سپریم کورٹ رپوٹس۔[2003]۔ایس ۔یو ۔پی ۔پی۔3۔ایس۔سی۔آر

سی سی آئی چیمپئنز کو-او پی۔ ایچ ایس جی ۔سوسائٹی لمیٹڈ
بنام
ڈویلپمنٹ کریڈٹ بینک لمیٹڈ

29اگست2003

[آر۔سی۔لاہوٹی اوراشوک بھان، جسٹسز]

کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ، 1986 - کنزیومر فورم- شکایت -تفریح -کا دائرہ کار-الزامات پر غور کرتے ہوئے کنزیومر فورم، معاملے کا فیصلہ کرنے کے لیے لیا جانے والا وقت، ثابت کرنے کے لیے درکار دستاویزات، شکایت واپس کرنا-اپیل پر، قرار دیا گیا: کمیشن کا قبل از وقت فیصلہ کیونکہ اسے نوٹس جاری کرنا چاہیے تھا، ریکارڈ پر استدعا لینا چاہیے تھا اور پھر تحقیقات کے دائرہ کار کے بارے میں رائے تشکیل دینی چاہیے تھی-اس کے بعد وہ مستغیث کو دیوانی عدالت سے رجوع کرنے کے لیے کہہ سکتا تھا-مزید برآں، فیصلے کے لیے پیدا ہونے والے حقائق اور قانون کی محض پیچیدہ نوعیت انکار کی بنیاد نہیں ہو سکتی-معاملہ نئی سماعت اور فیصلے کے لیے کمیشن کو واپس بھیج دیا گیا-دفعہ 23۔

اپیل کنندہ نے مدعا علیہ کے بینک میں بچت بینک کھاتہ برقرار رکھا۔اس نے جواب دہندہ بینک کے خلاف ملازمت میں کمی کا الزام لگاتے ہوئے شکایت درج کرائی۔یہ الزام لگایا گیا کہ مدعا علیہ بینک نے 7517352 روپے کے چیک جمع کیے جن پر جھوٹے دستخط اور تبدیل شدہ اعداد و شمار تھے،اور پھر غلط طریقے سے رقم نکالی۔نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹ ریڈریسل کمیشن نے الزامات پر غور کیا؛ معاملے کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار وقت، 150 چیک سمیت دستاویز کو ثابت کرنے کی ضرورت تھی اور مشاہدہ کیا کہ کمیشن کے لیے معاملہ اٹھانا ممکن نہیں تھا اور اس طرح معاملہ واپس کر دیا گیا۔لہذا موجودہ اپیل۔

اپیل کی اجازت دیتے ہوئے عدالت نے۔

منعقد: .1۔قومی سطح، ریاستی سطح اور ضلعی سطح پر فورموں کو کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ، 1986 کے تحت تشکیل دیا گیا ہے جس کا واضح مقصد فطری انصاف کے اصول کے مطابق خلاصہ اور تیز رفتار حل فراہم کرنا، اس طرح کی شکایات کا خیال رکھنا ہے جو ایکٹ کے تحت قائم کردہ فورموں کے دائرہ اختیار کے مطابق ہیں۔ یہ فورم قائم کیے گئے ہیں اور انہیں روایتی عدالتوں کے علاوہ دائرہ اختیار بھی دیا گیا ہے۔اس طرح کے فورم قائم کرنے کا بنیادی مقصد روایتی عدالتوں کو ان کے بوجھ سے نجات دلانا ہے جو بڑھتے ہوئے بقایاجات کے ساتھ بڑھ رہا ہے اور جہاں پیچیدہ اور تفصیلی طریقہ کار کی وجہ سے نمٹانے میں تاخیر ہوتی ہے جو بعض اوقات تکنیکی خصوصیات کے ساتھ ہوتا ہے۔صرف اس وجہ سے کہ شواہد کی ریکارڈنگ ضروری ہے، یا حقائق اور قانون کے کچھ سوالات پیدا ہوتے ہیں جن کی تحقیقات اور تعین کرنے کی ضرورت ہوگی، متاثرہ شخص کے لیے ایکٹ کے تحت کسی بھی فورم کے دروازے بند کرنے کی بنیاد نہیں ہوسکتی۔[142-ای-جی]

2۔فوری معاملے میں، نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن کی طرف سے لیا گیا فیصلہ قبل از وقت ہے۔کمیشن کو مدعا علیہ بینک کو نوٹس جاری کرنا چاہیے تھا اور اس کی استدعاوں کو ریکارڈ پر لینا چاہیے تھا۔جب دونوں فریقوں کے لیے استدعا دستیاب ہو تب ہی کمیشن کو تحقیقات کی نوعیت اور دائرہ کار کے بارے میں رائے تشکیل دینی چاہیے۔یعنی کیا فریقین کی استدعا کی روشنی میں فیصلے کے لیے پیدا ہونے والے سوالات کے لیے ان حقائق کی تفصیلی اور پیچیدہ تحقیقات کی ضرورت تھی جو خلاصہ اور تیز رفتار طریقے سے انجام دینے کے قابل نہیں تھے۔تب کمیشن مستغیث کو دیوانی کورٹ میں دھکیلنے کی ضرورت پر جائز رائے تشکیل دے سکتا تھا۔فیصلے کے لیے پیدا ہونے والے حقائق اور قانون کی محض پیچیدہ نوعیت فیصلہ کن نہیں ہوگی۔اس طرح معاملہ نئی سماعت اور فیصلے کے لیے کمیشن کو واپس بھیج دیا جاتا ہے۔[B-A-145،H-G-144]

ڈاکٹر جے جے مرچنٹ اور دیگران بنام شری ناتھ چتر ویدی، [2002] 6 ایس سی سی 635؛ بھارتیہ میڈیکل ایسوسی ایشن بنام وی پی شانتا اور دیگران [1995] 6 ایس سی سی 651؛ امر جوالا پیپر ملز (بھارت) اور دوسرا بنام اسٹیٹ بینک آف انڈیا، [1998] 8 ایس سی سی 387 اور سنکو انڈسٹریز بنام اسٹیٹ بینک آف بیکانیر اینڈ جے پور اور دیگران [2002] 2 ایس سی سی 1، کا حوالہ دیا گیا ہے۔

دیوانی اپیلیٹ کا دائرہ اختیار :2001 کی دیوانی اپیل نمبر 7228۔

2001 کے او پی نمبر 160 میں نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن، نئی دہلی کے مورخہ 12.7.2001 کے فیصلے اور حکم سے۔

اپیل کنندہ کے لیے ہریش این سالوی، محترمہ رمنی تنیجا، محترمہ میناکشی شکرنڈے، مکیش تیاگی اور راجیو ناگا۔

جواب دہندہ کے لیے پی چدمبرم اور ہریش جے جھاویری۔

عدالت کا فیصلہ اس کے ذریعے دیا گیا۔

آر۔سی۔ لاہوٹی، جے۔ اپیل کنندہ، جو مدعا علیہ-بینک کے ساتھ بچت بینک اکاؤنٹ کو برقرار رکھے ہوئے تھا، نے مدعا علیہ کی طرف سے سروس میں کمی کا الزام لگاتے ہوئے شکایت درج کروائی، جس میں کہا گیا کہ بینک نے مستغیث کے جعلی دستخط والے ایسے چیک کا احترام کر کے مستغیث کے کھاتے میں 7570352 روپے کی رقم کو غلط طریقے سے ڈیبٹ کیا تھا اور کچھ چیک میں اعداد و شمار میں تبدیلی کی گئی تھی۔ شکایت کے ساتھ اس طرح کے چیک کی فوٹو کاپی دائر کی گئی تھی۔ ایسی تاریخوں پر 72 چیک جاری کیے گئے جب مبینہ طور پر چیک کھینچنے والے دو افراد میں سے ایک پہلے ہی مر چکا تھا۔ دوسرے نے اپنے دستخطوں کی تردید کی اور اس طرح کے متدعویہ دستخط معیاری نمونے کے دستخطوں سے بالکل میل نہیں کھاتے تھے۔ جواب دہندہ بینک کے ایک اہلکار کے خلاف شبہ ظاہر کیا گیا۔ شکایت مدعا-بینک کو نوٹس پیش کرنے کے بعد درج کی گئی تھی، جس کی تعمیل نہیں کی گئی تھی۔

نیشنل کنزیومر ڈسٹیوٹس ریڈریسل کمیشن، نئی دہلی (مختصر طور پر این سی ڈی آر سی) نے ایک رائے درج ذیل تشکیل دی:

"۔۔۔۔شکایت میں لگائے گئے الزامات اور اس معاملے کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار وقت کو مدنظر رکھتے ہوئے، اس کمیشن کے لیے شاید یہ ممکن نہیں ہوسکتا کہ وہ اس معاملے کو اٹھائے۔ متعدد دستاویزات کو ثابت کرنے کی ضرورت ہوگی جن میں تقریبا 150 چیک شامل ہیں۔ دستخطوں اور ان تحریروں کے ثبوت کے لیے ماہرین کی خدمات طلب کرنی ہوں گی جن میں چیک کے اعداد و شمار تبدیل کیے گئے ہیں۔ کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ 1986 کے

تحت توقع کی جاتی ہے کہ یہ کمیشن ایک مقررہ وقت کے اندر اس معاملے کا فیصلہ کرے گا۔انڈین نٹنگ کمپنی بنام ڈی ایچ ایل ورلڈ وائیڈ، [1996] 4 ایس سی سی 704 میں، عدالت عظمیٰ نے کہا ہے، "ہر مقدمہ اپنے حقائق پر منحصر ہے۔کسی مناسب دعوی میں جہاں حقائق کا شدید تنازعہ ہو ضروری ہے کہ ٹربیونل کو فریقین کے درمیان دعووں سے نمٹنے کے لیے سی پی سی یا مناسب ریاستی قانون کے تحت قائم کردہ اصل دیوانی کا حوالہ دینا پڑتا ہے۔ پریزنٹ یقیناً پر ایک شدید تنازعہ کا معاملہ ہے۔

"ہم مستغیث سے دیوانی عدالت کا دروازہ کھٹکھٹانے کا مطالبہ کرنے میں ہچکچاہٹ محسوس کرتے ہیں لیکن اس معاملے کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار وقت کی رکاوٹ کو دیکھتے ہوئے، اس کمیشن کی اپنی حدود ہیں۔ان مشاہدات کے ساتھ یہ کمپالنٹ واپس آجاتا ہے۔"

مستغیث نے یہ اپیل کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ 1986 (اس کے بعد مختصر طور پر ایکٹ) کی دفعہ 23 کے تحت دائر کی ہے۔

فریقین کے فاضل وکیل کو سننے کے بعد ہماری رائے ہے کہ اپیل کی اجازت دی جانی چاہیے اور معاملہ سماعت اور نئے سرے سے فیصلے کے لیے این سی ڈی آر سی کو واپس بھیج دیا جانا چاہیے۔

اپیل کنندہ کے فاضل وکیل شری ہریش این سالوے نے اس عدالت کے تین ججوں کی بنچ کے فیصلے پر انحصار کرتے ہوئے پیش کیا ہے کہ ڈاکٹر جے جے مرچنٹ اینڈ ادرز بنام شری ناتھ چترویدی، [2002] 6 ایس سی سی 635، انڈین میڈیکل ایسوسی ایشن بنام وی پی شانتا اور دیگران [1995] 6 ایس سی سی 651 اور امر جوالا پیپر ملز (انڈیا) اور دیگر بنام اسٹیٹ بینک آف انڈیا، [1998] 8 ایس سی سی 387 کہ این سی ڈی آر سی کے ذریعہ اپنایا گیا نقطہ نظر قابل قبول نہیں ہے۔مدعا علیہ بینک کے فاضل وکیل شری پی چدمبرم نے سنکو انڈسٹریز بنام اسٹیٹ بینک آف بیکانیر اینڈ جے پور اور دیگران [2002] 2 ایس سی سی 1 پر انحصار کرنے کے متنازعہ حکم کی حمایت کی ہے۔

اس بات سے انکار نہیں کیا جا سکتا کہ قومی سطح پر، ریاستی سطح پر اور ضلعی سطح پر فورمز کو ایکٹ کے تحت تشکیل دیا گیا ہے جس کا واضح مقصد فطری انصاف کے اصول کے مطابق خلاصہ اور فوری علاج فراہم کرنا ہے، اس طرح کی

شکایات کا خیال رکھنا جو ایکٹ کے تحت قائم کردہ فورمز کے دائرہ اختیار کے مطابق ہیں۔ یہ فورم قائم کیے گئے ہیں اور انہیں روایتی عدالتوں کے علاوہ دائرہ اختیار بھی دیا گیا ہے۔اس طرح کے فورم قائم کرنے کا بنیادی مقصد روایتی عدالتوں کو ان کے بوجھ سے نجات دلانا ہے جو بڑھتے ہوئے بقایاجات کے ساتھ بڑھ رہا ہے اور جہاں پیچیدہ اور تفصیلی طریقہ کار کی وجہ سے نمٹانے میں تاخیر ہوتی ہے جو بعض اوقات تکنیکی خصوصیات کے ساتھ ہوتا ہے۔صرف اس وجہ سے کہ شواہد کی ریکارڈنگ ضروری ہے، یا حقائق اور قانون کے کچھ سوالات پیدا ہوتے ہیں جن کی تحقیقات اور تعین کرنے کی ضرورت ہوگی، متاثرہ شخص کے لیے ایکٹ کے تحت کسی بھی فورم کے دروازے بند کرنے کی بنیاد نہیں ہوسکتی۔

انڈین میڈیکل ایسوسی ایشن کیس (سوپرا) میں اس عدالت نے ایکٹ کے تحت سرورل فورما کو دیئے گئے اختیارات کو دیکھا، قابل اطلاق طریقہ کار (بشمول مجموعہ ضابطہ دیوانی کے تحت دیوانی کورٹ کے کچھ اختیارات کا استعمال ایکٹ کے تحت فورما کو دستیاب کرایا گیا ہے) اور عدالتی فیصلہ دیا کہ شکایت میں کیے گئے دعووں کی نوعیت خود اس نتیجے پر پہنچنے کے لیے کافی نہیں ہے کہ شکایت ایسے پیچیدہ سوالات اٹھاتی ہے جن کا تعین این سی ڈی آر سی نہیں کرسکتا۔ یہ صرف اس صورت میں ہے جب عدالتی فیصلہ سنانے کے لیے پیدا ہونے والا تنازعہ ایسا ہو جس کے لیے سمری انکوائری کے دائرہ کار میں طویل شواہد کی ریکارڈنگ کی ضرورت ہو جس کی اجازت نہیں ہے کہ ایکٹ کے تحت کوئی فورم مستغیث کو دیوانی کورٹ سے رجوع کرنے کے لیے کہہ سکتا ہے۔ایکٹ کے تحت دستیاب کیے گئے فورم اس کے علاوہ ہیں، اور فی الحال نافذ کسی دوسرے قانون شقیں کی توہین میں نہیں ہیں اور ایسے معاملات پر روایتی عدالتوں کے دائرہ اختیار کو جواب ایکٹ کے تحت قابل شناخت ہیں، نہیں لیا گیا ہے۔اس عدالت کی تین ججوں کی بنچ نے حال ہی میں ڈاکٹر جے جے مرچنٹ دیگران اور رزکیس (اوپر دیے گئے) میں خاص طور پر ان رہنما خطوط کے معاملے پر غور کیا جو اس بات کا تعین کریں گے کہ اس معاملے کو ایکٹ کے تحت کسی فورم کے ذریعے مناسب طریقے سے نمٹا جا رہا ہے یا اسے دیوانی کورٹ کے ذریعے سماعت اور فیصلہ کرنے کے لیے چھوڑ دیا گیا ہے۔اس عدالت نے محسوس کیا کہ ایکٹ کے تحت فورموں کو خاص طور زائد ایسے طریقہ کار زائد عمل کرنے کا اختیار حاصل ہے جس کے لیے مزید وقت کی ضرورت نہ ہو یا کارروائی میں تاخیر نہ ہو۔ایکٹ کے تحت ایک فورم حق دار ہے، اور جائز ہوگا، اپنا ایک طریقہ کار تیار کرنے میں اور کارروائی کو مؤثر طریقے سے کنٹرول کرنے میں بھی تاکہ ایک تفصیلی اور پیچیدہ مقدمے کی سماعت کی ضرورت کو ختم کیا جاسکے اور فطری انصاف کے اصول کا سہارا لے کر اور اس کے اصولوں سے مطابقت رکھنے والے طریقہ کار پر عمل کرتے ہوئے، دیوانی عدالتوں کے ایسے اختیارات کا بھی استعمال کیا جائے جو اسے تفویض کیے گئے ہیں۔فیصلہ کن امتحان فیصلے کے لیے پیدا ہونے والے حقائق اور قانون

کے سوالات کی پیچیدہ نوعیت نہیں ہے۔ قانون کے تحت کسی فورم کی طرف سے شکایت کی تفریح کا تعین کیا جاتا ہے کہ آیا سوالات، اگرچہ پیچیدہ ہو سکتے ہیں، خلاصہ انکوائری کے ذریعے طے کیے جانے کے قابل ہیں یعنی ثبوت ریکارڈ کرنے کے تفصیلی اور پیچیدہ طریقہ کار کی ضرورت کو ختم کر کے۔ یہ یاد رکھنا ہوگا کہ ہر سطح پر ایکٹ کے تحت فورموں کی سربراہی تجربہ کار افراد کرتے ہیں۔ قومی کمیشن کی سربراہی ایک ایسا شخص کرتا ہے جو عدالت عظمیٰ کا جج ہو یا رہا ہو۔ ریاستی کمیشن کی سربراہی ایک ایسا شخص کرتا ہے جو عدالت عالیہ کا جج ہے یا رہا ہے۔ ہر ڈسٹرکٹ فورم کی سربراہی وہ شخص کرتا ہے جو ڈسٹرکٹ جج بننے کا اہل ہے، یا رہا ہے، یا ہے۔ ہم یہ نہیں سمجھتے کہ محض حقائق یا قانون کی پیچیدگی ایکٹ کے تحت کسی فورم کے ذریعے سماعت سے انکار کی بنیاد ہو سکتی ہے۔ سنکو انڈسٹریز کیس (اوپر) میں اس عدالت نے این سی ڈی آر سی کے اس حکم کو برقرار رکھا جس میں اس کے سامنے شکایت کو ایکٹ کے تحت مقدمہ چلانے کے لیے موزوں کیس نہیں قرار دیا گیا تھا اور مستغیث کو دیوانی کورٹ سے رجوع کرنے کی آزادی دی گئی تھی کیونکہ یہ عدالت کمیشن کی تشکیل کردہ رائے سے متفق تھی کہ "دعوے کو ثابت کرنے اور اس کے بعد نقصانات اور اخراجات کو ثابت کرنے کے لیے بہت تفصیلی ثبوت پیش کرنا ہوں گے"۔ عدالت نے یہ نتیجہ اخذ کیا کہ کسی بھی صورت میں یہ "مناسب نہیں تھا کہ کیس کی سماعت کی جائے اور اسے خلاصہ انداز میں نمٹا دیا جائے"۔

امرجوالا پیپر ملز (انڈیا) اور ایک اور کیس (سوپرا) میں اس عدالت نے این سی ڈی آر سی کے اس حکم کو کالعدم قرار دے دیا جس میں مستغیث کو معاملے کی پیچیدگی کے باوجود دیوانی کورٹ میں بھیج دیا گیا تھا کیونکہ کمیشن کے سامنے سماعت تقریباً ختم ہو چکی تھی۔

ڈاکٹر جے جے مرچنٹ اور دیگران کیس (سوپرا) میں یہ عدالت اس دلیل سے نمٹ رہی ہے کہ حقائق کے پیچیدہ سوالات کا خلاصہ کارروائی میں فیصلہ نہیں کیا جا سکتا۔ "اس عرض کو بھی مسترد کرنے کی ضرورت ہے کیونکہ ایکٹ کے تحت، خلاصہ یا فوری سماعت کی سماعت کے لیے، فطری انصاف کے اصول کے مطابق مکمل طریقہ کار فراہم کیا گیا ہے۔ لہذا، صرف اس وجہ سے کہ یہ ذکر کیا گیا ہے کہ کمیشن یا فورم کے لیے سمری مقدمے کی سماعت ضروری ہے، شاید ہی صارف کو دیوانی عدالت سے رجوع کرنے کی ہدایت دینے کی بنیاد ہو۔ مقدمے کی سماعت کے منصفانہ اور معقول ہونے کے لیے، ایک طویل تاخیر شدہ طریقہ کار، جو مدعی کو متاثرہ دوسرے فریق کو ہراساں کرنے کا کافی موقع فراہم کرتا ہے، ضروری نہیں ہے۔ یہ بات ذہن میں رکھنی چاہیے کہ مقنّنہ نے صارفین کو ایک متبادل، موثر، سادہ، سستا اور تیز رفتار علاج فراہم کیا ہے اور اسے اس بنیاد پر ختم نہیں کیا جانا چاہیے۔ یہ بھی مکمل طور پر غلط مفروضہ ہوگا کہ چونکہ خلاصہ مقدمے کی سماعت فراہم کی جاتی ہے، اس لیے جب حقیقت کے کچھ سوالات سے

نمٹنے یا فیصلہ کرنے کی ضرورت ہو تو انصاف نہیں کیا جا سکتا۔ یہ قانون کافی حفاظتی انتظامات فراہم کرتا ہے۔"

ہماری رائے میں این سی ڈی آر سی کی طرف سے لیا گیا فیصلہ قبل از وقت ہے۔ کمیشن کو مدعا علیہ کو نوٹس جاری کرنا چاہیے تھا اور اپنی استدعاوں کو ریکارڈ پر لینا چاہیے تھا۔ جب دونوں فریقوں کے لیے استدعا دستیاب ہو تب ہی کمیشن کو انکوائری کی نوعیت اور دائرہ کار کے بارے میں رائے تشکیل دینی چاہیے۔ یعنی کیا فریقین کی استدعا کی روشنی میں فیصلے کے لیے پیدا ہونے والے سوالات کے لیے ان حقائق کی تفصیلی اور پیچیدہ تحقیقات کی ضرورت تھی جو خلاصہ اور تیز رفتار طریقے سے انجام دینے کے قابل نہیں تھے۔ تب کمیشن مستغیث کو دیوانی عدالت میں بھیجنے کی ضرورت پر جائز رائے تشکیل دے سکتا تھا۔ فیصلے کے لیے پیدا ہونے والے حقائق اور قانون کی محض پیچیدہ نوعیت فیصلہ کن نہیں ہوگی۔

اپیل کی اجازت ہے۔ قومی کمیشن کے متنازعہ فیصلے کو مسترد کر دیا گیا ہے۔ اس معاملے کو یہاں اوپر کیے گئے مشاہدات کے ساتھ مستقل طور پر نئے سرے سے سماعت کے لیے کمیشن کو واپس بھیجا جاتا ہے۔ اخراجات کے بارے میں کوئی آرڈر نہیں۔

این۔ جے

اپیل کی منظوری دی جاتی ہے۔

Javeed Ahmed Geelani
2025.06.05 11:43
I am the author of this
document