S_1999_4_320_328

عدالت عظمیٰ رپوٹس 1999 ایس یو پی پی 4 ایس سی آر

راونیت سنگھ باگگا

بنام۔

میسرز کے۔ایل۔ایم۔رائل ڈوچ ایئرلائنز اور دیگر

2 نومبر 1999

ایس۔ساگر۔احمد اور آر۔پی۔سیٹھی، جسٹسز

صارفین کے تحفظ کا قانون، 1986۔

دفعات 2 (جی) اور (او)-خدمت میں کمی-حقیقی تنازعہ-نیک نیتی سے کارروائی یا حتمی فیصلہ-چاہے وہ خدمت میں کمی کے مترادف ہو-منعقد کیا گیا، اگر کارروائی نیک نیتی سے پائی جاتی ہے، تو ایکٹ کے تحت خدمت میں کوئی کمی نہیں ہے-خدمت میں کمی کو تکلیف دہ کاموں سے ممتاز کرنا ہوگا۔

الفاظ اور جملے-' کمی'-معنی

اپیل کنندہ-شکایت کنندہ نے 18 اکتوبر 1991 کے لیے مستغیث نمبر 1 کے ساتھ نئی دہلی سے ایمسٹرڈیم اور مزید ایمسٹرڈیم سے نیویارک کے لیے خود کو مخصوص کیا تھا کیونکہ اس دن اس کی ایک اہم کاروباری ملاقات تھی اور وہ 1630 بجے سے پہلے نیویارک پہنچنا چاہتا تھا۔مستغیث نے اپنی سابقہ بکنگ کو برقرار رکھتے ہوئے ایمسٹرڈیم سے نیویارک جانے والی مدعا علیہ نمبر 2 کی سابقہ پرواز میں بھی خود کو بک کیا۔چونکہ ایمسٹرڈیم میں مستغیث کے ویزا کے بارے میں شکوک وشبہات کا اظہار کیا گیا تھا، اس لیے اس کے ویزا کی تصدیق کے لیے کارروائی شروع کی گئی۔ویزا درست اور مستند پائے جانے پر، مستغیث کو مدعا علیہ نمبر 1 کی پہلی دستیاب پرواز پر نیویارک رکھا گیا اور وہ 2000 بجے وہاں پہنچا۔اسی دن۔

اپیل کنندہ نے لاپرواہی اور سروس میں کمی کی بنیاد پر نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن کے سامنے جواب دہندگان کے خلاف کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ 1986 کے تحت شکایت درج کرائی اور مبینہ کہ نیویارک میں دیر سے پہنچنے کی وجہ سے اسے جذباتی پریشانی اور کاروباری نقصان اٹھانا پڑا۔قومی کمیشن نے شکایت کو اس بنیاد پر مسترد کر دیا کہ تصدیق کا طریقہ کار شروع کیا گیا تھا کیونکہ ایمسٹرڈیم میں مدعا علیہ نمبر 1 کے عملے کو ویزا کے بارے میں حقیقی شک یا شک تھا، اور اسے تیزی سے مکمل کیا گیا تھا۔اور یہ کہ اس بات کا

کوئی ثبوت نہیں تھا کہ مستغیث نے مدعا علیہ نمبر 2 کے کاؤنٹر سے رابطہ کیا تھا اور اس لیے وہ اس کے خلاف دعوی قائم نہیں کرسکتا۔قومی کمیشن کے حکم کے خلاف مستغیث نے موجودہ اپیل دائر کی ہے۔

اپیل مسترد کرتے ہوئے عدالت نے

منعقد:.1.1 خدمت میں کمی مبینہ کارکردگی کے معیار،نوعیت اور انداز میں غلطی، نامکمل، کمی یا ناکافی کومنسوب کیے بغیر نہیں لگایا جاسکتا جوکسی معاہدے کے مطابق یا کسی بھی خدمت کے سلسلے میں کسی شخص کے ذریعہ انجام دیا جانا ضروری ہے۔خدمت میں کمی کو ثابت کرنے کا بوجھ اس شخص پر ہے جو اس کا الزام لگاتا ہے۔خدمت میں کمی کو تکلیف دہ کاموں سے ممتاز کرنا ہوگا۔سروس میں کمی کی عدم موجودگی میں متاثرہ شخص کے پاس عام قانون کے تحت ہرجانے کے لیے مقدمہ دائر کرنے کا مداعوا ہوسکتا ہے لیکن وہ کمیشن اور غلطی کی مبینہ کارروائیوں کے لیے کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ کے تحت ریلیف دینے پر اصرار نہیں کرسکتا جو بصورت دیگر سروس میں کمی کے مترادف نہیں ہے۔حقیقی تنازعات کی صورت میں خدمت میں کارکردگی کے معیار،نوعیت اور انداز میں جان بوجھ کر غلطی، نامکملیاں، خامیاں یا ناکافی سے آگاہ نہیں کیا جاسکتا۔اگر حقائق پر یہ پایا جاتا ہے کہ خدمت فراہم کرنے والے شخص یا اتھارٹی نے تمام احتیاطی تدابیر اختیار کی تھیں اور لین دین کے دوران تمام متعلقہ حقائق اور حالات پر غور کیا تھا اور یہ کہ ان کا عمل یا حتمی فیصلہ نیک نیتی سے تھا،تو یہ نہیں کہا جاسکتا کہ صارفین کے تحفظ کے قانون کے تحت خدمت میں کوئی کمی ہوئی تھی۔ناکارہ پن،مناسب دیکھ بھال کی کمی، نیک نیتی کی عدم موجودگی، جلد بازی، جلد بازی یا اس طرح کی چیزیں خدمت انجام دینے میں کمی کا پتہ لگانے کے عوامل ہوسکتے ہیں۔(326-ایچ؛327-ڈی)

.1.2 مدعا علیہ نمبر 1 کو غیر موثر خدمات انجام دینے کا مجرم نہیں ٹھہرایا جاسکتا کیونکہ ایمسٹرڈیم میں اس کے عملے نے مسافروں اور ہوائی جہاز کی حفاظت کو مدنظر رکھتے ہوئے منصفانہ اور حقیقی انداز میں کام کیا ہے۔مدعا علیہ نمبر 1 کے عملے نے پایا تھا کہ اپیل کنندہ کے پاس ایمسٹرڈیم سے نیویارک کے لیے دو تصدیق شدہ ٹکٹ تھے-ایک مدعا علیہ نمبر 1 کی پرواز میں اور دوسرا مدعا علیہ نمبر 2 کی پرواز میں اور ویزا دستاویزات پر اس کی تصویر ایک فوٹو کاپی تھی اور اصل نہیں تھی جو کہ غیر معمولی تھی۔دو بکنگ اور ویزا کے کاغذات مشکوک ہونے کے پیش نظر، مدعا علیہ نمبر 1 ایئر لائنز کے عملے نے سچائی کا پتہ لگانے میں کچھ وقت لیا اور اس بات کو یقینی بنانے کی تمام کوششیں کیں کہ مستغیث اسی دن نیویارک پہنچے۔مدعا علیہ نمبر 1 ایئر لائنز کے عملے کی طرف سے کی گئی حقیقی کارروائی کو سروس میں کمی نہیں سمجھا جاسکتا۔(327-ای-ایف-جی)

.2 مستغیث مدعا نمبر 1 ایئر لائنز کے خلاف کسی بھی دعوے کو ترجیح دینے میں جائز نہیں تھا کیونکہ اس

نے اعتراف طور پر مدعا نمبر 2 ایمسٹرڈیم سے کی پرواز میں اپنی نشست بک کروائی تھی۔ایسا معلوم ہوتا ہے کہ مستغیث نے ایمسٹرڈیم سے نیویارک تک کے اپنے آگے کے سفر کے لیے مدعا علیہ نمبر 1 کی کوئی خدمت حاصل کرنے کا ارادہ کبھی نہیں کیا۔جب کوئی خدمت نہیں لی جاتی تھی تو اس میں کمی کا کوئی سوال ہی نہیں ہوتا تھا۔جہاں تک مدعا علیہ نمبر 2 کا تعلق ہے، اس کے خلاف کوئی دعوی نہیں کیا جا سکتا کیونکہ مستغیث نے ایمسٹرڈیم سے نیویارک جانے والے اپنے ہوائی راستے میں ان کی خدمت حاصل کرنے کے مقاصد کے لیے کبھی اس کے کاؤنٹر سے رابطہ نہیں کیا۔(327-جی-ایچ؛328-اے)

دیوانی اپیلٹ کا دائرہ اختیار: 1997 کی دیوانی اپیل نمبر 8701۔

1993 کے او پی نمبر 298 میں نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن، نئی دہلی کے مورخہ 29.5.97 کے فیصلے اور حکم سے۔

اپیل کنندہ کی طرف سے گوپال سنگھ اور نریش۔ایس۔ماتھر۔

ایس۔سی۔اگروالا، پرمود دیال، سنیل گپتا، ایم۔آر۔راجچندرن، یو۔اے۔رانا اور ارشی سہیل۔میسرز گگرت اینڈ کمپنی کے لیے، جواب دہندگان کے لیے

عدالت کا فیصلہ اس کے ذریعے دیا گیا

سیٹھی، جسٹس : 18 اکتوبر 1991 کو نیویارک میں اپنے کاروباری وعدوں میں شرکت کے لیے اپیل کنندہ نے مدعا علیہ نمبر 1 ایئر لائنز کے بذریعے اپنا راستہ بک کیا اور چونکہ وہ مبینہ طور پر مذکورہ مدعا علیہ کی خدمت میں لاپرواہی اور کمی کی وجہ سے وقت پر نہیں پہنچ سکا، اس لیے اس نے نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن (جسے اس کے بعد "نیشنل کمیشن" کہا گیا ہے) کے سامنے شکایت درج کی جس میں 76,000 امریکی ڈالر یا اس کے مساوی رقم آئی این آر میں کی ادائیگی کی درخواست کی گئی لہذا درخواست دائر کنے کی تاریخ سے 18 اکتوبر 1991 تک 24 فیصد سالانہ شرح سود کے ساتھ ساتھ ذراثناء مقدمہ اور مستقبل کا سود بھی شامل ہے۔وصولی تک اسی شرح پر۔اس نے بھی پانچ لاکھ روپے کا دعوی کیا جذباتی پریشانی، اعصابی صدمے، درد اور تکلیف کے نقصانات کے لیے 24 فیصد سالانہ سود کے ساتھ 5 لاکھ روپے اور 450 امریکی ڈالر یا اس کے مساوی ہندوستانی روپے میں 24 فیصد سالانہ سود کے ساتھ، طبی اور کالا پانی و حمل کے اخراجات کی وصولی تک۔یہ دعوی نہ صرف کے ایل ایم ایئر لائنز کے خلاف کیا گیا تھا بلکہ ٹرانس ورلڈ ایئر لائنز کے خلاف بھی کیا گیا تھا جسے مدعا نمبر 2 کے طور پر شامل کیا گیا تھا۔اس اپیل میں اعتراض کردہ حکم کے ذریعے قومی کمیشن نے شکایت کو مسترد کر دیا تھا۔قومی کمیشن کا حکم قانون، حقائق اور کسٹمر پروٹیکشن ایکٹ

1986 (جسے اس کے بعد "ایکٹ" مبینہ ہے) توضیعات اور ایئر لائنز میں مسافروں کو لے جانے کے رائج رواج کے خلاف ہے۔

جیسا کہ اپیل کنندہ نے اپنی شکایت میں مبینہ ہے کہ وہ جے پور میں واقع ایک فرم میسرز بی آر ایکسپورٹس کا شریک ہے، جو کھردرے زمرد کی درآمد اور کٹے ہوئے اور پالش شدہ زمرد کے زیورات کی برآمد میں مصروف ہے۔ بتایا جاتا ہے کہ 4 اکتوبر 1991 کو میسرز میاں ٹیک جیولری، بنکاک نے مستغیث کو 16000 قیراط کٹے ہوئے اور پالش شدہ زمرد کی فراہمی کا حکم دیا تھا جس کی نمائش جیولری ایکسپوزیشن میلے میں کی جانی تھی۔ یہ شرط عائد کی گئی تھی کہ زمرد زیورات کی نمائش کے دوران دیے گئے کسی بھی آرڈر پر شکایت کنندہ کی فرم عمل درآمد کرے گی۔ میسرز ریئل جیمز، نیویارک نے 2 اکتوبر 1991 کو ایک خط کے ذریعے مستغیث کو مطلع کیا کہ نمونے دستیاب ہیں جن کا نیویارک میں ان کے دفتر میں 18 اکتوبر 1991 کو بند ہونے تک معائنہ کیا جا سکتا ہے۔ مستغیث، نیویارک کے لیے پہلی دستیاب لڑائی کی جانچ پڑتال کرنے پر، اس کے ٹریول ایجنٹ نے بتایا کہ سب سے ابتدائی دستیاب پرواز کے ایل ایم فلائٹ نمبر۔ کے ایل-872 نئی دہلی سے 0525 بجے روانہ ہوگا 18 اکتوبر 1991 کو ایمسٹرڈیم میں رکنے کے ساتھ۔ تاہم، مستغیث کو بتایا گیا کہ وہ ایمسٹرڈیم سے نیویارک کے لیے روانہ ہونے والی منسلک فلائٹ کے ایل-640 کو 1315 بجے پکڑ سکتا ہے۔ شیفول ہوائی اڈے سے جو جے ایف کے ہوائی اڈے پر 1515 بجے نیویارک پہنچنا تھا۔ انہیں دہلی-ایمسٹرڈیم-نیویارک-ایمسٹرڈیم-دہلی سیکٹرز کے لیے ٹکٹ جاری کیا گیا تھا جس کے لیے انہوں نے 25,719 روپے کا کل کرایہ ادا کیا تھا۔ انہوں نے میسرز دہلی ایکسپریس ٹریولز، ٹریول ایجنٹس کے بذریعے امریکی ویزا کے لیے درخواست دی تھی جو 17 مئی 1991 کو دی گئی تھی جو متعدد اندراجات کے ساتھ پانچ سال کے لیے درست تھی۔ 18 اکتوبر 1991 کو مستغیث نے نئی دہلی کے اندرا گاندھی بین الاقوامی ہوائی اڈے پر کے ایل ایم کاؤنٹر پر اطلاع دی جہاں اس کے سفری دستاویزات کی جانچ پڑتال کی گئی۔ کسی بھی دستاویز میں کوئی غلطی نہ ہونے کی وجہ سے مستغیث کو کے ایل ایم فلائٹ نمبر KL872 سے ایمسٹرڈیم میں سوار ہونے کی اجازت دی گئی۔ دہلی میں داخل ہوتے ہوئے، مستغیث نے کاؤنٹر پر موجود کے ایل ایم کے عملے سے ایمسٹرڈیم سے نیویارک جانے والی پہلی پرواز میں اس کی بکنگ کے امکان کے بارے میں پوچھا کیونکہ وہاں اس کی فوری کاروباری ملاقات تھی اور وہ 1630 بجے سے پہلے پہنچنا چاہتا تھا۔ اس کے مسئلے کو سراہتے ہوئے، مستغیث کے خلاف 1105 بجے شیپول ہوائی اڈے سے روانہ ہونے والے ٹی ڈبلیو اے 815 پر مقدمہ درج کیا گیا۔ ایمسٹرڈیم کا وقت اور 1310 بجے جے ایف کے ہوائی اڈے پر پہنچنا۔ اس کا

دعوی ہے کہ ایمسٹرڈیم سے نیویارک کے لیے بھی کے ایل 641 پر بک کیا جاتا رہا ہے۔ 18 اکتوبر 1991 کو 10 بج کر 15 منٹ پر ایمسٹرڈیم پہنچنے پر۔ مقامی وقت کے مطابق، اس نے ٹی ڈبلیو اے کاؤنٹر کا مقام جاننے کے لیے کے ایل ایم کاؤنٹر سے رابطہ کیا کیونکہ اسے ٹی ڈبلیو اے فلائٹ نمبر پر بک کیا گیا تھا۔ ٹی ڈبلیو اے 815 جیسا کہ دہلی میں تصدیق کی گئی تھی اور جس کے لیے اس کے کے ایل ایم ٹکٹ پر مناسب اسٹیکر لگایا گیا تھا۔ کے ایل ایم کاؤنٹر پر مستغیث سے اس کے امریکی ویزا کے بارے میں پوچھا گیا۔ جب دکھایا جاتا ہے، کے ایل ایم کاؤنٹر پر موجود خاتون کے بارے میں کہا جاتا ہے کہ وہ تصدیق کی ضرورت والے ویزا کی صداقت کے بارے میں شک میں پڑ گئی تھی۔ مستغیث نے پیش کیا کہ ایمسٹرڈیم میں دوسری بار کے ایل ایم کے ذریعے تصدیق کے طریقہ کار کے تابع ہونے کی کوئی وجہ، جواز یا موقع نہیں تھا کیونکہ اسے دہلی میں سفر کے لیے اہل کر دیا گیا تھا۔ ایمسٹرڈیم میں گراؤنڈ اسٹاف سے درخواست کی گئی تھی کہ وہ جلد از جلد تصدیق کے لیے کارروائی شروع کرے لیکن مذکورہ عملہ جان بوجھ کر اور شعوری طور پر لاپرواہی کا مظاہرہ کر رہا تھا، جو مستغیث کے مطابق، ایکٹ کے معنی کے اندر "سروس میں کمی" کی تشکیل کرتا ہے جو اسے ہرجانے کا دعوی کرنے کا حق دیتا ہے۔ تصدیق کے طریقہ کار کے قیام میں تقریباً تین گھنٹے کی تاخیر ہوئی۔ انہیں اتوار 20 اکتوبر 1991 کو ایمسٹرڈیم سے دہلی جانے والی واپسی کی پرواز پر بک کیا گیا تھا۔ اسے عملی طور پر ہوائی اڈے پر محدود کر دیا گیا تھا اور باہر جانے کی اجازت نہیں تھی۔ اس کے بعد کہا جاتا ہے کہ مستغیث نے تقریباً 1300 بجے کے ایل ایم کے ایک سینئر اہلکار سے براہ راست رابطہ کیا۔ اور اسے اپنی مصیبت سمجھائی۔ اہلکار نے امریکی ویزا کی جانچ پڑتال کی اور پایا کہ وہی ترتیب میں ہے۔ تاہم، انہوں نے مشاہدہ کیا کہ چونکہ شکوک وشبہات کا اظہار کیا گیا ہے، وہ اپیل کنندہ کا پاسپورٹ تصدیق کے لیے ایمسٹرڈیم میں امریکی سفارت خانے بھیجنے کے معیاری طریقہ کار پر عمل کریں گے جس میں تقریباً تین گھنٹے لگیں گے۔ انہوں نے مستغیث کو 1600 بجے کاؤنٹر پر واپس آنے کا مشورہ دیا۔ جب وہ کاؤنٹر پر واپس آیا تو مستغیث کو بتایا گیا کہ اس کا ویزا درست اور مستند پایا گیا ہے۔ اس کے بعد مستغیث نے درخواست کی اور اسے نیویارک کے لیے پہلی دستیاب کے ایل ایم پرواز کے ایل 643 پر رکھا گیا جو ایمسٹرڈیم سے 1800 بجے روانہ ہوئی۔ اور 2000 بجے نیویارک پہنچے اسی دن امریکی وقت۔ تھکاوٹ کی وجہ سے، ذہنی اور جسمانی دونوں طرح سے، مستغیث نے مبینہ کہ اسے پرواز کے دوران 103 ڈگری درجہ حرارت ہوا اور وہ انتہائی افسردگی کا شکار ہوا۔ نیویارک پہنچنے پر مستغیث کو اپنا سامان نہیں مل سکا جو اس سے پہلے پہنچا تھا۔ اپنے سامان کا انتظار کرتے ہوئے، مستغیث نے میسرز ریئل جیمز کے شراکت داروں میں سے ایک کو اس کی رہائش گاہ پر فون کیا اور اسے بتایا گیا کہ برازیلین ایمرالڈ رفز کی

100,000 قیراط کی کھیپ کو برقرار رکھنے کی لاگت ممنوع حد تک زیادہ ہونے کی وجہ سے وہ اس دن کے بعد پارسل کو برقرار نہیں رکھ سکتے، اور یہ کہ اسے دوسرے خریدار کو فروخت کر دیا گیا تھا۔ جواب دہندگان کے کمیشن اور غلطیوں کی کارروائیوں کی وجہ سے، اپیل کنندہ کو ذہنی تناؤ اور تشدد کا شکار ہونے کے علاوہ کاروباری نقصان اٹھانا پڑا۔ اپنی واپسی پر مستغیث نے 10 جنوری 1992 کو مدعا علیہ نمبر 1 کو ایک خط لکھا جس میں کاروباری منافع کے نقصان کے لیے معافی اور معاوضے کے لیے تمام متعلقہ حقائق بیان کیے گئے تھے۔ انہیں 3 فروری 1992 کے خط کے ذریعے مطلع کیا گیا کہ مدعا علیہان ایئر لائنز نے مستغیث کے بدقسمت تجربے پر افسوس کا اظہار کیا ہے اور سچائی کا پتہ لگانے کے لیے ضروری تحقیقات کی جاتی ہیں۔ 18 مارچ 1992 کو مستغیث کو خیر سگالی کے اشارے کے طور پر معافی اور 2500 روپے کے چیک کے ساتھ تحقیقات کے نتائج سے آگاہ کیا گیا۔ مذکورہ چیک کے موصول ہونے اور اس کی غیر موجودگی میں اس کے کھاتے میں جمع ہونے کا دعوی کیا گیا ہے۔ اپیل کنندہ نے مدعا علیہ نمبر 1 کو مطلع کیا کہ چیک اس کی غیر موجودگی میں جمع کیا گیا تھا اور اسے احتجاج کے تحت اور مناسب قانونی کارروائی کے قیام کے اس کے حقوق پر جانبداری کے بغیر ایڈجسٹ کیا جا رہا ہے۔

مدعا علیہ نمبر 1 کی جانب سے دائر جواب میں یہ پیش کیا گیا کہ مستغیث کی طرف سے دائر کی گئی شکایت مکمل طور پر غلط فہمی تھی جسے مسترد کیا جا سکتا ہے۔ شکایت میں لگائے گئے الزامات ایکٹ کے دفعہ 2 (جی) کے معنی میں خدمت میں کوئی کمی نہیں تھے۔ یہ دعوی کیا گیا کہ ایمسٹرڈیم کے شیفول ہوائی اڈے پر پہلے مدعا علیہ کے عملے نے مسافروں اور ہوائی جہاز کے فوائد کی حفاظتی وجوہات کی بناء پر مناسب تصدیق کو یقینی بنانے کے لیے تقاضوں کے مطابق کام کیا۔ ایمسٹرڈیم میں مستغیث کو طیارے میں سوار ہونے کی اجازت دینے سے پہلے تصدیق کرنے میں مدعا علیہ نمبر 1 یا اس کے عملے کے علاوہ کوئی بدنیتی پر مبنی ارادہ یا جان بوجھ کر کام نہیں کیا گیا تھا۔ گراؤنڈ اسٹاف کے بارے میں کہا گیا ہے کہ اس نے کوئی الزام نہیں لگایا کہ شکایت کنندہ کا ویزا جعلی ہے اور وہ صرف ویزا کی تصدیق کرنا چاہتا تھا کیونکہ انہیں پاسپورٹ میں موجود ویزا کی صداقت کے بارے میں کچھ شکوک وشبہات تھے۔ تصدیق بھی ضروری ہوگئی کیونکہ مدعا علیہ کے نام پر کوئی تصدیق شدہ ٹکٹ نہیں تھے- ایک ٹی ڈبلیو اے پرواز کے ذریعے اور دوسرا کے ایل ایم پرواز کے ذریعے۔ اس بات کی تصدیق کے فوراً بعد کہ ویزا امریکی سفارت خانے کی طرف سے جاری کیا گیا تھا جس کی تصدیق کی گئی تھی، مستغیث کو نیویارک کے لیے اگلی دستیاب پرواز سے سفر کرنے کی اجازت دی گئی۔ ایمسٹرڈیم میں کے ایل ایم کے عملے کی طرف سے ایک حقیقی یقین تھا کہ شکایت کنندہ کے ویزا کی تصدیق ضروری تھی اور عملے نے مذکورہ حقیقی عقیدے کی بنیاد پر کام کیا۔ ایمسٹرڈیم میں کے ایل ایم کے عملے کے ذہنوں میں خدشات کی ایک وجہ یہ تھی کہ مستغیث

کو جاری کردہ ویزا پر موجود تصویر تصویر کی فوٹو کاپی تھی نہ کہ اصل تصویر اور مزید یہ کہ ٹی ڈبلیو اے کے عملے نے درخواست گزار کو ویزا کے بارے میں شبہ کی وجہ سے اپنی پرواز میں سوار ہونے کی اجازت دینے سے انکار کر دیا تھا۔ شک کو مزید تقویت ملی کیونکہ مستغیث کے پاس دو ایئر لائنز کے دو محدود ٹکٹ تھے جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے۔ دہلی یا ایمسٹرڈیم ہوائی اڈے پر پہلی بار ویزا کی تصدیق کے حوالے سے مدعا علیہ اور اس کے عملے کی طرف سے کوئی خلاف ورزی نہیں ہوئی۔ مستغیث کو وقت کے اندر نیویارک پہنچنے میں مبینہ طور پر ناکامی کی وجہ سے کوئی نقصان نہیں پہنچا۔

قومی کمیشن نے پایا کہ کیس کے حقائق اور حالات میں، پہلے بیان کردہ دو عوامل کی وجہ سے کے ایل ایم کے عملے کو حقیقی شک یا شک تھا اور اس لیے تصدیق کا طریقہ کار شروع کیا گیا جسے تیزی سے مکمل کیا گیا، اس نے یہ نتیجہ اخذ کیا:

" ہمارے خیال میں، شیفول ہوائی اڈے پر کے ایل ایم کے عملے کے لیے یو ایس اے کے لیے مستغیث کے ویزا کی تصدیق کی ضرورت پر فیصلہ کرنے کے لیے کافی وجوہات اور جواز موجود تھے۔ مسٹر نوپس کے جرح میں کے ایل ایم کے عملے کی طرف سے کسی بھی بدنیتی پر مبنی حرکت کا انکشاف نہیں کیا گیا ہے۔ مسٹر نوپس نے اپنے بیان حلفی میں تصدیق کی ہے کہ ایمسٹرڈیم کا سوفیپول ہوائی اڈہ ہندوستانیوں سمیت آنے اور جانے والے ہزاروں بین الاقوامی مسافروں کو سنبھالنے کے لیے لیس ہے جس کی تفصیلات اوپر پیش کی گئی ہیں۔ بدسلوکی یا نسلی جانبداری کے الزام کی مسٹر نوپس نے تردید کی ہے۔ یہ انتہائی ناممکن ہے کہ مستغیث کو صرف اس وجہ سے اسکریننگ کے لیے اٹھایا گیا کہ وہ بھارتیہ تھا۔ سفری دستاویزات کی صداقت کے لیے جانچ اور جانچ مسافروں کی حفاظت کے ساتھ ساتھ ایئر لائنز کی قانونی ذمہ داری کے طور پر کی جاتی ہے اور ہمیں مستغیث کے معاملے میں ایسا کرنے کا کوئی مبہم مقصد نہیں ملتا ہے۔"

اس نے مزید کہا کہ ٹی ڈبلیو اے کے خلاف قائم کیا گیا مقدمہ بعد میں سوچا گیا تھا جو مستغیث کے ذریعے 10.1.1992 پر اپنے خط میں دیے گئے سابقہ ورژن سے ثابت نہیں ہوا تھا۔ مذکورہ خط میں مستغیث نے ٹی ڈبلیو اے سے منسوب لاپرواہی یا سروس کی کمی کا کوئی الزام نہیں لگایا تھا۔ کہا جاتا ہے کہ مستغیث نے اپنے بیان حلفی میں اعتراف کیا ہے کہ ٹی ڈبلیو اے کی پرواز شیفول ہوائی اڈے پر پہنچنے کے 50 منٹ بعد روانہ ہونے والی تھی اور یہ کہ پورا واقعہ کے ایل ایم کاؤنٹر پر تھا نہ کہ ٹی ڈبلیو اے کاؤنٹر پر۔ ریکارڈ پر ایسا کوئی ثبوت نہیں تھا جس سے یہ معلوم ہو کہ مستغیث نے اپنے کاؤنٹر پر ٹی ڈبلیو اے کے عملے سے رابطہ کیا تھا۔

دفعہ 2(او)"سروس" کا مطلب کسی بھی تفصیل کی خدمت ہے جو ممکنہ صارفین کو دستیاب کرائی گئی ہے اور اس میں بینکنگ، فنانسنگ، انشورنس، ٹرانسپورٹ، پروسیسنگ، الیکٹریکل یا دیگر توانائی کی فراہمی، بورڈنگ یا قیام یا دونوں، تفریح، تفریح یا خبروں یا دیگر معلومات کی فراہمی کے سلسلے میں سہولیات کی فراہمی شامل ہے، لیکن اس میں کسی بھی خدمت کو مفت یا ذاتی خدمت کے معاہدے کے تحت فراہم کرنا شامل نہیں ہے۔ دفعہ 2(جی)" کمی" کی وضاحت کرتا ہے جس کا مطلب معیار، نوعیت اور کارکردگی کے انداز میں کوئی غلطی، نامکملیاں، خامیاں یا ناکافی ہے جسے فی الحال نافذ کسی قانون کے ذریعہ یا اس کے تحت برقرار رکھنا ضروری ہے یا کسی معاہدے کے مطابق یا کسی بھی خدمت کے سلسلے میں کسی شخص کے ذریعہ انجام دیا گیا ہے۔

خدمت میں کمی مبینہ غلطی، نامکمل، کمی یا کارکردگی کے معیار، نوعیت اور انداز میں ناکافی کو منسوب کیے بغیر نہیں لگایا جا سکتا جو کسی معاہدے کے مطابق یا کسی بھی خدمت کے سلسلے میں کسی شخص کے ذریعہ انجام دیا جانا ضروری ہے۔ خدمت میں کمی کو ثابت کرنے کا بوجھ اس شخص پر ہے جو اس کا الزام لگاتا ہے۔ مستغیث کو، حقائق کے مطابق، مدعا علیہ کی خدمت میں کوئی جان بوجھ کر غلطی، نامکمل، کمی یا ناکافی ثابت نہیں کیا گیا ہے۔ خدمت میں کمی کو مدعا علیہ کے تکلیف دہ اعمال سے ممتاز کرنا ہوگا۔ خدمت میں کمی کی عدم موجودگی میں متاثرہ شخص کے پاس عام قانون کے تحت ہرجانے کے لیے مقدمہ دائر کرنے کا علاج ہوسکتا ہے لیکن وہ مدعا علیہ سے منسوب کمیشن اور غلطی کی مبینہ کارروائیوں کے لیے ایکٹ کے تحت ریلیف دینے پر اصرار نہیں کر سکتا جو بصورت دیگر خدمت میں کمی کے مترادف نہیں ہے۔ حقیقی تنازعات کی صورت میں خدمت میں کارکردگی کے معیار، نوعیت اور انداز میں جان بوجھ کر غلطی، نامکملیاں، خامیاں یا ناکافی سے آگاہ نہیں کیا جا سکتا۔ اگر حقائق پر یہ پایا جاتا ہے کہ خدمت فراہم کرنے والے شخص یا اتھارٹی نے تمام احتیاطی تدابیر اختیار کی تھیں اور لین دین کے دوران تمام متعلقہ حقائق اور حالات پر غور کیا تھا اور یہ کہ ان کا عمل یا حتمی فیصلہ نیک نیتی سے تھا، تو یہ نہیں کہا جا سکتا کہ خدمت میں کوئی کمی تھی۔ اگر مدعا علیہ کی کارروائی نیک نیتی سے پائی جاتی ہے، تو متاثرہ شخص کو ایکٹ کے تحت ریلیف کا دعوی کرنے کا حق دینے والی خدمت میں کوئی کمی نہیں ہے۔ کمی کی خدمت کی انجام دہی پر غور کیا جانا چاہیے اور ہر معاملے میں اس معاملے کے حقائق کے مطابق فیصلہ کیا جانا چاہیے جس کے لیے کوئی سخت اور تیز قاعدہ مقرر نہیں کیا جا سکتا۔ ناکارہ پن، مناسب دیکھ بھال کی کمی، نیک نیتی کی عدم موجودگی، جلد بازی، جلد بازی یا اس طرح کی چیزیں خدمت انجام دینے میں کمی کا پتہ لگانے کے عوامل ہو سکتے ہیں۔

فوری معاملے میں مدعا علیہ نمبر 1 کو غیر موثر خدمات انجام دینے کا مجرم نہیں ٹھہرایا جا سکتا کیونکہ

ایمسٹرڈیم میں اس کے عملے نے مسافروں اور ہوائی جہاز کی حفاظت کو مدنظر رکھتے ہوئے منصفانہ اور حقیقی انداز میں کام کیا ہے۔اس بات کی تردید نہیں کی جاتی ہے کہ عملے نے پایا تھا کہ اپیل کنندہ کے پاس ایمسٹرڈیم سے نیویارک کے دو تصدیق شدہ ٹکٹ تھے-ایک کے ایل ایم فلائٹ میں اور دوسرا ٹی ڈبلیو اے فلائٹ میں اور ویزا دستاویزات پر اس کی تصویر فوٹو کاپی تھی اور اصل نہیں تھی جو عام طور پر غیر معمولی تھی۔دو بکنگ اور ویزا کے کاغذات مشکوک ہونے کے پیش نظر، مدعا ایئر لائنز کے عملے نے سچائی کا پتہ لگانے میں کچھ وقت لیا اور اس بات کو یقینی بنانے کے لیے تمام کوششیں کیں کہ مستغیث اسی دن نیویارک پہنچے۔مدعا علیہان ایئر لائنز کے عملے کی طرف سے کی گئی حقیقی کارروائی کو سروس میں کمی نہیں سمجھا جا سکتا۔ایک اور نقطہ نظر سے دیکھتے ہوئے، مستغیث مذکورہ ایئر لائنز کے خلاف کسی بھی دعوے کو ترجیح دینے میں جائز نہیں تھا کیونکہ اس نے اعتراف کیا کہ ایمسٹرڈیم سے ٹی ڈبلیو اے کی پرواز میں اپنی نشست بک کی تھی۔ایسا معلوم ہوتا ہے کہ مستغیث نے ایمسٹرڈیم سے نیویارک تک کے اپنے آگے کے سفر کے لیے مدعا علیہ نمبر 1 کی کوئی خدمت حاصل کرنے کا ارادہ کبھی نہیں کیا۔جب کوئی خدمت نہیں لی جاتی تھی تو اس میں کمی کا کوئی سوال ہی نہیں ہوتا تھا۔جہاں تک ٹی ڈبلیو اے کا تعلق ہے، اس کے خلاف کسی دعوے کو ترجیح نہیں دی جا سکتی کیونکہ اعتراف ہے کہ مستغیث نے ایمسٹرڈیم سے نیویارک جانے والے اپنے ہوائی راستے میں اپنی خدمات انجام دینے کے مقاصد کے لیے کبھی ان کے کاؤنٹر سے رابطہ نہیں کیا۔یہ سچ ہے کہ مدعا علیہ نمبر 1 کے ایل ایم ایمسٹرڈیم سے نیویارک جانے والی اپنی پرواز میں مستغیث کا ٹکٹ منسوخ کرنے میں ناکام رہا لیکن اس ناکامی نے، کسی بھی طرح سے، مستغیث کے آگے کے سفر کو متاثر نہیں کیا۔ویزا دستاویزات پر اس کی تصویر کی غیر معمولی فوٹو کاپی کی وجہ سے تصدیق ضروری تھی۔قومی کمیشن نے ان کے پہلے خطوط اور اس کے سامنے دائر بیان حلفی کی بھی جانچ کی اور حقائق پر پایا کہ کچھ تضادات موجود ہیں۔یہ پایا گیا کہ مستغیث متضاد موقف اختیار کر رہا تھا۔پورے ریکارڈ پر غور کرنے پر ہماری رائے ہے کہ مدعا علیہان کو مستغیث کو معاوضے کا حقدار بناتے ہوئے خدمت میں کمی کا مجرم نہیں ٹھہرایا جا سکتا جیسا کہ اس نے دعویٰ کیا ہے۔یہ سچ ہے کہ غیر متوقع وجوہات اور مشکوک حالات کے لیے جو مستغیث سے منسوب نہیں کیے جا سکتے تھے، اسے بہت زیادہ ہراساں کیا گیا اور ذہنی تشدد کا نشانہ بنایا گیا تھا لیکن یہ بھی اتنا ہی سچ ہے کہ ان حالات میں جواب دہندگان میں سے کوئی بھی مجرم نہیں تھا۔اس یقین کے باوجود کہ وہ خدمت میں کسی کمی کے ذمہ دار نہیں تھے، مدعا علیہ نے پہلے ہی مستغیث سے غیر مشروط معافی مانگی تھی اور اسے علامتی معاوضہ ادا کیا تھا۔ایکٹ کے تحت ریلیف دینے کے لیے اپیل کنندہ کا معاملہ قائم نہیں ہوا تھا۔

قومی کمیشن کے حکم میں دائرہ اختیار کی کوئی غیر قانونی یا غلطی نہیں ہے جس میں ہماری مداخلت کی ضرورت ہو۔

اس کے مطابق، اپیل کو مسترد کر دیا جاتا ہے لیکن اخراجات کے حوالے سے کسی حکم کے بغیر۔

اے۔کے۔ٹی۔

اپیل مسترد کر دی گئی۔

Javeed Ahmed Geelani
2024.10.09 16:57
I am the author of this document