

उपभोक्ताओं के लिये बनाये गये कानून का संक्षिप्त विवरण

1- हर व्यक्ति उपभोक्ता है -

हर गरीब एवं अमीर व्यक्ति उपभोक्ता है क्योंकि कोई भी व्यक्ति बिना खाने पीने, रहने सहने की चीजों को प्रयोग किये जीवित नहीं रह सकता है इसलिये हर व्यक्ति चाहे वे गरीब हो या अमीर खाने के लिये खाद्य पदार्थ, पहनने के लिये कपड़े एवं अन्य घरेलू सामान खरीदना पड़ता है और इन सभी सामानों को खरीदने के लिये उसे कीमत अदा करनी पड़ती है इसलिये हर व्यक्ति उपभोक्ता है। जब भी दुकानदार से कोई चीज खरीदी जाती है तो उसके दाम अदा किये जाते हैं और यदि दाम देने पर भी कोई चीज खराब निकले तो उसे जो नुकसान होता है तो उसकी क्षतिपूर्ति किया जाना आवश्यक है। इसी प्रकार कुछ वस्तुयें अपने प्रयोग हेतु खरीदी जाती हैं, जैसे यातायात के लिये साइकिल, स्कूटर या कार मनोरंजन के लिए रेडियो, टी0वी0 या वी0सी0आर0, सोने के लिये चारपाई, पलंग या डबल बेड। इसी प्रकार चीजों को खरीदने के साथ-साथ सेवाओं के प्रयोग हेतु भी कीमत अदा करनी पड़ती है, उदाहरण के लिये सफर करने के लिये बस में जाना, डाक्टरों इलाज के लिये डाक्टर के पास जाना इत्यादि-इत्यादि और इसके लिये बस या रेल में सफर करने के लिये किराया अदा करने पर सफर करने की सुविधायें ठीक तरह की न हो तो उसके लिये कानून में क्षतिपूर्ति करने के लिये प्राविधान है। इन सभी गलत सामान बेचने वालों पर ठीक सेवा न उपलब्ध कराने वाले वाहन चालकों इत्यादि के विरुद्ध उपभोक्ता को यदि कोई नुकसान होता है तो उसकी क्षतिपूर्ति हेतु जो कानून बनाया गया है उसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 से जाना जाता है।

2- उपभोक्ता की सुरक्षा के लिये बनाये गये उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के मुख्य उद्देश्य -

- (1) इस अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं की शिकायत को शीघ्र सरल तरीकों से बिना फीस या धन खर्च किये क्षतिपूर्ति दिलाना है।
- (2) न केवल उपभोक्ता बल्कि कोई भी पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन भी इस अधिनियम के अन्तर्गत गलत सामान बेचने वाले दुकानदार या त्रुटिपूर्ण सेवा उपलब्ध कराने वाले व्यक्ति के विरुद्ध शिकायत दायर कर सकता है।
- (3) शिकायत से अभिप्राय किसी व्यक्ति द्वारा या दुकानदार द्वारा ऐसे माल की बिक्री करना जो युक्त किसी पैकेट पर लिखे गये मूल्य से अधिक लिया गया हो या ऐसे बेचे गये माल में ऐसी कोई त्रुटि हो जो कि उपयोग में लाने पर जीवन और सुरक्षा के लिये खतरनाक हो।
- (4) इसी प्रकार जब कोई ऐसी सेवा प्राप्त की जाती है जिसमें कमी हो उदाहरणतया डाक्टर द्वारा फीस लेने पर भी ठीक इलाज न करना, टेलीफोन का प्रयोग न होने पर भी बिल भेजना या अधिक कालों का बिल भेजना, दुर्घटना होने पर भी बीमा कम्पनी द्वारा क्षतिपूर्ति अदा न करना इत्यादि सभी सेवाओं की कमी के अन्तर्गत क्षतिपूर्ति हेतु शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- (5) इस अधिनियम के अन्तर्गत शिकायत दायर करने का तरीका अत्यन्त सरल है कोई भी उपभोक्ता शिकायतकर्ता के रूप में स्वयं अथवा अपने अधिकृत अधिकर्ता की ओर से शिकायत दर्ज कर सकता है।
- (6) शिकायत जिला उपभोक्ता फोरम को डाक द्वारा या व्यक्तिगत रूप से भी दायर की जा सकती है।
- (7) शिकायत दायर करने के लिये कोई शुल्क नहीं दिया जाता है।

3- शिकायती प्रार्थना-पत्र लिखने में निम्न सूचनाओं को लिखा जाना आवश्यक है :-

- 1- शिकायतकर्ता का नाम, ब्यौरा तथा पता।
- 2- विरोधी पक्षकार का नाम, ब्यौरा तथा पता।
- 3- शिकायत के संबंधी तथ्य और कब कहां पैदा हुये।
- 4- शिकायत में उल्लेख किये गये आरोपों के समर्थन में दस्तावेज यदि कोई हों परन्तु सामान खरीदने की रसीद का दाखिल करना परम आवश्यक है।
- 5- शिकायतकर्ता जिस राहत या अनुतोष की मांग करता है उसका उल्लेख किया जाना आवश्यक है।
- 6- शिकायतकर्ता द्वारा अथवा उसके प्राधिकृत अभिकर्ता द्वारा शिकायती प्रार्थना-पत्र पर हस्ताक्षर होने आवश्यक हैं।
- 7- शिकायती कार्यवाही का कारण (Cause of action) पैदा होने के दिनांक से दो वर्ष के भीतर शिकायती प्रार्थना-पत्र दायर किया जाना आवश्यक है।

4- शिकायत जिला फोरम में कब और कैसे दायर की जा सकती है ?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत प्रायः हर जिले में उपभोक्ता फोरम गठित किया गया है जिसे फोरम उपभोक्ता संरक्षण के नाम से जाना जाता है। इस उपभोक्ता फोरम में एक अध्यक्ष होता है एवं दो सदस्य होते हैं जिनमें से एक महिला सदस्य एवं एक पुरुष सदस्य होना अनिवार्य है। जहां तक जिला फोरम की शक्तियों का प्रश्न है कोई भी सामान खरीदने से या गलत सेवा उपलब्ध कराने से हुई क्षतिपूर्ति की धनराशि यदि 5 लाख रुपये तक या उससे कम हो तो ऐसी सभी शिकायतें जिला फोरम उपभोक्ता संरक्षण में दायर की जा सकती है।

उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र निपटान सुनिश्चित कराने के लिये अधिनियम के अन्तर्गत नियम बनाये गये हैं जिसमें यह व्यवस्था की गयी है कि शिकायतकर्ता और विरोधी पक्ष के लिये सुनवाई की तारीख को जिस दिन के लिये सुनवाई स्थगित की जाती है फोरम के सम्मुख उपस्थित होना आवश्यक है।

बिना कोर्ट फीस दिये सादे कागज पर जिला फोरम में शिकायत की जा सकती है। कोई भी उपभोक्ता जब कोई सामान खरीदता है और उसमें खराबी होने के कारण उसको नुकसान होता है या कोई सेवा उपलब्ध कराने के लिये उसे फीस देता है तथा उस सेवा में कमी की भरपाई के लिये जिला उपभोक्ता फोरम या राज्य आयोग में जो शिकायत की जात है उस शिकायत में क्षतिपूर्ति की मांग के लिये उसे कोई फीस अदा नहीं करनी होती है। यह प्रक्रिया बहुत ही साधारण है क्योंकि इसमें स्वयं शिकायतकर्ता अपने हस्ताक्षर करके अपनी शिकायत को डाक द्वारा या स्वयं व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होकर सम्बन्धित उपभोक्ता फोरम में पेश कर सकता है। यदि किसी कारणवश उपभोक्ता स्वयं शिकायत पत्र भेज सकता है परन्तु जहाँ तक इस शिकायत पत्र की उपभोक्ता फोरम के सम्मुख सुनवाई का प्रश्न है उसमें उपभोक्ता को व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होना आवश्यक है। जहाँ तक इस प्रार्थना पत्र पर निर्णय देने का प्रश्न है इस अधिनियम में जिला फोरम से यह अपेक्षा की गयी है कि जहाँ तक सम्भव हो विरोधी पक्ष को नोटिस मिलने की तारीख से तीन महीने के भीतर निर्णय देने और जहाँ माल के विश्लेषण करने की आवश्यकता होती है तो वहां उसे यथासंभव 5 महीने के अन्दर ही अपना निर्णय सुनाने का प्रयत्न करता चाहिये। उपभोक्ता को इस बात पर ध्यान रखना जरूरी है कि वह अपनी शिकायत को बिना किसी आधार के दायर न करें क्योंकि यदि उपभोक्ता फोरम द्वारा यह पाया जाता है कि उसकी शिकायत निराधार थी और मात्र परेशान करने के लिये उसने यह शिकायत की थी तो उस स्थिति में विपक्षी दुकानदार या व्यापारी को शिकायतकर्ता के विरुद्ध 10 हजार रुपये तक की धनराशि हर्जे के रूप में उपलब्ध करा सकता है। उपभोक्ता को इस बात का भी ध्यान रखना जरूरी है कि जब उसको किसी सामान को खरीदने या त्रुटिपूर्ण सेवा से नुकसान हुआ हो तो उस नुकसान की तिथि से 2 वर्ष के भीतर ही उसे ऐसे नुकसान की क्षतिपूर्ति के लिये उपभोक्ता फोरम में शिकायत दायर करना चाहिये।

शिकायत करने के लिये आवेदक को न केवल कोई शुल्क देना पड़ता है बल्कि यह भी आवश्यक नहीं है कि वह अपनी ओर से कोई वकील करे बल्कि वह स्वयं अपना पक्ष प्रस्तुत कर सकता है। इस प्रकार इस अधिनियम के अन्तर्गत बनाये

गये नियमों के अनुसार उपभोक्ता द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर विपक्षी को फोरम द्वारा नोटिस भेजी जाती है कि वह अपना पक्ष नियत तिथि तक प्रस्तुत करें और उसके पश्चात् शिकायतकर्ता तथा विपक्षी अपने-अपने पक्ष के समर्थन में साक्ष्य प्रस्तुत करते हैं जिसको देखकर तथा पक्षकारों को सुनकर फोरम अपना निर्णय देता है। जिला फोरम द्वारा आवेदक के पक्ष में दिये गये निर्णय का यदि विपक्षी पालन नहीं करता है तो फोरम दोषी व्यक्ति को कारावास या जुर्माने अथवा दोनों कारावास तथा जुर्माने से भी दण्डित कर सकता है जिसमें 3 माह तक कारावास या/और 10 हजार रुपये के अर्थदण्ड से दण्डित किया जा सकता है।

फोरम में मुख्यतः उपभोक्ता को त्रुटिपूर्ण सेवा और दुकानदार या व्यापारी द्वारा अनुचित व्यापारिक व्यवहार या उपभोक्ता के अनुचित शोषण के विरुद्ध शिकायत पर ही क्षतिपूर्ति की जा सकती है। किसी उपभोक्ता को व्यापारिक व्यवहार या दुकानदार के अनुचित व्यवहार से हुयी क्षति जिसमें किसी माल की बिक्री, उपयोग या आपूर्ति को बढ़ावा देने के प्रयोजन से या कोई सेवा उपलब्ध कराने के लिये किसी अनुचित तरीके या गलत अथवा धोखा देने की प्रक्रिया को अपनाया जाता है। उदाहरणतया जब कोई व्यापारी झूठा भ्रामक प्रस्तुतीकरण करता है या सौदेबाजी वाले मूल्य रखता है या उत्पाद मानक सुरक्षा का अनुपालन नहीं करता है या माल में ऐसी क्वालिटी, मात्रा, शक्ति, शुद्धता या मानक में दोष, अपूर्णता या कमी करता है, जबकि ऐसे माल के संबंध में व्यापारी द्वारा किसी भी रूप में किये गये दावे के अधीन बनाये रखना अपेक्षित था या ऐसे सभी अनुचित व्यवहार या बेचे गये माल की कमी के कारण हुये नुकसान की भरपाई के संबंध में फोरम के अन्तर्गत शिकायत दायर करके क्षतिपूर्ति प्राप्त कर सकता है।

अधिनियम में जहां सेवा की परिभाषा की गयी है यद्यपि डाक्टर, वकील, चार्टर्ड एकाउण्टेण्ट आदि का विशेष उल्लेख नहीं किया गया है परन्तु जब ऐसे व्यावसायिक व्यक्तियों को शुल्क देकर सेवा प्राप्त की जाती है और उसमें कमी होने के कारण कोई नुकसान होता है उसके विरुद्ध भी उपभोक्ता फोरम में शिकायत करके क्षतिपूर्ति प्राप्त की जा सकती है। वैसे सेवाओं के भिन्न-भिन्न स्तर एवं रूप हो सकते हैं जैसे सरकारी संस्थाओं द्वारा मुख्य सेवायें जल, विद्युत, टेलीफोन, बैंक, बीमा कम्पनी रेलवे, रोडवेज, एयर लाइसेंस, हाउसिंग बोर्ड, डाक सेवा इत्यादि के रूप में प्राप्त की जाती है। इसमें पब्लिक संस्थाओं द्वारा किसी प्रकार की कमी के कारण हुयी क्षति के संबंध में जिला फोरम में शिकायत पत्र देकर नुकसान की भरपाई की जा सकती है।

इस प्रकार सेवाओं की कमी के अन्तर्गत केवल निजी व्यक्ति या संस्था ही सम्मिलित नहीं बल्कि ऐसी पब्लिक सेवा उपलब्ध कराने वाली एजेन्सियों के विरुद्ध भी कार्यवाही की जा सकती है। इसी प्रकार मनोरंजन संबंधी सेवाओं में होटल या अन्य मनोरंजक स्थल भी सम्मिलित हैं जहां पर किराया देकर उसका उपयोग किया जाता है।

5- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के मामलों में राष्ट्रीय आयोग द्वारा दिये गये कुछ महत्वपूर्ण निर्णय -

1- बैंक द्वारा लॉकर की ठीक प्रकार से देखभाल न करने पर नुकसान की भरपाई -

पंजाब नेशनल बैंक बनाम् रमा चौधरी 1998 राष्ट्रीय आयोग पुष्ठ 649 के मामले परिवाद शिकायतकर्ता द्वारा बैंक में जो लॉकर खोला गया था उसमें उसने अंतिम बाद दिनांक 5.4.88 को खोला था और उसके बाद वह बैंक नहीं गया। जब दिनांक 21.9.88 को बैंक मैनेजर द्वारा उसके लॉकर को खुला हुआ पाया गया तो उसने तुरन्त इसकी सूचना परिवादी को की और जब परिवादी ने आकर लॉकर में गड़बड़ी पायी तो उसमें उसके जेवरात गायब थे जिसके लिये उसने उपभोक्ता फोरम में इस नुकसान की भरपाई के लिये शिकायत दायर की। इसमें यह पाया गया कि बैंक ने अपने दस्तावेज में इस बात का कहीं प्रमाण पत्र नहीं दिखाया जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि परिवादी द्वारा अपना लॉकर औपरेट करते समय उसने पूर्णतया जांच कर ली थी और इसमें उपभोक्ता फोरम द्वारा बैंक इस लापरवाही से परिवादी को 1,10,460-00 रुपये की क्षतिपूर्ति 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से परिवादी को अन्तिम बार लॉकर औपरेट करने की तिथि अर्थात् 18-5-88 तक दिलाये।

2- बिना बिजली का मीटर देखे अधिक राशि का बिल भेजने के कारण शिकायत -

वाई0एन0 गुप्ता बनाम् डी0ई0एस0यू0 1992 राष्ट्रीय आयोग पेज 117 के वाद में जो बिजली का उपयोग किया गया और जो बिजली का बिल परिवादी को भेजा गया वह बिजली का मीटर देखे बिना भेजा गया था। क्योंकि मीटर में

जो रीडिंग दिखाई गई थी वह तीन अंकों में थी जबकि बिल में जो रीडिंग दिखाई गई थी वह चार अंकों में थी जिससे स्पष्ट था कि मीटर देखे बिना यह बिल भेजा गया था जिस पर बिजली बोर्ड की इस त्रुटिपूर्ण सेवा से हुई परेशानी के कारण उत्पन्न नुकसान की भरपाई 30,000.00 रुपये तथा 5000.00 रुपये वाद व्यय फोरम द्वारा परिवादी को अदा करने को आदेश पारित किया गया।

3- साइकिल के त्रुटिपूर्ण फ्रेम को बेचने पर हुए नुकसान की भरपाई-

अशोक कुमार सिंह बनाम् मैसर्स गुजरात साइकिल्स लि0 एवं अन्य राष्ट्रीय आयोग पेज 1139 के मामले में परिवादी ने जो साइकिल खरीदी थी उसका फ्रेम त्रुटिपूर्ण था। जिस कारण साइकिल का ठीक प्रकार से प्रयोग किया जाना संभव नहीं था। इस साइकिल को बदलने के लिए शिकायतकर्ता द्वारा लिखने पर भी साइकिल खरीदने के छः महीने बाद जाकर दुकानदार द्वारा साइकिल बदली गई जिसके कारण छः महीने तक साइकिल का प्रयोग न होने तथा नुकसान की पूर्ति के लिए शिकायतकर्ता द्वारा जिला फोरम में शिकायत दर्ज की गई और उसमें अन्ततोगत्वा राष्ट्रीय आयोग द्वारा शिकायतकर्ता को 1200/- रुपये की क्षतिपूर्ति देने का आदेश इस आधार पर पारित किया गया कि परिवादी अपने साइकिल को छः महीने तक प्रयोग करने में वंचित रहा था।

4- त्रुटिपूर्ण कम्प्यूटर बेचने के नुकसान की भरपाई -

डी0सी0एम0 डाटा प्रोडक्ट्स बनाम् हनुमान प्रसाद पोडार केंसर हॉस्पिटल गोरखपुर 1994 राष्ट्रीय आयोग पेज 290 के वाद परिवादी को जो कम्प्यूटर बेचा गया था वह त्रुटिपूर्ण था। जिस पर परिवादी द्वारा शिकायत करने पर राष्ट्रीय आयोग में अपील होने पर अन्ततोगत्वा यह निर्णय दिया गया कि परिवादी के त्रुटिपूर्ण कम्प्यूटर को आदेश की तिथि से 4 सप्ताह के अन्दर ठीक कर दें तथा 5000/- रुपये क्षतिपूर्ति के दिलाये गये और यह भी आदेश पारित किया गया कि परिवादी अपने कम्प्यूटर को बेचने वाले विपक्षी के मैकेनिक को अपने कम्प्यूटर रूम में आने की अनुमति दे ताकि वह इसकी कमी को दूर कर सकें।

5- त्रुटिपूर्ण कलर टी0वी बेचने पर क्षतिपूर्ति -

श्रीमति कैलाश कुमारी बनाम् नरेन्द्र इलैक्ट्रॉनिक्स एवं अन्य 1990 राष्ट्रीय आयोग पेज 906 के वाद में परिवादी द्वारा जो कलर टी0वी0 खरीदा गया था उसमें कलर फोटो ठीक नहीं आती थी और दुकानदार को बार-बार लिखने पर भी टी0वी0 को ठीक करने पर कोई ध्यान नहीं दिया गया जिस पर परिवादी ने जिला फोरम में शिकायत दर्ज की। इसमें यह पाया गया कि परिवादी द्वारा कलर टी0वी0 खरीदने की तारीख से दो वर्ष तक वह इस खराबी के कारण उपयोग करने से वंचित रहा। इसमें विपक्षी द्वारा वाद में परिवादी का कलर टी0वी0 बदल कर दे दिया गया। फिर भी राष्ट्रीय आयोग द्वारा 2500/- रुपये क्षति के रूप में दिलाया गया।

6- डाक्टर की लापरवाही से हुई क्षति की भरपाई -

डा0 लुई एवं अन्य बनाम् कनोली पैथुमा एवं अन्य 1992 राष्ट्रीय आयोग पेज 54 के वाद में परिवादी की पत्नी गर्भवती थी जिसे बच्चे को जन्म देने के लिये प्रसूति के लिए विपक्षी के नर्सिंग होम में दाखिल किया गया जिसमें उसके द्वारा डाक्टर द्वारा माँगी गई फीस अदा की गई लेकिन पत्नी एवं नवजात शिशु की प्रसव के दौरान मृत्यु हो गई और उन्हें बचाया नहीं जा सका। मृतका के पति द्वारा जिला फोरम में शिकायत प्रार्थना पत्र दिया गया जिस पर अन्ततोगत्वा राष्ट्रीय आयोग ने अभिनिर्दिष्ट पारित किया कि परिवादी विपक्षी डॉक्टर की लापरवाही से उसकी गर्भवती पत्नी की मृत्यु के नुकसान की भरपाई के रूप में 50000/- रुपये तथा नवजात शिशु के मृत्यु के 25000/- रुपये तथा 2000/- रुपये नर्सिंग होम में हुए खर्च के एवज में क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकारी है।

7- गैस सिलेण्डर की खराबी के कारण नुकसान की भरपाई -

इण्डियन ऑयल कारपोरेशन लि0 बनाम् वी0 बेंकटरमन एवं अन्य 1992 राष्ट्रीय आयोग पेज 441 इस मामले में परिवादी की पत्नी चाय बनाने के लिए गैस सिलेण्डर को खोलकर जब जलाने लगी तो त्रुटिपूर्ण गैस सिलेण्डर के कारण सिलेण्डर फट गया जिसके परिणामस्वरूप उसकी मृत्यु हो गई जिसमें यह पाया गया कि सिलेण्डर देने वाले व्यक्ति ने सिलेण्डर

देने से पूर्व उसे जाँचा नहीं और इस प्रकार गैस देने वाली ऐजेन्सी द्वारा लापरवाही बरती गई और जिसके नुकसान की भरपाई के लिए मृतका के पति को 50000/- रुपये तथा वाद व्यय 3000/- रुपये राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित आदेश के अनुसार दिलाया गया।

8- मकान का समय पर न बनाये जाने पर क्षतिपूर्ति -

लखनऊ विकास प्राधिकरण बनाम् एम0एम0 सूद 1991 राष्ट्रीय आयोग पेज 149 के मामले में लखनऊ विकास प्राधिकरण को जो मकान लेने के लिए धनराशि दी गई थी वह उसका कब्जा परिवादी को समय पर न दे सका और बाद में कब्जा देने पर भी उसमें कई कमियाँ पाई गई जिसमें मकान के अन्दर सीवर लाईन भी बनी थी। राष्ट्रीय आयोग द्वारा परिवादी को मकान का कब्जा देर में देने पर हुई क्षति इस प्रकार अदा करने का आदेश दिया गया कि जिस अवधि के बाद उसे कब्जा दिया गया उस अवधि के लिए उसे ब्याज की धनराशि दी जाय।

9- भूकम्प से हुये नुकसान की बीमा कम्पनी द्वारा क्षतिपूर्ति ने किये जाने पर भरपाई -

श्री कोल्ड स्टोरेज प्रा0 लि0 बनाम् न्यू इण्डिया एंश्योरेन्स क0 1991 राष्ट्रीय आयोग पेज 862 के मामले में परिवादी को विपक्षी ने भूकम्प से हुई क्षति का भुगतान इस आधार पर नहीं किया गया कि भूकम्प हल्का था और वास्तव में कोल्ड स्टोरेज को नुकसान इसलिए हुआ कि इसकी तामीरात घटिया क्वालिटी की थी जिस दलील को अस्वीकार करते हुए बीमा कम्पनी को इस भूकम्प के द्वारा हुई क्षति को मानते हुए क्षतिपूर्ति का आदेश दिया गया।

10- विवाह हेतु हाल बुकिंग में क्या हाल को प्रयोग न करने पर एडवांस वापिस हो सकता है -

के0 बाबू प्रसाद रेडडी बनाम् आर0 राज शेखर रेडडी 1996 सी0पी0आर0 46 इस मामले में परिवादी द्वारा हाल बुक कराया गया था और जिस दिन के लिए बुकिंग थी उस दिन यह हाल प्रयोग में नहीं आया इसलिए जो बुकिंग करने को एडवान्स दिया गया था वह वापस नहीं किया जा सकता।

11- बस न चलने पर एडवांस में लिया किराया वापिस किया जायेगा -

सुब्ब रेडिन बनाम् एम0डी0 थिरूभालवन ट्रेवल क0 लि0 1995 जे0सी0 आर0 161 के मामले में बस चालकों द्वारा रिजर्वेशन की पूर्ण धनराशि इस कारण न देने का आधार लिया गया जबकि अन्य कारण से बसें नहीं चली थी। परन्तु ऐसी सूत में पूर्ण धनराशि विपक्षी को वापिस करनी चाहिए थी इस अनिश्चिता का कारण औचित्यहीन था अतः इसे सेवा में कमी पाया गया।

12- कार बुकिंग को रद्द करने पर उसकी बुकिंग राशि को न लौटाना सेवा में कमी पाया गया -

सिपंम आटोमुबाईल्स लि0 बनाम् सुशीला गुप्ता 1997-1 सी0पी0आर0 286 के मामले में परिवादी द्वारा कार बुक कराने हेतु धनराशि दी गई परन्तु बाद में कार की इस बुकिंग को रद्द कराकर धनराशि को वापस लेने हेतु लिखा गया जिसको कम्पनी ने देने से इन्कार किया इसकी सेवा में कमी पाते हुए धनराशि वापिस करने का आदेश पारित किया गया।

13- बिना पर्याप्त कारण के बिजली काटना सेवा में कमी है -

सी0एस0ई0एस0 लि0 बनाम् हीरामणी ब्रह्मचारी 1995-2 जे0सी0आर0 61 के मामले में परिवादी का किसी प्रकार को कोई दोष न होने पर भी उसकी बिजली काट दी गई जिस कारण बिजली न होने से परिवादी को नुकसान होता है तो उसकी भरपाई की जा सकती है और यह कृत्य सेवा में कमी की परिभाषा में आता है।

14- डाक सेवा में देरी से उत्पन्न नुकसान की भरपाई -

ब्रांच पोस्टमास्टर बनाम् माणिक्यम 1996-1 सी0पी0आर0 72 के मामले में परिवादी को समय पर डाक से चिट्ठी नहीं पहुंचाई गई जिससे उसके दो ऐकेडमिक वर्ष बरबाद हो गये 5 हजार की क्षतिपूर्ति को उचित करार दिया गया।

15- गैस सिलेण्डर समय पर न देना -

नहर अलाइड एजेन्सी बनाम् चाय कंवर 1995-1 सी0पी0आर0 624 के मामले में परिवादी द्वारा सिलेण्डर के लिए धनराशि 20 तारीख को जमा कर दी गई परन्तु उसे 26 तारीख तक सिलेण्डर नहीं दिया गया इसे सेवा में कमी पाया गया क्योंकि परिवाद दाखिल करने के बाद गैस सिलेण्डर दिया गया।

16- सैकण्ड का कपड़ा फस्ट की क्वालिटी में बेचना सेवा में कमी पाई गयी -

रोजेमी थामस बनाम् बी0 भास्करन नैयर 1997-1 सी0पी0आर0 366 सैकण्ड का अर्थ है फस्ट क्वालिटी के नीचे दर्ज का कपड़ा क्योंकि विपक्षी द्वारा ऐसा करके उसने अनुचित व्यापार का कृत्य किया जो कि निश्चय ही इसके अन्तर्गत क्षतिपूर्ति की जा सकती है।

विधिक सहायता प्राप्त करने के लिए प्रार्थना - पत्र

सेवा में,

सचिव,

उच्च न्यायालय विधिक सेवा समिति/उपसमिति/जिला विधिक सेवा प्राधिकरण/तहसील विधिक सेवा समिति,

तहसील -

जनपद-

मैं पुत्र/पुत्री/पत्नी/विधवा निवासी

..... विधिक सहायता/परामर्श प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित परिस्थितियों में आवेदन करता/करती हूँ-

1. समस्त स्रोतों से मेरी वार्षिक आय रु. 1,00,000/- (एक लाख रुपया) तक है (आय प्रमाण पत्र संलग्न है)
2. मैं पात्रता की निम्न श्रेणी में आता हूँ/आती हूँ (जो लागू हो उसके सामने सही का निशान लगायें) :-
 - (क) अनुसूचित जाति या अनुसूचित जनजाति
 - (ख) मानव दुर्व्यवहार या बेगार का सताया हुआ
 - (ग) स्त्री या बालक
 - (घ) मानसिक रूप से अस्वस्थ
 - (ङ) बहु विनाश, जातीय हिंसा, जातीय अत्याचार, बाढ़, सूखा, भूकम्प या औद्योगिक विनाश की दशाओं के अधीन सताया हुआ व्यक्ति।
 - (च) औद्योगिक कर्मकार
 - (छ) युद्ध में शहीद सैनिक आश्रित
 - (ज) अभिरक्षा में (प्रमाण पत्र संलग्न करें)
3. विधिक सेवा परामर्श की प्रकृति विवाद का कारण, दावे प्रतिवादी आदि का संक्षिप्त विवरण।
4. क्या विधिक सेवा परामर्श प्राप्त करने के लिए पूर्व में कोई प्रार्थना पत्र दिया था? यदि हाँ तो उसका परिणाम?
5. मुझे निम्न प्रकार की कानूनी सहायता वांछित है :-
 - (1) वाद दायर करने/प्रतिवाद करने हेतु निःशुल्क अधिवक्ता की सेवायें
 - (2) कोर्ट फीस की मद में अदा की जाने वाली धनराशि
 - (3) अभिलेख प्राप्त करने हेतु व्यय की गयी/व्यय होने वाली धनराशि
 - (4) वाद व्यय की मद में व्यय की गयी धनराशि
 - (5) केवल विधिक परामर्श

मैं विश्वास दिलाता हूँ/दिलाती हूँ कि विधिक सेवा प्रदान किये जाने की स्थिति में मैं उपलब्ध कराये गये अधिवक्ता तथा जिला प्राधिकरण/उच्च न्यायालय समिति को पूर्ण सहयोग प्रदान करूँगा/करूँगी और किसी भी बात को नहीं छुपाऊँगा/छुपाऊँगी।

प्रार्थी/प्रार्थिनी

पता -

नाम -