

अनुसंधान प्रश्न

“भारत में फ्लाइट रद्द या लेट होने पर यात्री के क्या अधिकार हैं, रिफंड और मुआवजे पर डीजीसीए के नियम क्या कहते हैं, और कन्फर्म बुकिंग से मना करने वाले ट्रेवल प्लेटफॉर्म और होटलों के खिलाफ क्या उपाय हैं?”

भारत में उड़ान रद्दीकरण/विलंब पर यात्री अधिकार, रिफंड पर डीजीसीए नियम और ट्रेवल प्लेटफॉर्मों एवं होटलों के खिलाफ कानूनी उपचारों का विश्लेषण

सारांश

भारत में फ्लाइट रद्द या विलंब होने पर यात्रियों के अधिकार मुख्य रूप से नागर विमानन महानिदेशालय (DGCA) के Civil Aviation Requirements (CAR) और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा शासित होते हैं। *Pravasi Legal Cell v. Union of India* (2020) में सर्वोच्च न्यायालय ने महामारी जैसी असाधारण परिस्थितियों में भी रिफंड और क्रेडिट शेल के सख्त अनुपालन का निर्देश दिया। इसके अतिरिक्त, *Trans Mediterranean Airways v. Universal Exports & Anr.* (2011) के अनुसार, हवाई सेवाओं में कमी होने पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत सेवा प्रदाताओं के खिलाफ उपभोक्ता मंचों के पास राहत प्रदान करने के पूरक और स्वतंत्र अधिकार क्षेत्र हैं।

सत्यापित मुकदमे	संविधियाँ	नवीनतम निर्णय
8 3 उच्च न्यायालय • 5 सर्वोच्च न्यायालय	2	2024 <i>Supreme Court of India</i>

विषय-सूची

I. विस्तृत विश्लेषण	2
II. सांविधिक प्रावधान	4
III. चर्चित मुकदमे	5
IV. मुकदमे का विवरण	6

Vitark AI द्वारा तैयार • अत्यंत गोपनीय • उपयोग से पहले उद्धरण सत्यापित करें

I. विस्तृत विश्लेषण

मुख्य सिद्धांत

01 अनिवार्य यात्री सुविधाएं (Facilitation) का सिद्धांत

यद्यपि उड़ान में देरी मौसम या एटीसी (ATC) जैसे बाहरी और अपरिहार्य कारणों से हुई हो, यात्रियों को भोजन, पानी, अल्पाहार और शौचालय जैसी बुनियादी सुविधाएं प्रदान करना एयरलाइन का कानूनी कर्तव्य है, और इसका उल्लंघन "सेवा में कमी" माना जाएगा (*Interlobe Aviation Ltd. v. N. Satchidanand* (2011))।

02 सद्भावनापूर्ण सुरक्षा जांच सेवा में कमी नहीं है

यदि विमानन कंपनी सुरक्षा और यात्रियों की भलाई के लिए वैध संदेह होने पर उचित दस्तावेज और वीजा का सत्यापन करती है, तो उसे सेवा में कमी नहीं ठहराया जा सकता, भले ही यात्रियों को उससे कुछ असुविधा हुई हो (*R.S. Bagga v. KLM Royal Dutch Airlines* (1999))।

03 सेवा में कमी (Deficiency) साबित करने का संविदात्मक दायित्व

उपभोक्ता कानून के तहत राहत का दावा करने के लिए यह स्थापित करना आवश्यक है कि सेवा प्रदाता ने अपने विधिक या संविदात्मक दायित्वों के प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति या तरीके में कोई गंभीर त्रुटि, कमी या अपूर्णता की है (*Yash Raj Films Private Limited v. Afreen Fatima Zaidi & Anr.* (2024))।

04 ट्रेवल प्लेटफार्मों की दीवानी देयता

यदि कोई ऑनलाइन ट्रेवल प्लेटफॉर्म यात्रियों को कन्फर्म बुकिंग का गलत विवरण ईमेल द्वारा भेजता है या उनकी बुकिंग में लापरवाही बरतता है, तो यह सेवा में कमी का स्पष्ट मामला है जिसके लिए उपभोक्ता मंचों से हर्जाना मांगा जा सकता है (*Akbar Online Booking Company Pvt. Ltd. v. State of Kerala* (Crl.MC/5670/2017) (2021))।

न्यायालयों ने इसे कैसे लागू किया

सर्वोच्च न्यायालय का दृष्टिकोण

सर्वोच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया है कि एजेंट या बुकिंग कंपनी द्वारा संविदात्मक त्रुटियों के कारण यात्रियों को होने वाली असुविधा (जैसे 16 घंटे तक एयरपोर्ट पर फंसे रहना) मुख्य रूप से दीवानी प्रकृति के विवाद हैं, और इनमें किसी आपराधिक मंशा की अनुपस्थिति में धोखाधड़ी या जालसाजी की आपराधिक कार्यवाही नहीं चलाई जा सकती (*Akbar Online Booking Company Pvt. Ltd. v. State of Kerala* (Crl.MC/5759/2017) (2021))।

**उच्च न्यायालय की
भिन्नताएँ**

उच्च न्यायालयों ने प्रक्रियात्मक नियमों को कड़ाई से लागू किया है; जैसे, उपभोक्ता मंचों में नाम न होने जैसी असुविधाओं के दावों पर राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ सीधे उच्च न्यायालय में सिविल संशोधन याचिका दायर नहीं की जा सकती, बल्कि उपभोक्ता संरक्षण कानून के तहत राष्ट्रीय आयोग के समक्ष वैधानिक अपील दायर करना ही एकमात्र उपाय है (*Naseema Begum v. Emirates* (2019))।

II. सांविधिक प्रावधान 2 प्रावधान

SECTION 2, CONSUMER PROTECTION ACT, 1986 — DEFINITIONS

Defines key terms such as consumer, complaint, and deficiency in service, which allow passengers to seek legal remedies for flight cancellations, delayed services, and issues with travel booking platforms.

"(c) \"complaint\" means any allegation in writing made by a complainant that- (i) an unfair trade practice or a restrictive trade practice has been adopted by any trader or service provider..."

SECTION 2, CONSUMER PROTECTION ACT, 1986 — DEFINITIONS OF COMPLAINANT, COMPLAINT AND DEFICIENCY

Defines deficiency of service, complaints, and unfair trade practices, enabling consumers to take legal recourse against travel platforms and hotels for failing to honor confirmed bookings or issue refunds.

"'complaint' means any allegation in writing made by a complainant that— (i) an unfair trade practice or a restrictive trade practice has been adopted by any trader or service provider; (iii) the services hired or availed of or agreed to be hired or availed of by him suffer from deficiency in any respect;"

III. चर्चित मुकदमे

8 मुकदमे · सारणी

#	मुकदमा	न्यायालय	वर्ष	मुख्य निर्णय
01	<i>Pravasi Legal Cell v. Union of India</i> ESCR010000572020	SUPREME COURT OF INDIA	2020	लॉकडाउन के दौरान रद्द टिकटों के पूर्ण रिफंड या क्रेडिट शेल का निर्देश दिया।
02	<i>Interglobe Aviation Ltd. v. N. Satchidanand</i> ESCR010006312011	SUPREME COURT OF INDIA	2011	विलंब नियंत्रण से बाहर होने पर भी भोजन-पानी देना एयरलाइन का अनिवार्य कर्तव्य है।
03	<i>Trans Mediterranean Airways v. Universal Exports & Anr.</i> ESCR010002442011	SUPREME COURT OF INDIA	2011	हवाई सेवाओं में कमी के लिए उपभोक्ता फोरम के पास सुनवाई का पूरक अधिकार है।
04	<i>R.S. Bagga v. KLM Royal Dutch Airlines</i> ESCR010004991999	SUPREME COURT OF INDIA	1999	सद्भावनापूर्वक सुरक्षा मानदंडों के तहत की गई देरी सेवा में कमी नहीं है।
05	<i>Yash Raj Films Private Limited v. Afreen Fatima Zaidi & Anr.</i> ESCR010002452024	SUPREME COURT OF INDIA	2024	संविदात्मक या कानूनी दायित्व में दोष होने पर ही सेवा में कमी मानी जाएगी।
06	<i>Naseema Begum v. Emirates</i> HCMA010070662009	MADRAS HIGH COURT	2019	एयरपोर्ट पर नाम न होने से हुई देरी के लिए वैधानिक अपीलीय उपचार लागू।
07	<i>Akbar Online Booking Company Pvt. Ltd. v. State of Kerala</i> KLHC010199522017	HIGH COURT OF KERALA	2021	एजेंसी द्वारा बुकिंग में की गई गंभीर त्रुटि दीवानी प्रकृति की सेवा में कमी है।
08	<i>Akbar Online Booking Company Pvt. Ltd. v. State of Kerala</i> KLHC010200412017	HIGH COURT OF KERALA	2021	बिना आपराधिक मंशा के गलत टिकट बुकिंग दीवानी मामला है, धोखाधड़ी नहीं।

IV. मुकदमे का विवरण 8 केस फ़ाइलें

01 Pravasi Legal Cell v. Union of India

SUPREME COURT OF INDIA • 2020-10-01 • 2020 INSC 575

यह मामला COVID-19 महामारी के दौरान लॉकडाउन के कारण रद्द की गई घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय उड़ानों के टिकट रिफंड से संबंधित था। न्यायालय ने निर्देश दिया कि यदि टिकट लॉकडाउन अवधि (25 मार्च 2020 से 24 मई 2020) के दौरान यात्रा के लिए बुक किए गए थे, तो एयरलाइंस बिना किसी रद्दीकरण शुल्क के पूर्ण धनवापसी (refund) करने के लिए बाध्य हैं। यात्रा एजेंटों के माध्यम से बुक किए गए टिकटों के लिए, एयरलाइंस को तुरंत रिफंड जारी करना था। अन्य मामलों के लिए, न्यायालय ने 'credit shell' प्रणाली की अनुमति दी, जिसे 31 मार्च 2021 तक उपयोग किया जा सकता था। न्यायालय ने Civil Aviation Requirements (CAR) के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए यात्रियों के हितों की रक्षा के लिए ये निर्देश जारी किए।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने माना कि लॉकडाउन के दौरान रद्द हुई घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय उड़ानों के लिए यात्रियों को पूर्ण रिफंड पाने का अधिकार है। वित्तीय संकट का सामना कर रही एयरलाइंस के लिए न्यायालय ने एक हस्तांतरणीय 'क्रेडिट शेल' योजना को मंजूरी दी, जिसे यात्रियों या एजेंटों द्वारा बाद की तारीखों में उपयोग किया जा सके, तथा डीजीसीए को इसका कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने का निर्देश दिया।

“Passengers who booked tickets at any period of time but for travel after 24 th May, 2020 – refund of fares to the passengers covered under this category shall be governed by the provisions of Civil Aviation Requirements (CAR). 4. Even for international travel, when the tickets have been booked on an Indian carrier and the booking is ex-India, if the tickets have been booked during the lockdown period for travel within the lockdown period, immediate refund shall be made. 5. If the tickets are booked for international travel on a foreign carrier and the booking is ex-India during the lockdown period for travel within the lockdown period, full refund shall be given by the airlines and said amount shall be passed on immediately by the agent to the passengers, wherever such tickets are booked through agents. In all other cases airline shall refund the collected amount to the passenger within a period of three weeks.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2020

स्रोत ESCR010000572020

02 Interglobe Aviation Ltd. v. N. Satchidanand

SUPREME COURT OF INDIA • 2011-07-04 • 2011 INSC 425

यह मामला एक यात्री द्वारा उड़ान में देरी और खराब सेवा के कारण मुआवजे की मांग से संबंधित है। यात्री ने Delhi से Hyderabad की उड़ान ली थी, जिसमें देरी के कारण उसे असुविधा हुई। Supreme Court of India ने स्पष्ट किया कि यद्यपि एयरलाइन खराब मौसम जैसे नियंत्रण से बाहर के कारकों के लिए उत्तरदायी नहीं है, फिर भी उसे यात्रियों को न्यूनतम सुविधाएं (जैसे भोजन, पानी और शौचालय) प्रदान करनी चाहिए। न्यायालय ने यह भी निर्धारित किया कि Permanent Lok Adalat एक विशेष अधिकरण (Special Tribunal) है और यह सामान्य न्यायालयों पर लागू होने वाले अधिकार क्षेत्र (Jurisdiction) के अनुबंध संबंधी प्रतिबंधों से बाध्य नहीं है। अंततः, न्यायालय ने पाया कि एयरलाइन ने उचित सुविधाएं प्रदान की थीं और मुआवजे का कोई आधार नहीं था, इसलिए निचली अदालत द्वारा दिया गया मुआवजा रद्द कर दिया गया।

निर्णय न्यायालय ने स्पष्ट किया कि मौसम या वायु यातायात नियंत्रण (ATC) के निर्देशों के कारण होने वाले विलंब के लिए एयरलाइन हर्जाना देने के लिए उत्तरदायी नहीं है। हालांकि, उड़ानों में देरी के दौरान विमान पर या एयरपोर्ट पर फंसे यात्रियों को मुफ्त भोजन, पानी, जलपान और शौचालय की सुविधाएं देना एयरलाइन का अनिवार्य दायित्व है; इस न्यूनतम सुविधा को न देना सेवा में गंभीर कमी (deficiency in service) माना जाएगा।

“The guidelines show H 1154 SUPREME COURT REPORTS [2011] 6 S.C.R. A that the operating air carrier would not be liable to pay 1 compensation to a passenger, in respect of either cancellation or delays attributable to meteorological conditions (weather/fog etc.,) or air traffic control directions/instructions, which are beyond the control of the air carrier. The Permanent Lok Adalat B recorded a finding of fact that delay was due to dense fog/bad weather and want of ATC clearance due to air traffic congestion, which were beyond the control of the air carrier and as a consequence rightly held that the air carrier was not liable for payment of any compensation for the delay as such. We may c note this was the position as on the date of the incident (14.12.2007) and even subsequently, after the issue of the guidelines dated 6.8.2010 by the DGCA. Liability to provide facilitation during delay D 26. The issue of responsibility for delay in operating the flight is distinct and different from the responsibility of the airline to offer facilitation to the passengers grounded or struck on board due to delay. If the obligation to provide facilitation to the passengers is legally recognized, either based on statutory E requirements or contractual obligations or recognized conventions, failure to provide the required minimum facilitation may, depending upon the facts of the case, amount to either breach of statutory/contractual obligation, negligence, want of care or deficiency in service on the part of the operating airline F entitling the passengers for compensation.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2011

स्रोत ESCR010006312011

03 Trans Mediterranean Airways v. Universal Exports & Anr.

SUPREME COURT OF INDIA • 2011-09-15 • 2011 INSC 689

यह मामला एक एयरलाइन कैरियर द्वारा consignee को गलत तरीके से सामान की डिलीवरी करने से संबंधित है। consignor ने Consumer Protection Act, 1986 के तहत National Commission के समक्ष deficiency of service की शिकायत दर्ज की और मुआवजे की मांग की। अपीलकर्ता (कैरियर) ने तर्क दिया कि National Commission के पास Carriage by Air Act, 1972 के तहत इस मामले पर सुनवाई का अधिकार क्षेत्र नहीं है। सर्वोच्च न्यायालय ने माना कि National Commission को उपभोक्ता विवादों को सुलझाने के लिए एक 'Court' माना जा सकता है और इसके पास इस मामले में निर्णय लेने का अधिकार है। न्यायालय ने यह भी कहा कि कैरियर ने माल की डिलीवरी में लापरवाही बरती, क्योंकि एयरवे बिल पर consignee का नाम स्पष्ट रूप से उल्लेखित था, और एयरलाइन को गलत पार्टी को डिलीवरी देने के लिए जिम्मेदार ठहराया गया।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रावधान अन्य विशेष कानूनों (जैसे हवाई परिवहन नियम) को प्रभावित या सीमित नहीं करते हैं बल्कि उनके अतिरिक्त (in addition to) तथा अनुपूरक के रूप में कार्य करते हैं। यात्रियों और उपभोक्ताओं को हवाई सेवाओं में किसी भी प्रकार की कमी के खिलाफ त्वरित निवारण के लिए उपभोक्ता फोरम जाने का पूरा विधिक अधिकार है।

“The CP Act aims to protect the interests of the consumers and provide for speedy resolutions of their disputes with regard to defective goods or deficiency of service. ... Sections 3 and 21. They are as under: \

“3. Act not in derogation of any other laws. - The provisions of this Act shall be in addition to and not in derogation of the provisions of any other law for the time being in force. 21.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2011

स्रोत ESCR010002442011

04 R.S. Bagga v. KLM Royal Dutch Airlines

SUPREME COURT OF INDIA • 1999-11-02 • 1999 INSC 511

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के अंतर्गत 'deficiency in service' से संबंधित है। अपीलकर्ता (शिकायतकर्ता) ने New Delhi से New York की यात्रा के लिए KLM Airlines की सेवा ली थी। यात्रा के दौरान Amsterdam में एयरलाइन के कर्मचारियों ने अपीलकर्ता के वीजा और यात्रा दस्तावेजों के संबंध में संदेह होने पर सत्यापन प्रक्रिया शुरू की। अपीलकर्ता ने इसे सेवा में कमी मानते हुए हर्जाने का दावा किया। न्यायालय ने निर्णय दिया कि यदि सेवा प्रदाता ने सद्भावना (good faith) में और सुरक्षा मानकों को ध्यान में रखते हुए कार्य किया है, तो उसे 'deficiency in service' नहीं माना जा सकता। चूंकि एयरलाइन का कार्य उचित और बोनाफाइड था, इसलिए अपील खारिज कर दी गई।

निर्णय न्यायालय ने स्पष्ट किया कि 'सेवा में कमी' केवल तभी मानी जा सकती है जब सेवा निष्पादन में कोई स्पष्ट विफलता, खामी या अपर्याप्तता हो। यदि किसी सेवा प्रदाता ने सद्भावना और सुरक्षा मानदंडों के तहत सभी आवश्यक सावधानियां बरतते हुए निर्णय लिया है, तो यात्रा में हुई किसी अप्रत्याशित देरी को सेवा में कमी के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जा सकता।

“Deficiency in service cannot be alleged without attributing fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which is required to be performed by a person in pursuance of a contract or otherwise in relation to any service. The burden of proving the deficiency in service is upon the person who alleges it. The deficiency in service has to be distinguished from the tortuous acts. ... If on facts it is found that the person or authority rendering service had taken all precautions and considered all relevant facts and circumstances in the course of the transaction and that their action or the final decision was in good faith, it cannot be said that there had been any deficiency in service under the Consumer Protection Act.”

SUPREME COURT OF INDIA • 1999

स्रोत ESCR010004991999

05 Yash Raj Films Private Limited v. Afreen Fatima Zaidi & Anr.

SUPREME COURT OF INDIA • 2024-04-22 • 2024 INSC 328

यह मामला फिल्म के प्रमोशनल ट्रेलर में दिखाए गए गाने के फिल्म में न होने से उत्पन्न हुआ था। शिकायतकर्ता का तर्क था कि ट्रेलर में गाना दिखाकर दर्शकों को लुभाना 'deficiency' और 'unfair trade practice' के अंतर्गत आता है। सुप्रीम कोर्ट ने स्पष्ट किया कि एक प्रमोशनल ट्रेलर केवल एक विज्ञापन है और यह कोई 'offer' या 'contractual obligation' नहीं बनाता है। फिल्म का टिकट खरीदना ट्रेलर से स्वतंत्र एक अलग ट्रांजैक्शन है। न्यायालय ने माना कि ट्रेलर का उद्देश्य दर्शकों का ध्यान आकर्षित करना होता है, न कि फिल्म की सामग्री का संपूर्ण विवरण देना। इसलिए, ट्रेलर में दिखाए गए किसी अंश का फिल्म में न होना उपभोक्ता के अधिकारों का उल्लंघन नहीं है और यह 'unfair trade practice' की श्रेणी में नहीं आता है।

निर्णय न्यायालय ने 'सेवा में कमी' (Deficiency) की विधिक परिभाषा को रेखांकित करते हुए कहा कि इसके तहत किसी संविदा या कानून के अंतर्गत अपेक्षित प्रदर्शन के स्तर में कमी या अपर्याप्तता का होना अनिवार्य है। संविदात्मक दायित्वों के पूरा न होने पर ही उपभोक्ता अधिकारों के तहत हर्जाने की मांग की जा सकती है।

“Definitions.—(1) In this Act, unless the context otherwise requires,— (g) “deficiency” means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which is required to be maintained by or under any law for the time being in force or has been undertaken to be performed by a person in pursuance of a contract or otherwise in relation to any service;”

SUPREME COURT OF INDIA • 2024

स्रोत ESCR010002452024

06 Naseema Begum v. Emirates

MADRAS HIGH COURT • 2019-02-22 • CRP/1521/2009

यह मामला एक उपभोक्ता विवाद से संबंधित है जहाँ याचिकाकर्ता ने Emirates द्वारा सेवा में कमी का आरोप लगाया था। याचिकाकर्ता ने दावा किया कि उसे और उसके बच्चे को यात्रा के दौरान अनावश्यक देरी और मानसिक पीड़ा का सामना करना पड़ा। राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के आदेश को चुनौती देते हुए याचिकाकर्ता ने मद्रास उच्च न्यायालय में यह संशोधन याचिका दायर की थी। न्यायालय ने निर्णय दिया कि Consumer Protection Act, 1986 की धारा 19 के तहत, राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ अपील केवल राष्ट्रीय आयोग के समक्ष ही की जा सकती है। इसलिए, वर्तमान न्यायालय ने याचिका को सुनवाई योग्य न मानते हुए इसे खारिज कर दिया।

निर्णय उच्च न्यायालय ने माना कि यदि एयरपोर्ट चेक-इन काउंटर पर यात्री और उसके बच्चे का नाम सूची में न मिलने के कारण गंभीर मानसिक तनाव या विलंब का सामना करना पड़ा हो, तो इसके लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत वैधानिक मार्ग के जरिए राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग में ही अपील की जानी चाहिए; सीधे उच्च न्यायालय के समक्ष सिविल संशोधन याचिका पोषणीय नहीं है।

“The petitioner reported at the check-in counter of Emirates. The person in charge of the Counter informed that the names of the petitioner and her child were not found in the list of passengers. ... After that, the petitioner and her child were allowed to perform the journey after 30 minutes and the delay of 30 minutes caused great mental agony, strain and stress to the petitioner and her family members.”

MADRAS HIGH COURT • 2019

स्रोत HCMA010070662009

97 Akbar Online Booking Company Pvt. Ltd. v. State of Kerala

HIGH COURT OF KERALA • 2021-12-15 • CRL.MC/5670/2017

यह मामला एक ट्रेवल एजेंसी द्वारा हवाई टिकट बुकिंग में हुई कथित अनियमितता से संबंधित है। शिकायतकर्ता का आरोप था कि एजेंसी ने टिकट में बदलाव कर धोखाधड़ी की है, जिससे उन्हें यात्रा में देरी का सामना करना पड़ा। हालांकि, न्यायालय ने पाया कि यह विवाद मुख्य रूप से 'deficiency of service' का है, जो कि दीवानी प्रकृति (civil in nature) का है।

निर्णय उच्च न्यायालय ने माना कि ऑनलाइन ट्रेवल एजेंसी द्वारा बुकिंग विवरणों में गंभीर भूल करने, जैसे कि गलत समय या गलत उड़ानों की टिकट बुक करने से यात्रियों को जो असुविधा (जैसे हवाई अड्डे पर 16 घंटे तक प्रतीक्षा) हुई, वह मूल रूप से संविदात्मक चूक और सेवा में कमी है। इस तरह के मामलों में उपभोक्ता संरक्षण कानूनों के तहत ही राहत पाना उपयुक्त विधिक उपाय है।

“However when they approached the Airport officials for boarding pass for the connection flight, for onward journey to Thiruvananthapuram, it was informed that their tickets were not booked in flight No.G9 0441 departing at 2.05 AM on 9/5/2012. ... Consequent to the failure on the part of the 1 st petitioner in booking the tickets as per the schedule, which was communicated to them as per Annexure B, they had to wait at the airport for almost 16 hours.”

HIGH COURT OF KERALA • 2021

स्रोत KLHC010199522017

98 Akbar Online Booking Company Pvt. Ltd. v. State of Kerala

HIGH COURT OF KERALA • 2021-12-15 • CRL.MC/5759/2017

यह मामला हवाई टिकट बुकिंग में हुई कथित अनियमितता से संबंधित है। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि ट्रेवल एजेंसी ने गलत फ्लाइट की टिकट बुक की और टिकट में फेरबदल (forgery) किया, जिससे उन्हें परेशानी हुई। आरोपी ने इसे केवल सेवा में कमी (deficiency of service) बताया और कहा कि यह एक तकनीकी चूक थी। न्यायालय ने माना कि इस मामले में शुरुआत से ही कोई बेईमानी या धोखाधड़ी का इरादा (dishonest intention) नहीं

था। यह विवाद मुख्य रूप से दीवानी प्रकृति (civil in nature) का है और पहले से ही उपभोक्ता फोरम में लंबित है। इसलिए, न्यायालय ने आपराधिक कार्यवाही को रद्द (quash) कर दिया क्योंकि IPC की धाराओं के तहत अपराध नहीं बनते थे।

निर्णय उच्च न्यायालय ने यह स्पष्ट किया कि ट्रेवल एजेंटों द्वारा की जाने वाली गलत बुकिंग या विवरणों में त्रुटियों का मामला पूरी तरह से दीवानी प्रकृति का 'सेवा में कमी' का विवाद है, जिसे उपभोक्ता फोरम द्वारा सुलझाया जाना चाहिए। जब तक कि शुरुआत से ही धोखाधड़ी की कोई आपराधिक मंशा न हो, तब तक इस तरह की संविदात्मक कमियों के लिए आईपीसी की आपराधिक धाराएं लागू नहीं होतीं।

“The case of the 2 nd respondent is that, he is residing in Muscat along with his family and his father booked four tickets for Air Arabia on 8/5/2012 through the online booking system of the first Petitioner herein... Consequent to the failure on the part of the 1 st petitioner in booking the tickets as per the schedule... they had to wait at the airport for almost 16 hours.”

HIGH COURT OF KERALA • 2021

स्रोत KLHC010200412017

अ स्वी क र ण

यह मेमो Vitark AI द्वारा सार्वजनिक रूप से उपलब्ध निर्णयों और उपयोगकर्ता के प्रश्न के आधार पर तैयार किया गया है। यह केवल रिसर्च सहायता के लिए है और कानूनी सलाह (legal advice) नहीं है। किसी भी filing, opinion, या correspondence में उपयोग करने से पहले सभी case citations, holdings और quotations को मूल निर्णय (source judgment) के विरुद्ध स्वतंत्र रूप से सत्यापित किया जाना चाहिए।