में कोई आदेश नहीं दिया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता, मालती एक्सपोर्ट्स के नाम से और के रूप में व्यवसाय कर रहा है और वह गलीचों और तत्संबंधी मदों के विनिर्माण, बिक्री और निर्यात के व्यवसाय में लगा हुआ है। विपक्षी पार्टी संख्या 1 क्लीयरिंग, फारवर्डिंग और शिपिंग एजेंट के व्यवसाय में लगा हुआ है और साथ ही साथ समुद्री मार्ग द्वारा माल के परिवहन के लिए सेवाएं प्रदान करने के व्यवसाय में लगा हुआ है। विपक्षी पार्टी संख्या 2 विपक्षी पार्टी संख्या 1, अर्थात् नटवर लाइन्स का एजेंट है।

यह नोट किया गया है कि रासवेनर टेप्पीचफैब्रिक ट्रॉगोट बाउच गम्भ, जर्मनी ने गलीचों की खरीद के लिए शिकायतकर्ता के पास एक आदेश दिया था। खरीदार ने विशेष रूप से दिए आदेश में विपक्षी पार्टी के माध्यम से शिपमेंट करने की शर्त लगाई थी। इसलिए, शिकायतकर्ता ने माल के शिपमेंट के लिए 51,328/- रुपये की धनराशि का भुगतान समुद्री मार्ग के किराए के रूप में किया था, जिसके लिए विपक्षी पार्टी द्वारा दिनांक 4 अक्टूबर, 1996 की एक रसीद जारी की गई थी। बिलटी दिनांक 4.10.1996 की है।

इस मामले में इस बात पर सहमति हुई थी कि विदेशी खरीदार को उक्त माल की सुपुर्दगी बैंक के माध्यम से दस्तावेजों का नेगोशिएसन करने के बाद की जानी थी। शिकायतकर्ता का बैंक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, भदोही है और खरीदार का बैंक वॉल्क्सबैंक ओच्ट्रप ईजी, जर्मनी है। शर्तों के अनुसार विदेशी खरीदार माल की सुपुर्दगी केवल मूल बिलटी प्रस्तुत करने पर ही ले सकती था, जो विदेशी खरीदार ने उक्त माल के मूल्य के रूप में 58,474.56 डीएम की रकम के रूप में बैंक गारंटी प्रस्तुत करने के बाद अपने विदेशी बैंक से प्राप्त कर ली थी।

इस बात का उल्लेख किया गया कि बिलटी जो स्वामित्व का दस्तावेज था, की शर्तों के अनुसार यह बात स्पष्ट की गई कि माल की सुपुर्दगी भुगतान करने की शर्त के अधीन या बैंक, अर्थात् वॉल्क्सबैंक ओच्ट्रप ईजी, जर्मनी के साथ नेगोशिएसन करके बैंक गारंटी उपलब्ध कराकर परेषिती के आदेश के अनुसार दी जानी थी।

यह आरोप लगाया गया कि उक्त शर्त का उल्लंघन करके विपक्षी पार्टी ने गलत तरीके से मूल दस्तावेज प्रस्तुत किए बिना विदेशी खरीदार को माल की सुपुर्दगी दे दी और विदेशी खरीदार ने कोई बैंक गारंटी नहीं दी या माल के संबंध में कोई भुगतान नहीं किया।

यह दलील दी गई कि शर्त का उल्लंघन करके और मूल बिलटी प्राप्त किए बिना माल की सुपुर्दगी गलत ढंग से कर दी गई है। इसलिए, विपक्षी पार्टी संख्या 1 ने लापरवाही से काम किया है और इसलिए, वह शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई हानि का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार है। यह भी कहा गया कि कंसाइनमेंट का मूल्य 58,474.56 डीएम था और भारतीय रुपये में इसका मूल्य 14,61,850/- रुपये बनता था। इसलिए, यह प्रार्थना की गई कि विपक्षी पार्टी ब्याज और हर्जाने सहित उक्त रकम, जो 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से कुल मिलाकर 22,31,485/- रुपये बनती है, का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार है।

मुद्दा

पहला यह कि क्या माल की सुपुर्दगी में विपक्षी पार्टी द्वारा सेवा में कोई कमी की गई थी। दूसरा यह कि हर्जाने की मात्रा कितनी होनी चाहिए?

निर्णय

इस बात पर कोई विवाद नहीं है कि शिकायतकर्ता ने विपक्षी पार्टी को शिपमेंट के लिए माल सौंपा था, जिसके लिए दिनांक 4.10.1996 की समुद्री बिलटी संख्या 0724 शिकायतकर्ता को दी गई थी। उक्त बिलटी में परेषिती के कॉलम में "44.\$ % ÷.. अनटू आर्डर .\$.% .." और अधिसूचित पार्टी के कॉलम में "44.\$ % ÷ .. मैसर्स रोसवेनर टेप्पीचफैब्रिक ट्रांगोट बाउच गम्भ \$ % .." का उल्लेख किया गया। यह कहा गया कि शिकायतकर्ता ने दिनांक 10.10.1996 को अपने बैंकर्स को प्रश्नाधीन शिपमेंट के संबंध में दस्तावेज प्रेषित कर दिए थे। बिलटी में विशेष रूप से दिया गया है कि "इसके साक्ष्य स्वरूप एक ही मूल बिलटी पर हस्ताक्षर किए गए हैं और यदि अन्यथा उल्लेख नहीं किया गया, तो दूसरी बिलटी, यदि कोई है, तो अवैध होगी। यदि वाहक को आवश्यकता हो, तो सुपुर्दगी आदेश या माल के विनिमय में विधिवत पृष्ठांकित की गई मूल बिलटी अभ्यर्पित कर दी जानी चाहिए।"

शिकायतकर्ता ने प्रश्नाधीन माल के संबंध में दस्तावेज अपने बैंक को इस अनुरोध के साथ प्रेषित कर दिए थे कि "प्रबंधक आई.बी.डी. स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, भदोही-221401" क्रेताओं के साथ दस्तावेजों को नेगोशिएट करें और उपरोक्त बिल खरीद लेने के बाद उन्हें सूचना देते हुए बिक्री से प्राप्त धन उनके चालू खाते में प्रेषित करें।

इसके बाद, दिनांक 20 नवम्बर, 1996 के एक पत्र द्वारा विपक्षी पार्टी सं.2 को डब्ल्यूएम.एच. मूलर एंड कम्पनी, ज्वेल्गाडराइजुंजर इंटरनेट - मेलर (डेउट्सियांड) गम्भ 20457 हैम्बर्ग से एक पत्र प्राप्त हुआ, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ "आईसीएसयू 176575-9 बी/एल सं.07242 डिस्चार्ज्ड 5.11.1996 एक्स. "राजीव गांधी वॉय. 020 डिलीवर्ड एगेंस्ट आरिजिन बी/एल 5.11.1996" लिखा था। इससे स्पष्ट रूप से पता चलता है कि विपक्षी पार्टी सं.2, एनपीआईएल, मुम्बई को यह सूचना दे दी गई थी कि सामान दिनांक 5.11.1996 को मूल बिलटी के प्रति प्रेषित कर दिया गया था।

इसलिए, उपरोक्त पत्र को ध्यान में रखते हुए, प्रबंधक, स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने विदेशी वोलक्सबैंक ओचट्रप ईजी पोस्ट फैंच 1347, 48602 ओचट्रप, जर्मनी को दिनांक 26.11.1996 को एक पत्र लिखा, जिसकी भाषा निम्नलिखित थी:

"महोदय,

हमें आदेशक, मालती एक्सपोर्ट्स, भदोही द्वारा सूचित किया गया है कि आदेशिती रोसवेनल टेप्पीचफैब्रिक ने मूल बिलटी के प्रति सामान की सुपुर्दगी प्राप्त कर ली है।

परन्तु आज तक, ओवर लेनर के अनुसार हमें उक्त संग्रहण की बैंक गारंटी प्राप्त नहीं हुई है।

कृपया बैंक गारंटी तुरन्त भेजें और फैंक्स द्वारा इसकी पुष्टि करें।"

इसके बाद दिनांक 28.11.1996 को शिकायतकर्ता ने एक फ़ैक्स संदेश मैसर्स एनपीआईएल, मुम्बई को इस अनुरोध के साथ भेजा कि वे अन्य बातों के साथ-साथ दिनांक 5.11.1996 की मूल बिलटी के प्रति माल, अर्थात् प्रश्नाधीन माल की सुपुर्दगी के संदर्भ में पुष्टि का संदेश प्रेषित करें।

पुनः दिनांक 29.11.1996 को शिकायतकर्ता ने मैसर्स एनपीआईएल, मुम्बई को एक पत्र लिखा, जिसमें कहा गया कि उन्हें फ़ैक्स द्वारा दिनांक 21.9.1996 को सूचित किया गया है कि माल की सुपुर्दगी दिनांक 5.11.1996 की मूल बिलटी के प्रति खरीदार को दे दी गई है। तथापि, इनके बैंक ने सूचित किया कि मूल बिलटी अभी भी उन्हीं के पास पड़ी है। इसलिए, इस बात की पुष्टि करें कि (1) माल की सुपुर्दगी वास्तव में मूल बिलटी के प्रति दे दी गई है, और (2) मूल बिलटी, जिसके प्रति माल की सुपुर्दगी दी गई है, की प्रति खरीदार को दे दी गई है। इसके बाद दिनांक 3.11.1996 को शिकायतकर्ता ने एक नोटिस भेजा, जिसमें शिपर को सूचित किया गया कि पोत लदाई किए गए माल का मूल्य 58,474.56 डीएम था और कि माल की सुपुर्दगी मूल बिलटी के प्रति दी जानी थी तथा मूल दस्तावेज बैंक के माध्यम से नेगोशिएट की गई बैंक गारंटी/भुगतान के प्रति सुपुर्द किए जाने थे। जर्मनी के बैंकर ने सूचित किया कि मूल दस्तावेज अभी उनके पास ही पड़े हैं।

उपरोक्त पत्र प्राप्त होने के बाद मैसर्स एनपीआईएल ने अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित उत्तर दिया:

“..... हैम्बर्ग में हमारे एजेंट के साथ हुए संविदा के अनुसार, हमने अपने एजेंट को प्राधिकृत किया है कि वह मूल बिलटी के अभ्यर्षण के प्रति ही सुपुर्दगी दे।

हम मामले के तथ्यों की पहले ही छानबीन करने की प्रक्रिया में हैं और हमने हैम्बर्ग में अपने एजेंट को नोटिस भी जारी किया है।”

इसके बाद, शिपर मैसर्स एनपीआईएल ने दिनांक 17.12.1996 को एक फ़ैक्स संदेश भेजा, जिसमें स्पष्टतः एक विपरीत तर्क दिया गया और सूचित किया गया कि शिकायतकर्ता और परेषिती के बीच कोई विवाद है।

इसके बाद, शिकायतकर्ता ने अपने अटार्नी, अबाकस लीगल ग्रुप के माध्यम से दिनांक 20.12.1996 को एक रजिस्टर्ड पत्र भेजा, जिसमें सूचित किया गया कि दिनांक 17 दिसम्बर, 1996 का पत्र जाली और गलत था और सही तथा सत्य को ढकने की कोशिश की गई। किसी भी मामले में यदि शिकायतकर्ता और परेषिती के बीच किसी प्रकार का विवाद था, तो इससे वाहक का कोई लेना-देना नहीं था। इसलिए, परिवहन के संविदा का कोई उल्लंघन करने के लिए सभी दावों के लिए शिपर जिम्मेदार होगा। इस बात पर जोर दिया गया कि माल की सुपुर्दगी केवल बिलटी प्रस्तुत किए जाने पर या विकल्पतः वैध बैंक गारंटी प्रस्तुत किए जाने पर दी जा सकती थी।

शिकायतकर्ता ने विदेशी बैंक, वॉलक्सबैंक ओचट्रप ईजी, जर्मनी द्वारा स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, भदोही को लिखे गए एक पत्र को रिकार्ड पर प्रस्तुत किया, जिसमें कहा गया था कि “हम अपने दिनांक 29.11.1997/14.10.1997/26.11.1996 के पत्रों का हवाला देते हैं। आदेशिती ने ऊपर उल्लिखित राशि का भुगतान नहीं किया है। आपको दिए जाने वाले दस्तावेज अभी भी हमारे पास हैं। परन्तु हम उन्हें आपको दिनांक 21.03.1997 को लौटा देंगे, यदि हमें कोई निर्देश प्राप्त नहीं होता।” इस पत्र की एक प्रति मालती एक्सपोर्ट्स को इस पृष्ठांकन के साथ प्रेषित की गई कि “कृपया दस्तावेजों के लिए अपने निपटान निर्देश जारी करें।”

ऐसा प्रतीत होता है कि इसके बाद, विपक्षी पार्टियों ने इस संबंध में एक भिन्न मत अख्तयार कर लिया कि माल अधिसूचित पार्टियों को दिया गया था।

यह स्पष्ट रूप से विपक्षी पार्टियों द्वारा लिया गया एक विपरीत और गलत मत था। यह मांग की जानी चाहिए थी कि माल की सुपुर्दगी अधिसूचित पार्टियों को दी जाए, परन्तु गलीचों के लिए दावा की गई राशि 16,984 अमरीकी डालर थी और यह माल मैसर्स मालती एक्सपोर्ट्स के श्री बर्नवाल की उपस्थिति में परेषिती द्वारा प्राप्त किया गया था।

रिकार्ड पर उपलब्ध उपरोक्त साक्ष्य से यह बात स्पष्ट हो जाती है कि माल की सुपुर्दगी विपक्षी पार्टी, शिपर द्वारा मूल बिलटी के बिना दी गई। तथापि, विपक्षी पार्टी ने सूचित किया कि माल की सुपुर्दगी दिनांक 5.11.1996 की मूल बिलटी के प्रति दी गई है। शिकायतकर्ता द्वारा आगे पूछताछ करने पर यह पता लगा कि माल की सुपुर्दगी मूल बिलटी प्रस्तुत किए बिना ही दे दी गई थी, जैसाकि जर्मनी के बैंक ने सूचित किया था कि मूल बिलटी अभी उनके पास ही है।

शिकायतकर्ता से नोटिस प्राप्त करने के बाद विपक्षी पार्टी ने पुनः इस बात पर जोर दिया कि संविदा के अनुसार हैम्बर्ग में उनका एजेंट ही मूल बिल के अभ्यर्पण के प्रति सुपुर्दगी देने के लिए प्राधिकृत है। इसके बाद, वकील द्वारा जारी किए गए कानूनी नोटिस का जवाब भेजा गया, जिसमें कहा गया कि प्रेषक और परेषिती के बीच कोई विवाद है, कि परेषिती माल की सुपुर्दगी लेने के लिए तैयार नहीं था और कि खरीदार ने जर्मनी के न्यायालय से स्थगन आदेश प्राप्त कर लिया था, जिसमें मैसर्स मालती एक्सपोर्ट्स और परेषिती के बीच मामला सुलझ जाने तक माल के संबंध में कोई कार्रवाई करने से शिपर को रोक दिया गया। इससे भी यह पता चलेगा कि विपक्षी पार्टी द्वारा मूल रूप से लिया गया यह स्टैंड कि माल की सुपुर्दगी मूल बिलटी प्रस्तुत करने पर की गई थी, गलत साबित होती है। इसके अलावा, जर्मनी के न्यायालय से स्थगन आदेश की इस दलील का समर्थन किसी दस्तावेज द्वारा नहीं किया गया है। किन्हीं भी परिस्थितियों में, यदि जर्मनी के न्यायालय द्वारा कोई स्थगन आदेश जारी किया गया था, तो यह दर्शाने के लिए रिकार्ड पर कोई सामग्री उपलब्ध नहीं थी कि अधिसूचित पार्टी को सामान की सुपुर्दगी करने के लिए न्यायालय द्वारा बाद में कोई आदेश पारित किया गया।

इससे यह भी पता चलेगा कि माल की सुपुर्दगी शिपर या हैम्बर्ग के उसके एजेंट द्वारा सहमति के अनुसार मूल बिलटी प्राप्त किए बिना कर दी गई थी। मामले के इस तथ्य पर विचार करते हुए, यह बात स्पष्ट है कि वाहक की ओर से सेवा में पूर्णतः कमी है।

हर्जाने की मात्रा

वाहक (विपक्षी पार्टी संख्या 1 और 2) की यह जिम्मेदारी है कि वे शिकायतकर्ता को पहुंची क्षति की प्रतिपूर्ति करें। यह प्रश्न हर्जाने की मात्रा के बारे में है। यह कहा गया कि इनवॉयस के अनुसार जो बिलटी के साथ भेजी गई थी, उसमें उल्लिखित मूल्य 58,474.56 डीएम है। इसके अलावा, निम्नलिखित का विशेष रूप से उल्लेख किया गया है, अर्थात् पैकेजों या शिपिंग यूनिटों की संख्या, 144 रोल,, माल और पैकेजों का विवरण, इंडियन हैंडनिटिड वूलन कारपेट (17199 वर्ग मीटर) (1728 पीस), सकल भार 7945.00 निवल भारत 7657.00।

शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई हानि को देखते हुए, शिकायतकर्ता 58474.56 डीएम की धनराशि प्राप्त करने का हकदार है, परन्तु यह दलील दी गई कि समुद्री मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम, 1925 के अनुसार, शिकायतकर्ता 100 पाउण्ड प्रति पैकेट का ही हकदार है। किसी भी स्थिति में, यदि समुद्री मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम, 1925 के अंतर्गत इनवॉयस के संबंध में कोई

संदेह हो, तो शिपर, अर्थात् विपक्षी पार्टी संख्या 1 और 2 अधिनियम के अंतर्गत अनुसूची के अनुसार हर्जाने का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार होंगी।

वाहक की जिम्मेदारी के संबंध में एक विशिष्ट शर्त होती है, जो खण्ड (iii)(क)(ख)(ग) और (घ) में दी गई है। खण्ड (iii)(घ) पढ़ने मात्र से यह बात स्पष्ट हो जाती है कि शिपिंग यूनिट शब्द का अर्थ होगा वह प्रत्येक वास्तविक यूनिट या कारगो का एक भाग, जिसकी शिपिंग पैकेज में न की गई हो। निस्संदेह, माल की शिपिंग थोक में नहीं की गई थी, इसलिए राष्ट्रीय आयोग ने यह स्वीकार किया कि कम से कम 44 पैकेज (कारपेट रोल) थे, जिनकी सुपुर्दगी शिपमेंट के लिए वाहक को की गई थी।

मामले के इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए, विपक्षी पार्टी संख्या 1 और 2 (वाहक) की यह जिम्मेदारी होगी कि वह 58,474.56 डीएम, जो 14,61,850/- रुपये के बराबर होता है, का भुगतान करे, जैसाकि शिकायतकर्ता द्वारा दावा किया गया है। तथापि, नियमों के अंतर्गत निर्धारित की गई अधिकतम सीमा पर विचार करते हुए शिकायतकर्ता 100 पाउण्ड प्रति पैकेज या यूनिट से अधिक प्राप्त नहीं कर सकता। इसलिए, मौजूदा मामले में वह 144 पैकेजX100 पाउण्ड तक की धनराशि, जो 14,400 पाउण्ड बनती है, प्राप्त करने का हकदार है। वह शिकायत की तारीख से 6 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज प्राप्त करने का भी हकदार है। पाउण्ड का मूल्य दिनांक 18 मार्च, 2005 को बाजार मूल्य के हिसाब से परिकलित किया जाएगा। इसके परिणामस्वरूप शिकायत मंजूर की जाती है। विपक्षी पार्टियों को यह भी निर्देश दिया जाता है कि वे खर्च के रूप में 10,000/- रुपये का भुगतान भी करें।

शिकायत मंजूर की गई।

टीएनटी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड बनाम रमेश सावलकर

IV (2005) सीपीजे 207 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

याचिकाकर्ता जिला फोरम के समक्ष एक विपक्षी पार्टी था, जहां प्रतिवादी/शिकायतकर्ता ने याचिकाकर्ता के खिलाफ एक शिकायत दायर की थी। प्रतिवादी ने याचिकाकर्ता की सेवाओं का इस्तेमाल करते हुए कुछ सामग्री भेजी थी। सामग्री की सुपुर्दगी नहीं की गई थी और इस प्रकार, सेवाओं में कमी का आरोप लगाते हुए जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की गई थी। जिला फोरम ने शिकायत मंजूर कर ली थी और याचिकाकर्ता को निर्देश दिया था कि वह सामग्री की लागत के रूप में 4,746/- रुपये का भुगतान करे। जिला फोरम ने खर्च के रूप में 500/- रुपये सहित कुछ अन्य राहत का अवार्ड भी दिया। इस आदेश से व्यथित राज्य आयोग के समक्ष एक अपील दायर की गई और राज्य आयोग ने एक रहस्यमय आदेश द्वारा इस अपील को खारिज कर दिया।

आदेश से व्यथित एक पुनर्विचार याचिका राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दायर की गई।

मुद्दा

क्या सेवा में कमी की गई थी?

निर्णय

जिस पत्र को राज्य आयोग ने आधार बनाया था, उसकी भाषा निम्नलिखित थी:

“हमें संदर्भाधीन पत्र प्राप्त हुआ है। हमें खेद है कि हम सुनवाई की तारीख, अर्थात् 6 अक्टूबर, 2004 को इस मामले में उपस्थित होने में असमर्थ हैं और आपसे अनुरोध करते हैं कि अपील के हमारे ज्ञापन के आधार पर मामले के गुणावगुणों को ध्यान में रखते हुए कृपया आदेश पारित करें।

इस माननीय आयोग के समक्ष लम्बित अपील में अपने अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना हमने जिला फोरम के आदेश का अनुपालन किया है और बीएनपी परिबास इन्दौर में आहरित दिनांक 25.5.2004 के पे आर्डर सं.463877 द्वारा श्री रमेश सावलकर को 8,900/- रुपये (8,652 रुपये + 4746 रुपये पर दिनांक 1.11.2003 से 31.5.2004 तक 9 प्रतिशत की दर से ब्याज 248 रुपये) का भुगतान किया। श्री रमेश सावलकर को लिखे गए हमारे दिनांक 31.5.2004 के पत्र की प्रति संलग्न है।

इस पत्र को पढ़ने मात्र से यह बात स्पष्ट हो जाती है कि राज्य आयोग के समक्ष लम्बित अपील में अपने अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना धनराशि जमा की गई थी। राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि राज्य आयोग ने दिनांक 4.10.2004 के पत्र को गलत ढंग से पढ़ा और जिला फोरम द्वारा पारित की गई डिक्री से संतुष्ट होते हुए शिकायत खारिज कर दी। जबकि दिनांक 4.10.2004 के पत्र की अंतर्वस्तु के अनुसार आशय भिन्न था। नोटिस के बावजूद, याचिकाकर्ता अनुपस्थित रहा और उसने दोषों को दूर नहीं किया, जिसे दूर करने के लिए दिनांक

1.6.2005 के आयोग के पत्र द्वारा इसे निर्देश दिया गया था। रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री और जिला फोरम द्वारा पारित किए गए आदेश पर विचार करने के बाद यह बात स्पष्ट हो जाती है कि याचिकाकर्ता इस बात को स्वीकार करता है कि माल की सुपुर्दगी नहीं की गई थी, परन्तु वह यह कहना चाहता है कि जिला फोरम द्वारा दी गई राहत, करार की शर्तों, अर्थात् उनके द्वारा जारी की गई रसीद, जिसमें यह कहा गया है कि क्षति की स्थिति में याचिकाकर्ता केवल 20 अमरीकी डालर प्रति किलो का ही भुगतान करने के लिए जिम्मेदार होगा, से अधिक है और इस मामले में निस्संदेह रसीद के अनुसार माल का वजन 2 किलोग्राम था। इसलिए, शिकायतकर्ता केवल 40 अमरीकी डालर के बराबर धनराशि प्राप्त करने का ही हकदार था। जैसाकि कई बार व्यवस्था दी जा चुकी है, इस दस्तावेज को पार्टियों के बीच हुआ करार नहीं माना जा सकता, क्योंकि रसीद पर शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर नहीं हैं। रसीद के शर्तें शिकायतकर्ता पर केवल तभी बाध्यकारी हो सकती थीं यदि वह उस पर हस्ताक्षर कर देता। याचिकाकर्ता द्वारा राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दायर किए गए दस्तावेज पर शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर नहीं थे जिससे वह उस पर बाध्यकारी हो सकते थे। इसलिए, इस दलील में कोई सार नहीं पाया गया और जिला फोरम के आदेश को न्यायोचित ठहराया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

मौजूदा मामले में शिकायतकर्ता ने इंडियन एयरलाइन्स से टिकट खरीदा था, जिसे वह कहता है कि धनराशि वाले पाउच के साथ वह चोरी हो गया। इंडियन एयरलाइन्स के द्वारा भुगतान से इनकार कर दिए जाने पर उसने जिला फोरम के समक्ष शिकायत दायर की। जिला फोरम ने कहा कि चोरी और खो जाना एक ही बात नहीं है और इस आधार पर उसने खो गए टिकट और चोरी कर लिए गए टिकट के बीच अंतर करने का प्रयास किया। आदेश से व्यथित याचिकाकर्ता ने राज्य आयोग की शरण ली, जिसने जिला फोरम के आदेश को न्यायोचित ठहराया और एयर इंडिया को निर्देश दिया कि वह धनराशि की प्रतिपूर्ति करे। इसलिए, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

क्या एयर इंडिया चोरी कर लिए गए टिकट की धनराशि की प्रतिपूर्ति करने के लिए जिम्मेदार है।

निर्णय

इंडियन एयरलाइन्स लिमिटेड बनाम एन.एन. किनि और अन्य, II (2001) सी.पी.जे. 56 (राष्ट्रीय आयोग) [पुनर्विचार याचिका संख्या 432/1997] के मामले में राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी थी कि इंडियन एयरलाइन्स रद्दीकरण और वापसी विनियमावली (1985) के विनियम 8 को ध्यान में रखते हुए मूल टिकटों के न होने पर कोई वापसी अनुमत नहीं है।

उसी निर्णय का अनुसरण करते हुए, राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि "हमारे विचार से यह कोई मामला नहीं बनता है।" विनियम में यह विशिष्ट व्यवस्था है कि पैसा वापस लेने की अनुमति केवल तभी है जब मूल टिकट प्रस्तुत किए जाएं। इस प्रकार पुनर्विचार याचिका मंजूर की जाती है, जिला फोरम और राज्य आयोग के आदेश रद्द कर दिए गए और शिकायत खारिज कर दी गई। खर्च के संबंध में कोई आदेश नहीं दिए गए।

पुनर्विचार याचिका मंजूर कर ली गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता, जो प्रतिवादी संख्या 1 भी है, ने प्रतिवादी संख्या 2, जो एक ट्रेवल एजेंट है, से मार्च, 1992 में अपने लिए और अपनी पत्नी के लिए बम्बई के लिए इंडियन एयरलाइन्स के दो टिकट खरीदे। उसने दो टिकटों के लिए 11,840/- रुपये का भुगतान किया। शिकायतकर्ता और उसकी पत्नी ने इंडियन एयरलाइन्स की निर्धारित उड़ान द्वारा कलकत्ता की यात्रा की। वापसी यात्रा के लिए उसने 30 मार्च, 1992 तक दोनों टिकटें कन्फर्म कराईं। तथापि, उसी दिन उसे पता चला कि दोनों टिकटें खो गई हैं। उसने तुरन्त इंडियन एयरलाइन्स के सिटी कार्यालय, कलकत्ता को लिखित में इस तथ्य की सूचना इस विचार से दी कि हवाई टिकटों के संभावित किसी दुरुपयोग को रोका जा सके। इंडियन एयरलाइन्स के ड्यूटी ऑफिसर के निर्देश पर पुलिस में भी एक शिकायत दर्ज करवाई गई। खो गए टिकटों के बदले शिकायतकर्ता को डुप्लीकेट टिकट जारी नहीं किए गए। उसे दो नए एयर टिकट दिए गए, हालांकि उनका पीएनआर नम्बर पहले वाला ही था। तथापि, कलकत्ता से मुम्बई के लिए इन दो टिकटों के प्रति उसे 5,920 रुपये का भुगतान करना पड़ा। इंडियन एयरलाइन्स ने खो गए टिकटों की धनराशि लौटाने से इनकार कर दिया। इस प्रकार शिकायतकर्ता ने जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की, जिसमें मांग की गई थी कि उन दो टिकटों का मूल्य लौटाया जाए जो खो गए थे। शिकायतकर्ता ने समय, शक्ति की बर्बादी के लिए और मानसिक पीड़ा आदि के लिए मुआवजे के रूप में 2500/- रुपये का भी दावा किया।

जिला फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि टिकट खो जाने संबंधी तथ्य को तुरन्त संबंधित प्राधिकारियों की जानकारी में लाया गया और इस प्रकार खोए हुए टिकटों को इतने लम्बे समय तक खोजा नहीं जा सका या उनका इस्तेमाल नहीं किया जा सका, इसलिए यह उपयुक्त था कि इंडियन एयरलाइन्स से कहा जाए कि वह शिकायतकर्ता को दो टिकटों के मूल्य की धनराशि लौटाए। जिला फोरम ने मुआवजे और खर्च के रूप में शिकायतकर्ता को 500/- रुपये का भुगतान करने का अवार्ड भी दिया।

इंडियन एयरलाइन्स द्वारा दायर की गई अपील में राज्य आयोग ने जिला फोरम के आदेश को न्यायोचित ठहराया और इस प्रकार मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

क्या शिकायतकर्ता खोए हुए टिकटों के बदले धनराशि वापस लेने का हकदार है?

निर्णय

इंडियन एयरलाइन्स ने अनुरोध किया कि टिकट के जैकट पर यह उल्लेख किया गया है कि खोए हुए टिकट के प्रति धनराशि वापस करने की अनुमति नहीं है। कवर पेज पर छोटे प्रिंट में यह लिखा गया था कि "अपने टिकट की सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करें। खोए हुए टिकटों के बदले धनराशि लौटाने की अनुमति नहीं है।"

इंडियन एयरलाइन्स ने एयर कारपोरेशन अधिनियम, 1953 की धारा 45 द्वारा उसे प्रदत्त शक्तियों का इस्तेमाल करते हुए, विनियमावली बनाई थी, जिसका नाम इंडियन एयरलाइन्स

रद्दीकरण और वापसी विनियमावली, 1985 था, जिसे 15 सितम्बर, 1984 से लागू किया गया था। इसमें 21 विनियम हैं। इस मामले के उद्देश्य के लिए यह उपयुक्त होगा कि विनियम 2 और 8 का हवाला दिया जाए, जिनकी भाषा निम्नलिखित है: "टिकट को रद्द करने से संबंधित कार्रवाई केवल तभी की जाएगी जब टिकट वास्तव में रद्द किए जाने के लिए बुकिंग कार्यालय में लौटाए जाएं, सिवाय संबंधित स्थान से बाहर रहने वाले उन यात्रियों के मामले में, जो पत्र या तार द्वारा अपनी बुकिंग रद्द करा सकते हैं, परन्तु टेलीफोन से नहीं। बाहर के स्टेशन की बुकिंग के संबंध में एम्पलायमेंट के स्टेशन द्वारा अनुरोध करने वाले स्टेशन, एजेंट या एयरलाइन्स को किया जाने वाला कन्फर्मेशन, कैंसलेशन प्रभार का परिकलन करने के उद्देश्य के लिए यात्री की यात्रा का कन्फर्मेशन माना जाएगा। धनराशि की वापसी केवल दस्तावेजों का अभ्यर्पण करने के प्रति ही की जाएगी और खोए हुए दस्तावेजों के प्रति किसी दावे पर विचार नहीं किया जाएगा।"

वास्तव में, ये सांविधिक उपबंध याचिकाकर्ता द्वारा न तो जिला फोरम के समक्ष और न ही राज्य आयोग के समक्ष जानकारी में लाए गए। इस प्रकार, खोए हुए टिकटों की धनराशि लौटाने पर सांविधिक रूप से पाबंदी है। धनराशि की वापसी की अनुमति केवल तभी है यदि मूल टिकट प्रस्तुत किए जाएं। सांविधिक पाबंदी को ध्यान में रखते हुए, जिला फोरम और राज्य आयोग ने खोए हुए एयर टिकटों की धनराशि वापस करने का निर्देश देने में गलती की।

निष्कर्ष पर पहुंचने से पहले राष्ट्रीय आयोग ने कहा कि "हम अवलोकन कर सकते हैं कि इंडियन एयरलाइन्स रद्दीकरण और वापसी विनियमावली, जिसमें मूल टिकट प्रस्तुत करने पर ही धनराशि वापस करने की अनुमति है, आज की स्थिति में पुरानी हो गई प्रतीत होती है, जब संचार प्रणाली में काफी विस्तार हो गया है और देश में कम्प्यूटर नेटवर्क का व्यापक विस्तार हो गया है। यह दलील दी गई कि एयरलाइन्स के टिकट अहस्तांतरणीय हैं। एयरलाइन्स उस यात्री की कीमत पर अनुचित लाभ नहीं कमा सकती, जिनके टिकट खो गए हैं और जिनका दुरुपयोग लम्बे समय तक नहीं किया गया है। मौजूदा मामले में, इंडियन एयरलाइन्स ने टिकटों की वैधता की मियाद 6 महीने निर्धारित की है, परन्तु सांविधिक विनियमों के लिए हम निश्चित रूप से इस शर्त को नामंजूर करते हैं कि धनराशि की वापसी की अनुमति हमेशा खोए हुए टिकटों पर नहीं है। यह निश्चित रूप से अनुचित व्यापार पद्धति प्रतीत होगी और टिकट खो जाने के मामले में धनराशि वापस न करने की शर्त मनमानी है। हमें बताया गया कि 1992 में एक व्यक्ति के पास इंडियन एयरलाइन्स द्वारा यात्रा करने के सिवाय कोई विकल्प ही नहीं था। इस समय हम उस छोटे प्रिंट के बारे में कुछ नहीं कह रहे हैं, जो टिकट के ऊपर दिया गया है कि खोए हुए टिकटों के लिए धनराशि वापस करने की अनुमति नहीं है। टिकटों के दुरुपयोग, यदि कोई हुआ है, से इंडियन एयरलाइन्स को पहुंची किसी क्षति से बचने के लिए कई अन्य तरीके हैं। इंडियन एयरलाइन्स को यह सुझाव देना हमारा काम नहीं है कि इस उद्देश्य के लिए उसे कौन सा तरीका अपनाना चाहिए।"

इन टिप्पणियों के साथ याचिका मंजूर की जाती है और जिला फोरम तथा राज्य आयोग के आदेशों का रद्द किया जाता है तथा शिकायत खारिज की जाती है। खर्च के बारे में कोई आदेश नहीं दिया गया।

याचिका मंजूर कर ली गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता, जो कनाडा में रहने वाला एक अप्रवासी भारतीय है, दिनांक 11.8.1997 को टोरंटो से चलने वाली एयर इंडिया की उड़ान द्वारा भारत आया। उसके अनुसार, 11.20 बजे अपराह्न पर चलने वाली एयर इंडिया उड़ान संख्या 189 द्वारा दिनांक 30.08.1997 को टोरंटो को वापस जाने के लिए उसके पास एक कन्फर्म्ड टिकट था। वास्तव में शिकायतकर्ता के पास कनाडा वापस जाने के लिए एक ओपन टिकट था। तथापि, जब शिकायतकर्ता फ्लाइट पकड़ने के लिए दिनांक 30.08.1997 को हवाई अड्डे पर पहुंचा, तो उसके चैकड-इन होने और सभी औपचारिकताएं पूरी कर लेने के बाद उसे बोर्डिंग पास दे दिया गया। तथापि, उसके फ्लाइट में बैठने से पहले उसे बताया गया कि एयरक्राफ्ट फुल है और शिकायतकर्ता को फ्लाइट में स्थान नहीं दिया जा सकता। यह दलील दी गई कि शिकायतकर्ता की दिनांक 31.08.1997 को प्रातः 10.00 बजे टोरंटो में व्यवसाय संबंधी एक बहुत महत्वपूर्ण बैठक है। शिकायतकर्ता ने बैठक के बारे में एयर इंडिया को सूचित कर दिया था, परन्तु कोई परिणाम नहीं निकला। शिकायतकर्ता ने कहा कि गरमागरम बहस भी हो गई थी, जिसके परिणामस्वरूप उसे आघात पहुंचा था और उसे सीने में दर्द तथा दिल की बीमारी भी हो गई थी। उसे एयर इंडिया के प्राधिकारियों द्वारा सेंटूर होटल में ले जाया गया था। बाद में, उसे दिल्ली से बम्बई के लिए 31.08.1997 को प्रातः 3.00 बजे एयर इंडिया द्वारा दूसरी फ्लाइट से ले जाया गया, जहां उसे एयर इंडिया की दूसरी फ्लाइट दी गई जिससे शिकायतकर्ता ने लंदन तक की यात्रा की। लंदन हवाई अड्डे पर उसे टोरंटो जाने वाली एयर कनाडा उड़ान में शिफ्ट कर दिया गया। यह सब एयर इंडिया के अधिकारियों द्वारा किया गया। शिकायतकर्ता दिनांक 31.08.1997 को शाम को विलम्ब से टोरंटो पहुंचा, जहां वह बैठक प्रातः 10.00 बजे थी, जिसमें उसे भाग लेना था। सेवा में कमी का दावा करते हुए, शिकायतकर्ता ने एक शिकायत दायर की और हर्जाने के रूप में 60,000,00/- रुपये की मांग की।

मुद्दा

क्या सेवा में कमी की गई थी?

निर्णय

रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री से राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि चूंकि शिकायतकर्ता को दिनांक 30.08.1997 को एयर इंडिया की उड़ान में स्थान नहीं दिया जा सका, उसे नई दिल्ली के सेंटूर होटल में स्थान दिया गया और बाद में शाम को हालांकि विलम्ब से दिनांक 31.08.1997 को टोरंटो पहुंचने वाली एयर इंडिया की उपलब्ध अगली उड़ान में जगह दी गई, इसलिए, प्रस्तुत किए गए दस्तावेज "सेल्फ-सर्विंग" दस्तावेज प्रतीत होते हैं। इसके अलावा, हर्जाने का दावा इतना अप्रत्यक्ष है कि उसके लिए कोई मुआवजा नहीं दिया जा सकता। एयर इंडिया की यह दलील सही है कि यदि बैठक इतनी महत्वपूर्ण थी तो शिकायतकर्ता ने इंतजार क्यों किया और ऐसी उड़ान को क्यों चुना जो दिनांक 31.08.1997 को सुबह ही टोरंटो पहुंचती हो और जब मीटिंग के प्रातः 10.00 बजे होने की बात कही गई थी। शिकायतकर्ता के प्राधिकृत प्रतिनिधि और उसके साले ने दिनांक 10 मार्च, 2000 को इंडियन एक्सप्रेस समाचार-पत्र की एक कटिंग का हवाला दिया, जिसमें एक रिपोर्ट छपी थी, जिसमें यह कहा गया था कि एयर इंडिया के पायलटों के तीन रिश्तेदार यात्रियों को स्थान देने के लिए एयर इंडिया के भुगतान-प्रदत्त यात्रियों को उतार दिया गया था। राष्ट्रीय

आयोग ने इंडियन एक्सप्रेस में छपी इस रिपोर्ट पर कोई टिप्पणी नहीं की। हालांकि यह एयर इंडिया के एयरक्राफ्टों के प्रचालन में गम्भीर अनियमितता को दर्शाती है, तथापि मौजूदा मामले में ऐसा कोई आरोप नहीं लगाया गया कि पायलट के किसी रिश्तेदार या किसी निःशुल्क टिकटधारक को स्थान देने के लिए शिकायतकर्ता को एयरक्राफ्ट से उतारा गया है। निस्संदेह, शिकायतकर्ता को आज की तारीख तक किसी मुआवजे का अवार्ड नहीं दिया गया। एयर इंडिया के लिए डीबीसी का भुगतान करने का कोई औचित्य नहीं था, यदि शिकायतकर्ता ऐसा करने को कहता भी। परन्तु एक कन्फर्म टिकटधारक को एयरक्राफ्ट में चढ़ने से इनकार करते समय एयर इंडिया ने ओवर बुकिंग की अंतर्राष्ट्रीय पद्धति की शरण ली। परन्तु उसे डीबीसी का भुगतान करने की अंतर्राष्ट्रीय पद्धति भी अपनानी चाहिए। तदनुसार, राष्ट्रीय आयोग ने एयर इंडिया को निर्देश दिया कि वह 15,000/- रुपये ब्याज सहित और खर्च के रूप में 5,000/- रुपये का भुगतान करे।

शिकायत मंजूर कर ली गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता, जो एक भारतीय नागरिक था, 15.05.1990 से सउदी अरब में नियोजित था। उसने वहां अपने नियोक्ता से छुट्टी ली और भारत आ गया। सउदी अरब छोड़ने से पहले शिकायतकर्ता ने पुनः प्रवेश संबंधी पृष्ठांकन प्राप्त कर लिया था। उसे दो महीने की अवधि के अंदर सउदी अरब वापस जाना था। यह अवधि 23.09.1992 को समाप्त हो गई थी। सउदी अरब में प्रवेश करने का उसका वीजा भी उसी दिन समाप्त हो गया था। शिकायतकर्ता द्वारा यह आरोप लगाया गया कि कि बम्बई से रियाध के लिए अपीलकर्ता एयर इंडिया से यात्रा करने के लिए कन्फर्म्ड टिकट होने के बावजूद उसे दिनांक 21.09.1992 को या 23.09.1992 को जाने वाले एयरक्राफ्ट में स्थान नहीं दिया गया था, जिसका परिणाम यह हुआ कि उसने अपनी नौकरी खो दी, जिसे वह अगले एक साल और नौ महीने तक कर सकता था। शिकायतकर्ता ने कहा कि उसे एयर इंडिया द्वारा किए गए व्यवहार से बहुत आघात पहुंचा और मानसिक पीड़ा हुई। वह एयर इंडिया के काउंटर के सामने बेहोश होकर गिर पड़ा, जब उसे रियाध के लिए जाने वाले एयरक्राफ्ट में स्थान देने से इनकार कर दिया गया और उसकी नौकरी जाने की संभावनाएं बन गईं। यहां तक कि उसे अस्पताल में दाखिल करना पड़ा। उसे अपने गृह शहर केरल से बम्बई आने और वापस जाने तथा बम्बई में ठहरने पर खर्च करना पड़ा।

सेवा में कमी की शिकायत करते हुए उसने राज्य आयोग के समक्ष एक शिकायत दायर की। शिकायतकर्ता के अनुसार, वह 22,16,002.00 रुपये के मुआवजे का हकदार है, परन्तु वह राज्य आयोग के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत अपना दावा 10,000,00/- रुपये तक सीमित कर रहा है। राज्य आयोग ने उसे 2,52,000/- रुपये के विवादित अवार्ड आदेश का दिया। आदेश से व्यथित विपक्षी पार्टी ने मौजूदा अपील दायर की।

मुद्दे

पहला यह कि क्या केरल राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग को शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या एयर इंडिया या उसके एजेंटों की ओर से शिकायतकर्ता को सीट उपलब्ध न कराने में सेवा में कमी की गई थी? तीसरा यह कि शिकायतकर्ता किस राहत का हकदार था?

निर्णय

पहले मुद्दे के संबंध में यह अवलोकन किया गया कि बम्बई से रियाध तक एयर इंडिया के एयरक्राफ्ट द्वारा यात्रा करने के लिए कन्फर्म्ड टिकट शिकायतकर्ता द्वारा एयर इंडिया के एजेंट से केरल के कोट्टापल्लम में खरीदा गया था, जिसका मुख्य कार्यालय तमिलनाडु राज्य के कोयम्बटूर में है। इस प्रकार, वाद कारण केरल राज्य में उत्पन्न हुआ और राज्य आयोग ने सही व्यवस्था दी कि उसे इस मामले में क्षेत्राधिकार प्राप्त है।

दूसरे मुद्दे के संबंध में इस बात पर कोई विवाद नहीं है कि शिकायतकर्ता के पास दिनांक 21.09.1992 को बम्बई से रियाध की यात्रा करने के लिए उड़ान संख्या एआई 821 द्वारा एयर इंडिया के एयरक्राफ्ट से यात्रा करने हेतु एक कन्फर्म्ड टिकट था। शिकायतकर्ता अपने सामान के

साथ बम्बई पहुंचा। उसे बहुत आश्चर्य हुआ, जब काउंटर पर अधिकारियों द्वारा उसे बताया गया कि उसका नाम फ्लाइट संख्या 821 के यात्रियों की सूची में नहीं है। शिकायतकर्ता ने अपनी दुर्दशा और 23.09.1992 से पहले उसके रियाध न पहुंचने के परिणामों के बारे में एयर इंडिया के अधिकारियों को बताया। उन्होंने उसे कहा कि वह दिनांक 23.09.1992 को एयर इंडिया की अन्य उड़ान द्वारा जा सकता है। इसकी उड़ान संख्या एआई 815 थी। शिकायतकर्ता दिनांक 23.09.1992 को उड़ान के समय से चार घण्टे पहले हवाई अड्डे पर पहुंचा। पुनः उसे काउंटर पर बैठे अधिकारियों द्वारा सूचित किया गया कि उसका नाम केवल प्रतीक्षा सूची में है। उन्होंने कहा कि कोयम्बटूर में कम्प्यूटर के फेल हो जाने के कारण कुछ भ्रम उत्पन्न हो गया था और उसके नाम का दूसरा आदमी, जिसका नाम मोइदीन कुट्टी था, जो हालांकि कालीकट से था, को एयरक्राफ्ट में एक सीट दी गई और शिकायतकर्ता को सीट न दिया जाना उस गलती के कारण था, जो उनकी कम्प्यूटर प्रणाली फेल हो जाने से हुई थी।

शिकायतकर्ता को दिनांक 23 सितम्बर को भी सीट उपलब्ध नहीं कराई जा सकी, क्योंकि उड़ान ओवरबुकड थी। हालांकि उसका नाम प्रतीक्षा सूची में शामिल किया गया था, परन्तु कोई रद्दीकरण न होने के कारण कोई सीट उपलब्ध नहीं थी।

यह एयर इंडिया की ओर से सेवा में एक गम्भीर कमी है और राज्य आयोग ने इसे सही माना। एयर इंडिया, अपीलकर्ता द्वारा की गई इस कार्रवाई से शिकायतकर्ता को अपनी नौकरी ही नहीं खोनी पड़ी बल्कि उसे बहुत आघात और मानसिक पीड़ा भी हुई तथा खर्च भी करना पड़ा। संभवतः, राज्य आयोग द्वारा, सेवा के संविदा की बाकी अवधि के लिए और वेतन संबंधी मुआवजे का अवार्ड, जो 2,16,000/- रुपये है, बहुत सही नहीं है। परन्तु मानसिक तनाव और शिकायतकर्ता द्वारा किए गए अन्य खर्च के लिए हर्जाने का अवार्ड, जो राज्य आयोग द्वारा दिया गया है, वह बहुत मामूली है। शिकायतकर्ता ने आघात और मानसिक पीड़ा के लिए 5,00,000/- रुपये चाहे थे और राज्य आयोग ने केवल 10,000/- रुपये का अवार्ड दिया। कोई भी व्यक्ति उस समय शिकायतकर्ता की हालत को समझ सकता है, जब वह अपने आपको शिकायतकर्ता के स्थान पर रखकर सोचे।

इन परिस्थितियों में, राष्ट्रीय आयोग ने शिकायतकर्ता के नियोजन की बाकी पूरी अवधि के वेतन के आधार पर परिकलित हर्जाने के अवार्ड में हस्तक्षेप करने से इनकार कर दिया। अपील नामंजूर कर दी गई और 10,000/- रुपये के खर्च के अवार्ड के साथ इसे खारिज कर दिया गया।

अपील खारिज कर दी गई।

चांदी प्रसाद भट्ट बनाम ब्रिटिश एयरवेज

I (2003) सीपीजे 169 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

शिकायतकर्ता, जिसे दिनांक 13.04.1996 और 22.04.1996 के बीच एक अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन में भाग लेने के लिए मेक्सिको जाना था, के पास दिनांक 13.04.1996 को प्रातः 12.30 बजे इंदिरा गांधी अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे से प्रस्थान करने वाले ब्रिटिश एयरवेज का एक कन्फर्म टिकट था। एयरक्राफ्ट के ओवरबुकिंग होने के कारण शिकायतकर्ता को बोर्डिंग से इनकार कर दिया गया। सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आयोग में गया और मुआवजे के रूप में 25.00 लाख रुपये का दावा दायर किया, क्योंकि उसने कहा कि अंतर्राष्ट्रीय समुदाय में उसकी व्यावसायिक साख और प्रतिष्ठा को क्षति पहुंची है और इस कारण उसे मानसिक पीड़ा, परेशानी और असुविधा भी हुई है।

मुद्दा

क्या सेवा में कमी की गई थी?

निर्णय

रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री से यह पता चलता है कि जब शिकायतकर्ता को बोर्डिंग से इनकार किया गया, तो वह हवाई अड्डे से तुरन्त चला गया और दिनांक 13.04.1996 को विपक्षी पार्टी ब्रिटिश एयरवेज को अपने कानूनी सलाहकार के जरिए एक नोटिस भेजा, जो ब्रिटिश एयरवेज में उसी दिन प्राप्त हो गया। शिकायतकर्ता को दिनांक 14.04.1996 की रात को 12.30 बजे प्रातः प्रस्थान करने वाले ब्रिटिश एयरवेज के एयरक्राफ्ट द्वारा ले जाया गया।

नोटिस में शिकायतकर्ता ने ब्रिटिश एयरवेज से मांग की कि वह सुनिश्चित करे कि उसे लंदन के रास्ते मेक्सिको की यात्रा करने के लिए आज रात या कल उड़ान पकड़ने की अनुमति दी जाए। ब्रिटिश एयरवेज द्वारा यह कहा गया कि हालांकि शिकायतकर्ता के पास इकोनमी क्लास का टिकट है, परन्तु उसे जे क्लास (एग्जीक्यूटिव क्लास) में उन्नत किया गया था और उसे बोर्डिंग से इनकार करने की क्षतिपूर्ति करने की दृष्टि से और उसे हुई असुविधा के लिए सद्भावना के रूप में ऐसा किया गया था। ब्रिटिश एयरवेज द्वारा आगे यह कहा गया कि जब ओवरबुकिंग की परिस्थितियों में किसी यात्री को बोर्डिंग से इनकार किया जाता है तो उसे किसी होटल में स्थान दिया जाता है और खाने-पीने तथा टेलीफोन की सुविधाएं प्रदान की जाती हैं। चूंकि शिकायतकर्ता से इन सुविधाओं में से किसी सुविधा के लिए कोई अनुरोध प्राप्त नहीं हुआ था, इसलिए विकल्प के रूप में ब्रिटिश एयरवेज ने यात्रियों को बोर्डिंग से इनकार करने पर मुआवजे के रूप में 150 पाउण्ड स्टर्लिंग का भुगतान किया।

राष्ट्रीय आयोग का विचार था कि 150 पाउण्ड स्टर्लिंग का भुगतान ही एक विकल्प हो सकता था। अंतर्राष्ट्रीय प्रथा यह है कि होटल भी उपलब्ध कराया जाए और सबसे पहले उपलब्ध उड़ान द्वारा यात्री को भेजा जाए और इसके अलावा, 300 से 400 अमरीकी डालर की रेंज में मुआवजे का भुगतान किया जाए। जिस यात्री को बोर्डिंग से इनकार किया जाता है, उसे होटल में आवास आदि का प्रस्ताव दिया जाना चाहिए और मुआवजे का भुगतान किया जाना चाहिए और

ऐसा नहीं है कि ऐसा उसके अनुरोध पर ही किया जाए। कोई आदमी होटल आवास आदि से इनकार कर सकता है, परन्तु उसे प्रस्ताव से परिचित कराया जाना चाहिए।

मौजूदा मामले में शिकायतकर्ता निश्चित रूप से एक दिन के होटल आवास और 200 पाउण्ड स्टर्लिंग के मुआवजे का हकदार है, जो 300 और 400 डालर के बीच की रेंज के बराबर है। चूंकि आयोग को यह नहीं बताया गया कि दिल्ली में होटल में एक दिन के ठहरने की लागत क्या होगी और अन्य प्रभार क्या होंगे, जो यात्री को वहन करने पड़ेंगे। इसलिए, 5000/- रुपये की धनराशि इस उद्देश्य के लिए उचित खर्च निर्धारित की गई। इसके अलावा, मुआवजे के रूप में 22,500/- रुपये की कुल रकम का अवार्ड न्याय के हित में दिया गया। तदनुसार, 5000/- रुपये के खर्च की सीमा तक शिकायत मंजूर की गई।

शिकायत मंजूर कर ली गई।

मोहिन्द्रजीत सिंह सेठी बनाम इंडियन एयरलाइन्स

II (2003) सीपीजे 205 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

याचिकाकर्ता राज्य आयोग के समक्ष एक शिकायतकर्ता था, जिसने प्रतिवादी इंडियन एयरलाइन्स द्वारा सेवा में कमी करने का आरोप लगाया। याचिकाकर्ता/ शिकायतकर्ता ने 2.00 लाख रुपये का मुआवजा मांगा। याचिकाकर्ता और उसके परिवार के पास दिनांक 02.07.1994, जो शनिवार का दिन था, के लिए लेह से चंडीगढ़ जाने हेतु प्रतिवादी एयरलाइन्स द्वारा यात्रा करने के कन्फर्म टिकट थे। वे छुट्टी मनाने के लिए लेह गए थे। शिकायतकर्ता ने दिनांक 22.06.1994 को एयरलाइन्स के चंडीगढ़ कार्यालय से पांच टिकट खरीदे थे। जैसी की सलाह दी गई थी, दिनांक 02.07.1994 को चंडीगढ़ वापस जाने की फ्लाइट के लिए अपनी बुकिंग के बारे में एयरलाइन्स के स्थानीय कार्यालय में याचिकाकर्ता ने दिनांक 30.06.1994 को पूछताछ की। उसे बहुत आघात पहुंचा, जब उसे पता चला कि 02.07.1994 को लेह से चंडीगढ़ के लिए कोई फ्लाइट नहीं है और कि एक दिन पहले, अर्थात् 01.07.1994 को चंडीगढ़ के लिए एक फ्लाइट थी। प्रतिवादी के अनुसार, याचिकाकर्ता अपनी टिकटों के रिकन्फर्मेशन के लिए दिनांक 28.06.1994 को लेह स्थित एयरलाइन्स के स्थानीय कार्यालय में गया और उसे सूचित किया गया कि 02.07.1994 को कोई फ्लाइट नहीं है और यदि याचिकाकर्ता 01.07.1994 को यात्रा करने का इच्छुक है तो उस दिन के लिए फ्लाइट में सीटें कन्फर्म की जा सकती हैं। एयरलाइन्स द्वारा यह भी दलील दी गई कि याचिकाकर्ता 01.07.1994 को हवाई यात्रा करने का प्रस्ताव स्वीकार करने के लिए तैयार नहीं था। याचिकाकर्ता ने अपने परिवार के साथ दिनांक 02.07.1994 को लेह से जम्मू की यात्रा की। उसने लेह से चंडीगढ़ के अपने टिकट सरेंडर कर दिए और लेह से जम्मू तक के टिकट प्राप्त किए। उसने टिकटों से बची शेष राशि का भुगतान प्राप्त कर लिया। जम्मू से चंडीगढ़ तक याचिकाकर्ता के परिवार को कार द्वारा यात्रा करनी पड़ी, जिसके लिए याचिकाकर्ता ने 3500/- रुपये के दावे की प्रतिपूर्ति मांगी, जिसका भुगतान पूर्णतः सदभावना स्वरूप विधिवत कर दिया गया। तथापि, याचिकाकर्ता द्वारा यह दलील दी गई कि उसकी छुट्टी की योजना पूरी तरह गड़बड़ा गई है जिससे उसे बहुत असुविधा, परेशानी और मानसिक तनाव हुआ है। इस प्रकार यह आरोप लगाया गया कि हालांकि याचिकाकर्ता के पास 02.07.1994 की फ्लाइट के कन्फर्म टिकट थे और जब उस दिन कोई फ्लाइट नहीं थी और टिकट बहुत पहले 22.06.1996 को कन्फर्म कर दिए गए थे, तो यह एयरलाइन्स की तरफ से लापरवाही का एक स्पष्ट मामला बनता है और इसे सेवा में कमी भी माना जाएगा, जिससे याचिकाकर्ता और उसके परिवार के सदस्यों को हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा के लिए वह मुआवजा प्राप्त करने का हकदार है।

विपक्षी पार्टियों की दलीलों पर विचार करने और रिकार्ड की जांच करने के बाद जिला फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि उचित सेवा प्रदान करने में एयरलाइन की तरफ से सेवा में कोई कमी नहीं की गई है। तथापि, राज्य आयोग ने इसे अन्यथा माना और याचिकाकर्ता को 15,000/- रुपये के मुआवजे का अवार्ड दिया। याचिकाकर्ता मुआवजे की धनराशि में वृद्धि करना चाहता है और इस उद्देश्य के लिए उसने राष्ट्रीय आयोग की शरण ली।

मुद्दे

पहला यह कि क्या दिनांक 02.07.1994 के लिए कन्फर्म टिकट जारी करने को सेवा में कमी माना जाएगा? दूसरा यह कि क्या उन नियमों और विनियमों, जो एयर कारपोरेशन (ट्रांसफर एंड अंडरटेकिंग्स एंड रिपील) अधिनियम के उपबंधों को ध्यान में रखते हुए प्रचालन में हैं, जो

अपनी फ्लाइट के कार्यक्रम में परिवर्तन हो जाने के कारण किसी दावे या मुआवजे से एयरलाइनों की रक्षा करते हैं, के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार द्वारा जारी की गई अधिसूचना एयरलाइनों पर लागू होगी?

निर्णय

“इंडियन एयरलाइन्स के कार्यक्रम में बिना नोटिस के परिवर्तन किया जा सकता है।” यह तथ्य समय-समय पर जारी किए गए इंडियन एयरलाइन्स के कार्यक्रम पर छपा हुआ होता है। लेह से चंडीगढ़ जाने वाली फ्लाइट के कार्यक्रम में भी परिवर्तन किया गया और इसे शनिवार से बदलकर शुक्रवार कर दिया गया और दिनांक 02.07.1994 के लिए उपरोक्त फ्लाइट के लिए बुक किए गए सभी यात्री स्वतः ही 01.07.1994 की फ्लाइट में अंतरित हो गए, जिसमें शिकायतकर्ता और उसके परिवार की बुकिंग भी शामिल थी।

इसके अलावा, इंडियन एयरलाइन्स के टिकट जैकेट पर यह छपा हुआ होता है कि ऊपर दी गई व्यवस्था में होने वाले किसी परिवर्तन के लिए कम्पनी जिम्मेदार नहीं है और यह बात शिकायतकर्ता की जानकारी में भी है। टिकट जैकेट संविदा से मौजूदा मामले की स्थिति में शिकायतकर्ता पर पाबंदी लग जाती है। तथापि, राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि मौजूदा मामले में ऐसी स्थिति नहीं है। यहां हालांकि कार्यक्रम में परिवर्तन अप्रैल, 1994 में कर दिया गया था, परन्तु फिर भी शिकायतकर्ता को 02.07.1994 के कन्फर्म टिकट जारी किए गए थे। प्रतिवादी एयरलाइन्स यह स्वीकार करती है कि ऐसा गलती से हो गया था, परन्तु इससे निश्चित रूप से याचिकाकर्ता और उसके परिवार के सदस्यों को क्षति पहुंची है।

इस याचिका के लम्बित रहने के दौरान याचिकाकर्ता के परिवार के उन चार सदस्यों द्वारा चार हलफनामे दायर किए गए, जो उसके साथ लेह गए थे। वे जिला फोरम में याचिकाकर्ता द्वारा दायर की गई शिकायत में पार्टी नहीं थे, इसलिए राष्ट्रीय आयोग ने बाद में उनके द्वारा दायर किए गए हलफनामों को स्वीकार नहीं किया।

तथापि, याचिकाकर्ता की दलील को राज्य आयोग द्वारा सही माना गया और यह व्यवस्था दी गई कि एयरलाइन्स की ओर से सेवा में कमी की गई थी और कि इससे याचिकाकर्ता को परेशानी और असुविधा हुई थी। परन्तु फिर याचिकाकर्ता ने इस बारे में कोई स्पष्टीकरण नहीं दिया कि वह अपनी यात्रा एक दिन पहले क्यों नहीं कर सकता था। इन सभी तथ्यों पर विचार करते हुए राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 21 के खण्ड (ख) के अंतर्गत अपने क्षेत्राधिकार का इस्तेमाल करने के लिए यह एक उपयुक्त मामला नहीं है। इस प्रकार, पुनर्विचार याचिका को राष्ट्रीय आयोग द्वारा खारिज कर दिया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता सं.1, मृतक ज्योत्सना की माता हैं और वह दुबई में रह रही थी। शिकायतकर्ता सं.2, ज्योत्सना के नाना हैं और दुबई में कार्यरत शिकायतकर्ता सं.3 घायल राजेश के पिता हैं। विपक्षी पार्टी सं.1 भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण एक सरकारी निकाय है, जो नई दिल्ली में इंदिरा गांधी अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है। यह हवाई अड्डे पर विभिन्न सेवाएं प्रदान करने के लिए यात्रियों से हवाई अड्डा कर वसूल करता है। विपक्षी पार्टी सं.2 ओपीआईएस ऐलिवेटर्स एक कम्पनी है, जो लिफ्टों और एस्कलेटर्स के विनिर्माण तथा अनुरक्षण के काम में लगी हुई है।

यह दलील दी गई है कि दिनांक 12/13.12.1999 की रात को शिकायतकर्ता और उसके परिवार के सदस्यों ने दुबई से नई दिल्ली की यात्रा एयर इंडिया की उड़ान संख्या एआई-720 द्वारा की। वे भारत आए, क्योंकि जेठानी परिवार ने जोधपुर में नवविवाहित राजेश जेठानी और वेरा जेठानी (रूसी पत्नी) के लिए दिनांक 17.12.1999 को भारतीय विवाह का आयोजन किया था। फ्लाइट के दिल्ली पहुंचने के बाद वे लगभग प्रातः 2.55 बजे हवाई अड्डे के पूर्वी विंग के आगमन टर्मिनल पर आए। शिकायतकर्ता का कहना यह है कि परमानंद जेठानी, राजेश जेठानी और ज्योत्सना जेठानी ने अन्य व्यक्तियों के साथ एस्कलेटर का इस्तेमाल किया। जब उन्होंने एस्कलेटर पर आधा रास्ता पार कर लिया था तो परमानंद जेठानी ने सीढ़ियों पर चढ़ने के लिए नीचे शोर सुना, क्योंकि एस्कलेटर के बेस में गैप था। यह पता चला कि काम्ब प्लेटों, अंतिम सीढ़ी के ग्रू और लैंडिंग प्लेटफार्म के बीच एक गैपिंग होल था। लोगों के पास कूदने और गैपिंग होल में गिरने के खतरे के बिना चलते हुए एस्कलेटर से उतरने का कोई रास्ता नहीं था। कुछ यात्री, जो एस्कलेटर पर थे, ने वापस, अर्थात् एस्कलेटर की दिशा के विपरीत जाने की कोशिश की, जो नीचे जा रहा था। कुछ यात्री कूद गए और एस्कलेटर पर जा गिरे। चूंकि राजेश और ज्योत्सना एस्कलेटर के बेस के नजदीक थे, इसलिए वे गैपिंग होल में फंस गए। ज्योत्सना अंदर फिसल गई जबकि राजेश के पैर भी अंदर फंस गए। उनका कहना है कि परमानंद ने अपनी छोटी पोती के चीखने की आवाज सुनी और जैसे ही वह बचाने के लिए चिल्लाई, उसने पीठ और टांगों को देखा। काम्ब प्लेट ने उसके चेहरे से मांस को अलग कर दिया। उसका सिर और शरीर का ऊपरी भाग फंस गया था। तथापि, उसे कुचल दिया गया था, परन्तु राजेश ने खून से बुरी तरह लथपथ उसे गैप से बाहर निकाल लिया।

शिकायतकर्ता और अन्य ने अपनी आंखों से इस भयानक दृश्य को देखा और हताश होकर गैप से ज्योत्सना को खींचने की कोशिश की, परन्तु वे ऐसा नहीं कर सके। वे सहायता के लिए चीखे और चिल्लाए। उन्होंने कहा कि किसी को एस्कलेटर बंद कर देना चाहिए था। तथापि, न तो उत्प्रवास या सीमा शुल्क विभाग से और न ही भारतीय विमानपत्तन प्राधिकारी से कोई व्यक्ति सहायता के लिए आगे आया। एस्कलेटर की व्यवस्था करने के लिए ओटीआईएस कम्पनी से कोई परिचारी वहां मौजूद नहीं था। किसी प्रकार की आपातकालिक सहायता के लिए कोई व्यक्ति उपलब्ध नहीं था। आपातकालिक स्थिति से निपटने के लिए किसी प्रकार की कोई चिकित्सा सहायता उपलब्ध नहीं थी। एक घण्टे के बाद अंततः एक डाक्टर आया और उसने ज्योत्सना को मृत घोषित कर दिया। राजेश को एक प्राइवेट नर्सिंग होम में जाने के लिए विवश होना पड़ा, जहां उसके शरीर पर कई टांके लगे और उसका इलाज किया गया।

इसके बाद पुलिस आई और शव-परीक्षण के लिए ज्योत्सना की लाश को ले गई। प्रातः लगभग 3.55 बजे भारतीय दण्ड संहिता की धारा 304क/337 के अंतर्गत दंडनीय अपराध की प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज की गई।

यह कहा गया कि शिकायतकर्ताओं को लगभग साढ़े सात वर्ष की आयु की अपनी पुत्री की भयानक मौत को निस्सहाय स्थिति में देखने के लिए बाध्य होना पड़ा। विपक्षी पार्टी तुरन्त किसी प्रकार की सहायता प्रदान करने में विफल रही। यह कहा गया कि एस्कलेटर का रखरखाव उचित ढंग से नहीं किया गया था और न ही उसकी देखरेख के लिए किसी व्यक्ति को रखा गया था। कुछ समय के बाद केन्द्रीय नागरिक उड्डयन राज्य मंत्री ने हवाई अड्डे का दौरा किया और मृतक की माता गीता जेठानी को मुआवजे के रूप में 5.00 लाख रुपये देने का प्रस्ताव दिया। बिलखती हुई माता द्वारा इसे स्वीकार नहीं किया गया और उसने मंत्री महोदय से पूछा कि क्या वह मेरी पुत्री को वापस ला सकते हैं, यदि मैं उसे 10.00 लाख रुपये या यहां तक कि 1.00 करोड़ रुपये भी दे दूं। इसके बार समाचार पत्रों में छपी रिपोर्ट के अनुसार, उन्हें पता चला कि इस घटना की जांच करने के लिए तीन सदस्यों की एक समिति गठित की गई है। यह कहा गया कि शिकायतकर्ताओं को फरवरी 2000 में इस बात का पता चला कि समिति ने अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी है, जिसमें हवाई अड्डे के प्रबंधन और ड्यूटी पर तैनात स्टाफ को तथा एस्कलेटर के खराब रखरखाव के लिए ओटीआईएस के विनिर्माताओं को सावधानी और संवेदनशीलता की कमी के लिए जिम्मेदार ठहराया गया।

यह कहा गया कि विपक्षी पार्टियों के आपराधिक कार्य से परिवार ने ज्योत्सना को खो दिया है और इसलिए ऊपर किए गए उल्लेख के अनुसार मुआवजे के रूप में 1,40,000,00 रुपये, अर्थात् लगभग 3.00 लाख डालर की राशि का दिनांक 13.12.1999 से 24 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ब्याज सहित दावा किया। यह दावा शिकायतकर्ता सं.3 राजेश जेठानी, मृतक के चाचा को लगी चोट के लिए भी था। 6,00,000/- रुपये की राशि का दावा व्यवसाय की क्षति के लिए और 4,00,000/- रुपये की राशि का दावा राजेश जेठानी के विवाह, जिस उद्देश्य के लिए जेठानी परिवार भारत आया था, जिसे रद्द करना पड़ा, आयोजित करने में शिकायतकर्ताओं द्वारा किए निष्फल खर्च के लिए किया गया।

मुद्दा

पहला यह कि जब उन्हीं तथ्यों पर आधारित मामला अपर मुख्य मेट्रोपॉलिटन मजिस्ट्रेट, पटियाला हाउस की अदालत में लम्बित है, तो क्या फोरम को मामले पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि विपक्षी पार्टी सं.1 द्वारा कोई सेवा नहीं ली गई, इसलिए विपक्षी पार्टी सं.1 की ओर से सेवा में कमी या विफलता का कोई प्रश्न नहीं था। शिकायतकर्ता ने भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण से प्रतिफल के लिए किन्हीं सेवाओं को किराए पर नहीं लिया था या उनका लाभ नहीं उठाया था। इन परिस्थितियों में क्या शिकायत धार्य है? तीसरा यह कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम मौजूदा कानून के अलावा एक अतिरिक्त कानून है और उसके प्रतिस्थापन या बदले में नहीं। एयरक्राफ्ट क्यू पर चढ़ने और उतरने के दौरान हुई दुर्घटनाओं से संबंधित दायित्व के लिए हवाई जहाज के यात्री हवाई मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम, 1972 द्वारा नियंत्रित होते हैं। इस प्रकार, क्या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत शिकायत धार्य है?

निर्णय

पार्टियों द्वारा दी गई दलीलों पर चर्चा करने से पहले यह उपयुक्त होगा कि नागरिक उड्डयन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा नियुक्त की गई जैन समिति के रूप में गठित की गई उच्च

स्तरीय जांच समिति द्वारा "इंदिरा गांधी अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे पर एस्कलेटर दुर्घटना" पर दी गई रिपोर्ट के निष्कर्ष संबंधी भाग को देख लिया जाए। उसका सुसंगत भाग निम्नलिखित है:

"..... इंदिरा गांधी अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे (टर्मिनल II) पर दिनांक 12/13 दिसम्बर 1999 को हुई एस्कलेटर दुर्घटना अद्वितीय थी। इस प्रकार के और अन्य मॉडलों के अनेक एस्कलेटर संस्थापित किए गए हैं और दशकों से पूरे विश्व में चल रहे हैं, परन्तु यह रिपोर्ट दी गई है कि ऐसी दुर्घटना जिसमें एक मानव को मशीन द्वारा चबा लिया गया है, किसी अन्य स्थान पर नहीं हुई। अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे पर संस्थापित किया गया एस्कलेटर, जिसका अत्यधिक इस्तेमाल किया जाता है, विशेष रूप से ट्रैफिक की अधिकता वाले समय में, एक बहुत हैवी ड्यूटी मशीन होती है। इसलिए, यह स्पष्ट है कि दुर्घटना आपवादिक और असामान्य परिस्थितियों में हुई है।

उपरोक्त रिपोर्ट में स्टाफ की ओर से स्थिति को संभालने में अनुरक्षण, पर्यवेक्षण और संवेदनशीलता से भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण द्वारा सेवा में कमी के संबंध में कोई गुंजाइश नहीं बचती। जांच समिति के उपरोक्त निष्कर्षों को ध्यान में रखते हुए भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के विद्वान वकील की इस दलील पर चर्चा करने की आवश्यकता नहीं है कि दिनांक 03.12.1999 को नैत्यक जांच करने पर ड्यूटी पर तैनात अधिकारी द्वारा विभिन्न बिजली संस्थापनाओं, जिनमें एस्कलेटर शामिल था, में कोई दोष नहीं पाया गया था। इसके विपरीत, बिजली संस्थापनाओं की नैत्यक जांच से पता चलेगा कि ये जांचें आकस्मिक और अनुचित थीं।

सेवा में कमी को प्रमुखता से दर्शाने के लिए उक्त रिपोर्ट के निष्कर्षों को संक्षेप में निम्नलिखित तरीके से दर्शाया जा सकता है:

(1) यह एस्कलेटर 1985 में मैसर्स ओटीआईएस इंडिया लिमिटेड से खरीदा गया था और इसे 1986 में संस्थापित किया गया था। ओटीआईएस को भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के इंजीनियरिंग स्टाफ की देखरेख में निवारक और काल-बैक अनुरक्षण करने की आवश्यकता थी। यह पाया गया कि एस्कलेटर का रखरखाव संतोषजनक तरीके से नहीं किया जा रहा था।

(2) अनुरक्षण कार्य का संविदा संबंधी कार्य समय से नहीं किया गया है। पार्टियों के बीच एस्कलेटर के रखरखाव के लिए कोई संविदा नहीं था और भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण द्वारा घटिया पर्यवेक्षण था।

(3) ओटीआईएस ने जिम्मेदाराना तरीके से रखरखाव का काम नहीं किया। ओटीआईएस द्वारा लम्बे समय से एस्कलेटर के महत्वपूर्ण पुर्जों को जांच के लिए नहीं खोला गया था।

(4) ओटीआईएस के इंजीनियरिंग कार्मिकों और भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के पर्यवेक्षकीय स्टाफ की गुणवत्ता संतोषजनक नहीं थी।

(5) रखरखाव के काम का दस्तावेजीकरण अनुचित था।

(6) भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण में एस्कलेटर से संबंधित काम करने वाले इंजीनियरिंग स्टाफ को ओटीआईएस द्वारा या किसी अन्य स्थान पर उपस्करों की हैंडलिंग के लिए कभी भी प्रशिक्षित नहीं किया गया था।

(7) उपस्कर की तकनीकी जांच से पता चलता है कि अनुरक्षण में लापरवाही के कारण उसमें एक सुराख बन गया था, जिसमें कुछ यात्री गिर पड़े और उन्हें चोट लगी और लड़की की मृत्यु हो गई।

(8) हवाई अड्डे पर संस्थापित की गई कुछ लिफ्टें कई अवसरों पर चालू हालत में नहीं थीं।

(9) एस्कलेटर का स्तरोन्नयन नहीं किया गया था। हालांकि, यात्री टैफिक में 85 प्रतिशत तक वृद्धि हो गई है और व्यस्ततम काल के दौरान इसका गहन उपयोग किया जाता था। इसमें सुरक्षा संबंधी कोई उपकरण नहीं था, जो उपस्कर के बाद वाले मॉडल में उपलब्ध कराया गया था।

(10) दुर्घटना के समय मौजूद स्टाफ की ओर से स्थिति को काबू में करने के लिए सावधानी और संवेदनशीलता की कमी थी।

(11) भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के एक अधिकारी श्री बिन्द्रा के अनुसार, उन्होंने घटनास्थल पर न तो किसी डाक्टर को देखा, न पुलिस को और न ही भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के किसी अधिकारी को। यहां तक कि वरिष्ठ अधिकारियों ने मानवों को कम से कम संभावित क्षति वाली स्थिति की व्यवस्था करने के लिए कोई निर्देश भी नहीं दिए। इससे भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के स्टाफ की ओर से संवेदनशीलता की कमी का पता चलता है।

(12) आपातकाल की स्थिति में एस्कलेटर को "स्विच ऑफ" करने के लिए संबंधित स्टाफ की अनुपस्थिति ने वास्तव में स्थिति को और बदतर बना दिया है और दुर्घटना का यह एक प्रमुख कारण रहा है।

(13) बात को ठीक ढंग से समझने की कमी के कारण तकनीकी/ प्रचालन स्टाफ घटना स्थल पर समय से नहीं पहुंचा।

(14) स्टैंड-बाई सपोर्ट संचार प्रणाली दुर्घटना के तीन महीने पहले से ही खराब थी और यह तथ्य वरिष्ठ अधिकारियों की जानकारी में नहीं था।

(15) संबंधित प्राधिकारियों ने किसी आकस्मिक घटना से निपटने के लिए किसी मॉक अभ्यास की योजना नहीं बनाई थी।

(16) लगभग 25 मिनट तक फंसे हुए मृतक को निकालने में हुई निष्क्रियता, निर्दयतापूर्ण और निंदनीय है।

उपरोक्त रिपोर्ट पर विचार करने के बाद राष्ट्रीय आयोग ने सहमति व्यक्त की कि समिति की रिपोर्ट न्यायिक और अर्द्ध-न्यायिक न्यायनिर्णयन में संभवतः निश्चयात्मक न हो। परन्तु साथ ही साथ, लापरवाही के बारे में अविवादित तथ्यों पर विचार करते हुए राष्ट्रीय आयोग ने भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण, जो एक सांविधिक निगम है और अन्य बातों के साथ-साथ रन-वे तथा यात्रियों की सुविधाओं के रखरखाव के लिए बनाया गया है, को दोषी पाया। अनेक गवाहों के साक्ष्य को रिकार्ड करने और घटना स्थल का निरीक्षण करने के बाद दी गई यह रिपोर्ट सभी पहलुओं पर एक व्यापक रिपोर्ट है।

दूसरी बात यह है कि इस बात को अच्छी तरह समझा जाना चाहिए कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत आयोग को सिविल/ आपराधिक/ विधि शास्त्र संबंधी विकसित किए

गए सभी तकनीकी पहलुओं से संबंधित मामलों पर निर्णय देना होता है। यह बात स्पष्ट है क्योंकि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत विनिर्धारित की गई प्रक्रिया पर साक्ष्य अधिनियम या सिविल प्रक्रिया संहिता लागू नहीं होती। रिकार्ड पर लाए गए तथ्यों के आधार पर तर्कसंगत संभाव्यता के मानदण्ड के आधार पर विवाद का निर्णय करना होता है।

इसी कारण, आयोग ने भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के विद्वान वकील द्वारा उठाई गई इस दलील को नामंजूर कर दिया कि इस संबंध में आपराधिक मामला अपर मुख्य मेट्रोपॉलिटन मजिस्ट्रेट, पटियाला हाउस के समक्ष लम्बित है और इन मुकदमों का न्यायनिर्णयन न किया जाए। फौजदारी मुकदमों का निर्णय साक्ष्य अधिनियम और प्रक्रिया संबंधी कानूनों, जैसे दण्ड प्रक्रिया संहिता और अन्य ऐसे संबंधित उपबंधों के आधार पर किया जाता है। फौजदारी मामलों में सबूत के मायने बिलकुल भिन्न होते हैं। भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमी के बारे में उपभोक्ता फोरम द्वारा दिया गया निर्णय फौजदारी के मुकदमे में बाध्यकारी नहीं है।

जांच रिपोर्ट के अलावा, रेस इपसा लॉक्यूटर का सिद्धान्त (घटना स्वयं बोलती है) मौजूदा मामले पर लागू होता है। भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के विद्वान वकील ने दलील दी कि शिकायतकर्ता को उपभोक्ता नहीं माना जा सकता, क्योंकि विपक्षी पार्टी सं.1 और शिकायतकर्ताओं, जो एयर इंडिया द्वारा दुबई से हवाई अड्डे पर उतरे, के द्वारा कोई सेवाएं नहीं ली गई। भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण अधिनियम, 1994, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ प्राधिकरण से यह अपेक्षा की गई है कि वह हवाई अड्डे का प्रबंधन करे, हवाई टैफिक सेवाएं और हवाई परिवहन सेवाएं, हवाई सुरक्षा सेवाएं प्रदान करे, हवाई अड्डे पर यात्रियों और आगंतुकों के प्रवेश और निकास को विनियमित करे, वायुयान से यात्रा करने वाले यात्रियों को परिवहन सुविधाएं प्रदान करे और इन सेवाओं की सुरक्षा के लिए उचित ध्यान रखे, के अंतर्गत भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण को दिए गए सांविधिक कर्तव्यों को ध्यान में रखते हुए उपरोक्त दलील में कोई सार नहीं है।

मुआवजे की मात्रा निर्धारित करने के लिए राष्ट्रीय आयोग ने मृतक की आयु, आय, व्यवसाय, भावी संभावनाओं, जीवित रहने की संभाव्यता, न्यूनतम प्रत्याशित आय या माता-पिता की आय या विकल्पतः किसी सांविधिक उपबंधों के अंतर्गत यात्रियों को मुआवजे का भुगतान करने के लिए निर्धारित न्यूनतम मानक जैसे कारकों पर विचार किया है।

शिकायतकर्ता ने निम्नलिखित का दावा किया है:

1. परेशानी और मानसिक कष्ट के लिए 1,40,000,00/- रुपये।
2. दुर्घटना के बाद मामले की देखरेख करने के लिए भारत में रहने के कारण हुई आय की क्षति के लिए (60,000/- रुपये प्रति मास की दर से) 6,00,000/- रुपये।
3. दुर्घटना के कारण विवाह के अचानक रुक जाने के कारण हुए निष्फल व्यय, जिसमें शिकायतकर्ता के रिश्तेदारों, जो रूस से आए, द्वारा किया गया यात्रा व्यय शामिल है, के लिए 4,00,000/- रुपये।

यह दलील दी गई कि वर्तमान मामले जैसे टोट के कार्यों के लिए संयुक्त राष्ट्र में विपक्षी पार्टियों के खिलाफ हर्जाने के रूप में लाखों डालर दे दिए जाते हैं।

हर्जाने का आकलन करने के उद्देश्य के लिए हवाई मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम, 1972 में दी गई अनुसूची II को आधार बनाया गया। उक्त अधिनियम की धारा 4 में यह दिया गया है कि

दूसरी अनुसूची में दिए गए नियम हवाई यात्रा द्वारा किसी कैरिज के संबंध में, जिस पर वे नियम (हवाई मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम) लागू होते हैं, इस अधिनियम के उपबंध लागू होंगे, चाहे ले जाने का काम किसी भी राष्ट्र का एयरक्राफ्ट कर रहा हो। धारा 5(i) में यह दिया गया है कि घातक दुर्घटना अधिनियम, 1955 या किसी अन्य अधिनियमन या नियम, जो भारत के किसी भाग में लागू है, में की गई किसी व्यवस्था के बावजूद पहली अनुसूची और दूसरी अनुसूची में दिए गए नियम उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जिन मामलों में किसी यात्री की मृत्यु के संबंध में वाहक की जिम्मेदारी निर्धारित की जाती है। अनुसूची II के नियम 17 में यह दिया गया है कि ऐसी दुर्घटना जो जहाज में चढ़ने या उतरने के किसी प्रचालन के दौरान या एयरक्राफ्ट के ऑन-बोर्ड में हुई हो, में किसी यात्री को पहुंची शारीरिक क्षति या किसी यात्री को लगी चोट या उसकी मृत्यु हो जाने की स्थिति में हुई क्षति के लिए वाहक जिम्मेदार है। आगे नियम 22 (i) में यह दिया गया है कि व्यक्तियों को लाने-ले जाने में प्रत्येक यात्री के लिए वाहक की जिम्मेदारी 2,50,000 फ्रैंक की रकम तक सीमित है।

उपरोक्त अधिनियम और अनुसूची के आधार पर आंकी गई भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण की जिम्मेदारी 2,50,000 फ्रैंक के बराबर मुआवजे का भुगतान करने की है। निस्संदेह यह बात स्पष्ट की जानी चाहिए कि अधिनियम के अंतर्गत निर्धारित की गई जिम्मेदारी वाहक के लिए है और भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के लिए नहीं। परन्तु इस तथ्य पर विचार करते हुए कि जहाज पर चढ़ते और उतरते समय किसी यात्री को उस हवाई अड्डे का इस्तेमाल करना होता है, जिसका रखरखाव भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण द्वारा किया जाता है, उस आधार पर हर्जाने का आकलन उचित और न्यायपूर्ण होगा।

यह बात सही है कि जैसाकि ऊपर उल्लेख किया गया है, हर्जाने की मात्रा का उल्लेख करने के लिए रिकार्ड पर कोई साक्ष्य उपलब्ध नहीं है। जब मंत्री महोदय द्वारा 5.00 लाख रुपये का प्रस्ताव घटना स्थल पर ही दिया गया था, तो व्यथित माता द्वारा उसे स्वीकार नहीं किया गया था। यह कहा गया है कि शिकायतकर्ता सं.2 1400 डालर प्रतिमास अर्जित कर रहा है। यदि हम नाबालिग का न्यूनतम अर्जन 1400 डालर के हिसाब से लें, तो 18 वर्ष के मानक गुणकों को लागू करते हुए वार्षिक आय सुरक्षित रूप से 16,800 डालर आंकी जा सकती है। क्योंकि बच्चे की आयु अभी कम है, इसलिए उक्त धनराशि 3,02,400 डालर आती है। खर्च के रूप में एक-तिहाई धनराशि को लेते हुए, जो पीड़ित अपने रखरखाव पर करती, यदि वह जीवित रहती, यह धनराशि लगभग 2,00,000 डालर आती। यह धनराशि मोटर वाहन अधिनियम की दूसरी अनुसूची के अनुरूप है, जिसमें घातक दुर्घटनाओं के मामलों में मुआवजे की व्यवस्था दी गई है। परिकलन रूपों की बजाय डालरों के आधार पर किया गया है।

अब प्रश्न यह है कि क्या राष्ट्रीय आयोग को हवाई मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम के अंतर्गत निर्धारित किए गए न्यूनतम मुआवजे को अपनाना चाहिए या मोटर वाहन अधिनियम के अंतर्गत विनिर्धारित अनुसूची के आधार पर होना चाहिए। माता-पिता को हुई बच्चे की क्षति अपूरणीय है और कोई भी धनराशि माता-पिता की क्षतिपूर्ति नहीं कर सकती। इसके अलावा, मानव जीवन के मूल्य को नापने के लिए कोई सही या एकसमान नियम नहीं हो सकता। परन्तु मुआवजे का निर्धारण उस परिवेश को ध्यान में रखते हुए किया जाना चाहिए,, जिसमें बच्चे की परवरिश हुई है। इसलिए, यह न्यायपूर्ण और उचित होगा कि हवाई मार्ग द्वारा परिवहन अधिनियम के अंतर्गत दिए गए मानदंड को अपनाया जाए, क्योंकि निस्संदेह शिकायतकर्ता अप्रवासी भारतीय हैं और वे शिकायतकर्ता 3 के विवाह के समारोह के लिए दुबई से भारत आ रहे हैं।

इसलिए, विपक्षी पार्टी सं.1 (भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण) को निर्देश दिया जाता है कि वह 2,50,000 फ्रैंक या आज के दिन की दर से उसके बराबर रुपये 1 जनवरी, 2000 से भुगतान करने की तारीख तक 10 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज सहित धनराशि का भुगतान करे। धनराशि का भुगतान आज की तारीख से चार सप्ताह की अवधि के अंदर किया जाएगा।

तदनुसार, शिकायत का निपटान किया गया। खर्चे के बारे में कोई आदेश नहीं दिया गया।

तदनुसार शिकायत का निपटान किया गया।

तथ्य

शिकायतकर्ता ने प्रतिवादी, अर्थात् ट्रांसपोर्टर से दिल्ली से जोधपुर कंसाइनमेंट ले जाने के लिए सेवाएं किराए पर ली। चूंकि माल की सुपुर्दगी शिकायतकर्ताओं को नहीं दी गई, इसलिए जिला फोरम, जोधपुर के समक्ष एक शिकायत दायर की गई, जिसमें प्रतिवादी से माल के मूल्य की कीमत में 11,702/- रुपये और 18 प्रतिशत की दर से ब्याज का दावा किया गया। इस शिकायत का प्रतिरोध ट्रांसपोर्टर की ओर से विभिन्न आधारों पर किया गया, इन आधारों में अन्य बातों के साथ-साथ यह आधार भी था कि जोधपुर के जिला फोरम को इस शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त नहीं। रिकार्ड पर उपलब्ध कराई गई सामग्री पर विचार करने के बाद जिला फोरम ने शिकायत मंजूर कर ली और ट्रांसपोर्टर को निर्देश दिया कि वह माल का मूल्य, अर्थात् 11,702/- रुपये और 18 प्रतिशत की दर से ब्याज का भुगतान करे। यात्रा संबंधी खर्च, व्यवसाय में हुई हानि और मानसिक पीड़ा के लिए मुआवजे के रूप में 2500/- रुपये की धनराशि का अवार्ड भी दिया गया। जिला फोरम ने निष्कर्ष दिया कि जिला फोरम, जोधपुर को शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है।

जिला फोरम के आदेश से असंतुष्ट होकर वाहक ने एक अपील के जरिए राज्य आयोग की शरण ली। वाहक द्वारा दायर की गई अपील को राज्य आयोग द्वारा एक विवादित आदेश में मंजूर कर लिया। राज्य आयोग ने शिकायत को इस आधार पर खारिज कर दिया कि जिला फोरम, जोधपुर को शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त नहीं है, क्योंकि माल की उस रसीद में ऐसी कोई शर्त नहीं है, जिसमें यह लिखा गया हो कि जयपुर न्यायालय को ही दावे और परिवहन के लिए सुपुर्द किए गए माल से उत्पन्न मामले के संबंध में क्षेत्राधिकार प्राप्त होगा। शिकायतकर्ता ने एक पुनर्विचार याचिका दायर करके राज्य आयोग के आदेश को चुनौती दी।

मुद्दा

पहला यह कि क्या जिला फोरम, जोधपुर को शिकायत पर विचार करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त है? दूसरा यह कि क्या मुआवजे के रूप में अवार्ड की गई 2500/- रुपये की धनराशि तर्कसंगत है?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग की यह राय है कि चूंकि यह मामला वर्ष 1993 से संबंधित है और इसके अलावा इस मामले की राशि बहुत मामूली, अर्थात् केवल 11,000/- रुपये के आसपास है, इसलिए आयोग इस पर विचार करने और क्षेत्राधिकार संबंधी मुद्दे पर कोई निष्कर्ष रिकार्ड करने की इच्छुक नहीं है और क्षेत्राधिकार के प्रश्न को खुला छोड़ा जाता है तथा अन्य उपयुक्त मंचों पर मामले को उठाने का वाहक का अधिकार सुरक्षित रखा जाता है। मामले के गुणावगुणों के आधार पर वाहक की ओर से यह दलील दी गई कि माल आग में नष्ट हो गया था और यह आग वाहक की ओर से किए जाने वाले लापरवाही के किसी कार्य के कारण नहीं लगी थी। अब यह साबित करना शिकायतकर्ता का दायित्व था कि वह आग, जिसमें माल नष्ट हो गया था, वाहक की ओर से की

जाने वाली किसी लापरवाही के कारण लगी थी। यह जिम्मेदारी शिकायतकर्ता की थी और वह कोई अकाट्य और विश्वसनीय साक्ष्य प्रस्तुत करके इस बात को सिद्ध करने में विफल रहा। इसलिए, वाहक पर कोई जिम्मेदारी नहीं डाली जा सकती।

वाहक की ओर से दी गई अगली दलील यह है कि जिला फोरम में यात्रा संबंधी खर्चों, व्यवसाय की हानि और मानसिक पीड़ा के लिए मुआवजे के रूप में 2500/- रुपये की रकम का अवार्ड गलत दिया है। दावेदार को मुआवजे के रूप में 18 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज का अवार्ड भी दिया गया है। इसके अलावा, यह अवलोकन किया गया कि 2500/- रुपये की राशि का मुआवजा अनावश्यक था। इसलिए, जहां तक मुआवजे के जरिए 2500/- रुपये के अवार्ड का संबंध है, जिला फोरम के आदेश को रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के बाकी आदेश को ज्यों का त्यों रखा गया। इसके परिणामस्वरूप पुनर्विचार याचिका मंजूर कर ली गई और राज्य आयोग के आदेश को रद्द कर दिया गया। इस प्रकार, जिला फोरम के आदेश को ऊपर दर्शाई गई सीमा तक संशोधन के साथ पुनःस्थापित किया गया। उपरोक्त अनुसार पुनर्विचार याचिका का निपटान किया गया।

तदनुसार पुनर्विचार याचिका का निपटान किया गया।

पटेल रोडवेज लिमिटेड बनाम बिरला यामाहा लिमिटेड

I (2000) सीपीजे 42 (उच्चतम न्यायालय)

तथ्य

प्रतिवादी मैसर्स बिरला यामाहा लिमिटेड ने अपीलकर्ता मैसर्स पटेल रोडवेज लिमिटेड के पास, परिवहन करने के लिए उत्तर प्रदेश राज्य के गाजियाबाद में 237 कंसाइनमेंट बुक कराए, जिनमें 267 जनरेटर सैट थे। परेषक द्वारा माल-भाड़े का भुगतान विधिवत कर दिया गया था और मैसर्स बिरला यामाहा लिमिटेड के पक्ष में मैसर्स पटले रोडवेज लिमिटेड द्वारा आवश्यक लॉरी रसीद जारी कर दी गई थी। प्रतिवादी द्वारा बुक किया गया माल आग में नष्ट हो गया था, जो कंसाइनमेंट के बुक किए जाने के थोड़ी देर बाद ही अपीलकर्ता के गोदाम में लगी थी। प्रतिवादी ने माल-भाड़े की वापसी के लिए और माल की कीमत के लिए दावा किया तथा हानि के लिए मुआवजे की मांग की। इसके बाद पार्टियों के बीच कुछ पत्र व्यवहार हुआ। क्योंकि उनके बीच कोई संतोषजनक हल नहीं निकल पाया, इसलिए प्रतिवादी ने 1994 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के समक्ष एक याचिका दायर की। प्रतिवादी ने ब्याज सहित 56,00,799/- रुपये का दावा किया। उपरोक्त रकम में 50,78,231/- रुपये 267 जनरेटर सैटों की कीमत के रूप में, 22,568/- रुपये माल-भाड़े के रूप में और 5,00,000/- रुपये समय की अनावश्यक बर्बादी एवं परेशानी के कारण सामान्य और विशेष हर्जाने के रूप में शामिल थे। शिकायत में यह आरोप लगाया गया कि सामान की सुरक्षित सुपुर्दगी और कंसाइनमेंट के परिवहन की जिम्मेदारी स्वीकार कर लेने के बाद वाहक उसकी सुपुर्दगी देने में विफल रहा। इस प्रकार, वाहक के रूप में अपीलकर्ता द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी थी।

रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री के मूल्यांकन के बाद आयोग ने व्यवस्था दी कि प्रतिवादी अपीलकर्ता से 51,00,799/- रुपये, अर्थात् जनरेटर सैटों की कीमत के रूप में 50,78,231/- रुपये और माल-भाड़े की वापसी के रूप में 22,568/- रुपये प्राप्त करने का हकदार है। आयोग ने सामान्य और विशेष हर्जाने के रूप में 5,00,000/- रुपये की राशि के दावे को नामंजूर कर दिया। आयोग ने अपने आदेश में यह व्यवस्था देने के लिए कैरियर्स अधिनियम की धारा 9 के उपबंधों को आधार बनाया कि अपीलकर्ता ने सामान्य कैरियर के रूप में सेवा प्रदान करने में कमी दर्शायी, क्योंकि उसे सौंपे गए माल की सुपुर्दगी रसीदों के आधार पर दिए गए साक्ष्य के प्रतिफल के लिए सामान ले जाने के संविदा के अनुसार सुपुर्दगी बिलकुल भी नहीं की गई। आयोग ने यह भी व्यवस्था दी कि धारा 9 शिकायतकर्ता को यह सिद्ध करने की जिम्मेदारी से मुक्त करती है कि सुपुर्दगी का न दिया जाना या क्षति किसी आपराधिक कार्य या लापरवाही के कारण थी और कि भेजे गए माल की क्षति लापरवाही का प्रथमदृष्टया साक्ष्य है। उक्त आदेश से व्यथित महसूस करते हुए अपीलकर्ता ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 23 के अंतर्गत मौजूदा अपील दायर की।

मुद्दा

क्या कैरियर्स अधिनियम, 1865 की धारा 9 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत की जाने वाली किसी कार्यवाही पर लागू होती है?

निर्णय

अखिल चन्द्र साह और अन्य बनाम इंडिया जनरल नैविगेशन एण्ड रेलवेज कम्पनी खण्ड XXI (1915), कलकत्ता एलजे 565, रिवर्स स्टीम नैविगेशन कम्पनी लिमिटेड बनाम असम राज्य सरकार, एआईआर 1962 असम 110, केरल ट्रांसपोर्ट कम्पनी बनाम कोन्नानाथ टैक्सटाइल, 1983 केएलटी 480 के मामले में विभिन्न उच्च न्यायालयों के विभिन्न निर्णयों से यह बात स्पष्ट है कि कैरियर्स अधिनियम के अंतर्गत एक आम कैरियर की जिम्मेदारी बीमाकर्ता की होती है। इस स्थिति को अधिनियम की धारा 9 के उपबंध द्वारा और अधिक स्पष्ट किया गया, जिसमें विशिष्ट रूप से यह भी निर्धारित किया गया है कि किसी कैरियर को सौंपे गए माल की क्षति या नष्ट हो जाने के लिए क्षति का दावा करने के मामले में वादी के लिए यह आवश्यक है कि वह लापरवाही सिद्ध करे। यदि यह अनुमान भी लगाया जाए कि टोर्ट संबंधी जिम्मेदारी के मामले में सामान्य सिद्धान्त यह है कि वह पार्टी, जो अन्य पार्टी पर लापरवाही का आरोप लगाती है, उसे ही यह बात सिद्ध करनी चाहिए। उक्त सिद्धान्त कैरियर्स अधिनियम के अंतर्गत कवर किए गए किसी मामले पर लागू नहीं होता। पार्टियों के बीच कोई विशेष संविदा न होने पर भी यही स्थिति रहती है। इन सिद्धान्तों को काफी लम्बे समय से अनेक क्षेत्रों में लागू किया गया है और कानून की स्वीकार की गई स्थिति में इन्हें स्पष्ट किया गया है। राष्ट्रीय आयोग की जानकारी में कोई ऐसा तर्कसंगत कारण नहीं लाया गया जो उसे इस बात के लिए सहमत करा सके कि स्वीकार की गई स्थिति से अलग स्थिति अपनाई जानी चाहिए। इसलिए, राष्ट्रीय आयोग ने कानून की उपरोक्त स्थिति और उसके बाद की परिणामी स्थिति पर बल दिया कि इस मामले के प्रतिवादी अपीलकर्ता की ओर से की गई लापरवाही को सिद्ध करने में विफल रहे। इसलिए, इस बात को स्वीकार नहीं किया जा सकता कि हर्जाने के उनके दावे को नामंजूर कर दिया जाना चाहिए।

जिस प्रश्न पर अभी विचार किया जाना बाकी है, वह यह है कि क्या पिछले पैराग्राफ में कानून के जिन सिद्धान्तों पर चर्चा की गई है, वे उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसी के समक्ष किसी कार्यवाही में लागू होते हैं, विशेष रूप से राष्ट्रीय आयोग में। इस संबंध में अपीलकर्ता की यह दलील है कि कैरियर्स अधिनियम की धारा 9 में 'मुकदमा' शब्द यह दर्शाता है कि यह उपबंध केवल सिविल न्यायालयों में दायर किए गए मुकदमे पर ही लागू होता है और इसका विस्तार राष्ट्रीय आयोग, जो एक फोरम है और जो संक्षिप्त प्रक्रिया अपनाकर उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों पर निर्णय देता है, के समक्ष कार्यवाहियों तक नहीं है। इस बात को और स्पष्ट करते हुए, अपीलकर्ता द्वारा अनुरोध किया गया कि यह सामान्य सिद्धान्त कि लापरवाही सिद्ध करने की जिम्मेदारी उस पार्टी पर होती है जो लापरवाही का आरोप लगाती है, राष्ट्रीय आयोग के समक्ष किसी कार्यवाही पर भी लागू होना चाहिए, हालांकि किसी सिविल न्यायालय में दायर किए गए मुकदमे में यह स्थिति भिन्न हो सकती है।

'मुकदमा' शब्द को कैरियर्स अधिनियम में परिभाषित नहीं किया गया है और न ही उक्त अधिनियम में यह दिया गया है कि 'मुकदमा' शब्द का वही अर्थ होगा, जो सिविल प्रक्रिया संहिता में होता है। इसलिए, इस शब्द का शब्दकोश वाला सामान्य अर्थ ही लेना होगा। पी. रामानाथा अय्यर के लॉ लेक्सिकन 1997 संस्करण में इस शब्द के कुछ संदर्भ निम्नलिखित हैं:

"मुकदमा – किसी दावे, मांग या अनुरोध को आगे बढ़ाने का मुकदमा, मुकदमा चलाने का कार्य, ऐसी प्रक्रिया जिसके द्वारा कोई व्यक्ति कोई लाभ या उद्देश्य प्राप्त करने का प्रयास करता है, कुछ परिणाम प्राप्त करने की कोशिश, मुकदमा चलाने का काम, ऐसी प्रक्रिया जिसके द्वारा कोई व्यक्ति लाभ या उद्देश्य प्राप्त करता है, किसी अधिकार या दावे की वसूली के लिए कार्यवाही या प्रक्रिया, किसी न्यायालय में किसी मांग के लिए मुकदमा चलाना, किसी न्यायालय में कोई कार्यवाही

करना, जिसमें वादी किसी अधिकार या दावे को वसूल करने के लिए अपने उपचार को आगे बढ़ाता है, सिविल क्षति के निवारण के लिए कानून द्वारा अपनाया गया तरीका, सिविल प्रकार की आम कार्यवाही, चाहे वह मुकदमे के रूप में हो या विविध कार्यवाही के रूप में।

मुकदमा कार्रवाई – मुकदमा शब्द का महत्त्व कार्रवाई की तुलना में अधिक विस्तृत होता है। इसमें किसी याचिका पर कार्यवाही शामिल हो सकती है।”

(दिया गया बल)

उपरोक्त से यह बात स्पष्ट है कि मुकदमा शब्द एक आम शब्द है, जिसमें कानून के अंतर्गत व्यक्ति में निहित किसी अधिकार को मूर्तरूप देने के लिए किसी पार्टी द्वारा चलाए गए सभी मुकदमें आ जाते हैं। ‘मुकदमा’ शब्द का अर्थ इसके इस्तेमालकर्ता के संदर्भ पर भी निर्भर होता है, जो अन्य बातों के साथ-साथ उस अधिनियम या नियम पर भी निर्भर होता है जिसमें इसका इस्तेमाल किया गया है। इस बात में कोई सन्देह नहीं है कि राष्ट्रीय आयोग के समक्ष कार्यवाही आमतौर पर एक संक्षिप्त कार्यवाही होती है और किसी ऐसे उपयुक्त मामले में होती है जहां आयोग यह महसूस करता है कि पार्टियों द्वारा उठाए गए मुद्दे इतने संसक्त हैं कि इन पर संक्षिप्त कार्यवाही में निर्णय दिया जा सकता है। यह पार्टियों को किसी सिविल न्यायालय में भी भेज सकता है। इसका अर्थ यह नहीं है कि आयोग के समक्ष कार्यवाही पर, कैरियर्स अधिनियम (धारा 9) के अभिव्यक्त उपबंधों की अनदेखी करके निर्णय दे दिया जाए, जिसमें उक्त अधिनियम में किसी आम कैरियर के खिलाफ दावा किया गया हो। इस प्रकार की दलील को स्वीकार करने से वह उद्देश्य विफल हो जाएगा जिसके लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का अधिनियमन किया गया था। इस प्रकार, राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि राष्ट्रीय आयोग के समक्ष कार्यवाही ‘मुकदमा’ शब्द के अंतर्गत ही आती है। तदनुसार, अपीलकर्ता की दलील इस संबंध में नामंजूर कर दी गई।

अपीलकर्ता ने भी विवादित आदेश के अंतर्गत राष्ट्रीय आयोग द्वारा अवार्ड की गई धनराशि पर आपत्ति उठाई। उसने मांग की कि प्रतिवादी ने अपने व्यवहार से अपीलकर्ता को यह विश्वास दिलाया कि परिवहन के लिए सौंपा गया माल बीमाकृत है और इस कथन के अनुसार अपीलकर्ता ने माल का बीमा नहीं कराया। अपीलकर्ता के अनुसार, यह एक महत्त्वपूर्ण परिस्थिति है, जिसे हर्जाने की मात्रा के निर्धारण के लिए एक अल्पीकरण कारक माना जाना चाहिए।

विवादित आदेश में सुपुर्दगी की रसीद, जिस पर दोनों पार्टियों के हस्ताक्षर थे, में दी गई शर्तों को देखते हुए राष्ट्रीय आयोग ने हर्जाने की धनराशि को, नष्ट हो गए/ सुपुर्द न किए गए कंसाइनमेंट के मूल्य तक ही सीमित रखा। उच्चतम न्यायालय की यह राय है कि इस दलील पर बहुत गहराई से विचार किए जाने की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि इस बात को साबित करने के लिए कोई सामग्री पेश नहीं की गई है कि कंसाइनमेंट की बुकिंग के समय कोई प्रतिवेदन, जैसाकि अपीलकर्ता ने कहा है, प्रतिवादी द्वारा अपीलकर्ता को दिया गया था। प्रतिवादी ने कहा कि कंसाइनमेंट का बीमा करने से संबंधित प्रश्न कंसाइनमेंट की क्षति या गैर-सुपुर्दगी की घटना घट जाने के बाद ही उठाया गया था, जब प्रतिवादी ने अपीलकर्ता को कंसाइनमेंट की गैर-सुपुर्दगी का प्रमाण-पत्र जारी करने के लिए कहा। इसके बाद प्रतिवादी ने पता लगाया, हालांकि उसने अपने सभी कंसाइनमेंटों का थोक में बीमा करा दिया था, परन्तु पालिसी में बताई गई धनराशि उस तारीख को अधिक थी जिस तारीख को प्रश्नाधीन कंसाइनमेंट बुक किया गया था और इसलिए जहां तक कंसाइनमेंट की क्षति/ गैर-सुपुर्दगी का प्रश्न है, इस बीमा पालिसी का कोई लाभ नहीं था। इसका परिणाम यह निकलता है कि अपीलकर्ता द्वारा दी गई दलील को भी नामंजूर कर दिया जाना चाहिए।

पिछले पैराग्राफों में की गई चर्चा के आधार पर अपीलकर्ता की ओर से प्रस्तुत की गई सभी दलीलों को नकार दिया गया और इस प्रकार अपील खारिज कर दी गई। तथापि, खर्चे के संबंध में कोई ओदश नहीं दिया गया।

अपील खारिज कर दी गई।

तथ्य

अपीलकर्ता ने नोएडा (उत्तर प्रदेश) से बम्बई ले जाने के लिए प्रतिवादी के पास मलबेरी/ प्राकृतिक रेशमी कपड़ों के 77 पैकेटों का एक कंसाइनमेंट बुक किया था, जिसे मैसर्स जीना एंड कम्पनी को दिया जाना था, जो अपीलकर्ता का क्लीयरिंग एजेंट था। इस कंसाइनमेंट का निर्यात यूनाइटेड किंगडम को किया जाना था, क्योंकि अपीलकर्ता ने वस्त्रों के विनिर्माण के लिए सीमा-शुल्क से मुक्त कच्चे रेशम का आयात किया था। इन वस्त्रों को वापस यूनाइटेड किंगडम में निर्यात किया जाना था। यह माल दिनांक 09.03.1994 के इनवॉयस सं.एनबीआई-7493 की तीन प्रतियों के साथ प्रतिवादी को सौंप दिया गया था, जिसमें अपीलकर्ता को दिनांक 11.03.1994 का कंसाइनमेंट नोट सं.53330 जारी किया था। चूंकि कंसाइनमेंट की सुपुर्दगी बम्बई में नहीं की गई थी, इसलिए अपीलकर्ता ने दिनांक 21 मार्च, 1994 को प्रतिवादी को एक पत्र लिखा, जिसमें कंसाइनमेंट की सुपुर्दगी न किए जाने का उल्लेख किया गया। दिनांक 24 मार्च, 1994 को अपीलकर्ता को प्रतिवादी से दिनांक 19 मार्च, 1994 का एक पत्र प्राप्त हुआ, जिसके जरिए उसे पता चला कि वह कंसाइनमेंट, जो भिवंडी में गोदाम में स्टोर किया गया था, आग द्वारा पूरी तरह नष्ट हो गया। प्रतिवादी को कानूनी नोटिस देने के बाद और उसके उत्तर पर विचार करने के बाद अपीलकर्ता ने राष्ट्रीय आयोग के समक्ष एक दावा याचिका दायर की, जिसमें 36,12,874.60 रुपये और 18 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज तथा साथ ही साथ खर्च की वसूली का दावा किया गया।

इस मामले का प्रतिवादी द्वारा प्रतिरोध किया गया, जिसमें एक लिखित बयान दाखिल किया, जिसमें इस बात की वकालत की गई कि उसे दिया गया माल उचित सावधानी के साथ ले जाया गया था और उस परेषिती के निर्देश पर भिवंडी के गोदाम में स्टोर किया गया था, जिसका उल्लेख उन्होंने दिनांक 14.03.1994 के अपने पत्र में किया था, कि चूंकि शिपमेंट सीएफएस कलामबोली से ले जाया जाना था, इसलिए कंसाइनमेंट को भिवंडी में उतारा जा सकता था। प्रतिवादी ने आगे दलील दी कि उनकी ओर से किसी प्रकार की लापरवाही नहीं बरती गई है और न ही सेवा में किसी प्रकार की कमी की गई है। यह कहा गया कि निकट के गोदाम में अचानक आग लग गई, जहां से यह उस गोदाम में भी फैल गई जहां अपीलकर्ता का कंसाइनमेंट रखा गया था और इसलिए वह कंसाइनमेंट भी नष्ट हो गया। प्रतिवादी ने यह भी दलील दी कि माल को 'आनर्स रिस्क' पर ले जाया गया था और चूंकि विशेष प्रीमियम का भुगतान नहीं किया गया था, इसलिए आग लगने से हुई क्षति के लिए वे जिम्मेदार नहीं हैं। राष्ट्रीय आयोग ने दिनांक 2 सितम्बर, 1996 के विवादित आदेश द्वारा याचिकाकर्ता के दावे को खारिज कर दिया। इसलिए मौजूदा अपील दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या प्रतिवादी कैरियर्स अधिनियम, 1865 के अर्थ के अनुसार कोई 'कैरियर' है? दूसरा यह कि क्या सेवा में कोई कमी की गई थी?

निर्णय

उस कैरियर, जिसे ले जाने के लिए माल सौंपा गया था, की जिम्मेदारी एक बीमाकर्ता की होती है और यह इस मायने में सम्पूर्ण जिम्मेदारी है कि कैरियर को परेषक द्वारा बताए गए गंतव्य स्थान पर सामान को सुरक्षित बिना किसी क्षति या हानि के सुपुर्द करना होता है। जब तक माल कैरियर की अभिरक्षा में होता है, तब तक कैरियर का यह कर्तव्य है कि वह माल की उचित देखभाल इस तरीके से करे, जैसे वह अपने माल की करता और वह जिम्मेदार होगा यदि उसके, उसके एजेंट के और उसके नौकरों के किसी आपराधिक कार्य या लापरवाही के कारण माल को किसी प्रकार की हानि या क्षति पहुंचती है। उच्चतम न्यायालय ने 'ऑनर्स रिस्क' शब्द की व्याख्या निम्नलिखित तरीके से की:

वाणिज्य के परिदृश्य में 'ऑनर्स रिस्क' का एक सकारात्मक अर्थ है। इसे इस मायने में समझा जाना चाहिए कि माल की क्षति या हानि के लिए कैरियर जिम्मेदार नहीं होगा, यदि यह क्षति या हानि कैरियर की अपनी लापरवाही या उसके नौकरों या एजेंटों की लापरवाही के कारण न हुई हो। बरटन बनाम इंग्लिश (1883) 12 क्यू.बी.डी.218 के मामले में और पुनः वाडे बनाम कोकरलाइन (1909) 10 कॉम. कैस.47 के मामले में यह व्यवस्था दी गई कि 'ऑनर्स रिस्क' पर माल बुक किए जाने के बावजूद वाहक अपनी जिम्मेदारी से मुक्त नहीं होगा और परिवहन के ट्रांसशिपमेंट के दौरान माल को हुई क्षति या हानि के लिए जिम्मेदार होगा।

प्रतिवादी के विद्वान वकील की यह दलील कि चूंकि माल की बुकिंग 'ऑनर्स रिस्क' पर की गई थी, इसलिए प्रतिवादी उस माल की किसी क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, उस अपीलकर्ता को स्वीकार्य नहीं है, जो यह दलील देता है कि कैरियर की जिम्मेदारी को सीमित किया जा सकता है परन्तु इसके लिए लिखित में एक करार किया जाना चाहिए, जैसाकि अधिनियम की धारा 6 में दिया गया है। उस करार को माल के मालिक द्वारा हस्ताक्षर किया जाना चाहिए और चूंकि कंसाइनमेंट नोट, यदि इसे दोनों पार्टियों के बीच एक करार भी माना जाए, तो इस पर अपीलकर्ता या मालिक द्वारा हस्ताक्षर नहीं किए गए हैं, इसलिए अधिनियम की धारा 6 के अर्थ में पार्टियों के बीच कोई समझौता नहीं था और इसलिए कंसाइनमेंट नोट में इस बात का उल्लेख किए जाने के बावजूद कि माल 'ऑनर्स रिस्क' पर ले जाया जा रहा है, कैरियर की जिम्मेदारी सीमित नहीं हो जाएगी और वह उस गोदाम जहां माल स्टोर किया गया था, में आग लग जाने से भिंवंडी में सुपुर्द न किए गए सामान को हुई क्षति के लिए अभी भी जिम्मेदार होगा।

कैरियर्स अधिनियम की धारा 6 के अनुसार, कोई आम कैरियर सार्वजनिक नोटिस के माध्यम से अपनी जिम्मेदारी को सीमित नहीं कर सकता बल्कि एक विशेष संविदा पर हस्ताक्षर करके ऐसा किया जा सकता है। यदि कोई विशेष संविदा नहीं है तो कैरियर की पूरी जिम्मेदारी बनी रहेगी। यहां पार्टियों का यह कहना नहीं है कि उन्होंने किसी विशेष संविदा पर हस्ताक्षर किए थे या कंसाइनमेंट नोट पर शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर इस बात को स्वीकार करने के रूप में थे कि माल की बुकिंग 'ऑनर्स रिस्क' पर की गई है। करार या संविदा तभी बाध्यकारी होता है जब पार्टियां उस पर सहमति व्यक्त करती हैं और उस संविदा को निष्पादित करती हैं। शिकायतकर्ता ने किसी ऐसे दस्तावेज/ संविदा पर हस्ताक्षर नहीं किए, जिसमें शिकायतकर्ता ने इस बात को स्वीकार किया हो कि माल की बुकिंग 'ऑनर्स रिस्क' पर की गई थी। यह दलील दी गई कि यदि माल 'ऑनर्स रिस्क' पर भी ले जाया जाए, तब भी कैरियर उसकी लापरवाही या आपराधिक कार्य के कारण माल को हुई क्षति या हानि के लिए अपनी जिम्मेदारी से मुक्त नहीं हो जाता। कैरियर्स अधिनियम की धारा 9 में यह दिया गया है कि आम कैरियर क्षति के लिए जिम्मेदार है, यदि यह

क्षति कैरियर को सौंपे गए माल को पहुंचती है और कैरियर का यह कर्तव्य है कि वह माल को गंतव्य स्थान पर ले जाए।

उपरोक्त बात को ध्यान में रखते हुए, उनके बीच ऐसा कोई विवाद नहीं था जिससे मैसर्स जिना एंड कम्पनी को सुपुर्दगी के लिए प्रश्नाधीन माल बम्बई ले जाने में प्रतिवादी की जिम्मेदारी को सीमित किया जा सकता हो। राष्ट्रीय आयोग द्वारा इस प्रश्न का उत्तर स्पष्ट शब्दों में नहीं दिया गया और कोई सकारात्मक निष्कर्ष रिकार्ड नहीं किया गया कि क्या अधिनियम की धारा 6 के अर्थ में पार्टियों के बीच कोई विशेष संविदा मौजूद है या नहीं। अधिनियम के विभिन्न उपबंधों पर विचार करने के बाद आयोग इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि यदि माल 'ऑनर्स रिस्क' पर भी ले जाया जाए, तब भी कैरियर मुआवजे का भुगतान करने की जिम्मेदारी से पूरी तरह मुक्त नहीं हो जाता, यदि क्षति उसकी लापरवाही या उसके नौकरों या एजेंटों की लापरवाही के कारण होती है। आयोग की बात इस सीमा तक सही है और इसलिए किसी विशेष संविदा की मौजूदगी पर कोई सकारात्मक निष्कर्ष देने पर जोर नहीं डाला गया, परन्तु अब जिस बात पर सवाल उठाया गया है, वह है लापरवाही के प्रश्न पर आयोग का निष्कर्ष।

आयोग ने व्यवस्था दी कि चूंकि परेषिती द्वारा माल भिवंडी में सुपुर्द किया गया था, इसलिए मैसर्स जीना एंड कम्पनी, जिसे उस माल की सुपुर्दगी दी जानी थी, जो उस आग में नष्ट हो गया था, जो मूलतः निकट के गोदाम में लगी थी और बाद में उसके अपने गोदाम में भी फैल गई थी, प्रतिवादी इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगा क्योंकि उसने संभव सावधानियां बरती, जो सावधानियां बरतने की उससे अपेक्षा की जा सकती थी। उच्चतम न्यायालय के अनुसार यह कोई सही दृष्टिकोण नहीं है।

प्रतिवादी के विद्वान वकील के अनुसार, माल अपने गंतव्य स्थान पर पहुंच गया था, परन्तु जब परेषिती को यह सूचित किया गया कि माल पहुंच गया है, तो कैरियर को परेषिती मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी द्वारा यह निर्देश दिया गया कि वह कंसाइनमेंट को भिवंडी में उतरवा लें, क्योंकि 77 पैकेजों, जो अपीलकर्ता द्वारा कैरियर को दिए गए थे, का शिपमेंट सीएफएस कलामबोली (न्हावा शेवा पोर्ट) द्वारा जाना था। यह दलील दी गई कि परेषिती अपीलकर्ता का एजेंट था और माल की सुपुर्दगी उसे की जानी थी और यदि परेषिती यह सूचित किए जाने पर कि माल बम्बई पहुंच गया है, कैरियर को यह निर्देश देता है कि वह माल को भिवंडी में उतरवा ले तो यह माना जाएगा कि कैरियर ने माल परेषिती को, अर्थात् मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी को सुपुर्द कर दिया है और परेषिती को माल की सुपुर्दगी कर देने के बाद उसे पहुंचती क्षति के लिए कैरियर को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता। पार्टियों के बीच इस सवाल पर गम्भीर विवाद है कि क्या मैसर्स जीना एंड कम्पनी ने प्रतिवादी को यह निर्देश दिया था या नहीं कि वह माल को भिवंडी में उतरवा ले।

दावा याचिका में भी अपीलकर्ता ने मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी की पहल पर माल का विपथन करने के बारे में एक शब्द भी नहीं कहा। परन्तु जब प्रतिवादी ने लिखित बयान दाखिल किया और यह दलील दी कि माल का विपथन मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी के लिखित निर्देशों पर भिवंडी में किया गया था तो अपीलकर्ता ने अपने प्रत्युत्तर में उस प्रश्न के बारे में विवाद उत्पन्न कर दिया।

उपरोक्त दलीलों को ध्यान में रखते हुए, पार्टियों के बीच दिनांक 14 मार्च, 1994 के पत्र के असली होने के बारे में गम्भीर विवाद उत्पन्न हो गया था। यह कहा गया कि यह पत्र प्रतिवादी को मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी द्वारा लिखा गया था कि वह माल को बम्बई ले जाने की बजाय भिवंडी में उतरवा ले।

राष्ट्रीय आयोग ने इन प्रश्नों पर ध्यान नहीं दिया और पूरे मामले का निपटान अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित टिप्पणी देते हुए कर दिया:

तथापि, कैरियर ने इस बात का उल्लेख किया है कि उन्होंने याचिकाकर्ता के निर्देश के अनुसार कंसाइनमेंट लिया था और परेषिती को यह सूचित किया था कि माल बम्बई में सुपुर्दगी के लिए तैयार है, परन्तु परेषिती ने उन्हें निर्देश दिया था कि वह 77 पैकेजों के उक्त कंसाइनमेंट को भिवंडी में उतरवा ले। इस प्रकार, कंसाइनमेंट का भिवंडी में विपथन स्वयं परेषिती के निर्देश पर किया गया था। इस संबंध में विपक्षी पार्टी ने दिनांक 14 मार्च, 1994 का मैसर्स जीना एंड कम्पनी से प्राप्त पत्र प्रस्तुत किया, जिसकी भाषा निम्नलिखित है:

यह पत्र दिल्ली से बम्बई के लिए दिनांक 11.03.1994 के आपके जी.सी. सं.42330 के अंतर्गत आपके द्वारा बुक किए गए माल के 77 पैकेजों के मैसर्स नाथ ब्रदर्स एग्जिम इंटरनेशनल, नई दिल्ली के मुलुंद चैकपोस्ट पर पहुंच जाने के संबंध में आपके द्वारा दी गई सूचना के संदर्भ में है। इस संबंध में हम आपको सलाह देते हैं कि आप उपरोक्त पार्टी के 77 पैकेजों के उक्त कंसाइनमेंट को भिवंडी में उतरवा लें, क्योंकि उसका शिपमेंट सीएफएस कलमबोली (न्हावा शेवा पोर्ट) पर जाएगा।

विपक्षी पार्टी, कैरियर की दलील यह है कि परेषिती और फ्रेट फारवर्डर मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी, बम्बई से प्राप्त इन विशिष्ट निर्देशों के आधार पर उक्त कंसाइनमेंट को भिवंडी में उतरवाया गया था और स्टोर किया गया था। उनके अनुसार, ऐसा इसलिए किया गया था क्योंकि कंसाइनमेंट की शिपिंग न्हावा शेवा पोर्ट से की जानी थी न कि बम्बई पोर्ट से और इसलिए, परेषिती ने कंसाइनमेंट का विपथन मुलुंद चैकपोस्ट से भिवंडी कर दिया, जो न्हावा शेवा पोर्ट से अपेक्षाकृत नजदीक थी और साथ ही साथ चुंगी शुल्क को भी बचाया था, जिसके भुगतान करना पड़ता, यदि सुपुर्दगी मुलुंद चैकपोस्ट पर की जाती जब कंसाइनमेंट वहां पहुंचता। माल को भिवंडी में गोदाम संख्या 5 और 6 वाडी कम्पाउंड, अंजरग्राम, अंजरफाटे, जो ग्रेट बम्बई की चुंगी सीमा से बाहर है, में रखा गया था। यह माल उन अन्य निर्यात कंसाइनमेंटों के साथ रखा गया था, जिनका कुल मूल्य विपक्षी पार्टी के अनुसार 2.00 करोड़ रुपये से अधिक था और जिनका शिपमेंट न्हावा शेवा पोर्ट ग्रेटर बम्बई के आसपास से किया जाना था। वह सभी माल दिनांक 16.03.1994 को लगभग दोपहर के समय नष्ट हो गए थे, क्योंकि एक भयंकर आग लगी थी और विस्फोट हुआ था जो श्री रतिभाई के पास के गोदाम सं.7 में लगी थी, जहां खतरनाक रसायनों वाले ड्रम स्टोर किए गए थे। यह आग विपक्षी पार्टी के गोदाम सं.5 और 6 तथा निकट के अन्य गोदामों तक भी फैल गई थी। अग्निशमन इंजनों के सभी प्रयासों के बावजूद इस आग पर समय से नियंत्रण नहीं पाया जा सका। आग लगने की इस घटना की रिपोर्ट भिवंडी पुलिस स्टेशन में लिखवाई गई और दिनांक 16 मार्च, 1994 को भी एक प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज करवाई गई।

पुलिस ने स्वतंत्र गवाहों के सामने एक पंचनामा तैयार किया और भिवंडी तथा निजामपुर नगर परिषद के फायर बिग्रेडों ने भी आग की इस दुर्घटना की पुष्टि की। आग लगने की यह घटना दिनांक 16 और 17 मार्च, 1994 के समाचार-पत्रों में भी छपी।

याचिकाकर्ता का यह कहना नहीं है कि कैरियर ने आग द्वारा क्षति से माल को बचाने के लिए पर्याप्त एहतियात या कदम नहीं उठाए। दूसरी तरफ, कैरियर द्वारा सफलतापूर्वक इस बात को साबित नहीं किया गया कि याचिकाकर्ता के कंसाइनमेंट का विपथन परेषिती के विशिष्ट निर्देशों पर मुलुंद चैकपोस्ट से भिवंडी के लिए किया गया था और इसके अलावा यह भी साबित नहीं किया गया कि क्षति आग लगने से हुई है, जो उनके नियंत्रण से बाहर थी। उनके द्वारा इस बात का

उल्लेख किया गया कि अपनी क्षमता के अनुसार उन्होंने उचित सतकर्तता बरती और अब उन्होंने निकट के उस गोदाम जहां से आग लगनी शुरू हुई थी, के मालिक पर एक दावा दायर किया है।

उपरोक्त निष्कर्षों से पता चलता है कि राष्ट्रीय आयोग ने मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी के दिनांक 14 मार्च, 1994 के पत्र पर कार्रवाई की और यह कार्रवाई इस प्रश्न पर निर्णय किए बिना की गई कि क्या मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी का दिनांक 14 मार्च, 1994 का पत्र असली था या नहीं और क्या इसे मैसर्स जीना एण्ड कम्पनी द्वारा जारी किया भी गया था या नहीं, जैसाकि अपीलकर्ता ने दलील दी थी कि यह पत्र जाली था और इसे कपटपूर्ण ढंग से प्रस्तुत किया गया था। चूंकि उपरोक्त पहलुओं पर आयोग द्वारा विचार नहीं किया गया है और निर्णय नहीं दिया गया है, इसलिए हम राष्ट्रीय आयोग के निर्णय को न्यायोचित नहीं ठहरा सकते। इसके परिणामस्वरूप अपील मंजूर की जाती है, राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित किए गए दिनांक 02.09.1996 के विवादित निर्णय को रद्द किया जाता है और ऊपर दी गई टिप्पणियों के आलोक में और कानून के अनुसार नए सिरे से निपटान के लिए मामला आयोग में वापस भेजा जाता है।

अपील मंजूर की गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता/ प्रतिवादी ने एक कंसाइनमेंट बंगलौर में सुपुर्द किए जाने के लिए दिनांक 09.04.2001 के कंसाइनमेंट नोट सं.19997460 के अंतर्गत याचिकाकर्ता के चंडीगढ़ स्थित कार्यालय में एक कंसाइनमेंट बुक कराया, जिसमें पांच ट्रंक, दो बैग और एक साइकिल थी। हालांकि कंसाइनमेंट की सुपुर्दगी बंगलौर में दी गई, परन्तु शिकायतकर्ता ने पाया कि घरेलू सामान पूरी तरह क्षतिग्रस्त था। उसने विपक्षी पार्टी को कई पत्र लिखे और यह तथ्य उसकी जानकारी में लाया, परन्तु इसकी अनदेखी कर दी गई और इसलिए उसने जिला फोरम, बंगलौर में एक शिकायत दायर की। रिकार्ड पर उपलब्ध कराई गई सभी सामग्री को देखने के बाद जिला फोरम ने व्यवस्था दी कि विपक्षी पार्टी की ओर से सेवा में कमी की गई थी और जिला फोरम ने शिकायत मंजूर कर ली। इस संबंध में 40,000/- रुपये का मुआवजा भी प्रदान किया गया और राज्य आयोग ने आदेश को न्यायोचित ठहराया। इस प्रकार, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या ट्रंक और बोरियों में रखी गई चीजों का विवरण न बताए जाने की स्थिति में याचिकाकर्ता को क्षति के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है? दूसरा यह कि क्या सेवा में कमी की गई थी, जब सामान को 'ऑनर्स रिस्क' पर ले जाया गया था? तीसरा यह कि क्या दावा बहुत अधिक था?

निर्णय

रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री पर विचार करने के बाद राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि राज्य आयोग के आदेश में कोई सारवान अनियमितता नहीं है। जब कंसाइनमेंट बंगलौर पहुंचा, तो इसे याचिकाकर्ता के एजेंट की मौजूदगी में खोला गया और यह पाया गया कि टेलीविजन, सिलाई मशीन, क्रॉकरी की मर्दों, प्लास्टिक, आयरन प्रैस, वीसीआर और अन्य मर्दों को क्षति पहुंची थी। इस तथ्य पर विचार करते हुए कि शिकायतकर्ता अपना आवास चंडीगढ़ से बंगलौर शिफ्ट कर रहा था, कंसाइनमेंट की अंतर्वस्तुओं का अनुमान लगाया जा सकता है और मर्दों के औपचारिक रूप से प्रकटीकरण की कोई आवश्यकता नहीं है। सभी मर्दें उसके व्यक्तिगत कब्जे में थीं और हालांकि ये मर्दें इस्तेमाल की हुई थीं, परन्तु क्षति के लिए अवार्ड किया गया 40,000/- रुपये का दावा बहुत बढ़ाकर किया गया दावा या छूटा दावा प्रतीत नहीं होता। एक प्रतिष्ठित ट्रांसपोर्टर होने के नाते याचिकाकर्ता की यह जिम्मेदारी है कि वह सामान को ले जाते समय उचित सावधानी और सतर्कता बरते। जब प्रतिवादी ने अपने व्यक्तिगत सामान को हुई क्षति के संबंध में याचिकाकर्ता को बताया तो याचिकाकर्ता ने उस समय उसकी मांग पर कोई ध्यान नहीं दिया, जिसे सेवा में कमी माना जाएगा। इस प्रकार, राज्य आयोग के आदेश में किसी प्रकार की सारवान अनियमितता या क्षेत्राधिकार संबंधी गलती न होने के कारण राष्ट्रीय आयोग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 21 (ख) के अंतर्गत पुनर्विचार संबंधी क्षेत्राधिकार के विवादित आदेश में हस्तक्षेप नहीं किया। राज्य आयोग के आदेश को न्यायोचित ठहराया गया। सेवा में कमी पाई गई और याचिकाकर्ता को क्षति के लिए जिम्मेदार ठहराया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

सेफ पैकर्स एण्ड मूवर्स बनाम पी. रामचन्द्रा मूर्ति

I (2005) सीपीजे 93 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

विपक्षी पार्टी, याचिकाकर्ता, पैकर्स एण्ड मूवर्स को प्रतिवादी/ शिकायतकर्ता द्वारा 40 पैकेट दिए गए थे, जिन्हें सिकन्दराबाद से गांधीधाम अंतरित किया जाना था। जिस लॉरी में यह माल ले जाया जा रहा था, वह रास्ते में दुर्घटनाग्रस्त हो गई और दुर्घटना के स्थान से इस माल को दूसरे वाहन में ले जाना पड़ा। शिकायतकर्ता को कुछ पैकेज क्षतिग्रस्त हालत में प्राप्त हुए, जिसके लिए उसने याचिकाकर्ता से हर्जाने का दावा किया। दोनों पार्टियों की सुनवाई करने के बाद जिला फोरम ने मुआवजे के रूप में 15,000/- रुपये और राहत के रूप में 15,155/- रुपये का अवार्ड दिया। जिला फोरम के आदेश के खिलाफ विपक्षी पार्टी ने कुछ विलम्ब से एक अपील दायर की। अपीलीय प्राधिकारी राष्ट्रीय आयोग ने अपील यह मानते हुए खारिज कर दी कि यह कालबाधित है और इसमें कोई सार नहीं है। इस आदेश से व्यथित विपक्षी पार्टी ने मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की।

मुद्दा

क्या सेवा में किसी प्रकार की कमी की गई थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग के समक्ष पुनर्विचार याचिकाकर्ता ने इन तथ्यों की दलील दी कि माल की सुपुर्दगी सही सलामत की गई थी और माल के क्षतिग्रस्त होने की विसंगति को याचिकाकर्ता की जानकारी में लाने के लिए शिकायतकर्ता ने 27 दिन का समय लगा दिया। जिला फोरम और राज्य आयोग ने माल के मूल्यहास वाले मूल्य को ध्यान में नहीं रखा और इस बात को भी ध्यान में नहीं रखा कि माल की पैकिंग शिकायतकर्ता द्वारा की गई थी और यह जानते हुए दो महीने तक गैरिज में रखा गया था कि स्टोरेज की इस अवधि के दौरान माल क्षतिग्रस्त हो सकता है। उसने परिवहन की लागत के रूप में केवल 8,600/- रुपये लिए हैं और उसे इससे अधिक राशि का दण्ड देने से नुकसान पहुंचेगा। इन सभी तथ्यात्मक प्रश्नों पर निचले फोरमों द्वारा विचार कर लिया गया है। राष्ट्रीय आयोग के समक्ष कानून से संबंधित कोई ऐसा प्रश्न नहीं उठाया गया है जिससे यह साबित हो सके कि राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश में किसी प्रकार की अवैधता या अनियमितता है। इस प्रकार, राज्य आयोग के तर्कपूर्ण आदेश में हस्तक्षेप करने का कोई आधार नहीं पाया गया। विवादित आदेश को न्यायोचित ठहराया गया।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

नवाता रोड ट्रांसपोर्ट रेगुलर पार्सल सर्विस और अन्य बनाम तिरुमाला फर्टिलाइजर्स

II (2005) सीपीजे 83 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

शिकायतकर्ता मैसर्स श्री तिरुमाला फर्जिलाइजर्स, जो मैसर्स सदरन पेस्टिसाइड्स कारपोरेशन लिमिटेड का एक अधिकृत डीलर है, ने जिला फोरम, पूर्व गोदावरी जिला, कर्नाटक के समक्ष 1994 की ओ.पी. सं.810 दायर की, जिसमें कहा गया कि उसने मांडापेट से कव्वूर ले जाए जाने के लिए दिनांक 04.04.1993 को मैसर्स नवाता रोड ट्रांसपोर्ट रेगुलर पार्सल सर्विस (जिसे इसमें आगे कैरियर कहा गया है) (जो रिवीजन में याचिकाकर्ता सं.1 है) के माध्यम से विनिर्माण कम्पनी को फर्टिलाइजर के फालतू स्टॉक का कंसाइनमेंट परिवहन के लिए बुक किया था। इसके लिए याचिकाकर्ता ने दिनांक 04.04.1993 का एक मार्ग बिल जारी किया था, जिसमें स्टॉक का मूल्य 1,12,712/-रुपये दर्शाया था। और माल-भाड़े के रूप में 188/- रुपये वसूल किए थे।, चूंकि माल की सुपुर्दगी नहीं की गई थी, इसलिए शिकायतकर्ता ने ब्याजसहित 1,12,712/-रुपये और खर्च की राशि वसूल करने के लिए शिकायत दायर की।

जिला फोरम ने अपने दिनांक 04.09.1999 के आदेश द्वारा यह कहते हुए शिकायत खारिज कर दी कि इस मामले पर संक्षिप्त तरीके से विचार नहीं किया जा सकता और पार्टियों को सिविल न्यायालय में जाने की अनुमति प्रदान कर दी।

उस निर्णय और आदेश के खिलाफ शिकायतकर्ता ने वर्ष 2002 की अपील संख्या 207 के रूप में पहली अपील दायर की। उक्त अपील को मंजूर कर लिया गया। राज्य आयोग इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि याचिकाकर्ताओं ने शिकायतकर्ता को तुरन्त सूचना नहीं दी और 5 महीने से भी अधिक समय तक इंतजार किया। इसलिए, कैरियर की ओर से सेवा में कमी की गई थी। इस प्रकार, राज्य आयोग ने याचिकाकर्ता को निर्देश दिया कि वह 12 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज के साथ 1,12,715/- रुपये की रकम का भुगतान करे। इसलिए, मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या इस मामले पर उपभोक्ता फोरम द्वारा विचार किया जा सकता है? दूसरा यह कि क्या सेवा में कमी की गई थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि रिकार्ड पर लाए गए तथ्यों से यह बात स्पष्ट है कि राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश को बनाए नहीं रखा जा सकता। इसके लिए निम्नलिखित कारण दिए गएः

(क) आयोग की इस रिपोर्ट से यह बात स्पष्ट है कि जो मर्दें वापस भेजी गई थीं, वे कंसाइनमेंट से पहले की एक्सपायरी डेट वाली थीं। इसलिए यह बात स्पष्ट है कि चूंकि शिकायतकर्ता और परेषिती के बीच विवाद था, इसलिए परेषिती ने माल की सुपुर्दगी नहीं ली।

(ख) किन्हीं भी परिस्थितियों में यह देखने के लिए उचित समय के अंदर तर्कसंगत और उपयुक्त कदम उठाना परेषक की जिम्मेदारी थी कि परेषिती माल की सुपुर्दगी ले ले या उक्त माल को लौटा दे।

निस्संदेह, दोनों स्थानों के बीच का फासला केवल 35 किलोमीटर है और परेषक का कोई भी प्रतिनिधि एक घण्टे के अंदर उस स्थान पर जा सकता है। उनके लिए यह आवश्यक नहीं था कि वे पांच महीने तक उस समय तक इंतजार करते, जब दिनांक 17 सितम्बर, 1993 को कैरियर ने उन्हें नोटिस दिया। किन्हीं भी परिस्थितियों में, शिकायतकर्ता की यह जिम्मेदारी थी कि वह कम से कम जिला फोरम के समक्ष, कैरियर के पास पड़े पाए गए माल को लौटाए जाने के लिए उपयुक्त आवेदन-पत्र दाखिल करता। शिकायतकर्ता द्वारा इस प्रकार का आवेदन-पत्र भी दाखिल नहीं किया गया था।

(ग) यह नहीं माना जा सकता कि कैरियर को परेषक और/या परेषिती पर दबाव डालने की आवश्यकता थी। इसके अलावा, परेषक और परेषिती के बीच विवाद की स्थिति में सामान स्टोर करने के लिए कैरियर के गोदाम का इस्तेमाल नहीं किया जा सकता था।

(घ) परेषिती ने लॉरी रसीद प्रस्तुत कर के या उक्त कंसाइनमेंट के बारे में कैरियर को सूचित कर के कंसाइनमेंट प्राप्त करने की जहमत नहीं उटाई। कैरियर ने परेषिती को लिखे गए एक पत्र की दिनांक 17.07.1993 की रजिस्टर्ड अभिस्वीकृति भी रिकार्ड पर प्रस्तुत की। यह भी कहा गया कि परेषिती के साथ कैरियर के स्थानीय एजेंट द्वारा सम्पर्क किया गया था।

शिकायतकर्ता को माल की हालत और स्वरूप के बारे में शुरू से ही जानकारी थी, विशेष रूप से एक्सपायरी डेट की और इसलिए उसे विनिर्माता के पास वापस भेज दिया गया था। आयोग की रिपोर्ट के अनुसार स्टॉक का 80 प्रतिशत माल बेकार था, क्योंकि अधिकांश पेस्टिसाइड्स कंसाइनमेंट की बुकिंग के समय ही एक्सपायरी डेट वाले थे।

(ड.) इसके अलावा, आठ महीने तक पेस्टिसाइड को स्टोर करना कैरियर के लिए मुश्किल था, क्योंकि पड़ोस की बिल्डिंग के मालिकों ने दुर्गन्ध आने के कारण इस पर एतराज जताया था। कैरियर का कहना है कि दिनांक 21.03.1994 को शिकायतकर्ता ने माल वापस लेने की सहमति व्यक्त की थी, परन्तु लगभग एक वर्ष बाद प्रत्यक्ष निरीक्षण पर स्टॉक को अच्छी हालत में नहीं पाया गया। इसलिए उसने मौखिक रूप से सूचना दी कि वह माल का परित्याग कर देगा। तथापि, कुछ समय के बाद उसने एक शिकायत दायर की। यह धोखाधड़ी थी और इसके अलावा कुछ नहीं।

इस प्रकार, राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए दिनांक 07.06.2002 के विवादित आदेश को रद्द कर दिया गया। जिला फोरम द्वारा पारित किए गए आदेश को पुनःस्थापित किया गया। खर्च के बारे में कोई आदेश नहीं दिया गया।

पुनर्विचार याचिका मंजूर कर ली गई।

मेहसाना एग्री ऑटो मशीनरी प्राइवेट लिमिटेड बनाम बलदेवभाई एम. पटेल

I (2001) सीपीजे 28 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

इस अपील में प्रतिवादी राज्य आयोग के समक्ष शिकायतकर्ता था। उसने एक कार, जो प्रीमियर पदम्नी 137 डी के नाम से थी, अपीलकर्ता, जो एक डीलर है, के पास बुक कराई और दिनांक 13.11.1991 को डिमांड ड्राफ्ट द्वारा 15000/- रुपये की धनराशि जमा की। डिमांड ड्राफ्ट भुनाने के बाद अपीलकर्ता ने शिकायतकर्ता द्वारा बुक कराई गई कार के संबंध में वरीयता कार्ड जारी किया। दिनांक 27.05.1992 को अपीलकर्ता ने शिकायतकर्ता को सूचित किया कि जो कार उसने बुक कराई थी, वह सुपुर्दगी के लिए उपलब्ध है और कहा कि वह 1,62,336/- रुपये की शेष धनराशि का भुगतान कर दे और अपेक्षित दस्तावेज जमा कर दे। प्रतिवादी के अनुसार, यह पत्र उसे अगस्त, 1992 में प्राप्त हुआ। उसने दिनांक 29.08.1992 को 1,62,336/- रुपये की शेष धनराशि का भुगतान डिमांड ड्राफ्ट के जरिए किया और आवश्यक दस्तावेज जमा कर दिए। प्रीमियर ऑटोमोबाइल लिमिटेड ने दिनांक 20.03.1992 को अपीलकर्ता को कार की सुपुर्दगी दे दी। अपीलकर्ता ने शिकायतकर्ता को कहा कि वह 1,95,520/- रुपये की कुल धनराशि और हैंडलिंग प्रभारों के रूप में 2537/- रुपये की रकम जमा करके कार की सुपुर्दगी ले ले। शिकायतकर्ता की शिकायत यह है कि वह केवल 1,77,336/- रुपये का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार था न कि 1,95,520/- रुपये का, जैसाकि कार की कीमत के रूप में अपीलकर्ता द्वारा मांग की गई है। उसने 1,77,336/- रुपये की कुल धनराशि का भुगतान पहले ही कर दिया था। कार की किसी अतिरिक्त धनराशि का भुगतान करने का कोई सवाल ही नहीं था, जैसाकि अपीलकर्ता द्वारा मांग की गई थी। हैंडलिंग प्रभारों के रूप में 2537/- रुपये का भुगतान करने की जिम्मेदारी से इनकार कर दिया गया। तथापि, कार की सुपुर्दगी में होने वाले विलम्ब से बचने की दृष्टि से शिकायतकर्ता ने दिनांक 20 मई, 1993 के विरोध पत्र द्वारा 20,741/- रुपये का भुगतान प्रतिवादी को कर दिया। शिकायतकर्ता की शिकायत थी कि वह कार की बढ़ी हुई कीमत का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार नहीं है, क्योंकि उसने अपीलकर्ता से सूचना प्राप्त होते ही दिनांक 29.08.1992 को कार की पूरी कीमत का तुरन्त भुगतान कर दिया था। रिकार्ड पर लाई गई सामग्री का विश्लेषण करने के बाद राज्य आयोग इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि अपीलकर्ता सेवा में कमी और अनुचित व्यापार व्यवहार का दोषी है तथा उक्त धनराशि को गलत ढंग से अपने पास रखने और विनिर्माता को भुगतान करने के लिए दिनांक 02.09.1992 से 16.03.1992 तक 1,77,336/- रुपये की धनराशि पर 15 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज का भुगतान करने का जिम्मेदार है। अपीलकर्ता कार की कीमत के अंतर के रूप में 18,184/- रुपये का भुगतान करने के लिए भी जिम्मेदार है। राज्य आयोग के आदेश से व्यथित होकर यह अपील दायर की गई है।

मुद्दा

पहला यह कि क्या शिकायतकर्ता कार की बढ़ी हुई कीमत का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार था? दूसरा यह कि क्या सेवा में कमी या अनुचित व्यापार व्यवहार था?

निर्णय

अपीलकर्ता की ओर से यह दलील दी गई कि अपीलकर्ता की ओर से कोई कमी नहीं की गई। अपीलकर्ता ने शिकायतकर्ता से दिनांक 03.09.1992 को धनराशि प्राप्त की थी और यह धनराशि उसके बाद दो-तीन दिन के अंदर ही विनिर्माता को भेज दी गई थी। विनिर्माता को

धनराशि भेजने में कोई विलम्ब नहीं किया गया था। वरीयता पूरी तरह बनाए रखी गई थी और शिकायतकर्ता का यह कहना नहीं था कि वरिष्ठता में उसके नीचे वाले किसी व्यक्ति को वरिष्ठता दी गई है, जब उसे कार की सुपुर्दगी दी गई थी। अपीलकर्ता ने दिनांक 20 मार्च को विनिर्माता से कार प्राप्त की थी, जो दिनांक 29 मार्च को शिकायतकर्ता को सुपुर्द कर दी गई थी। कार की सुपुर्दगी देने में अपीलकर्ता की ओर से किसी प्रकार का विलम्ब नहीं किया गया था। दूसरी ओर, प्रतिवादी की ओर से यह दलील दी गई थी कि समय से कार की सुपुर्दगी न देने में अपीलकर्ता की ओर से सेवा में कमी की गई थी। इसी बीच, कार की कीमत में 18184/- रुपये की वृद्धि हो गई। कार की सुपुर्दगी देने में होने वाले विलम्ब के लिए अपीलकर्ता जिम्मेदार है जिससे उसे 18,184/- रुपये की हानि हुई।

राष्ट्रीय आयोग ने पार्टियों की सुसंगत दलीलों पर विचार किया। अपीलकर्ता की ओर से दी गई दलील यह है कि शिकायतकर्ता/ प्रतिवादी ने दिनांक 02.09.1992 को कार की पूरी कीमत का भुगतान कर दिया था। शिकायतकर्ता का यह कहना है कि कोई भी व्यक्ति जिसने दिनांक 02.09.1992 के बाद पूरी कीमत का भुगतान कर दिया हो, को उससे पहले कार की सुपुर्दगी दी गई थी। यह एक सुस्थापित कानून है कि कार की सुपुर्दगी की तारीख को प्रचलित कीमत का भुगतान खरीदार को करना होगा। सुपुर्दगी की तारीख को कार की कीमत 1,92,500/- रुपये थी, जिसका भुगतान शिकायतकर्ता को करना था। शिकायतकर्ता केवल तभी सफल हो सकता था यदि रिकार्ड के हिसाब से वह सिद्ध कर देता कि किसी भी व्यक्ति, जो वरीयता सूची में उससे नीचे था, को उससे पहले कार की सुपुर्दगी की गई थी। रिकार्ड के हिसाब से यह बात सिद्ध नहीं की गई। इसके अलावा, रिकार्ड से यह भी पाया गया कि शिकायतकर्ता द्वारा यह मामला दायर नहीं किया गया था। इस बात को ध्यान में रखते हुए, राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि राज्य आयोग ने अपीलकर्ता को सेवा में कमी का जिम्मेदार ठहराने में गलत राय व्यक्त की है। जहां तक 1,77,335/- रुपये की धनराशि पर राज्य आयोग द्वारा शिकायतकर्ता को दिए गए ब्याज के अवार्ड का संबंध है, इसे न्यायोचित ठहराया गया। इस प्रकार, प्रतिवादी 18,184 रुपये की धनराशि लौटाने का हकदार नहीं है बल्कि 1,77,336/- रुपये की धनराशि पर दिनांक 01.09.1992 से 16.03.1993 तक 15 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज का हकदार है, जैसाकि राज्य आयोग द्वारा अवार्ड दिया गया। ऊपर उल्लिखित सीमा तक अपील मंजूर की गई और खर्च के संबंध में कोई आदेश नहीं दिया गया।

अपील मंजूर की गई।

तथ्य

जिला फोरम के समक्ष शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आयोग के समक्ष याचिकाकर्ता है। उसके पास मेक्सिकेब थी, जो दुर्घटनाग्रस्त हो गई थी। उस समय वाहन के चालक के पास हल्के मोटर वाहन का लाइसेंस था। याचिकाकर्ता के दावे को प्रतिवादी – इंश्योरेंस कम्पनी द्वारा इस आधार पर इनकार कर दिया गया कि चालक के पास मेक्सिकेब चलाने का लाइसेंस नहीं था। हालांकि जिला फोरम ने याचिकाकर्ता के पक्ष में व्यवस्था दी, परन्तु अपील (प्रतिवादी द्वारा दायर की गई) में जिला फोरम के आदेश को पलट दिया गया और शिकायत खारिज कर दी गई। व्यथित याचिकाकर्ता ने इस आयोग की शरण ली।

मुद्दा

क्या मेक्सिकेब एक परिवहन वाहन माना जाएगा?

निर्णय

मोटर वाहन अधिनियम, 1988 (संक्षेप में अधिनियम) की धारा 3 के अनुसार ड्राइविंग लाइसेंस की आवश्यकता होती है। इस धारा का सुसंगत भाग निम्नलिखित है:

“ड्राइविंग लाइसेंस की आवश्यकता – (1) कोई भी व्यक्ति सार्वजनिक स्थान पर तब तक मोटर वाहन नहीं चलाएगा जब तक उसके पास उसे जारी किया गया प्रभावी ऐसा ड्राइविंग लाइसेंस न हो, जिसमें उसे वाहन चलाने की लिए प्राधिकृत किया गया हो और कोई भी व्यक्ति धारा 75 की उप-धारा (2) के अंतर्गत बनाई गई किसी योजना के अंतर्गत किराए पर दिए गए या अपने इस्तेमाल के लिए किराए पर लिए गए किसी परिवहन वाहन (किसी मोटरकेब या मोटरसाइकिल के अलावा) नहीं चलाएगा जब तक उसके ड्राइविंग लाइसेंस में विशेष रूप से ऐसा करने का हक उसे न दिया हो।”

धारा 10 की उप-धारा (1) इस बात से संबंधित है कि गाड़ी चलाने के लाइसेंस का रूप और अंतर्वस्तु क्या है। राष्ट्रीय आयोग ने अधिनियम 1994 में किए गए संशोधन से पहले की इसकी धारा 10 को देखा। उस समय धारा 10 की भाषा निम्नलिखित थी:

“गाड़ी चलाने के लाइसेंस का रूप और अंतर्वस्तु – (1) प्रत्येक लर्नर लाइसेंस और ड्राइविंग लाइसेंस, धारा 18 के अंतर्गत जारी किए गए किसी ड्राइविंग लाइसेंस को छोड़कर, इस रूप में होगा और उसमें ऐसी सूचनाएं होंगी जो केन्द्रीय सरकार द्वारा निर्धारित की जाएं। (2) किसी लर्नर लाइसेंस या ड्राइविंग लाइसेंस, जैसा भी मामला हो, में लाइसेंसधारक को निम्नलिखित प्रकार का एक या एक से अधिक मोटर वाहन चलाने का हकदार व्यक्त किया जाएगा, अर्थात्

- (क) बिना गियर की मोटरसाइकिल
- (ख) गियर वाली मोटरसाइकिल
- (ग) इनवैलिड कैरिज
- (घ) हल्का मोटर वाहन
- (ड.) मध्यम दर्जे का सामान वाहन

- (च) मध्यम दर्जे का यात्री मोटर वाहन
- (छ) भारी सामान वाहन
- (ज) भारी यात्री मोटर वाहन
- (झ) रोड रोलर
- (ञ) किसी विशिष्ट विवरण का मोटर वाहन”

धारा 3 में परिवहन वाहन शब्द का इस्तेमाल किया गया है। इस शब्द का उल्लेख धारा 10 में नहीं है और 1994 में धारा 10 में किए गए संशोधन के बाद फिर से इसे लाया गया है।

धारा 2 (47) में ‘परिवहन वाहन’ का विवरण है, जिसका अर्थ है सार्वजनिक सेवा वाहन, कोई सामान गाड़ी, शिक्षण संस्थान की कोई बस या कोई निजी सेवा वाहन। यदि सार्वजनिक सेवा वाहन [धारा 2(35)] का अवलोकन किया जाए तो इसका अर्थ होगा किराए या लाभ के लिए यात्रियों को लाने-ले जाने हेतु इस्तेमाल किए जाने के लिए अपनाया गया या इस्तेमाल किया गया कोई मोटर वाहन और इसमें मेक्सिकेब, मोटरकेब, संविदा वाली गाड़ी और स्टेज कैरियर शामिल हैं। हल्के मोटर वाहन की परिभाषा भी धारा 2(21) में दी गई है, जो निम्नलिखित है:

“हल्के मोटर वाहन का अर्थ है, कोई परिवहन वाहन या ओमनीबस या मोटर कार या ट्रैक्टर या रोड रोलर, जिनमें से किसी एक का खाली का भार 7500 किलोग्राम से अधिक न हो।

मेक्सिकेब का उल्लेख भी धारा 2(22) में है और इसका अर्थ है ड्राइवर को छोड़कर 6 से अधिक, परन्तु अधिक से अधिक 12 यात्रियों को ले लाने-ले जाने के लिए बनाया गया या अपनाया गया कोई मोटर वाहन, जिसे किराए या लाभ के लिए चलाया जाए।”

विभिन्न अभिव्यक्तियों की परिभाषाओं पर विचार करने के बाद राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि मेक्सिकेब, जो दुर्घटनाग्रस्त हो गई थी, का खाली का भार 1500 किलोग्राम था। यह व्यवस्था देने के लिए किसी तर्क की आवश्यकता नहीं है कि यह एक परिवहन वाहन होगा। इस स्थिति में ड्राइवर के पास अधिनियम की धारा 3 के अर्थ में प्रभावी ड्राइविंग लाइसेंस था। इसलिए, याचिका मंजूर की गई और राज्य आयोग के आदेश को रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के आदेश को पुनःस्थापित किया गया। याचिकाकर्ता खर्चा प्राप्त करने का हकदार होगा, जो हमारे आकलनों के हिसाब से 2000/- रुपये है।

खर्च के साथ याचिका मंजूर की गई।

तथ्य

अपीलकर्ता ने प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा विनिर्मित एक प्रीमियर 1.38 डीजल कार की खरीद का आदेश दिया था और अपीलकर्ता को पूरी कीमत का भुगतान कर दिया था। प्रतिवादी संख्या 2, कोट्टायम स्थित प्रतिवादी संख्या 1 का डीलर था। जब अपीलकर्ता कार की सुपुर्दगी लेने के लिए गया, तो उसने कार के पेंट में दोष पाया। इसलिए, उसने प्रतिवादी संख्या 2 के पास शिकायत की। प्रतिवादी संख्या 2 ने दोषों को ठीक कराने का वायदा किया और कुछ दिन बाद दोबारा उसे बुलाया। अपीलकर्ता कुछ दिनों के बाद गया, परन्तु उसने पाया कि दोष दूर नहीं किए गए हैं। इसलिए, वह कार की सुपुर्दगी लेने का इच्छुक नहीं था। तथापि, उसे इस आश्वासन पर कार की सुपुर्दगी लेने के लिए राजी किया गया कि सभी दोषों को दूर कर दिया जाएगा और कि इस स्थिति में इस बात को नहीं देखा गया कि इंजन के पिस्टन रिंग्स खराब थे और तेल का भारी रिसाव था। इसके बाद, कार को बार-बार मरम्मत के लिए डीलर के पास भेजा गया। हर बार इसे यह दावा करते हुए लौटा दिया गया कि दोष दूर कर दिए गए हैं। तथापि, वास्तविकता यह थी कि दोष दूर नहीं किए गए थे।

इसलिए, अपीलकर्ता ने जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की, जिसमें दावा किया गया कि एक आदेश पारित किया जाए, जिसमें प्रतिवादी को यह निर्देश दिया जाए कि वह कार को वापस ले ले और इसके बदले दोषमुक्त एक नई कार दे या ब्याज के साथ कार की पूरी कीमत लौटाए। जिला फोरम ने कार का निरीक्षण करने के लिए एक कमिश्नर नियुक्त किया। कमिश्नर ने अपनी रिपोर्ट में कहा कि कार में अनेक दोष पाए गए हैं। इस रिपोर्ट पर कार्रवाई करते हुए जिला फोरम ने निर्देश दिया कि कार की मरम्मत निःशुल्क की जाए और इंजन को बदला जाए।

अपीलकर्ता और प्रतिवादी, दोनों ने ही राज्य आयोग में अपील दायर की। राज्य आयोग ने अपीलकर्ता की अपील को खारिज कर दिया और प्रतिवादी की अपील में इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि इंजन को बदले जाने की कोई आवश्यकता नहीं है बल्कि कार की निःशुल्क मरम्मत कराए जाने के निर्देश दिए। इसके बाद अपीलकर्ता ने राष्ट्रीय आयोग के समक्ष एक पुनर्विचार याचिका दायर की, जिसे संक्षिप्त विचारण के बाद खारिज कर दिया गया। इसलिए मौजूदा अपील दायर की गई।

मुद्दा

क्या दोषपूर्ण कार सप्लाई की गई थी?

निर्णय

उच्चतम न्यायालय ने व्यवस्था दी कि यह एक शर्मनाक बात है कि एक दोषपूर्ण कार को नई कार के रूप में बेचा गया है। यह भी खेद की बात है कि दोषों को स्वीकार करने की बजाए प्रतिवादी संख्या 1 ने अपनी जिम्मेदारी से इनकार कर दिया और इस मामले में प्रतिरोध किया। सेवा में इस कमी के लिए अपीलकर्ता निम्नलिखित राहत का हकदार है:

(क) अपीलकर्ता अपनी पसंद के कोट्टायम स्थित किसी प्रतिष्ठित गैराज या मकेनिक से कार की मरम्मत कराएगा। प्रतिवादी संख्या 1 और प्रतिवादी संख्या 2 को अभिस्वीकृति के साथ पंजीकृत डाक द्वारा नोटिस दिया जाएगा, जिसमें उन्हें उस गैराज का नाम और पता सूचित किया जाएगा, जहां मरम्मत के लिए कार दी गई हो। नोटिस की प्राप्ति के एक सप्ताह के अंदर वे कार का निरीक्षण करेंगे। इसके बाद मरम्मत का काम किया जाएगा, जिसकी लागत का भुगतान प्रतिवादियों

द्वारा किया जाएगा। मरम्मत की लागत का भुगतान करने की जिम्मेदारी दोनों प्रतिवादियों की संयुक्त रूप से और अलग-अलग, दोनों होंगी। प्रतिवादी संख्या 2 को संयुक्त रूप से जिम्मेदार माना जा रहा है, क्योंकि प्रतिवादी संख्या 2 की यह जिम्मेदारी थी कि वह दोषपूर्ण कार की सुपुर्दगी देने से मना करता और किसी भी स्थिति में वारंटी की अवधि के दौरान कार की उचित ढंग से मरम्मत कराता। यह बात स्पष्ट की जाती है कि जिस गैराज में कार मरम्मत के लिए दी जाएगी, वह इस बात का निर्णय करेगा कि कौन सा मरम्मत कार्य किया जाना है। निस्संदेह इंजन की पूरी ओवरहॉलिंग और कार की बॉडी पर आवश्यक टीनवर्क के साथ पूरी बॉडी पेंट का काम किया जाना चाहिए। प्रतिवादियों को यह छूट होगी कि वे किए जाने वाले मरम्मत के काम के स्वरूप का प्रतिवाद कर सकें। उन्हें निरीक्षण की इजाजत प्रदान करने का उद्देश्य केवल यह है कि वे इस बात को जान सकें कि कार को मरम्मत के लिए किस गैराज में दे दिया गया है और इसका उद्देश्य यह नहीं है कि वे किए जाने वाले मरम्मत के काम के स्वरूप पर कोई विवाद कर सकें।

(ख) कार की मरम्मत कर दिए जाने के बाद अपीलकर्ता कार की सुपुर्दगी लेने से पहले प्रतिवादियों को यह सूचित करेगा कि मरम्मत कर दी गई है। यह सूचना प्राप्त करने के एक सप्ताह के अंदर वे कार का निरीक्षण यह सुनिश्चित करने के लिए करेंगे कि वह काम कर दिया गया है, जिसे करने का दावा किया गया था। इसके बाद वे तुरन्त मरम्मत के लिए गैराज द्वारा दावा की गई धनराशि का भुगतान करेंगे। अपीलकर्ता इस बात का हकदार होगा कि भुगतान करने की जिम्मेदारी, जैसाकि ऊपर उल्लेख किया गया है, संयुक्त रूप से और अलग-अलग है। धनराशि का भुगतान तुरन्त न किए जाने की स्थिति में जिला फोरम शीघ्र और तुरन्त निष्पादन को सुनिश्चित करेगा और यदि आवश्यक होगा, तो प्रतिवादी संख्या 2 से आरम्भतः भुगतान कराएगा। उसके बाद प्रतिवादी संख्या 2 प्रतिवादी संख्या 1 से प्रतिपूर्ति का दावा करेगा, यदि कानून के अनुसार वे ऐसा करने के हकदार होंगे।

(ग) इस बात में कोई सन्देह नहीं है कि अपीलकर्ता को नई कार का भुगतान करने के बाद एक दोषपूर्ण कार की सुपुर्दगी लेने में और मरम्मत के लिए कार को बार-बार डीलर के पास ले जाने में मानसिक पीड़ा हुई है। इस मानसिक पीड़ा के लिए हम निर्देश देते हैं कि अपीलकर्ता 40,000/- रुपये की रकम का हकदार होगा। इस धनराशि का भुगतान करने की जिम्मेदारी दोनों प्रतिवादियों पर संयुक्त रूप से और अलग-अलग रूप से होगी। इस धनराशि का भुगतान आज से एक महीने की अवधि के अंदर कर दिया जाना चाहिए। जिला फोरम भुगतान किए जाने को और यदि आवश्यक हुआ, निष्पादन किए जाने को सुनिश्चित करेगा।

(घ) प्रतिवादी संख्या 1 ने अनावश्यक रूप से राज्य फोरम के समक्ष अपील दायर की थी। इसलिए, इस न्यायालय तक मामला लड़ने के लिए अपीलकर्ता द्वारा किए खर्च के लिए प्रतिवादी संख्या 1 जिम्मेदार है। अपीलकर्ता यह दावा करता है कि उसने कानूनी खर्च के रूप में 3,00,000/- रुपये से भी अधिक की धनराशि खर्च की है। तथापि, उसके पास इस बात का कोई सबूत नहीं है कि उसने इतनी धनराशि खर्च की है। तथापि, उसने कम से कम 50,000/- रुपये खर्च किए होंगे, इसलिए हम प्रतिवादी सं.1 को निर्देश देते हैं कि वह खर्च के रूप में अपीलकर्ता को 50,000/- की रकम का भुगतान करे। इस राशि का भुगतान आज से एक महीने की अवधि के अंदर किया जाना चाहिए। जिला फोरम को भुगतान किया जाना और यदि आवश्यक हो, निष्पादन द्वारा भुगतान किया जाना सुनिश्चित करना होगा।

इन निर्देशों के साथ अपील का निपटान किया गया।

तदनुसार अपील का निपटान किया गया।

अशोक लीलैंड लिमिटेड बनाम प्रभुलाल मारु और अन्य

IV (2004) सीपीजे 38 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

अपीलकर्ता अशोक लीलैंड एक विनिर्माता है और श्री प्रभुलाल मारु प्रतिवादी संख्या 1 है, जिसने अपीलकर्ता के एक अधिकृत डीलर प्रतिवादी संख्या 2 से 3,55,478.55 रुपये में 'कोमेट माइनर' मॉडल की हिनो 4डी इंजनों के साथ फिट हुई एएलपीएसवी 31/15 डब्ल्यूबी 142, 5 स्पीड सिन्क्रोमेश गियर बॉक्स, टूल किट, फ्रन्ट स्ट्रक्चर के बिना एक बस के लिए इंजन सहित अशोक लीलैंड चेसिस खरीदा। मुख्य शिकायत यह है कि प्रतिवादी संख्या 2 ने 142 इंच के बजाय 126 इंच के इंजन व्हील बेस और व्हीकल पैसेंजर चेसिस की गलत सुपुर्दगी दी थी और यह सुपुर्दगी ऑपरेटर्स हैंडबुक तथा वारंटी कार्ड जैसे उचित दस्तावेजों की सप्लाई के बिना दी थी। आगे यह आरोप लगाया गया कि जब वाहन को सड़क पर चलाया गया, तो इसमें अनेक मैकेनिकल समस्याएं होनी शुरू हो गईं, जैसे तेल की अत्यधिक खपत, दोषपूर्ण क्लच और कि उसमें संरचनात्मक संबंधी दोष था, जैसे गियर बॉक्स 6 प्लेट वाला गियर बॉक्स पाया गया था और डिफरेंशियल बहुत ऊंचा पाया गया था। यह भी आरोप लगाया गया कि हालांकि वाहन की सुपुर्दगी दिनांक 02.09.1993 को की गई थी, परन्तु पंजीकरण तीन महीने बाद, अर्थात् दिनांक 06.12.1993 को कराया गया। प्रतिवादी संख्या 1 ने विभिन्न शीर्षों के अंतर्गत 15,00,175/- रुपये का दावा किया। राज्य आयोग ने अपीलकर्ता को निर्देश दिया कि वह प्रतिवादी संख्या 1 को ब्याज के साथ 5,55,498/- रुपये की रकम लौटाए और मुआवजे के रूप में 10,000/- रुपये की रकम का भुगतान करे। इस आदेश के खिलाफ राष्ट्रीय आयोग में अपील दायर की गई।

मुद्दा

पहला यह कि क्या अपीलकर्ता ने 142 इंच के व्हील बेस के बजाय 126 इंच के व्हील बेस वाले चेसिस की आपूर्ति की? दूसरा यह कि क्या ऑपरेटर्स हैंडबुक और वारंटी कार्ड सप्लाई किए गए थे? तीसरा यह कि क्या इस बात का कोई साक्ष्य मौजूद है कि दोषपूर्ण वाहन सप्लाई किया गया था?

निर्णय

पहले मुद्दे पर निर्णय देते हुए राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि राज्य आयोग ने इस तथ्य को आधार बनाया कि दिनांक 12.01.1994 को डीलर, जिसने स्वयं वाहन बेचा था, ने यह रिपोर्ट दी कि व्हील बेस 126 इंच का पाया गया। तथापि, अपीलकर्ता ने तर्क दिया कि खरीदे गए वाहन को पंजीकरण प्राधिकारियों के समक्ष निरीक्षण के लिए वाहन प्रस्तुत किए जाने पर ही पंजीकरण प्रमाण-पत्र जारी किया गया और व्हील बेस सहित सभी विवरणों का सत्यापन किया गया तथा पंजीकरण प्रमाण-पत्र में उन्हें दर्ज किया गया। रिकार्ड पर प्रस्तुत किए गए पंजीकरण प्रमाण-पत्र में यह स्पष्ट रूप से दिखाया गया है कि व्हील बेस 142 इंच का है। राष्ट्रीय आयोग ने इसे एक मजबूत साक्ष्य माना और पहले मुद्दे पर निर्णय अपीलकर्ता के पक्ष में दिया क्योंकि उनका रिकार्ड और प्रमाण-पत्र यह दर्शाता था कि वाहन का व्हील बेस 142 इंच का है।

दूसरे मुद्दे के लिए प्रतिवादी द्वारा यह दलील दी गई कि अपीलकर्ता ने दस्तावेजों के साथ वाहन सप्लाई नहीं किया। अपीलकर्ता ने तर्क दिया कि दिनांक 01.09.1993 के गेट पास संख्या 17990 में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया था कि व्हील बेस 142 इंच का है और उनके क्षेत्रीय

बिक्री कार्यालय द्वारा दिए गए गेट पास के अंतर्गत सभी दस्तावेजों की सप्लाई रिकार्ड की गई थी, जिनमें टूल किट और अन्य दस्तावेज शामिल थे, जो प्रतिवादी संख्या 1 के ड्राइवर द्वारा प्राप्त किए गए थे। शिकायतकर्ता ने यह साबित करने के लिए रिकार्ड पर कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया कि उसके ड्राइवर ने गेट पास में उल्लिखित दस्तावेज प्राप्त नहीं किए। इस प्रकार, राष्ट्रीय आयोग ने दस्तावेजों के सप्लाई न किए जाने के आरोप को नामंजूर कर दिया। इसके अलावा, प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा यह कहा गया कि वाहन दिनांक 21.12.1993 से दिनांक 10.07.1995 तक, अर्थात् कुल 565 दिन तक चला और दिनांक 11.07.1995 को दुर्घटनाग्रस्त हो गया। दावा यह किया गया कि वाहन की वारंटी 420 दिन की थी और 145 दिन तक इसकी मरम्मत की जाती रही। दूसरी ओर, अपीलकर्ता ने दलील दी कि प्रतिवादी संख्या 1 निस्संदेह अनिवार्य निःशुल्क सर्विस कराने के लिए कभी भी वाहन को उनके डीलर की वर्कशाप में नहीं लाया और इसलिए इस तथ्य को साबित करने की जिम्मेदारी पूर्णतः प्रतिवादी संख्या 1 पर है कि वाहन को अपीलकर्ता के अधिकृत डीलर के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के द्वारा हैंडल नहीं किया गया। इसके अलावा, प्रतिवादी संख्या 1 ने वारंटी के चलते रहने के दौरान विनिर्माण संबंधी दोष के बारे में एक भी शिकायत नहीं की। इस प्रकार, इसे सेवा में कमी या विनिर्माण संबंधी दोष का मामला नहीं पाया गया। राज्य आयोग के आदेश को रद्द कर दिया गया और राष्ट्रीय आयोग द्वारा शिकायत खारिज कर दी गई।

अपील मंजूर कर ली गई।

सूरज ऑटोमोबाइल्स लिमिटेड बनाम सतपाल शर्मा और अन्य

III (2005) सीपीजे 26 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

शिकायतकर्ता ने मैसर्स सूरज ऑटोमोबाइल्स लिमिटेड, सहारनपुर से उनके अधिकृत डीलर मैसर्स करनाल मोटर्स के माध्यम से दिनांक 05.06.1995 को 67,000/- रुपये में एक तिपहिया खरीदा था। शिकायतकर्ता ने पाया कि वाहन में बैटरी, बियरिंग, पेंट और फ्रंट व्हील के दोष थे। शिकायत दायर करने के लिए शिकायतकर्ता द्वारा जोड़े गए अन्य कारण यह थे कि 7,000/- रुपये की राशि फालतू चार्ज की गई और वाहन की सुपुर्दगी में तीन महीने का विलम्ब हुआ। जिला फोरम ने विपक्षी पार्टी को निर्देश दिया कि वह 67,000/- रुपये की राशि लौटाए और मुकदमे के खर्च और मुआवजे के रूप में 5,000/- रुपये का अवार्ड दिया। इस आदेश के खिलाफ विपक्षी पार्टी, स्थानीय डीलर ने राज्य आयोग के समक्ष अपील की और जिला फोरम के आदेश में संशोधन कर दिया गया। यह आदेश दिया गया कि शिकायतकर्ता अवार्ड की गई रकम प्रतिवादी सूरज ऑटोमोबाइल्स से प्राप्त करने का हकदार है और स्थानीय डीलर, अर्थात् करनाल मोटर्स से नहीं। इस आदेश के खिलाफ सूरज ऑटोमोबाइल्स ने पुनर्विचार याचिका दायर की।

मुद्दा

क्या वाहन में विनिर्माण संबंधी दोष थे और मुआवजे का भुगतान करने के लिए कौन जिम्मेदार होगा?

निर्णय

यह पाया गया कि वाहन के खरीदे जाने के 15 दिन के अंदर ही शिकायत दायर कर दी गई थी और शिकायतकर्ता ने अपनी शिकायत में स्पष्ट रूप से निम्नलिखित बातें लिखी थीं:

“लम्बे विलम्ब के बाद शिकायतकर्ता को प्रतिवादी द्वारा सुपुर्द किया गया वाहन दोषपूर्ण है। उक्त वाहन में निम्नलिखित दोष हैं:

(क) वाहन की सुपुर्दगी के बाद उक्त वाहन की पेंटिंग में क्रैक्स हैं। वाहन देखने में खराब लगने लगा था।

(ख) कि फ्रंट व्हील के दो बियरिंग व्हीकल की सुपुर्दगी की तारीख के 15 दिन के अंदर ही टूट गए थे। उक्त वाहन का कटआउट भी दोषपूर्ण था और यह प्रतिवादी के पास पड़ा है।

(ग) प्रश्नाधीन वाहन की बैटरी भी प्रतिवादी के पास पड़ी है।”

वाहन के निरीक्षण के बाद मैकेनिक की रिपोर्ट द्वारा इसकी पुष्टि की गई। विनिर्माता द्वारा अपने बयान में विशिष्ट रूप से इन बातों से इनकार नहीं किया गया। इस प्रकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 13-ग के अनुसार आगे कार्यवाही किए जाने की आवश्यकता नहीं है। तदनुसार राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग द्वारा पारित आदेश में कोई तथ्यात्मक या विधिक दुर्बलता नहीं पाई। इसलिए पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

अपीलकर्ता राष्ट्रीय आयोग के समक्ष एक विपक्षी पार्टी था, जहां प्रतिवादी/ शिकायतकर्ता ने एक शिकायत दायर की थी, जिसमें अपीलकर्ता की ओर से प्रदान की जाने वाली सेवा में कमी का आरोप लगाया गया था। शिकायतकर्ता ने अपीलकर्ता से एक स्वराज मजदा, जो हल्का वाणिज्यिक वाहन है, खरीदा था, जिसकी सुपुर्दगी उसे दिनांक 08.01.1992 को की गई थी। चूंकि यह वाहन आवश्यक अपेक्षाएं पूरी नहीं करता था, जैसे स्लीपर केबिन नहीं था और लाइसेंसिंग प्राधिकारी से लाइसेंस प्राप्त नहीं किया गया था। शिकायतकर्ता द्वारा अनुरोध किए जाने पर दिनांक 26.06.1992 को शिकायतकर्ता को स्लीपर केबिन सप्लाई कर दिया गया था। उस आधार पर इस वाहन में गम्भीर समस्याएं और दोष थे, जिन्हें दूर नहीं किया गया था। दिनांक 20.09.1992 को जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की गई। पार्टियों की सुनवाई करने के बाद जिला फोरम ने दिनांक 25.08.1994 के अपने आदेश के अंतर्गत शिकायत खारिज कर दी।

शिकायत के लम्बित रहने के दौरान शिकायतकर्ता ने एक शिकायत राज्य आयोग के समक्ष भी दायर कर दी थी, जिसमें विनिर्माण संबंधी दोषों का आरोप लगाया गया था और वाहन के बदले दूसरा वाहन दिलाने की प्रार्थना की गई थी। पार्टियों की सुनवाई करने के बाद राज्य आयोग ने विपक्षी पार्टी संख्या 1 को निर्देश दिया कि वह दो महीने की अवधि के अंदर कोई अन्य धनराशि वसूल किए बिना उस वाहन के बदले एक दूसरा नया वाहन दे। शिकायतकर्ता को उसके द्वारा हुई क्षति के लिए 15,000/- रुपये की धनराशि के मुआवजे का अवार्ड दे दिया गया। इसके साथ-साथ, विपक्षी पार्टी संख्या 1 से खर्च के रूप में 15,000/- रुपये की धनराशि का अवार्ड भी दिया।

इस आदेश से व्यथित अपीलकर्ता स्वराज मजदा ने मौजूदा अपील दायर की।

मुद्दा

पहला यह कि क्या वाहन में विनिर्माण संबंधी कोई दोष था? दूसरा यह कि क्या जिला फोरम के समक्ष शिकायत लम्बित रहने के दौरान शिकायतकर्ता राज्य आयोग के समक्ष एक नई शिकायत दायर कर सकता है?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग द्वारा अवलोकन किया गया कि जिला फोरम, एर्णाकुलम के समक्ष शिकायत दायर करते समय, जिसे दिनांक 25.08.1994 को खारिज कर दिया गया था, किसी विनिर्माण संबंधी दोष या इंजन में किसी प्रकार की खराबी के बारे में किसी आरोप का हवाला नहीं दिया गया था और दूसरी बात यह कि इस शिकायत के लम्बित रहने के समय राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दूसरी शिकायत 1993 में ही दायर की गई थी, परन्तु जिला फोरम के समक्ष पहले से ही लम्बित शिकायत के बारे में कोई संदर्भ नहीं था। राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायतकर्ता द्वारा यह भी आरोप लगाया गया कि दिनांक 04.09.1992 को दो टायर फट गए। तथापि, दिनांक 26.09.1992 को जिला फोरम के समक्ष शिकायत दायर की गई। फिर भी जिला फोरम के समक्ष दायर की गई शिकायत में इस

घटना का कोई उल्लेख नहीं है। इन दोनों तथ्यों से स्पष्ट रूप से यह संकेत मिलता है कि शिकायतकर्ता उपभोक्ता फोरमों में ईमानदारी से नहीं गया।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा यह सुझाव दिया गया कि उपभोक्ता फोरमों को कोई ऐसा व्यक्ति नियुक्त करना चाहिए जो आमतौर पर किसी सरकारी एजेंसी का हो और अपेक्षित योग्यता और पृष्ठभूमि वाला हो, जो एक तटस्थ संगठन/व्यक्ति के रूप में इस संबंध में रिपोर्ट प्रस्तुत कर सके। इस मामले में ऐसा नहीं किया गया। संभवतः निरीक्षण भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 13 के उपबंधों को ध्यान में रखते हुए किया गया था। प्रश्नाधीन वाहन को उपयुक्त टेस्टिंग हाउस में भेजा जाना चाहिए था। इस उद्देश्य के लिए सूचियां अधिसूचित की गई हैं। यदि किसी कारण से अधिनियम की धारा 13 (ग) के उपबंधों का पालन करना संभव नहीं था, तो पार्टियों को किसी सर्वमान्य व्यक्ति के नाम पर सहमत हो जाना चाहिए था। इस मामले में ऐसा नहीं किया गया। राष्ट्रीय आयोग ने स्थानीय कमिश्नर की रिपोर्ट को बहुत सावधानी से पढ़ा और पाया कि वह बहुत झिझक के साथ इस बात को स्वीकार करता है कि उसने वाहन नहीं चलाया, क्योंकि उसके टायर फट गए थे। वास्तव में, 1994 में हुई दुर्घटना के कारण हुई क्षति के बारे में एक शब्द भी नहीं कहा गया था। तेल की अधिक खपत के मुद्दे को इंजन में विनिर्माण संबंधी दोष नहीं कहा जा सकता। अपनी टिप्पणी में जो बात दर्शाई गई है, वह यह है कि इंजन की रनिंग कमजोर है और तेल की अधिक खपत का यह लक्षण है, जैसाकि इंजन के ब्रीदर से देखा गया है। इस बात का स्पष्टीकरण कि इसे विनिर्माण संबंधी दोष कैसे कहा जा सकता है, उस समय भी नहीं दिया गया जब उसने झिझक के साथ कहा कि केवल रोड टैस्ट से ही गियर बॉक्स और क्लच की सही क्षति का पता चल सकता है, जो बिना व्हील के संभव नहीं है और जो उसने वाहन को चलाए बिना कर दिखाया। इस रिपोर्ट के साथ आयोग सर्वेक्षक, क्षति निर्धारक की तर्कसंगतता को स्वीकार नहीं कर सकता, जो तेल की अधिक खपत की अपनी टिप्पणी के आधार पर इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि वाहन के बदले नया वाहन दिए जाने की आवश्यकता है और उसने दुर्घटना होने और एक वर्ष से भी अधिक तक वूडन ब्लॉक पर रहने के तथ्य को देखने की जहमत नहीं उठाई। यह बात नोट करना महत्वपूर्ण है कि डीलर के रिकार्ड में उपलब्ध अधिक खपत के सबूत, जिसे आयोग के रिकार्ड पर नहीं लाया गया, पर स्थानीय कमिश्नर द्वारा बहुत अधिक विश्वास किया गया। याचिकाकर्ता ने चेसिस को बदलने और इंजन में किसी प्रकार की मरम्मत सहित वाहन को वापस सड़क पर लाने की इच्छा व्यक्त की, जिसके लिए प्रतिवादी और शिकायतकर्ता का विद्वान वकील सहमत नहीं था। इस बात पर कोई विवाद नहीं है कि निरीक्षण रिपोर्ट के अनुसार वाहन 34650 किलोमीटर चला, हालांकि अपीलकर्ता के विद्वान वकील ने कहा कि मेलोमीटर के साथ बार-बार छेड़छाड़ की गई। इससे भी स्पष्ट रूप से यह पता चलता है कि शिकायतकर्ता इंजन में किसी दोष को साबित नहीं कर सका और निरीक्षण रिपोर्ट को राज्य आयोग द्वारा आधार बनाना दो कारणों से गलत था, पहला, स्थानीय कमिश्नर की योग्यता के बारे में और दूसरा, उस अनुमान के बारे में जिस पर यह रिपोर्ट आधारित है, विशेष रूप से जब वाहन दुर्घटनाग्रस्त हो गया था। यह बात रिकार्ड पर उपलब्ध नहीं है कि उस दुर्घटना से कितना नुकसान पहुंचा था और न ही सर्वेक्षक/स्थानीय कमिश्नर द्वारा इस पर कोई टिप्पणी की गई है। तथापि, जो बात स्पष्ट है, वह यह है कि चेसिस में कोई समस्या रही है, जिसके परिणामस्वरूप टायर ब्रस्ट हो गए थे, जिन्हें बदलने का प्रस्ताव 1993 में अपीलकर्ता द्वारा दिया गया था, जिसे शिकायतकर्ता द्वारा टुकरा दिया गया था।

शिकायत के दो फोरमों के समक्ष दायर किए जाने या राज्य आयोग से इस तथ्य को छिपाने जैसी मूल सूचना को छिपाने के लिए शिकायतकर्ता की वित्तीय स्थिति को आधार नहीं बनाया जा सकता।

राष्ट्रीय आयोग ने अपीलकर्ता को निर्देश दिया कि वह उन सभी पुर्जों की उपलब्धता जो उसमें होने चाहिए, की तुलना में वाहन की मौजूदा स्थिति और फिर चेसिस बदलने और वाहन को सड़क पर लाने तथा चलाने के लिए आवश्यक सभी अन्य मरम्मत करने के बारे में वाहन का निरीक्षण आईआईटी, मद्रास के किसी संकाय सदस्य या भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के किसी इंजीनियर से कराए। वाहन की मरम्मत पूरी करने और वाहन को सड़क पर चलाए जाने योग्य बनाने के बाद याचिकाकर्ता को निर्देश दिया जाता है कि वह वाहन को रोड पर चलाए जाने योग्य बनाने और सभी दोष दूर करने के बारे में पार्टियों की उपस्थिति में ऊपर उल्लिखित किसी अधिकृत एजेंसी से वाहन का दोबारा परीक्षण कराए। ऊपर उल्लिखित योग्यताप्राप्त और सक्षम कमिश्नर के संतुष्ट हो जाने के बाद ही वाहन शिकायतकर्ता को सौंपा जाए और इसके साथ विनिर्माता की एक साल की गारंटी भी दी जाए। इस सीमा तक अपील मंजूर की गई और राज्य आयोग के आदेश में संशोधन किया गया। खर्च के बारे में कोई ओदश नहीं दिया गया।

अपील मंजूर कर ली गई।

तथ्य

याचिकाकर्ता जिला फोरम के समक्ष शिकायतार्ता थी, जहां उसने एक शिकायत दायर की थी, जिसमें प्रतिवादी, बजाज ऑटो लिमिटेड की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाया था।

याचिकाकर्ता/ शिकायतकर्ता ने सितम्बर, 1996 में एक प्रतिफल के प्रति एक बजाज सुपर स्कूटर खरीदा था, जिसमें तथाकथित रूप से चेसिस पर उसी समय क्रैक आ गए थे जब यह 50 किलोमीटर के आसपास भी नहीं चला था। इस मामले को उस डीलर के साथ उठाया गया था, जिससे यह स्कूटर खरीदा गया था और उसने उक्त स्कूटर के चेसिस को बदलने का प्रस्ताव दिया था, क्योंकि स्कूटर उस समय वारंटी में ही था। परन्तु शिकायतकर्ता को यह स्वीकार्य नहीं था, जिसका विचार था कि स्कूटर में विनिर्माण संबंधी दोष है और इसलिए वह उसके बदले एक नया स्कूटर चाहती थी। जब मुद्दे का समाधान नहीं निकला, तो जिला फोरम के समक्ष एक शिकायत दायर की गई, जिसमें पार्टियों की सुनवाई करने के बाद प्रतिवादी को निर्देश दिया कि वह स्कूटर के बदले नया स्कूटर दे। प्रतिवादी द्वारा राज्य आयोग के समक्ष एक अपील दायर करने पर इस अपील को अंशतः मंजूर कर लिया गया और राज्य आयोग ने प्रतिवादी को निर्देश दिया कि वह स्कूटर का चेसिस बदल दे और मुआवजे के रूप में 5,000/- रुपये और खर्च के रूप में 1,000/- रुपये का भुगतान करे। इस राहत से असंतुष्ट होते हुए याचिकाकर्ता/ शिकायतकर्ता ने हमारे समक्ष यह पुनर्विचार याचिका दायर की।

मुद्दा

क्या स्कूटर में विनिर्माण संबंधी दोष था?

निर्णय

कानून की यह एक सुस्थापित स्थिति है कि यदि किसी पुर्जे को बदला जा सकता है या दोष को दूर किया जा सकता है, तो रिप्लेसमेंट का आदेश नहीं दिया जा सकता। इस मामले में शिकायतकर्ता द्वारा यह साबित करने के लिए कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया गया कि स्कूटर में कोई विनिर्माण संबंधी दोष था। इसलिए, राष्ट्रीय आयोग स्कूटर में विनिर्माण संबंधी दोष के बारे में संतुष्ट होने में असमर्थ है। इस बात पर कोई विवाद नहीं है कि चेसिस पर क्रैक पड़ गए थे और इस बात पर भी कोई विवाद नहीं है कि प्रतिवादी ने उस चेसिस को बदलने का प्रस्ताव दिया था, जिस पर क्रैक पड़ गए थे। परन्तु याचिकाकर्ता/ शिकायतकर्ता को यह स्वीकार्य नहीं था, जिसके लिए वह स्वयं ही जिम्मेदार है। चूंकि क्रैक चेसिस पर ही थे और चूंकि राज्य आयोग द्वारा इसे बदलने का आदेश दिया गया था, इसलिए राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश में किसी प्रकार का दोष नहीं पाया और इसे न्यायोचित ठहराया गया। तथापि, यह बात सही है कि शिकायतकर्ता को असुविधा हुई है, हालांकि यह असुविधा आंशिक रूप से उसके अपने दृष्टिकोण के कारण हुई है। परन्तु फिर भी इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि वह स्कूटर के इस्तेमाल से वंचित रही, राज्य आयोग द्वारा प्रदान किए गए मुआवजे को अपर्याप्त माना गया और इसे बढ़ाकर 10,000/- रुपये कर दिया गया। राज्य आयोग द्वारा पारित किया गया बाकी आदेश ज्यों का त्यों रखा गया। उपरोक्त रूप में पुनर्विचार याचिका मंजूर की गई। खर्च के बारे में कोई आदेश नहीं दिया गया।

पुनर्विचार याचिका मंजूर कर ली गई।

तथ्य

मौजूदा अपील राज्य आयोग, महाराष्ट्र के उस आदेश के खिलाफ की गई, जिसमें 6.00 लाख रुपये की राशि और उस पर 18 प्रतिशत की दर से ब्याज का अवार्ड दिया गया था। प्रतिवादी संख्या 1 ने शिकायत की थी कि एक वाहन, जो 3 अक्टूबर, 1992 को खरीदा गया था और जो फरवरी 1993 में उस पर बॉडी के निर्माण के बाद सड़क पर चलने योग्य हुआ, का इंजन दिनांक 27 अप्रैल, 1993 को जाम हो गया था और उस इंजन में विनिर्माण संबंधी दोष था, जिसको ठीक किया जाना चाहिए था। वाहन का निरीक्षण अपीलकर्ता के दो विभिन्न निरीक्षकों द्वारा दो अवसरों पर पहला 28.04.1993 को और उसके बाद दूसरा दिनांक 8 मई, 1993 को किया गया था। दोनों निरीक्षकों की राय थी कि दो सिलेंडरों के पिस्टनों में दोष के लिए इंजन की ओवरहीटिंग जिम्मेदार थी और यह ओवरहीटिंग शिकायतकर्ता द्वारा असली रेडिएटर कैप को स्थानीय बाजार से एक नकली रेडिएटर कैप खरीद कर बदल दिए जाने के कारण थी, जिसमें ओवरहीटिंग रोकने और कूलेंट के वाष्पीकरण को रोकने की पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था नहीं थी।

इसके बाद जब यह मामला राज्य आयोग के समक्ष ही लम्बित था, तो वाहन का निरीक्षण किसी एक स्वतंत्र एजेंसी, अर्थात् वेस्टर्न इंडिया मोबाइल्स एसोसिएशन द्वारा करने के आदेश पारित कर दिए गए थे। परन्तु निरीक्षण किए जाने से पहले ही वाहन को डीलर प्रतिवादी संख्या 3 द्वारा खींच कर दूसरे स्थान पर ले जाया गया, जो लगभग 52 किलोमीटर दूर था। यह स्थान उसके भाई के स्वामित्व वाला एक पेट्रोल पम्प था। शिकायतकर्ता अटकोट में ट्रक का निरीक्षण करने के लिए अपने प्रतिनिधियों और फोटोग्राफर को ले गया, जहां उक्त वाहन को गैराज में रखा गया था और उसे बहुत विस्मय हुआ जब उसे पता चला कि इंजन और अन्य विभिन्न पुर्जे निकाल लिए गए थे। राज्य आयोग के समक्ष इस संबंध में एक आवेदन-पत्र दाखिल किया गया और आयोग ने 6.00 लाख रुपये की राशि और उस पर 18 प्रतिशत की दर से ब्याज का अवार्ड दिया। इसलिए, मौजूदा अपील दायर की गई।

मुद्दा

क्या दोषपूर्ण वाहन की सप्लाय की गई थी?

निर्णय

राष्ट्रीय आयोग ने अवलोकन किया कि राज्य आयोग ने इस बात का पता लगाए बिना निष्कर्ष निकाल लिया कि क्या वाहन या इंजन में कोई विनिर्माण संबंधी दोष था, जिसके कारण विनिर्माता के खिलाफ किसी मुआवजे का अवार्ड राज्य आयोग द्वारा अनिवार्य रूप से दिया जाना आवश्यक था। मुआवजे के अवार्ड और उसकी मात्रा के लिए भी कोई आधार या निश्चित सामग्री होनी चाहिए थी, जिसका जिक्र विवादित निर्णय में नहीं किया गया। मामले के इस पहलू को ध्यान में रखते हुए, यह उपयुक्त माना गया है कि मामले को इन निर्देशों के साथ राज्य आयोग में वापस भेज दिया जाना चाहिए कि विनिर्माण संबंधी दोष और उसके परिणामस्वरूप दिए गए मुआवजे के प्रश्न पर पार्टियों द्वारा आयोग के समक्ष प्रस्तुत किए गए या प्रस्तुत किए जाने वाले साक्ष्य के आधार पर विचार किया जाना चाहिए। तदनुसार, विवादित आदेश को रद्द कर दिया और मामला राज्य आयोग को वापस भेज दिया गया।

तथापि, राज्य आयोग के आदेश के अनुसरण में अपीलकर्ता द्वारा प्रतिवादी संख्या 1 को 6,50,000/- रुपये की राशि का भुगतान पहले ही कर दिया गया था। राष्ट्रीय आयोग ने निर्देश दिया कि राज्य आयोग द्वारा धनराशि का निर्धारण नए सिरे से किया जाएगा। उपरोक्त अनुसार पहली अपील का निपटान किया गया।

तदनुसार अपील का निपटान कर दिया गया।

तथ्य

शिकायतकर्ता/ प्रतिवादी संख्या 1 ने याचिकाकर्ता मैसर्स बी.पी. मोटर्स, जो विपक्षी पार्टी संख्या 1 भी है, द्वारा विनिर्मित एक ऑटो-रिक्शा मैसर्स बी.पी. मोटर्स प्राइवेट लिमिटेड से खरीदा। याचिकाकर्ता विपक्षी पार्टियों में से एक पार्टी भी है।

शिकायत यह थी कि ऑटो-रिक्शा, जो शिकायतकर्ता ने मैसर्स बी.पी. मोटर्स से किराया खरीद आधार पर लिया था, में विनिर्माण संबंधी दोष था। शिकायतकर्ता ने हर्जाने की और वाहन की मरम्मत पर उसके द्वारा की गई विभिन्न धनराशियों को लौटाने की मांग की। 11 पृष्ठों का निर्णय लिखने के बाद जिला फोरम ने व्यवस्था दी कि चूंकि मौखिक साक्ष्यों की आवश्यकता थी, इसलिए यह उपयुक्त होगा कि इस मामले पर सिविल न्यायालय द्वारा विचार किया जाए। तदनुसार, सिविल न्यायालय का सहारा लेने के शिकायतकर्ता के अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना शिकायत खारिज कर दी गई। शिकायतकर्ता ने राज्य आयोग के समक्ष अपील दायर की, जिसने अपील मंजूर कर ली और विनिर्माता को निर्देश दिया कि वह सामान्य हर्जाने के रूप में 10,000/- और मुकदमे के खर्च के रूप में 2,000/- रुपये का भुगतान शिकायतकर्ता को करे।

याचिकाकर्ता द्वारा विनिर्मित ऑटो-रिक्शा शिकायतकर्ता द्वारा किराया खरीद आधार पर लिया गया था। वाहन की सुपुर्दगी शिकायतकर्ता को दिनांक 05.09.1993 को की गई थी। शिकायतकर्ता के अनुसार, उसने बिक्रम के नाम से एक नये डीजल ऑटो-रिक्शा की खरीद के लिए दिनांक 09.06.1993 को बी.पी. मोटर्स के पास 5,000/- रुपये जमा किए थे। उसने मार्जिन मनी के रूप में बाद में भी 42,926/- रुपये का भुगतान किया था और वाहन की सुपुर्दगी लेने से पहले 4,647/- रुपये के 12 पोस्ट-डेटिड चैक भी दिए थे। इसका पंजीकरण दिनांक 04.09.1993 को किया गया था। इसके अलावा, शिकायतकर्ता द्वारा छोटे-मोटे परिवर्तन करने के लिए भी धनराशि खर्च की गई थी। पहले दिन से ही उसने पाया था कि वाहन उचित सर्विस नहीं दे रहा है और उसमें विनिर्माण संबंधी दोष है, जिसके परिणामस्वरूप शिकायतकर्ता को आर्थिक हानि हुई। उसे दोष दूर करने के लिए मरम्मत हेतु वाहन को बार-बार मैसर्स बी.पी. मोटर्स के पास ले जाना पड़ा था। इसके इंजन, गियर बॉक्स, टेलीक्राउन, बॉडी, ब्रेक सिस्टम आदि में दोष थे। कभी-कभी बी.पी. मोटर्स के वर्कशाप से दूर सड़क पर ब्रेक डाउन भी हो जाता था। तथापि, चूंकि वाहन में बड़े दोष थे, इसलिए इसकी मरम्मत नहीं की जा सकती थी। हताश होकर शिकायतकर्ता ने वाहन को बी.पी. मोटर्स के पास छोड़ दिया। शिकायतकर्ता ने यह भी आरोप लगाया कि उसे एक नया ऑटो-रिक्शा लेना था। परन्तु एक लोड कैरियर, जिसका इस्तेमाल चार-पांच महीने बी.पी. मोटर्स द्वारा निदर्शन के उद्देश्य के लिए किया गया था और इसके बाद उसके गैराज में इस पर ऑटो-रिक्शा की बॉडी लगा दी गई थी, शिकायतकर्ता को नए ऑटो-रिक्शा के रूप में दे दिया गया। हालांकि विपक्षी पार्टियों द्वारा इन सभी आरोपों से इनकार किया गया, जिन्होंने आरोप लगाया कि शिकायतकर्ता द्वारा वाहन का दुरुपयोग किया गया है, परन्तु इस बात से इनकार नहीं किया जा सका कि वाहन को बार-बार वर्कशाप में ले जाया गया था। बचाव संबंधी दलील यह भी थी कि वारंटी तीन महीने की या 70,000 किलोमीटर चलने, इनमें से जो भी कम हो, की थी और इस अवधि के दौरान शिकायतकर्ता ने निःशुल्क सेवाओं का लाभ उठा लिया था और चूंकि उसने किराया खरीद के भुगतान में चूक की, इसलिए किराया खरीद करार से बचने के लिए विनिर्माण संबंधी दोष की दलील पेश की।

राज्य आयोग ने नए सिरे से मामले की जांच की। जिला फोरम को मामला वापस भेजने की बजाय राज्य आयोग ने मामले के सभी पहलुओं की स्वयं जांच की और याचिकाकर्ता की बात को स्वीकार कर लिया। राज्य आयोग का विचार था कि विपक्षी पार्टियां इस बात को साबित करने में विफल रही हैं कि बताए गए दोष सामान्य टूट-फूट के दौरान आ गए थे और कि बालासोर के दूर-दराज के स्थानों में शिकायतकर्ता द्वारा सड़क पर वाहन का रफ इस्तेमाल करने या शिकायतकर्ता द्वारा उचित रखरखाव की कमी के कारण ये दोष आए। राज्य आयोग ने पाया कि वाहन के डिफरेंशियल का ओवरहॉलिंग दिनांक 09.04.1994 को किया गया था और डिफरेंशियल के ओवरहॉलिंग की आवश्यकता नहीं थी, जब तक कोई अंतर्निहित दोष न हो। राज्य आयोग ने शिकायत को वैध पाया और शिकायत मंजूर कर ली तथा याचिकाकर्ता विनिर्माता को निर्देश दिया कि वह हर्जाने के रूप में 10,000/- रुपये और मुकदमें के खर्च के रूप में 2,000/- रुपये का भुगतान करे। इस आदेश से व्यथित अपीलकर्ता ने मौजूदा अपील दायर की।

मुद्दा

पहला यह कि क्या इस मामले पर अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता फोरम द्वारा विचार किया जा सकता है? दूसरा यह कि क्या निचली अदालत सिविल न्यायालय में मामले का न्यायनिर्णयन का आदेश देने में सही थी?

निर्णय

सुनवाई के समय यह कहा गया था कि चूंकि शिकायतकर्ता द्वारा दायर की गई निष्पादन कार्यवाही में शिकायतकर्ता को याचिकाकर्ता द्वारा 12,000/- रुपये की धनराशि का भुगतान पहले ही कर दिया गया था, इसलिए याचिका का व्यतिक्रम हो गया है। तथापि, राष्ट्रीय आयोग ने इस दृष्टिकोण को सही नहीं पाया। यदि धनराशि निष्पादन के जरिए प्राप्त कर ली गई है तो इसका अर्थ यह नहीं होगा कि पार्टी ने अपना मामला निपटा लिया है।

कोई उपभोक्ता जब कोई नया वाहन खरीदता है तो उसके मस्तिष्क में यह बात होती है कि नया वाहन निश्चित रूप से यांत्रिक दृष्टि से पूर्ण होगा या कि कोई बिलकुल नया वाहन दोष से मुक्त होगा। कोई नया वाहन दोषपूर्ण भी हो सकता है। ऐसा हो सकता है कि कुछ दोष छोटे-मोटे हों, परन्तु कुछ अन्य ऐसे दोष भी हो सकते हैं जिनसे वाहन के इस्तेमाल में पर्याप्त रूप से बाधा पड़ी हो। यदि वाहन दोषपूर्ण हो तो उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह उसके बदले नया वाहन ले या कीमत वापस ले। हालांकि दोष को साबित करने की जिम्मेदारी उपभोक्ता पर होती है, परन्तु फिर भी यह बात समझी जानी चाहिए कि उपभोक्ता दोष के संक्षिप्त स्वरूप या इसके कारण या स्रोत का ठीक-ठीक पता लगाने के लिए बाध्य नहीं है। किसी वाहन के लिए जो वारंटी दी जाती है, वह पूरे वाहन के लिए होती है और जब यह पाया जाता है कि वाहन उचित ढंग से काम नहीं कर रहा है, तो वारंटी का उल्लंघन हुआ माना जाएगा यदि दोष के रूप में किसी एक पुर्जे का पता भी न चले। उपभोक्ता के लिए हमेशा विशेषज्ञ का साक्ष्य देना आवश्यक नहीं है। हालांकि यदि वह विशेषज्ञ का साक्ष्य देता है तो इससे साक्ष्य के महत्त्व में वृद्धि होगी। तथापि, इस बात को साबित किया जाना चाहिए कि वाहन के इस्तेमाल में अवरोध दोषों के कारण हुआ है। यदि दोष छोटे-मोटे हैं तो वाहन के बदले नया वाहन देने या कीमत वापस करने का मामला नहीं बन सकता। तथापि, उपभोक्ता फोरम को उपभोक्ता की मानसिक स्थिति पर भी विचार करना होगा। बहरहाल उसने मानसिक शान्ति के लिए नया वाहन खरीदने पर निवेश किया था और आशा की थी कि वाहन विश्वसनीय और दोषमुक्त है। परन्तु फिर उपभोक्ता फोरम में आकर उपभोक्ता को चाहिए कि वह डीलर और विनिर्माता, दोनों को पहले नोटिस दे और उन दोनों को ही यह उचित अवसर दिया जाना चाहिए कि वे दोष को दूर करें यदि वह दोष अंतर्निहित विनिर्माण संबंधी दोष

नहीं है। यह उचित नहीं है कि उपभोक्ता वाहन को मरम्मत कराने के लिए बार-बार वर्कशाप में ले जाए। यह स्थिति हर मामले में अलग-अलग होगी। यह बात भी समझी जानी चाहिए कि वाहन मरम्मत के लिए किसी अधिकृत डीलर के पास ही भेजा जाना चाहिए और दूरस्थ विनिर्माता के पास नहीं। इस उद्देश्य के लिए विनिर्माता को चाहिए कि वह उन सभी इलाकों के आसपास मरम्मत संबंधी पर्याप्त सुविधाएं रखे जहां वाहन बेचे जाते हैं। वास्तव में जब कोई नया वाहन बेचा जाता है तो, मरम्मत की सुविधा की अभिगम्यता निर्विवाद रूप से होनी चाहिए।

राष्ट्रीय आयोग के इन सिद्धान्तों को ध्यान में रखते हुए, राज्य आयोग ने इस मामले में सही दृष्टिकोण अपनाया है। अपील में कोई सार नहीं पाया गया जिससे कोई भिन्न मत अपनाया जा सकता। इसलिए, याचिका 2000/- रुपये के खर्च के साथ खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता/ प्रतिवादी ने 41,990/- रुपये में दिनांक 04.07.2001 को मैसर्स कान्हा ऑटोमोबाइल्स से एक मोटरसाइकिल खरीदी। इसका विनिर्माण काइनेटिस इंजीनियरिंग प्राइवेट लिमिटेड द्वारा किया गया था। मोटरसाइकिल में शुरू से ही डगमगाने की समस्या थी। इस समस्या को मैसर्स कान्हा ऑटोमोबाइल्स की जानकारी में लाया गया। शिकायतकर्ता वारंटी की अवधि के दौरान दोष को दूर कराने के लिए दस बार गया। किए गए सभी प्रयासों के बावजूद डगमगाने की समस्या ज्यों की त्यों बनी रही। यह वाहन मैसर्स कान्हा ऑटोमोबाइल्स के वर्कशाप में 30 दिन तक रहा। मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष और पुरानी बैटरी का आरोप लगाते हुए शिकायतकर्ता जिला फोरम में गया। जिला फोरम ने इस बात को स्वीकार किया कि मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष है और पुरानी बैटरी सप्लाई की गई है तथा वाहन की लागत के रूप में मुआवजे के साथ 41,990/- रुपये और खर्च के रूप में 5,000/- रुपये की राशि का अवार्ड दिया। की गई अपील में राज्य आयोग ने भी जिला फोरम के आदेश को न्यायोचित ठहराया। आदेश से व्यथित विपक्षी पार्टी ने मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की।

मुद्दा

क्या विनिर्माण संबंधी दोष था?

निर्णय

रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री से यह पता चलता है कि डगमगाने की समस्या के कारण वाहन 30 दिन तक मैसर्स कान्हा ऑटोमोबाइल्स के वर्कशाप में रहा और यदि मोटरसाइकिल के दोषों को डीलर द्वारा किए गए 10 प्रयासों के बावजूद भी दूर नहीं किया जा सका, तो इस बात को मानने के बहुत सशक्त कारण होंगे कि विनिर्माण संबंधी दोष था और विनिर्माण संबंधी दोष को दूर नहीं किया गया था। केवल यही बात नहीं है कि याचिकाकर्ता विनिर्माण संबंधी दोषों को दूर करने में विफल रहा बल्कि इसके अलावा उसने दिनांक 04.07.2001 को बेची गई मोटरसाइकिल के साथ सितम्बर, 1999 में विनिर्मित एक बैटरी भी सप्लाई की और बैटरी ने जुलाई, 2002 में ही काम करना बंद कर दिया था। बैटरी के बारे में यह कहा गया कि बैटरियां थोक में खरीदी गई थीं। परन्तु डीलर से यह अपेक्षा नहीं की जा सकती कि वह नई बैटरी के स्थान पर दो साल पुरानी बैटरी के साथ एक दोषपूर्ण मोटरसाइकिल या कोई अन्य वाहन सप्लाई करेगा। इस प्रकार, यह बात साबित हो गई कि मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष था और नई बैटरी के स्थान पर पुरानी बैटरी सप्लाई की गई थी। इस प्रकार, राज्य आयोग और जिला फोरम के समवर्ती निष्कर्ष को न्यायोचित ठहराया गया। विपक्षी पार्टी को दोष का जिम्मेदार माना गया। तदनुसार पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

बजाज ऑटो लिमिटेड और अन्य बनाम कीरित कुमार जगजीवन दास पटेल

III (2005) सीपीजे 86 (राष्ट्रीय आयोग)

तथ्य

प्रतिवादी/ शिकायतकर्ता ने 36,879/- रुपये में दिनांक 07.10.1997 को याचिकाकर्ता संख्या 1 कम्पनी के डीलर याचिकाकर्ता संख्या 2 से रजिस्ट्रेशन संख्या जीजे-5आरआर-3597 वाली 4एस बजाज कावासकी मोटरसाइकिल खरीदी। इसकी वारंटी एक साल की थी। यह आरोप लगाया गया कि मोटरसाइकिल खरीदने की तारीख से लगभग तीन महीने के बाद इसमें दोष आ गए। इस तथ्य के बावजूद कि इसकी मरम्मत याचिकाकर्ता द्वारा आठ-नौ बार की गई। उन दोषों को दूर नहीं किया जा सका, जो विनिर्माण संबंधी थे। सेवाओं में कमी का आरोप लगाते हुए प्रतिवादी ने शिकायत दायर की, जिसमें याचिकाकर्ताओं के खिलाफ अनेक राहतों का दावा किया गया। याचिकाकर्ताओं द्वारा लिया गया स्टैंड यह था कि जब कभी भी मोटरसाइकिल लाई गई, इसकी मरम्मत प्रतिवादी के संतोष के अनुसार की गई और की गई मरम्मत के साक्ष्य के रूप में सर्विस कार्ड पर प्रतिवादी के हस्ताक्षर कराए गए। इस बात से इनकार किया गया कि मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष थे। रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री पर विचार करते हुए जिला फोरम ने शिकायत मंजूर कर ली और याचिकाकर्ताओं तथा विपक्षी पार्टी संख्या 2 और 4 को निर्देश दिया कि मोटरसाइकिल को वापस लें और उसकी कीमत के रूप में 36,879/- रुपये वापस करें तथा दिनांक 10.07.1997 से राशि की वसूली की तारीख तक की अवधि के लिए 12 प्रतिशत की दर से ब्याज का भुगतान करें। यह व्यवस्था दी गई कि मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष था। याचिकाकर्ताओं द्वारा दायर की गई अपील का निपटान राज्य आयोग द्वारा 15 प्रतिशत का मूल्यह्रास मंजूर करते हुए 31,347/- रुपये की धनराशि लौटाने के आदेश के साथ किया गया और ब्याज को घटाकर 9 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से कर दिया गया और वह भी दिनांक 7.10.1997 से। इस आदेश के खिलाफ मौजूदा पुनर्विचार याचिका दायर की गई।

मुद्दा

क्या विनिर्माण संबंधी दोष था?

निर्णय

इस दलील के समर्थन में कि प्रश्नाधीन मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष था, प्रतिवादी ने बजाज कम्पनी के अधिकृत सर्विस ऑटो शॉप के मालिक जगदीशभाई का हलफनामा दाखिल किया था। याचिकाकर्ताओं ने किसी विशेषज्ञ इंजीनियर का हलफनामा दाखिल नहीं किया, जिसमें इस बात से इनकार किया गया हो कि मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष नहीं थे। याचिकाकर्ताओं की यह शिकायत थी कि राज्य आयोग ने दिनांक 03.12.2004 को दाखिल किए गए सारवान दस्तावेजों पर ध्यान नहीं दिया। राष्ट्रीय आयोग ने व्यवस्था दी कि चूंकि ये दस्तावेज अपील में बहस के पूरी हो जाने के बाद दाखिल किए गए थे, इसलिए राज्य आयोग द्वारा उन पर विचार करने से मना कर देना सही था। जगदीशभाई, जिसने यह विचार व्यक्त किया था कि मोटरसाइकिल में विनिर्माण संबंधी दोष हैं, के अप्रतिरोधित हलफनामे और मोटरसाइकिल को आठ-नौ बार याचिकाकर्ताओं के पास मरम्मत के लिए ले जाने की बात पर विचार करते हुए राज्य आयोग द्वारा पारित किए गए आदेश में कानून संबंधी या क्षेत्राधिकार संबंधी कोई गलती नहीं पाई गई जिससे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 21(ख) के अंतर्गत पुनर्विचार संबंधी क्षेत्राधिकार में किसी प्रकार का हस्तक्षेप किए जाने की आवश्यकता पड़ती। इसलिए, पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

पुनर्विचार याचिका खारिज कर दी गई।

तथ्य

शिकायतकर्ता हमाम सिंह ने दिनांक 27.11.1996 को एक ट्रैक्टर खरीदा, जिसकी वारंटी एक साल थी। उसने फरीदकोट की पी.ए.डी.बी. बैंक की शाखा से कर्ज लिया था और ट्रैक्टर खरीदने के लिए कुछ शेयर बेचे थे। ट्रैक्टर खरीदने के तुरन्त बाद इस ट्रैक्टर ने परेशानी देनी शुरू कर दी थी जिससे दो पिस्टन, एस्सी-लाइनर, एस्सी, मेन ऑयल सील और लेवलिंग रॉड तथा शाफ्ट को बदलना पड़ा था। शिकायतकर्ता ने 2,00,000/- रुपये के मुआवजे की मांग की।

विपक्षी पार्टी सुप्रीम ट्रैक्टर कारपोरेशन ने दावा किया कि ट्रैक्टर की सुपुर्दगी 20.10.1996 को की गई थी और दिनांक 01.08.1997 तक इसका इस्तेमाल 940 घण्टे किया गया था। ट्रैक्टर के दोष को दूर कर दिया गया था और शिकायतकर्ता तथा उसका पुत्र पूरी तरह संतुष्ट थे। शिकायतकर्ता ने वारंटी की सेवाओं का लाभ भी उठाया। निःशुल्क सेवा प्रदान करने के बाद आवश्यक पुर्जे भी बदले गए और दिनांक 27.11.1996 से दिनांक 01.08.1997 तक नौ बार यह कार्य किया गया।

पंजाब ट्रैक्टर के विद्वान वकील ने यह दलील दी कि ट्रैक्टर में विनिर्माण संबंधी कोई दोष नहीं था और यह बात स्पष्ट है कि पहली नौ महीने की अवधि के दौरान ही इसे 940 घण्टे चलाया गया। यदि ट्रैक्टर दोषपूर्ण था, तो इसका इस्तेमाल इतने लम्बे समय तक नहीं किया जा सकता था। इस तथ्य को पहले अभिव्यक्त नहीं किया गया कि ट्रैक्टर को बेच दिया गया था और इससे शिकायतकर्ता/याचिकाकर्ता की ओर से उसकी बदनीयती का पता चलता है, जब उसने अपील दायर की। वाहन का इस्तेमाल वाणिज्यिक उद्देश्यों के लिए किया गया। शिकायतकर्ता उपभोक्ता नहीं है और वह वारंटी की अवधि समाप्त होने के बाद किसी राहत का हकदार नहीं है।

मुद्दा

पहला यह कि क्या शिकायतकर्ता एक उपभोक्ता है? दूसरा यह कि क्या ट्रैक्टर का इस्तेमाल वाणिज्यिक उद्देश्यों के लिए किया गया था? तीसरा यह कि क्या विनिर्माण संबंधी दोष था?

निर्णय

जहां तक इस पाइंट का संबंध कि क्या हमाम सिंह एक उपभोक्ता है या नहीं, और इस दलील का संबंध है कि ट्रैक्टर का इस्तेमाल वाणिज्यिक उद्देश्यों के लिए किया गया था या नहीं, यह 'उपभोक्ता' शब्द की परिभाषा में जोड़े गए स्पष्टीकरण के अंतर्गत कवर होंगे। किसी भी व्यक्ति को व्यावसायिक, औद्योगिक, कृषि संबंधी आदि विभिन्न शब्दों, जिनका इस्तेमाल विभिन्न अधिनियमों में साथ-साथ किया जा रहा है, के बीच के अंतर को समझना चाहिए। चूंकि ट्रैक्टर रीसेल के उद्देश्य के लिए नहीं है, इसलिए इसे वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए नहीं माना जा सकता। ट्रैक्टर का इस्तेमाल कृषि के उद्देश्य के लिए किया जाएगा। इसके परिणामस्वरूप इस संबंध में विनिर्माता और डीलर की ओर से पेश हो रहे विद्वान वकील की दलील को स्वीकार नहीं किया जा सकता।

जहां तक विनिर्माण संबंधी दोष के प्रश्न का संबंध है, इस बात में कोई विवाद नहीं है कि दिनांक 9.12.1996 को पिस्टल असेम्बली बदली गई थी। दोबारा, दिनांक 10.01.1997 को लाइनर असेम्बली बदली गई थी। पुनः दिनांक 24.04.1997 को पिस्टन और लाइनर असेम्बली बदले जाने

की आवश्यकता थी। दिनांक 7 मई, 1997 को सीटिंग रिंग बदला गया था और पुनः दिनांक 01.08.1997 को मेन ऑयल सील और लेवलिंग रॉड को बदला जाना था। यहां तक कि 14 फरवरी, 1997 से 24 फरवरी, 1997 तक ऑयल सील को बदले जाने की अनदेखी की गई। चूंकि तीन पिस्टनों में से दो को बदले जाने की आवश्यकता थी और इनके साथ-साथ लाइनर असेम्बली और कैम शाफ्ट को बदला जाना था, इसलिए इससे स्पष्ट रूप से यह संकेत मिलता है कि ट्रैक्टर में विनिर्माण संबंधी दोष था। कोई भी व्यक्ति इस दलील को नहीं मान सकता कि इन दोषों को खरीद की तारीख से दस महीने की छोटी सी अवधि के अंदर जाना जा सकता हो, जिससे डीलर/ विनिर्माता को इसे बदलने के लिए बाध्य किया जा सके। यदि ऑयल सील और डीजल फिल्टर को बदलने की भी अनदेखी कर दी जाए, तो डीलर द्वारा किए जाने वाली अन्य आवश्यक मरम्मतों और पुर्जों को बदलने की आवश्यकता थी और इससे यह बात स्पष्ट हो जाती है कि इसमें विनिर्माण संबंधी दोष थे। किसी ट्रैक्टर से यह अपेक्षा की जाती है कि वह बार-बार उपरोक्त दोषों के बारे में शिकायत करने के लिए प्रतिवादियों के वर्कशाप में जाने के लिए खरीदार को बाध्य किए बिना 5 से 7 साल तक उचित सेवाएं देगा।

जहां तक इस दलील का संबंध है कि शिकायतकर्ता ने ट्रैक्टर को बेचकर पहले ही आधी कीमत प्राप्त कर ली है, इससे डीलर या विनिर्माता को कोई सहायता नहीं मिलेगी। इसका कारण यह है कि शिकायतकर्ता को वाहन इसलिए बेचना पड़ा क्योंकि बार-बार ट्रैक्टर की मरम्मत कराने के लिए उसे निर्विवाद रूप से समय, धन और शक्ति बर्बाद करनी पड़ रही थी और उसे नया ट्रैक्टर इस्तेमाल करने का संतोष प्राप्त नहीं हो रहा था।

इसके अलावा, दो वर्षों के दौरान ट्रैक्टर के मूल्य में कम से कम 20 प्रतिशत का मूल्यह्रास हो जाता। किसी भी व्यक्ति को इस तथ्य को ध्यान में रखना चाहिए कि पहले नौ महीनों में इसके 940 घण्टे इस्तेमाल करने के लिए साक्ष्य है। हमसे भी यह अपेक्षा की जाती है कि हम पिस्टनों और असेम्बलियों के तथ्य पर विचार करेंगे। याचिकाकर्ताओं द्वारा अनेक दोषों की मरम्मत कर दी गई थी। इन परिस्थितियों में राष्ट्रीय आयोग ने 50 प्रतिशत की सीमा तक हानि उठाने के अनुपात को नहीं बदला और 2,62,500/- रुपये के मूल मूल्य की 20 प्रतिशत सीमा तक मूल्यह्रासित मूल्य पर विचार करते हुए धनराशि को घटाकर 1,31,250/- रुपये कर दिया। इस दलील से कोई अंतर नहीं पड़ेगा कि दिनांक 15.10.1998 को ट्रैक्टर बेचकर याचिकाकर्ता ने पहले ही 1,56,000/- रुपये की राशि प्राप्त कर ली है। यह एक बिलकुल भिन्न प्रकार का लेनदेन होगा, जो उसी ब्रांड के नए ट्रैक्टर की कीमत, मांग और आपूर्ति के बाजार संबंधी दबावों तथा ट्रैक्टर की दशा पर निर्भर करेगा। याचिकाकर्ताओं का इस बात से कोई सरोकार नहीं है। तदनुसार, राष्ट्रीय आयोग ने मूल्यह्रास के रूप में 53,500/- रुपये कम कर दिए, इसका मूल्य 2,09,000/- लिया और 2,09,000/- रुपये का 50 प्रतिशत, अर्थात् 1,04,500/- की रकम का अवार्ड किया और 18 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज का अवार्ड किया तथा लागत के रूप में 1500/- रुपये का अवार्ड किया।

जोस फिलिप बनाम प्रीमियर ऑटोमोबाइल्स लिमिटेड I (2004) सीपीजे 9 (उच्चतम न्यायालय) - I (2004) एसएलटी 855 के मामले में दिए गए निर्णय के अनुसार दोनों याचिकाकर्ताओं, अर्थात् पंजाब ट्रैक्टर्स लिमिटेड और सुप्रीम ट्रैक्टर्स कारपोरेशन को संयुक्त रूप से और अलग-अलग जिम्मेदार ठहराया गया। तदनुसार उन्हें निर्देश दिया गया कि वे उपरोक्त राशि का भुगतान 6 सप्ताह के अंदर करें। दोनों पुनर्विचार याचिकाओं का निपटान उपरोक्त रूप से किया गया।

पुनर्विचार याचिका का निपटान किया गया।

नोटिस, शिकायत, शपथपत्र और उत्तर का मॉडल फार्म
मॉडल फार्म 1—शिकायत दर्ज करने से पहले नोटिस

नाम और पता

.....

(ट्रेडर, डीलर, फर्म कम्पनी आदि का)

(पूरा पता)

के विषय में (विवरण देते हुए शिकायत वाले सामान/सेवाओं का उल्लेख करें)

महोदय,

आपको सूचित किया जाता है कि मैंने रुपये के, बैंक में आहरित दिनांक
के बैंक संख्या के जरिए या आपके कैंश मीमों/रसीद/इनवायस संख्या के प्रति
नकद भुगतान किए गए रुपये के प्रतिफल में आप के से खरीदा था।

उक्त में निम्नलिखित खराबियां हैं :

(1)

(2)

मैंने कई बार आपको मामले की सूचना दी (पिछले पत्र, यदि कोई हो, का हवाला दें) परंतु मेरे सभी निवेदनों के बावजूद अपने सामान की खराबी या सेवा में होने वाली कमी की भरपाई नहीं की जो वास्तव में खेदजनक है और व्यवसाय संबंधी व्यवहार के विरुद्ध है। आपके द्वारा की गई कर्तव्य की अवहेलना और सामान को ठीक करने में विफल रहने तथा लापरवाही करने के कारण मुझे निम्नलिखित क्षति हुई है/राशि खर्च करनी पड़ी है :

.....
.....
.....

(विवरण दें)

जिसकी भरपाई करने की जिम्मेदारी आपकी है। आपसे अंततः एतद् द्वारा अनुरोध है कि :

- (1) सामान में आई उक्त खराबी को ठीक करें और / या
- (2) उसके बदले नया सामान दें और या
- (3) कीमत/भुगतान किए गए प्रभार लौटाएं
- (4) आपकी लापरवाही के कारण हुई वित्तीय हानि/क्षति ब्याज की हानि के मुआवजे का भुगतान करें। (विवरण दें)।

इस संबंध में प्रतिशत की दर से रुपये की राशि का भुगतान इस नोटिस की प्राप्ति के दिन के अंदर कर दें अन्यथा मैं अपनी उपरोक्त शिकायत के निवारण के लिए और उपरोक्त धनराशि की वसूली के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के कानूनी उपबंधों के अंतर्गत शिकायत दायर करने के अलावा सिविल और फौजदारी दोनों अदालतों में, पूर्णतः आपके हर्जे, खर्चे और जिम्मेदारी पर मुकदमा दायर करने के लिए बाध्य हूंगा। इसे कृपया नोट कर लिया जाए।

स्थान :

तारीख :

हस्ताक्षर.....

मॉडल फार्म 2—शिकायत

माननीय जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम के समक्ष

या

माननीय राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन के समक्ष

या

माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण कमीशन, नई दिल्ली के समक्ष

..... (पूरा नाम) (विवरण) (पूरा पता) के मामले में 200.. की शिकायत संख्या के विषय में

..... शिकायतकर्ता

बनाम

(पूरा नाम) (विवरण) (पूरा पता)

..... विपक्षी पार्टी / पार्टियां

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 12/धारा 17/धारा 21 के अंतर्गत शिकायत

सविनय निवेदन इस प्रकार है :'

भूमिका

(इस प्रारंभिक पैराग्राफ में शिकायतकर्ता को अपना परिचय और विपक्षी पार्टी/पार्टियों का परिचय देना चाहिए।)

लेनदेन

(इस पैराग्राफ में शिकायतकर्ता को शिकायत वाले लेनदेन अर्थात् ली गई सेवाओं के विवरण, सामान की मर्दों/सेवा के स्वरूप और किस्म, खरीदे गए सामान/ली गई सेवाओं की तारीख, सामान/सेवा के प्रति पूर्णतः या अंशतः कीमत/प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई धनराशि, का विवरण देना चाहिए। बिल/कैश मीमो/वाउचर या रसीद की फोटोकॉपी संलग्न की

जानी चाहिए और उन पर अनुलग्नक क, ख, ग आदि या 1, 2, 3 आदि के रूप में उचित ढंग से अंकित किया जाना चाहिए।)

खराबी/कमी

(इस पैराग्राफ में शिकायतकर्ता को शिकायत स्पष्ट करनी चाहिए अर्थात् क्या हानि या क्षति किसी ट्रेडर द्वारा अपनाए गए अनुचित व्यापार व्यवहार या प्रतिबंधित व्यापार व्यवहार द्वारा हुई है या क्या सामान में कोई खराबी है या क्या सेवा में कोई कमी रही है या क्या ट्रेडर ने सामान की अधिक कीमत ली है। व्यक्ति को ट्रेडर द्वारा अपनाए गए अनुचित व्यापार व्यवहार का स्वरूप स्पष्ट करना चाहिए जैसे सामान/सेवा की गुणवत्ता से संबंधित, प्रयोजनता, वायदा की गई अवधि के लिए वारंटी या गारंटी। सामान में होने वाली खराबी की सीमा और स्वरूप को स्पष्ट किया जाना चाहिए और इसी प्रकार सेवा में होने वाली कमी की सीमा और स्वरूप को भी स्पष्ट किया जाना चाहिए। अधिक कीमत लिये जाने के मामले में, व्यक्ति को चाहिए कि वह ट्रेडर द्वारा वसूल की गई कीमत के मुकाबले समय-समय पर प्रवृत्त किसी कानून के अंतर्गत या उसके द्वारा निश्चित की गई वास्तविक कीमत या सामान पर और उसके पैकिंग पर लिखी गई कीमत के विवरण का उल्लेख करे। जीवन और सुरक्षा के लिए खतरे वाले सामान की बिक्री के प्रस्ताव के खिलाफ भी शिकायत दायर की जा सकती है, जब सामान का इस्तेमाल कर लिया जाए। आपको अपनी शिकायत का वर्णन करना चाहिए। इस बात से आश्वस्त हो जाना चाहिए कि इसे संवेदनशील और व्यावहारिक न्यायधीशों द्वारा पढ़ा जा रहा है। इस पर सुनवाई की जा रही है। संबंधित दस्तावेजों की फोटोप्रतियां संलग्न की जानी चाहिए।)

संशोधन

(इस पैराग्राफ में शिकायतकर्ता को विशेष रूप से दर्शाना चाहिए कि मामले को सुलझाने के लिए उसने क्या प्रयास किए अर्थात् व्यक्तिगत दौरे या समझौता वार्ता, लिखित में पत्र व्यवहार, यदि कोई हो, क्या कोई कानूनी नोटिस दिया गया और/या वह शिकायत के निवारण के लिए किसी अन्य एजेंसी जैसे सक्षम क्षेत्राधिकार वाले सिविल या फौजदारी अदालत के पास गया, उसकी कार्यवाही का चरण, उसका परिणाम, यदि कोई निकला, ऐसी कार्यवाहियों की प्रतियों सहित (बेहतर

हो यदि प्रमाणित हों)। ट्रेडर से प्राप्त हुए प्रत्युत्तर के स्वरूप, जब अनियमितताएं उसकी जानकारी में लाई जाएं, का जिक्र भी यहां किया जाना चाहिए।)

अन्य उपबंध

(इस पैराग्राफ में किसी अन्य कानून या नियम या प्रक्रिया विशेष के विनियम का हवाला दिया जाए जो इस मामले पर लागू हो और/या जिसका ट्रेडर द्वारा और कानून के अंतर्गत उपभोक्ता के अधिकार का उल्लंघन किया गया हो। ऐसे प्रासंगिक कानूनी दायित्व भी होते हैं जो ट्रेडर को पूरे करने चाहिए और ऐसा न करने पर प्रथम दृष्ट्या मामला बनता है तथा फोरम इसका संज्ञान लेगा।)

साक्ष्य

(इस पैराग्राफ में शिकायतकर्ता को उन दस्तावेजों और/या गवाहों का विवरण देना चाहिए जिन्हें वह अपने मामले को साबित करने के लिए आधार बनाएगा। ऊपर किए गए उल्लेख के अनुसार अनुबंधों के रूप में संलग्न किए गए दस्तावेजों को उचित सूची में शामिल किया जाए और गवाहों की सूची, यदि कोई हो, भी इसी प्रकार दाखिल की जाए। अनुबंधों को 'सत्य प्रतिलिपि' के रूप में अनुप्रमाणित किया जाना चाहिए।)

क्षेत्राधिकार

(इस पैराग्राफ में, शिकायतकर्ता को शिकायत में दावा निर्धारित करना चाहिए अर्थात् 20 लाख रुपये तक, बीस लाख रुपये से एक करोड़ रुपये तक या उससे अधिक और फोरम/राज्य स्तरीय कमीशन/राष्ट्रीय कमीशन, जैसा भी मामला हो, का आर्थिक क्षेत्राधिकार दिया जाना चाहिए। किसी औपचारिक आपत्ति को दूर करने के लिए क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार को प्रमुखता से दिखाया जाना चाहिए।)

परिसीमन

(इस पैराग्राफ में यह दिया जाना चाहिए कि मौजूदा शिकायत, अधिनियम की धारा 24 क के अंतर्गत निर्धारित अवधि के अंदर दायर की गई है।)

दावा की गई राहत

(इस पैराग्राफ में शिकायतकर्ता को उसके द्वारा दावा की गई राहत के स्वरूप का वर्णन करना चाहिए अर्थात् सामान में होने वाली खराबी या सेवाओं में होने वाली कमी को दूर करने के लिए सामान के बदले नया सामान बदलना, भुगतान की गई कीमत या प्रभार लौटाना आदि और/या विपक्षी पार्टी की लापरवाही से हुई वित्तीय हानि या क्षति के कारण उसके हित के विपरीत मुआवजा। यह भी स्पष्ट किया जाना चाहिए कि आपने दावा किए गए मुआवजे की धनराशि का हिसाब कैसे लगाया है।)

प्रार्थना वाला खंड

अतः सविनय निवेदन है कि माननीय फोरम/कमीशन कृपया(उस राहत का विवरण जो शिकायतकर्ता चाहता है कि न्यायालय उसे प्रदान करे।)

स्थान :

दिनांक :

शिकायतकर्ता.....

.....के जरिये

(वकील या उपभोक्ता एसोसिएशन आदि)

सत्यापन

मैं उपरोक्त शिकायतकर्ता एतद्वारा सत्यनिष्ठा से सत्यापित करता हूँ कि मेरी उपरोक्त शिकायत की विषय-वस्तु, मेरी जानकारी के अनुसार सही और सत्य है और इसका कोई भाग मिथ्या नहीं है तथा इसमें किसी सारवान तथ्य को छिपाया नहीं गया है।

दिनांक को (स्थान) में सत्यापित।

(शिकायतकर्ता)

टिप्पणी : हालांकि यह अनिवार्य नहीं है कि शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के समर्थन में कोई ऐसा हलफनामा दाखिल करे जो आरोपों की सच्चाई और सत्यनिष्ठा की पुष्टि करता हो और मामले को विश्वसनीयता प्रदान करता हो। इसका स्टाम्प पेपर पर होना भी आवश्यक नहीं है। परंतु इसे, उच्च न्यायालय द्वारा नियुक्त किए गए किसी 'ओथ कमीशनर' से अनुप्रमाणित कराया जाना चाहिए। इसका फोरमेट बिल्कुल सरल है।

मॉडल फार्म 3 – शिकायत के समर्थन में हलफनामा

माननीय के समक्ष

दिनांक की शिकायत संख्या के विषय में।

..... शिकायतकर्ता

बनाम

..... विपक्षी पार्टी

के मामले में

हलफनामा

श्री सुपुत्र आयु..... निवासी
..... का हलफनामा

1. कि मैं उपरोक्त मामले में शिकायतकर्ता हूँ, मौजूदा मामले के तथ्यों और परिस्थितियों से पूरी तरह परिचित हूँ और इस हलफनाम में शपथ लेने के लिए सक्षम हूँ।
2. कि मेरी संलग्न शिकायत में दिए गए तथ्यों, जिनकी विषय-वस्तु संक्षिप्तता के कारण इसमें दोहराई नहीं गई है, को इस हलफनाम के एक अभिन्न भाग के रूप में पढ़ा जाए और यह तथ्य मेरी जानकारी के अनुसार सत्य और सही हैं।

शपथकर्ता

सत्यापन

मैं उपरोक्त शिकायतकर्ता एतद्वारा सत्यनिष्ठा से सत्यापित करता हूँ कि मेरी उपरोक्त शिकायत की विषय-वस्तु, मेरी जानकारी के अनुसार सही और सत्य है और इसका कोई भाग मिथ्या नहीं है तथा इसमें किसी सारवान तथ्य को छिपाया नहीं गया है।

दिनांक को (स्थान) में सत्यापित।

शपथकर्ता

मॉडल फार्म 4—ट्रेडर द्वारा शिकायत का उत्तर

माननीय उपभोक्ता निवारण फोरम/कमीशनर के समक्ष

दिनांक की शिकायत संख्या के विषय में

..... शिकायतकर्ता

बनाम

..... विपक्षी पार्टी

के मामले में

सुनवाई की तारीख

शिकायतकर्ता की शिकायत के उत्तर में प्रतिवादी की ओर से लिखित बयान

सविनय निवेदन इस प्रकार है :-

प्रारंभिक आपत्तियां

1. कि मौजूदा शिकायत पूरी तरह गलत, निराधार और कानूनी दृष्टि से अमान्य है और इसलिए खारिज किए जाने योग्य है। प्रश्नाधीन लेनदेन किसी प्रतिफल के बिना और प्रभार मुक्त था।
2. कि इस माननीय फोरम/कमीशन को शिकायत से संबंधित विवाद पर विचार करने और न्यायनिर्णयन करने का क्षेत्राधिकार प्राप्त नहीं है क्योंकि यह कोई उपभोक्ता विवाद नहीं है और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986, जिसे आगे इसमें उक्त अधिनियम कहा गया है, के उपबंधों के दायरे में नहीं आता और इस मामले की सुनवाई केवल सिविल न्यायालय द्वारा की जा सकती है और इसलिए यह शिकायत केवल इसी कारण से खारिज किए जाने योग्य है।
3. कि मौजूदा शिकायत में शिकायतकर्ता द्वारा उठाया गया विवाद स्पष्ट रूप से उक्त अधिनियम के दायरे से बाहर है और किसी भी स्थिति में यह अधिनियम अधिनियम के उपबंधों के अतिरिक्त है न कि उसके विपरीत। इस

अधिनियम के अंतर्गत शिकायतकर्ता द्वारा दायर की गई कार्यवाही पूरी तरह अमान्य और बिना क्षेत्राधिकार के है।

4. कि उक्त अधिनियम की धारा 2(1) में दी गई 'शिकायतकर्ता' 'शिकायत' 'उपभोक्ता विवाद' और 'सेवा की' परिभाषाएं मौजूदा विवाद के दावों को कवर नहीं करती और कि उपरोक्त परिभाषाओं के अनुसार शिकायतकर्ता उपभोक्ता नहीं है तथा शिकायत से संबंधित विवाद कोई 'उपभोक्ता विवाद' नहीं है।
5. कि मौजूदा शिकायत निराधार है और प्रतिवादी को परेशान करने तथा ब्लैकमेल करने के लिए कानून की प्रक्रिया का घोर दुरुपयोग है।
6. कि शिकायतकर्ता को मौजूदा कार्यवाही दायर करने की अधिकारिता प्राप्त नहीं है।
7. कि यह शिकायत, आवश्यक और उचित पार्टी के 'नान-ज्वाइंडर' के कारण अनुपयुक्त है और केवल इसी कारण खारिज किए जाने योग्य है।
8. कि शिकायतकर्ता ने, सक्षम क्षेत्राधिकार के न्यायालय में के लिए एक सिविल मुकदमा पहले ही दायर कर दिया है जो के न्यायालय में निपटान के लिए लंबित है और मौजूदा शिकायत निष्फल हो गई है।
9. कि मौजूदा शिकायत, परिसीमन द्वारा बाधित है।
10. कि इस माननीय फोरम/कमीशन को कोई क्षेत्रीय या आर्थिक क्षेत्राधिकार प्राप्त नहीं है क्योंकि इस मामले से संबंधित धनराशि, उक्त अधिनियम की धारा 11(i), धारा 17 (क) (i) और धारा 21 (क)(i) में विनिर्धारित सीमा से अधिक/कम है।
11. कि मौजूदा शिकायत, सारहीन और चिढ़ाने वाली है और अधिनियम की धारा 26 के अंतर्गत खारिज किए जाने योग्य है।
12. कि मौजूदा शिकायत, कानून के अनुसार सत्यापित नहीं की गई है।

गुण-दोष के आधार पर

इन पैराग्राफों में प्रतिवादी को, लगाए गए प्रत्येक आरोप और शिकायतकर्ता द्वारा दी गई वास्तविक तथा कानूनी दलीलों का उत्तर देना चाहिए। यदि उसने खराबी या कमी को ठीक कर दिया है तो इस संबंध में उठाए गए कदमों का विवरण दें। अन्य बातों के साथ-साथ वह अपने निम्नलिखित बचाव भी कर सकता है :

1. कि उपरोक्त विवाद के पक्षों के बीच किया गया लेनदेन वाणिज्यिक है और शिकायतकर्ता इस प्राधिकारी से किसी राहत का दावा नहीं कर सकता क्योंकि
2. कि शिकायतकर्ता ने एक विक्रेता/रिटेलर/वितरक आदि के रूप में पुनर्बिक्री के लिए सामान खरीदा था और इसलिए आरोपित खराबी/कमी के लिए इस माननीय फोरम/कमीशन के पास आने से बाधित है क्योंकि (विवरण दें)
3. कि शिकायतकर्ता ने पहले ही वारंटी की अवधि का लाभ उठा लिया है जिसके दौरान उत्तर देने वाले प्रतिवादी ने प्रश्नाधीन सामान की मरम्मत कर दी है/को बदल दिया है। इस प्रकार, शिकायतकर्ता पर यह शिकायत करने पर या अपनी गलती के कारण लाभ लेने पर कानूनी रूप से रोक है।
4. कि मौजूदा शिकायत इस तथ्य के बावजूद अत्याधिक अतिशयोक्तिपूर्ण है कि शिकायतकर्ता विलंब और गफलत के लिए स्वयं जिम्मेदार है क्योंकि उसने सामान की श्रेणी/प्लैट की आबंटन योजना के प्रकार/वाहन के मॉडल आदि के बारे में कई बार अपना विकल्प बदला है। (विवरण दें)
5. कि उत्तर देने वाले प्रतिवादी को उपरोक्त विवाद की विषय-वस्तु के लिए अतिरिक्त कीमत वसूल करने का पूरी तरह अधिकार है क्योंकि समय उसकी सुपुर्दगी के लिए महत्वपूर्ण नहीं था। शिकायतकर्ता, उत्पाद शुल्क/बजटीय प्रावधानों आदि में बढ़ोतरी हो जाने के कारण दिनांक से बढ़ी हुई कीमत का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार है क्योंकि (विवरण में)

6. कि शिकायतकर्ता ने बिना कोई विरोध प्रकट किए मरम्मत/बदलने आदि के प्रति सामान/सेवा को स्वीकार कर लिया है और मौजूदा शिकायत केवल बाद में सोची गई बात है।
7. कि किसी बात पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, उत्तर देने वाले प्रतिवादी, सद्भावना प्रदर्शन के रूप में करने के लिए तैयार है। (किसी ऐसे संशोधन, यदि कोई हो, का विवरण दें जो अवयस्क या उपभोक्ता को होने वाली बर्दाश्त करने योग्य समस्या और मुकदमें बाजी की समस्या के मामले में किया जा सकता हो।)

इस मामले के तथ्यों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए, सेवा में होने वाले दोष/खराबी/लापरवाही और/या कमी के आरोप, असंगत और काल्पनिक होने के साथ-साथ पूरी तरह गलत, निराधार, मिथ्या और कानूनी दृष्टि से अमान्य हैं।

अनुरोध खंड और उसमें किए गए सभी अनुरोध पूरी तरह गलत हैं और जोर देकर उनसे इंकार किया जाता है। शिकायतकर्ता किसी भी प्रकार की राहत का हकदार नहीं है। और मॉडल फार्म लागत का हकदार नहीं है।

स्थान

ह.....

दिनांक

(विपक्षी पार्टी)

वकील के जरिए

सत्यापन

मैं उपरोक्त नाम वाला प्रतिवादी एतद् द्वारा सत्यापन करता हूँ कि गुणावगुण के आधार पर लिखित बयान के पैरा से तक की विषय-वस्तु मेरी जानकारी के अनुसार सत्य और सही है। जबकि गुणावगुणों के आधार पर प्रारंभिक आपत्तियों के पैरा से तक और उत्तर के पैरा से तक मेरी सूचना, विश्वास और मेरे द्वारा प्राप्त कानूनी राय के अनुसार सही है और मेरा विश्वास है कि वे सही हैं और अंतिम पैरा माननीय न्यायालय से किया गया अनुरोध है।

दिनांक को (स्थान) पर सत्यापित।

ह.

(विपक्षी पार्टी)