एच.एन. शंकर शास्त्री

बनाम

सहायक, कृषि निदेशक, कर्नाटक

6 मई, 2004

(शिवराज वी. पाटिल और डी. एम. धर्मधारी, जे.जे.)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986; धारा 14 (1):

उपभोक्ता ने विक्रेता के खिलाफ घटिया गुणवता के बीज बेचने के लिए शिकायत दर्ज की जिसके परिणाणस्वरूप उसे क्षति हुई, जिला फोरम ने विक्रेता को बीज की कीमत और नुकसान भी वापस करने का निर्देश दिया, राज्य आयोग ने आदेश को संशोधन करते हुए विक्रेता को बीज की वास्तिविक मूल्य को ब्याज सहित अदा करने का निर्देश दिया। बीज की वास्तविक कीमत उस पर ब्याज सहित-राष्ट्रीय आयोग द्वारा पुनरीक्षण याचिका खारिज- अपील, अधिनियम के एक्ट का उद्देश्य उपभोक्ता के हितों को बेहतर रूप से संक्षरित करना था, अधिनियम के प्रावधान की व्याख्या तर्कसंगत तरीके से की जानी चाहिए-चुंकि शिकायतकर्ता ने यह स्थापित किया था कि जो बीज उसे विक्रेता ने आपूर्ति किये थे वह दोषपूर्ण थे, राज्य आयोग ने जिला फोरम के द्वारा किये गये तर्कसंगत आदेश को

विलोपित करके त्रुटि कारित की है जबकि वह तर्कसंगत था। शिकायतकर्ता ने तथ्यों को जाने बिना नुकसान से बचने के लिए उचित कदम नहीं उठाये थे-राज्य आयोग/राष्ट्रीय आयोग के आदेश को खारिज कर दिया गया और जिला फोरम के आदेश को बहाल किया गया।

शिकायतकर्ता/उपभोक्ता ने भूमि में धान उगाने के लिए बुआई और रोपाई के उद्देश्य से प्रत्यर्थी-राज्य से धान के बीज खरीदे थे। हांलांकि बीज ठीक से अंकुरित नहीं हुये। उन्होंने प्रत्यर्थी की शिकायत की, जिन्होंने भूमि का निरीक्षण करने और एक रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए एक अधिकारी को नियुक्त किया। अफसर ने एक रिपोर्ट कि अंकुरण मुश्किल से 10 से 20 प्रतिशत हुआ है। प्रत्यर्थी ने बदले में बीजों की आपूर्तिकर्ता राष्ट्रीय बीज निगम को घटिया गुणवतावाले बीजों की आपूर्ति के कारण, उपभोक्ता को हुये नुकसान के बारे में सूचित किया और कहा कि राष्ट्रीय बीज निगम उपभोक्ता को हुये नुकसान की भरपाई करने के लिए उत्तरदायी है। राष्ट्रीय बीज निगम ने कोई जवाब नहीं दिया, उपभोक्ता ने उपभोक्ता संरक्षण के प्रावधानों के तहत विक्रेता के खिलाफ कीमत और मुआवजे की राशि के लिए शिकायत दर्ज करवाई। जिला फोरम ने उत्तरदाताओं को बीज की कीमत और मुआवजें की राशि के रूप में कुछ राशि को वापिस करने का निर्देश दिया, अपील पर, राज्य आयोग ने आदेश में संशोधन करते हुए प्रत्यर्थी को बीज की कीमत ब्याज सहित वापिस करने का निर्देश दिया।

हालाँकि राज्य आयोग ने मुआवजें की राशि को इस आधार पर हटा दिया कि उपभोक्ता ने इस तरह की नुकसान से बचने के लिए उचित कदम नहीं लिये। उपभोक्ता ने पुनरीक्षण याचिका दायर की जिसे राष्ट्रीय आयोग ने खारिज कर दिया।

इसलिए वर्तमान अपील को न्यायालय में स्वीकार किया और अभिनिर्धारित किया-

1.1 राज्य आयोग द्वारा अपने दृष्टिकोण में गंभीर त्रुटि की है कि अपीलार्थी उसे होने वाले नुकसान के लिए कदम उठायेगा, भले ही प्रत्यर्थी द्वारा आपूर्ति किया गया सामान दोषपूर्ण हो। राज्य आयोग का दृष्टिकोण केवल सैद्धान्तिक था और उचित नहीं था क्योकि इस संदर्भ में कोई सहायक तथ्य या दलील नहीं थी।

1.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम,1986 की धारा 14(1) के तहत यदि जिला फोरम इस बात से संतुष्ट है किस जिस सामान के खिलाफ शिकायत की गई उसमें कोई खराबी है, तो वह राहत दे सकता है जिसमें सामान की कीमत वापिस करना और उपभोक्ता को किसी भी तरह की खराबी के लिए मुआवजा देना शामिल है। उपभोक्ता को राहत देना इस बात पर निर्भर नहीं करता है कि उसे वैकल्पिक व्यवस्था करनी चाहिए थी या नहीं, वर्तमान

मामलें में अपीलार्थी के लिए यह स्थापित करना पर्याप्त था कि प्रत्यर्थी के द्वारा आपूर्ति किये गये धान के बीज दोषपूर्ण थे।

1.3 राज्य आयोग ने अधिनियम के मुल उद्देश्यों को ध्यान में नहीं रखा जो उपभोक्ताओं के हितों की बेहतर सुरक्षा के लिए बनाये गये थे। यह अधिनियम उपभोक्ताओं के एक बडे समूह को शोषण से बचाने के उद्देश्य से बनाये गये परोपकारी कानूनों में से एक है। अधिनियम में निर्धारित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अधिनियम के प्रावधानों की तर्कसंगत तरीके से व्याख्या की जानी चाहिए।

सचिव, तिरूमुरूगन, सहकारी कृषि ऋण सोसायटी बनाम एम. ललिता(मृत) से एल. रू. एवं अन्य, (2004) एस.सी.सी. 305 और लखनऊ विकास प्राधिकरण बनाम एम.के. गुप्ता (1994) ए एससीसी 243, पर भरोसा किया।

1.4 अधिनियम की प्रस्तावना से उपयोगी सहायत मिल सकती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षण प्रदान करने के लिए अधिनियमित किया गया था। सरंक्षण शब्द का उपयोग अधिनियम के निर्माताओं के दिमाग में कुंजी प्रस्तुत करता है। विभिन्न परिभाषाऐं और प्रावधान जो इस व्यस्थित रूप से इस उद्देश्य को प्राप्त करने का प्रयास करते है, उन्हें स्थापित दृष्टिकोंण विचलित हुए बिना इस प्रकार समझा

जाना चाहिए कि एक प्रस्तावना किसी प्रावधान के अन्यथा स्पष्ट अर्थ को नियत्रिंत नहीं कर सकती है।

1.5 अधिनियम का महत्व उपभोक्ता को बाजार अर्थव्यवस्था में सीधा भाग लेने में सक्षम बनाकर समाज के कल्याण बढावा देने में निहित है। यह एक उपभोक्ता को असहायता को दूर करता है जिसका सामाना वह शक्तिशाली व्यवसाय के खिलाफ करता है, जिसे रैकिट का एक नेटवर्क, या समाज के रूप में वर्णित किया जाता है। जिसमें निर्माताओं ने बाकी को लुटने और सार्वजनिक निकायों की शक्ति हासिल कर ली है जो कि भण्डारगृहों में परिवर्तित हो रहा है, कागजात कर्तव्य में जिम्मेदारी के तौर पर एक डेस्क से दूसरे डेस्क पर नहीं जाते है, बल्कि अनावश्यक विचार के लिए आम आदमी को असहाय हतप्रभ और स्तब्ध छोड देते है। यह बीमारी इतनी विकराल, व्यापक और गहरी होती जा रही है, समाज इससे परेशान होने, शिकायत करने और इसके खिलाफ लडके के बजाए जीवन का हिस्सा मान रहा है। इन परिस्थितियों में राज्य आयोग के आदेश की पुष्टि जो राष्ट्रीय आयोग के द्वारा की गई है वह कायम नहीं रह सकी। इसलिए जिला फोरम के द्वारा किया गया आदेश बहाल किया गया।

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकारः सिविल अपील संख्या 2253/1999

1996 के आरपी संख्या 1321 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली के निर्णय और आदेश दिनांक 01.07.1998 से।

अपीलकर्ता की ओर से पी.आर. रामाशेष।

मलिका अर्जुन रेड्डी, एस.आर.हेंगडें, और अनिल के. मिश्रा प्रत्यर्थी की ओर से

न्यायालय का निर्णय सुनाया गया-

शिवराज वी. पाटिल, जे.:

अपीलकर्ता ने उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम (संक्षेप में जिला फोरम) से संपर्क कर शिकायत की उसने बुआई और रोपाई के लिए प्रत्यर्थी से 135 रूपये प्रति बैग की दर से 10 बैग धान के बीज अपनी 7 एकड भूमि में धान उगाने के लिए खरीदे थे। जब उन्होंने नर्सरी में बीज बोये, तो वह ठीक से अंकुरित नहीं हुये। उन्होंने प्रत्यर्थी से शिकायत की, प्रत्यर्थी ने भूमि का निरीक्षण करने और अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए कृषि विस्तारक अधिकारी को नियुक्त किया, अपीलकर्ता को आपूर्ति किये गये बीजों की गुणवत्ता के बारे में, उक्त अधिकारी ने मौके का निरीक्षण किया और बताया कि अंकुरण मुश्किल से 10 से 20 प्रतिशत तक था। रिपोर्ट प्राप्त करने के बाद प्रत्यर्थी ने विपणन अधिकारी राष्ट्रीय बीज निगम मैसूर को एक पत्र लिखा कि अपीलार्थी को बेचे गये घटिया धान के बीज के

कारण अपीलार्थी को 7 एकड भूमि परती और बंजर छोडनी पडी और राष्ट्रीय बीज निगम की भरपाई के लिए उत्तरदायी था। प्रत्यर्थी के अनुरोध के बावजूद मुल्यांकन के लिए मौके का निरीक्षण करने के लिए किसी तकनीकी विशेषज्ञ को नियुक्त नहीं किया। अपीलार्थी के अनुसार, सामान्य तौर पर अपनी 7 एकड भूमि से 50 क्विंटल धान प्राप्त होता जिसका प्रासंगिक समय पर प्रचलित न्यूनतम दर 15,750/-रूपये होता इसलिए उसने प्रत्यर्थी से 17,100/-रूपये की राशि प्राप्त करने का दावा किया। प्रत्यर्थी का इस संबंध में एक मात्र बचाव यह था राष्ट्रीय बीज निगम जिसने धान के बीज की आपूर्ति की थी, नुकसान की भरपाई के लिए सीधे तौर पर जिम्मेदार है और उसे कार्यवाही में पार्टी बनाया जाना चाहिए था और प्रत्यर्थी नुकसान की भरपाई के लिए जिम्मेदार नहीं था। यह विवादित नहीं था प्रत्यर्थी ने अपीलार्थी को धान के बीज 135/-रूपये प्रति बैग की दर से बेचे थे। स्वीकृत तथ्यों पर जिला फोरम ने माना कि अपीलार्थी के सबंध में प्रत्यर्थी एक व्यापारी था। दोनों पक्षों ने जिला फोरम के समक्ष संबंधित हलफनामें दायर किये और अपीलार्थी ने दावे के समर्थन में कोई दस्तावेज पेश नहीं किये। जिला फोरम ने नोटिस किया कि अपीलार्थी ने जो शपथपत्र पर बयान दिये है उसमें ऐसी कोई आपत्ति नहीं की है कि अंकुरण ना होने के कारण वह अपनी धान की खेती में अंकुरण और कटाई नहीं कर सका, प्रत्यर्थी के द्वारा इंकार नहीं किया गया था, प्रत्यर्थी ने केवल इस बात से अनभिज्ञता व्यक्त की थी कि क्या अपीलार्थी ने अपनी 7

एकड भूमि बंजर छोडनी थी। पक्षों की दलील और उनके समक्ष रखी गई सामग्री पर विचार करने के पश्चात् जिला फोरम ने प्रत्यर्थी को 17,500/-रूपये का भुगतान अपीलार्थी को धान के बीज की कीमत और लेन-देन के परिणामस्वरूप हुई क्षति के बाबत् किये जाने के निर्देश जारी किये।

प्रत्यर्थी ने उक्त प्रकरण की अपील कर्नाटक राज्य उपभोक्ता निवारण आयोग को की। राज्य आयोग ने जिला फोरम के द्वारा किये गये आदेशों को संशोधन कर निर्देश दिया कि प्रत्यर्थी 1350/-रूपये बीज की कीमत अपीलार्थी को अदा करेगा। उक्त पर खरीद की दिनांक पर 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज भी अदा करेगा। राज्य आयोग के द्वारा यह आदेश दिया गया कि अपीलार्थी को 1000/-रूपये मुआवजे के रूप में भुगतान किये जावे। अपीलार्थी को भुगतान किये जाने वाले मुआवजें की राशि को संशोधित करने का कारण राज्य आयोग के आदेश के पैरा संख्या 07 में यह उल्लेखित किया है कि -

"7. नर्सरी मे धान के बीज का उपयोग उसकी बुआई के 8 से 10 दिनों की अवधि के भीतर होता है। इसलिए शिकायतकर्ता ने 10-12 दिन की अवधि के भीतर यह जान सकेगा कि अंकुरण सही हुआ है या नहीं जब शिकायतकर्ता को पता चला कि उचित अंकुरण नहीं हुआ तो उसे कुछ अन्य बीज खरीदने चाहिए था और नर्सरी में डालने चाहिए

थे और अपनी जमीन में रोपना था जो उसने नहीं किया। चुंकि शिकायतकर्ता घटिया बीज के कारण अपनी जमीन में फसल नहीं ले सका इस कारण यह नहीं कहा जा सकता है कि यह सब पहले प्रत्यर्थी के किसी कृत्य के कारण हुआ। निस्संदेह, विपक्षी शिकायतकर्ता को बीज का मूल्य वापिस करने के लिए उत्तरदायी है और साथ ही नर्सरी में की गई बुआई के लिए एक निश्चित राशि को प्राप्त करने का शिकायतकर्ता अधिकारी है। "

राज्य आयोग के आदेश से व्यतीत होकर अपीलार्थी ने राष्ट्रीय विवाद निवारण आयोग (संक्षेप में राष्ट्री आयोग) के समक्ष एक पुनरीक्षण याचिका दायर की राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने पुनरीक्षण याचिका सरसरी तौर पर इस कारण से खारिज कर दिया कि उसे राज्य आयोग के द्वारा पारित आदेश में कोई अवैद्यता और क्षेत्राधिकार संबंधी त्रुटि नहीं मिली।

जिला फोरम और राज्य आयोग के समक्ष जो उभयपक्षों ने बहस की उसे वापिस से दोहराया। जिला फोरम और राज्य आयोग ने जो स्वीकृत तथ्य थे उसे रैफर करना अनावश्यक होगा। एक मात्र बिन्दू जिसकी जाँच करना आवश्यकता है वह यह है कि क्या राज्य आयोग ने ऊपर दिये गये पैरा संख्या 07 में दर्ज कारणों के लिए मुआवजें के लिए राशि को कम करनें में सही और उचित था। हमारे विचार में राज्य आयोग ने अपीलार्थी

से अपने नुकसान से बचने के लिए कदम उठाने के लिए अपेक्षा करके दृष्टिकोण में गंभीर त्रुटि की है, भले ही प्रत्यर्थी के द्वारा आपूर्ति की गई वस्तुऐं दोषपूर्ण थी, राज्य आयोग का दृष्टिकोंण केवल सैद्धांतिक था और उचित नहीं था क्योकि उस संबंध में कोई सहायक तथ्य और दलील नहीं थी। यह बताया जा सकता है कि प्रत्यर्थी ने जिला फोरम या राज्य आयेाग के समक्ष यह दलील नहीं दी कि अपीलार्थी सावधानी बरतकर या वैकल्पिक व्यवस्था करके खुद को नुकसान से बचा सकता था, राज्य आयेाग के द्वारा जिला फोरम के आदेश को केवल इस आधार पर संशोधित करना सही नहीं था क्योकि अपीलार्थी सावधान रह सकता था और अन्य बीज सुरक्षित करके अपनी 7 एकड भूमि पर खेती कर सकता था, इसमे इस बात का ध्यान नहीं रखा गया कृषि कार्य की प्रकृति, अंकुरण के लिए नर्सरी में बीज बोना और उसके बाद अपनी भूमि में रोपना पूरी तरह से मौसम और आवश्यक समय पर निर्भर करता है, बीज डालने या रेापाई करने में दो सप्ताह की दूरी उपयोगी नहीं हो सकती है और कई बार धान की फसल उगाने में भी मदद नहीं मिल सकती है, भले ही इसे बोया गया हो हो सकता है कि उपज न्यूनतम और अव्यवहार्य रही हो जो भी हो, मामलें के इस पहले को छूने के लिए ना तो कोई दलील थी और ना ही कोई सबूत था।

उपभोक्त संरक्षण अधिनियम 1986 धारा 14(1) (संक्षेप में, अधिनियम) के तहत यदि जिला फोरम संतुष्ट है कि जिस सामान के खिलाफ शिकायत की गई है कि उसमें कोई खराबी है तब वह यह राहत दे सकता है कि धान की कीमत और उपभोक्ता को हुये नुकसान के लिए मुआवजा दिया जावे। उपभोक्ता को राहत देना इस बात पर निर्भर नहीं करता है कि उसे वैकल्पिक व्यवस्था करनी चाहिए थी या नहीं। वर्तमान मामले में, अपीलार्थी के लिए यह स्थापित करना पर्याप्त था कि प्रत्यर्थी के द्वारा जो धान के बीज की आपूर्ति की गई थी वह खराब थी।

इस संदर्भ में जिला फोरम और राज्य आयोग ने तथ्यों के समवर्ती निष्कर्ष दर्ज किये, राज्य आयोग ने अधिनियम के मूल उद्देश्य को ध्यान में नहीं रखा है जो कि उपभोक्ता के हितों की बेहतर सुरक्षा के लिए बनाया गया है। कानून का उद्देश्य उपभोक्ता के एक बडे समूह को शोषण से बचाना है अधिनियम में निर्धारित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए अधिनियम की तर्कसंगत तरीके से व्याख्या की जानी चाहिए, फोरम का दृष्टिकोण तकनीक के बजाए अधिनियम के उद्देश्य के अनुरूप तर्कसंगत होना चाहिए। सचिव, थिरूमुरूगन सहकारी कृषि ऋण सोसायटी बनाम एम. ललिता(मृत) एलआरएस और अन्य के माध्यम से। 2004, एससीसी 305, इस न्यायालय ने व्यक्त किया कि, अधिनियम की योजना और उपभोक्ता की बेहतर रक्षा को प्राप्त करने के लिए उद्देश्य को ध्यान में रखते हुये, प्रावधानों

की सकारात्मक व उद्देश्यपूर्ण रूप से व्यापक रूप से व्याख्या की जानी चाहिए। लखनऊ विकास प्राधिकरण बनाम एम.के. गुप्ता, 1994 एस.सी.सी. 243 में न्यायालय ने कहा है कि अधिनियम जिस उद्देश्य को हासिल करना चाहता है और जिस सामाजिक उद्देश्य को बढावा देना चाहता है उसकी प्रकृति का पता लगाना उचित प्रतीत होता है। इसमें शामिल मुद्दों को समझने में सुविधा होगी और अधिनियम के विभिन्न प्रावधानों को प्रभावी ढंग से समझने में सहायता मिलेगी। अधिनियम की प्रस्तावना से शुरू करने के लिए, जो विधायी इरादे को सुनिश्चित करने के लिए उपयोगी सहायता प्रदान कर सकता है, इसे सुरक्षा प्रदान करने के लिए अधिनियमित किया गया था। उपभोक्ताओं का हित। संरक्षण शब्द का उपयोग अधिनियम के निर्माताओं के दिमाग में कुंजी प्रस्तुत करता है। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए विस्तृत रूप से प्रयास करने वाली विभिन्न परिभाषाओं और प्रावधानों को प्रावधान से विचलित हुए बिना इस प्रकाश में समझा जाना चाहिए। वास्तव में कानून आम आदमी को ऐसी गलतियों से बचने के लिए लंबे समय से आवश्यकता महसूस कर रहा है जिसके लिए विभिनन कारणों से सामान्य कानून के तहत उपचार भ्ा्रमक हो गया है। राज्य को हस्तक्षेप करने और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के अनुमति देने वाले विभिन्न कानून और नियम बेईमान लोगों के लिए स्वर्ग बन गए है क्योकि प्रवर्तन मशीनरी या तो आगे नहीं बढती है या यह अप्रभावी, अकुशल रूप से और आगे बढती है। ऐसे कारण जिन्हें बताना

जरूरी नहीं है, अधिनियम का महत्व उपभोक्ता को बाजार अर्थव्यवस्था में सीधे भाग लेने में समक्षम बनाकर समाज के कल्याण को बढावा देने में निहित है। यह एक उपभोक्ता की असहायता को दूर करने का प्रयास करता है जिसका सामना वह शक्तिशाली व्यवसाय के खिलाफ करता है जिसे रैकेट का एक नेटवर्क, या एक ऐसे सामाज के रूप मे वर्णित किया गया है, जिसमे निर्माताओं ने, बाकी को लूटने, और जनता की ताकत को सुरक्षित कर लिया है। शरीर निष्क्रियता के भण्डार में तब्दल होते जा रहे हैं, जहां कागजात कर्तव्य और जिम्मेदारी के तौर पर एक डेस्क से दूसरे डेस्क तक नहीं जातें, बल्कि अनावश्यक विचार के लिए जाते है जिसे आम आदमी असहाय, हतप्रभ और स्तब्ध रह जाता है। इन अविश्वसीय लेकिन कठोर वास्तविकताओं में अधिनियमन एक आशा की किरण प्रतीत होता है जो समय के साथ सड़न को रोकने में सफल हो सकती है।

ऊपर जो कहा गया है उसके मद्देनजर, हमें राष्ट्रीय आयोग द्वारा पुष्टि की गई अन्य राज्य आयोग को बनाए रखना मुश्किल लगता है। इसलिए, राज्य आयोग के आदेश की पुष्टि करने वाले आक्षेपित आदेश को रद्द किया जाता है और जिला फोरम द्वारा दिए गए आदेश को बहाल किया जाता है। तद्रुसार अपील स्वीकार की जाती है। कोई लागत नहीं।

एस.के.एस. अपील स्वीकार

यह अनुवाद आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस टूल 'सुवास' की सहायता से अनुवादक न्यायिक अधिकारी आशा चौधरी (आर.जे.एस.) द्वारा किया गया है।

अस्वीकरण : यह निर्णय पक्षकार को उसकी भाषा में समझाने के सीमित उपयोग के लिए स्थानीय भाषा में अनुवादित किया गया है और किसी अन्य उद्देश्य के लिए इसका उपयोग नहीं किया जा सकता है। सभी व्यावहारिक और आधिकारिक उद्देश्यों के लिए, निर्णय का अंग्रेजी संस्करण ही प्रामाणिक होगा और निष्पादन और कार्यान्वयन के उद्देश्य से भी अंग्रेजी संस्करण ही मान्य होगा।