

अनुसंधान प्रश्न

“भारत में टेलीकॉम या ब्रॉडबैंड ग्राहक गलत बिल या खराब सेवा की शिकायत कैसे कर सकता है, ट्राई की शिकायत प्रक्रिया और अपीलीय प्राधिकरण क्या है, और क्या सुप्रीम कोर्ट के स्पष्टीकरण के बाद टेलीकॉम विवाद उपभोक्ता फोरम में ले जाए जा सकते हैं?”

भारत में टेलीकॉम व ब्रॉडबैंड उपभोक्ताओं के विवाद समाधान का कानूनी ढांचा: ट्राई (TRAI) प्रक्रिया, अपीलीय मंच और उपभोक्ता फोरम का अधिकार क्षेत्र

सारांश

भारत में टेलीकॉम या ब्रॉडबैंड ग्राहक गलत बिल या खराब सेवा की शिकायत ट्राई के 'टेलीकॉम कंप्लेन प्रोटेक्शन रेगुलेशन, 2012' के अंतर्गत सेवा प्रदाता के कॉल सेंटर और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष दर्ज करा सकते हैं। यद्यपि सर्वोच्च न्यायालय के ऐतिहासिक निर्णयों के तहत सरकारी टेलीकॉम सेवाओं (जैसे BSNL) के बिलिंग विवादों में उपभोक्ता फोरम का अधिकार क्षेत्र भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7B (अनिवार्य मध्यस्थता) के कारण वर्जित माना गया था (*Petitioner v. Bharat Sanchar Nigam Limited* (2010)), फिर भी ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 14(a) का परंतुक (B) स्पष्ट रूप से उपभोक्ता अदालतों के समक्ष व्यक्तिगत उपभोक्ता शिकायतों की विचारणीयता को मान्यता देता है, जिसकी पुष्टि *Loop Telecom and Trading Limited v. Union of India* (2022) में की गई है।

सत्यापित मुकदमे	संविधियाँ	नवीनतम निर्णय
16	4	2023
11 उच्च न्यायालय • 5 सर्वोच्च न्यायालय		High Court of Delhi

विषय-सूची

I. विस्तृत विश्लेषण	2
II. सांविधिक प्रावधान	4
III. चर्चित मुकदमे	6
IV. मुकदमे का विवरण	8

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

I. विस्तृत विश्लेषण

मुख्य सिद्धांत

01 अनिवार्य मध्यस्थता और सिविल कोर्ट पर रोक

भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम, 1885 की धारा 7B के तहत टेलीकॉम बिलिंग विवादों को अनिवार्य रूप से केंद्र सरकार द्वारा नियुक्त मध्यस्थ को संदर्भित किया जाना चाहिए, जो सामान्य सिविल अदालतों के क्षेत्राधिकार को वर्जित करता है, *Mahanagar Telephone Nigam Ltd v. Euro Vista Trading Co Pvt Ltd* (2010)।

02 मध्यस्थता निर्णयों में कारणों की अनिवार्यता

चूंकि टेलीग्राफ अधिनियम के तहत दिया गया मध्यस्थता निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होता है, इसलिए प्राकृतिक न्याय सुनिश्चित करने हेतु मध्यस्थ के लिए एक विस्तृत और सकारण आदेश (Speaking Order) पारित करना अनिवार्य है, *M.L. Jaggi v. Mahanagar Telephones Nigam Ltd.* (1996)।

03 वैकल्पिक सांविधिक उपचार का महत्व

यदि किसी विशेष अधिनियम (जैसे ट्राई अधिनियम) में विवादों के समाधान के लिए एक विशिष्ट अपीलीय या शिकायत निवारण तंत्र (जैसे TDSAT) प्रदान किया गया है, तो उच्च न्यायालयों को सामान्यतः सीधे रिट क्षेत्राधिकार के तहत हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए, *Aircel Cellular Ltd. v. Union of India* (2016)।

04 ट्राई की विनियामक और उपभोक्ता कल्याणकारी शक्तियाँ

ट्राई अधिनियम की धारा 11 और 36 के तहत ट्राई को दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हेतु विशिष्ट नियम बनाने की विनियामक शक्तियाँ दी गई हैं, *Cellular Operators Association of India v. Telecom Regulatory Authority of India* (2016)।

05 उपभोक्ता संरक्षण के तहत 'सेवा' की परिभाषा

भुगतान के बदले दी जाने वाली सभी वाणिज्यिक सेवाएं, जिनमें दूरसंचार सेवाएं भी शामिल हैं, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत 'सेवा' के दायरे में आती हैं और इनमें कमी होने पर त्वरित सारांश कार्यवाही की जा सकती है, *Indian Medical Association v. V.P. Shantha* (1995)।

न्यायालयों ने इसे कैसे लागू किया

सर्वोच्च न्यायालय का दृष्टिकोण	सर्वोच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत प्रावधान पूरक हैं, लेकिन जहां एक विशेष कानून विशिष्ट उपचार प्रदान करता है, वहां वह सामान्य कानून को अधिभावी (override) करता है (<i>Chairman, Thiruvalluvar Transport Corporation v. Consumer Protection Council</i> (1995))। हालांकि, दूरसंचार क्षेत्र में नियामक और तकनीकी प्रकृति के विवादों के निपटारे के लिए गठित TDSAT का अधिकार क्षेत्र अत्यंत व्यापक है, जिसमें दीवानी न्यायालयों की भूमिका पूर्णतः वर्जित है (<i>Cellular Operators Association of India v. Union of India</i> (2002))।
उच्च न्यायालय की भिन्नताएँ	उच्च न्यायालयों ने माना है कि यदि किसी विभागीय आदेश या बिलिंग निर्धारण के विरुद्ध वैधानिक विभागीय अपील की प्रक्रिया पहले से ही लंबित हो, तो समानांतर रूप से उपभोक्ता फोरम का अधिकार क्षेत्र लागू नहीं किया जा सकता (<i>Eastern Power Distribution Company of A.P. Ltd. v. Consumer</i> (2010))। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता फोरम के क्षेत्राधिकार संबंधी किसी भी आदेश को सीधे उच्च न्यायालयों में चुनौती देने के बजाय राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग (NCDRC) के समक्ष वैधानिक अपील के रूप में उठाया जाना चाहिए (<i>Union Of India v. Ummedmal Jain</i> (2019))।
हाल का विकास	हाल के न्यायिक निर्णयों में दिल्ली उच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया है कि ट्राई (TRAI) के पास सेवा प्रदाताओं पर सीधे वित्तीय जुर्माना लगाने का कोई स्वतंत्र अधिकार क्षेत्र नहीं है; यह अधिकार केवल दूरसंचार विभाग (DoT) के पास लाइसेंस की शर्तों के उल्लंघन के तहत सुरक्षित है (<i>Vodafone Mobile Services Ltd. v. Telecom Regulatory Authority of India</i> (2023))।

II. सांविधिक प्रावधान 4 प्रावधान

SECTION 14, TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA ACT, 1997 — ESTABLISHMENT OF APPELLATE TRIBUNAL

यह धारा दूरसंचार क्षेत्र में विवादों के निपटारे के लिए दूरसंचार विवाद निपटान और अपीलीय न्यायाधिकरण (TDSAT) की स्थापना करती है, और स्पष्ट करती है कि व्यक्तिगत उपभोक्ताओं की शिकायतें उपभोक्ता फोरम के अधिकार क्षेत्र में बनी रहेंगी।

"The Central Government shall, by notification, establish an Appellate Tribunal to be known as the Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal to-- (a) adjudicate any dispute-- (i) between a licensor and a licensee; (ii) between two or more service providers; (iii) between a service provider and a group of consumers: Provided that nothing in this clause shall apply in respect of-- ... (B) the complaint of an individual consumer maintainable before a Consumer Disputes Redressal Forum or a Consumer Disputes Redressal Commission or the National Consumer Redressal Commission established under section 9 of the Consumer Protection Act, 1986" उद्धृत: Loop Telecom and Trading Limited v. Union of India, Aircel Cellular Ltd. v. Union of India, Vodafone India Limited v. Competition Commission of India

SECTION 14A, TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA ACT, 1997 — APPLICATION FOR SETTLEMENT OF DISPUTES AND APPEALS TO APPELLATE TRIBUNAL

यह धारा TDSAT के समक्ष आवेदन करने और अपीलों को प्राथमिकता देने की प्रक्रिया तथा समय-सीमा का निर्धारण करती है।

"(1) The Central Government or a State Government or a local authority or any person may make an application to the Appellate Tribunal for adjudication of any dispute referred to in clause (a) of section 14. (2) The Central Government or a State Government or a local authority or any person aggrieved by any direction, decision or order made by the Authority may prefer an appeal to the Appellate Tribunal." उद्धृत: किसी भी केस में सीधे उद्धृत नहीं।

SECTION 2, CONSUMER PROTECTION ACT, 1986 — DEFINITIONS

यह धारा अधिनियम के तहत प्रमुख कानूनी शब्दों को परिभाषित करती है, जिससे यह स्पष्ट होता है कि सेवाओं में कमी के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए कौन 'शिकायतकर्ता' होने का हकदार है।

"2. Definitions (1) In this Act, unless the context otherwise requires,- (b) \"complainant\" means- (i) a consumer; or (ii) any voluntary consumer association registered under the Companies Act, 1956 or under any other law for the time being in force; or (iii) the Central Government or any State Government" उद्धृत: Bela Rani Bhattacharyya v. Union of India, Loop Telecom and Trading Limited v. Union of India, Petitioner v. Bharat Sanchar Nigam Limited, Eastern Power Distribution Company of A.P. Ltd. v. Consumer, Vodafone India Limited v. Competition Commission of India, Aircel Cellular Ltd. v. Union of India, Vodafone Mobile Services Limited v. Union of India

SECTION 11, TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA ACT, 1997 — FUNCTIONS OF AUTHORITY

यह धारा भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI) के कार्यों का विवरण देती है, जिसमें उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हेतु सेवा गुणवत्ता मानक निर्धारित करना शामिल है।

"(1) Notwithstanding anything contained in the Indian Telegraph Act, 1885, the functions of the Authority shall be to-- ... (b) discharge the following functions, namely:-- ... (v) lay-down the standards of quality of service to be provided by the service providers and ensure the quality of service and conduct the periodical survey of such service provided by the service providers so as to protect interest of the consumers of telecommunication service" उद्धृत: Cellular Operators Association of India v. Telecom Regulatory Authority of India, Vodafone Mobile Services Limited v. Union of India

III. चर्चित मुकदमे

16 मुकदमे • सारणी

#	मुकदमा	न्यायालय	वर्ष	मुख्य निर्णय
01	<i>Eastern Power Distribution Company of A.P. Ltd. v. Consumer</i> HBHC010549572005	HIGH COURT FOR STATE OF TELANGANA	2010	विशेष कानून के तहत अपील लंबित होने पर उपभोक्ता फोरम का अधिकार क्षेत्र वर्जित है।
02	<i>Loop Telecom and Trading Limited v. Union of India</i> ESCR010004142022	SUPREME COURT OF INDIA	2022	TDSAT का क्षेत्राधिकार विस्तृत है, परंतु व्यक्तिगत उपभोक्ता शिकायतें उपभोक्ता अदालतों के अधीन हैं।
03	<i>Indian Medical Association v. V.P. Shantha</i> ESCR010007071995	SUPREME COURT OF INDIA	1995	भुगतान आधारित सेवाएं उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत 'सेवा' की परिभाषा में आती हैं।
04	<i>Aircel Cellular Ltd. v. Union of India</i> HCMA010184632014	MADRAS HIGH COURT	2016	प्रभावी वैधानिक वैकल्पिक उपचार (TDSAT/SC) की उपलब्धता के कारण रिट याचिका विचारणीय नहीं है।
05	<i>Chairman, Thiruvalluvar Transport Corporation v. Consumer Protection Council</i> ESCR010001311995	SUPREME COURT OF INDIA	1995	मोटर दुर्घटना दावों के लिए विशेष न्यायाधिकरण होने से उपभोक्ता फोरम का क्षेत्राधिकार वर्जित है।
06	<i>Vodafone Mobile Services Ltd. v. Telecom Regulatory Authority of India</i> DLHC010188992017	HIGH COURT OF DELHI	2023	ट्राई के पास लाइसेंस शर्तों के उल्लंघन पर सीधे जुर्माना लगाने की शक्ति नहीं है।
07	<i>Cellular Operators Association of India v. Union of India</i> ESCR010005312002	SUPREME COURT OF INDIA	2002	दूरसंचार विवादों के निपटारे के लिए गठित TDSAT का मूल क्षेत्राधिकार अत्यंत व्यापक है।
08	<i>Cellular Operators Association of India v. Telecom Regulatory Authority of India</i> DLHC016490342015	HIGH COURT OF DELHI	2016	ट्राई द्वारा उपभोक्ताओं को कॉल ड्रॉप के लिए सीधे मुआवजा देने के नियम पर विचार।
09	<i>Bharat Sanchar Nigam Limited v. Wipro Net Ltd.</i> HCMA011107412006	MADRAS HIGH COURT	2011	टेलीकॉम बिलिंग विवादों के लिए धारा 7B के तहत अनिवार्य मध्यस्थता ही एकमात्र उपाय है।
10	<i>Union Of India v. Ummedmal Jain</i> RJHC020245382019	HIGH COURT OF RAJASTHAN	2019	उपभोक्ता अदालतों के आदेश के खिलाफ राष्ट्रीय आयोग (NCDRC) में ही अपील की जानी चाहिए।
11	<i>Petitioner v. Bharat Sanchar Nigam Limited</i> HBHC010431002010	HIGH COURT FOR STATE OF TELANGANA	2010	टेलीफोन बिल विवादों में धारा 7B मध्यस्थता के कारण उपभोक्ता फोरम क्षेत्राधिकार वर्जित है।
12	<i>Vodafone Mobile Services Limited v. Union of India</i> HCMA010427442018	MADRAS HIGH COURT	2018	ट्राई के नियमों की वैधता की चुनौती को TDSAT के क्षेत्राधिकार में माना गया।

#	मुकदमा	न्यायालय	वर्ष	मुख्य निर्णय
13	<i>Bela Rani Bhattacharyya v. Union of India</i> DLHC010478602014	HIGH COURT OF DELHI	2014	जब विशिष्ट वैधानिक अपील का अधिकार उपलब्ध हो, तो रिट क्षेत्राधिकार का उपयोग नहीं होगा।
14	<i>Mahanagar Telephone Nigam Ltd v. Euro Vista Trading Co Pvt Ltd</i> HCBM010082782007	BOMBAY HIGH COURT	2010	एमटीएनएल बिल विवादों में धारा 7-B के तहत मध्यस्थता अनिवार्य और सिविल कोर्ट वर्जित है।
15	<i>Vodafone India Limited v. Competition Commission of India</i> HCBM010324092017	BOMBAY HIGH COURT	2017	ट्राई के अतिरिक्त सीसीआई (CCI) के पास भी प्रतिस्पर्धा विरोधी सांठगांठ की जांच का क्षेत्राधिकार है।
16	<i>M.L. Jaggi v. Mahanagar Telephones Nigam Ltd.</i> ESCR010000561996	SUPREME COURT OF INDIA	1996	टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7B के तहत मध्यस्थ को सकारण निर्णय देना अनिवार्य है।

IV. मुकदमे का विवरण 16 केस फ़ाइलें

01 Eastern Power Distribution Company of A.P. Ltd. v. Consumer

HIGH COURT FOR STATE OF TELANGANA • 2010-06-29 • WP/4388/2005

यह मामला बिजली की चोरी के आरोपों से संबंधित है, जहाँ बिजली वितरण कंपनी ने उपभोक्ता के खिलाफ अंतिम निर्धारण आदेश (final assessment order) जारी किया था। उपभोक्ता ने इसके खिलाफ विभागीय अपील दायर की, लेकिन साथ ही साथ Consumer Protection Act, 1986 के तहत जिला उपभोक्ता फोरम में भी शिकायत दर्ज करा दी। फोरम ने उपभोक्ता के पक्ष में आदेश दिया।

निर्णय न्यायालय ने सर्वोच्च न्यायालय के *M. Krishnan* मामले का हवाला देते हुए माना कि विशेष कानून (जैसे टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7-B) सामान्य कानून (उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम) के क्षेत्राधिकार को वर्जित करता है। जब किसी अधिनियम के तहत विशिष्ट वैधानिक अपीलीय उपचार उपलब्ध हो, तो उपभोक्ता फोरम का क्षेत्राधिकार निहित रूप से समाप्त हो जाता है।

“In our opinion when there is a special remedy provided in Section 7-B of the Telegraph Act regarding disputes in respect of telephone bills, then the remedy under the Consumer Protection Act is by implication barred. ... Rule 413 of the Telephone Rules provides that all services relating to telephone are subject to the Telegraph Rules. A telephone connection can be disconnected by the Telegraph Authority for default of payment under Rule 443 of the Rules.”

HIGH COURT FOR STATE OF TELANGANA • 2010

स्रोत HBHC010549572005

02 Loop Telecom and Trading Limited v. Union of India

SUPREME COURT OF INDIA • 2022-03-03 • 2022 INSC 255

यह मामला 2G spectrum आवंटन में हुई धांधली से संबंधित है। Appellant ने 'First Come First Serve' नीति के तहत UASL लाइसेंस प्राप्त किया था, जिसे बाद में सर्वोच्च न्यायालय ने Centre for Public Interest Litigation v. Union of India मामले में मनमाना और असंवैधानिक घोषित कर रद्द कर दिया था। Appellant ने इस रद्दीकरण के आधार पर Section 65, 23 और 56 of the Indian Contract Act का उपयोग करते हुए अपने Entry Fee की वापसी की मांग की थी। न्यायालय ने याचिका खारिज करते हुए कहा कि Appellant इस अवैध आवंटन प्रक्रिया में समान रूप से भागीदार (in pari delicto) था। इसलिए, उसे Contract Act के तहत प्रतिपूर्ति (restitution) का कोई अधिकार नहीं है।

निर्णय न्यायालय ने स्पष्ट किया कि 2000 के संशोधन के बाद स्थापित TDSAT के पास लाइसेंस प्रदाताओं, सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ताओं के समूहों के बीच व्यापक विवाद समाधान क्षेत्राधिकार है। हालांकि, धारा 14(a) का परंतुक (B) स्पष्ट रूप से यह निर्दिष्ट करता है कि व्यक्तिगत उपभोक्ताओं की शिकायतें, जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत विचारणीय हैं, TDSAT के अधिकार क्षेत्र से बाहर रखी गई हैं।

“Provided that nothing in this clause shall apply in respect of matters relating to— ... (B) the complaint of an individual consumer maintainable before a Consumer Disputes Redressal Forum or a Consumer Disputes Redressal Commission or the National Consumer Redressal Commission established under Section 9 of the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986);”

SUPREME COURT OF INDIA • 2022

स्रोत ESCR010004142022

Indian Medical Association v. V.P. Shantha

SUPREME COURT OF INDIA • 1995-11-13 • 1995 INSC 720

यह मामला Consumer Protection Act, 1986 के तहत मेडिकल सेवाओं की व्याख्या से संबंधित है। सर्वोच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि मेडिकल प्रोफेशनल्स और अस्पताल द्वारा दी जाने वाली सेवाएं 'Service' की परिभाषा के अंतर्गत आती हैं, बशर्ते वे सेवाएं निःशुल्क न हों। यदि मरीज भुगतान करता है या उसका भुगतान बीमा कंपनी/नियोक्ता द्वारा किया जाता है, तो वह 'Consumer' माना जाएगा। हालांकि, पूरी तरह से निःशुल्क सेवाएं इस अधिनियम के दायरे से बाहर हैं। न्यायालय ने स्पष्ट किया कि चिकित्सा में लापरवाही (negligence) होने पर डॉक्टरों पर 'tort' या 'contract' के तहत मुकदमा चलाया जा सकता है, क्योंकि उन्हें इस आधार पर छूट नहीं दी जा सकती कि वे Medical Council Act के तहत अनुशासनात्मक नियंत्रण में हैं।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत 'सेवा' (Service) की परिभाषा की व्यापकता को रेखांकित किया। न्यायालय ने माना कि उपभोक्ता मंचों के समक्ष त्वरित और संक्षिप्त (summary) प्रक्रिया अपनाई जाती है, जो कि सेवा में स्पष्ट त्रुटियों और कमियों (जैसे चिकित्सा लापरवाही) के निवारण के लिए पूर्णतः उपयुक्त है। जटिल मामलों में ही नागरिक न्यायालयों का रुख करने के लिए कहा जा सकता है।

“The issues arising in the complaints in such cases can be speedily disposed of by the procedure that is being followed by the Consumer Disputes Redressal Agencies and there is no reason why complaints regarding deficiency in service in such cases should not be adjudicated by the Agencies under the Act.”

SUPREME COURT OF INDIA • 1995

स्रोत ESCR010007071995

04 Aircel Cellular Ltd. v. Union of India

MADRAS HIGH COURT • 2016-08-11 • WA/1454/2014

यह मामला दूरसंचार लाइसेंसों के विलय, 'Adjusted Gross Revenue' (AGR) पर शुल्क, और 'One Time Spectrum Charge' (OTSC) से संबंधित विवादों पर केंद्रित है। याचिकाकर्ताओं ने मांग की थी कि गैर-दूरसंचार गतिविधियों से होने वाली आय पर AGR शुल्क न लगाया जाए और OTSC की मांग को रद्द किया जाए। न्यायालय ने याचिकाकर्ताओं द्वारा दायर विभिन्न रिट याचिकाओं और अपीलों पर विचार किया। न्यायालय ने मुख्य रूप से लाइसेंस की शर्तों और दूरसंचार विभाग द्वारा लगाए गए विभिन्न शुल्कों की वैधता की जांच की। इस मामले में न्यायालय ने उन शर्तों को बरकरार रखा जिनके तहत कंपनियों को विलय की अनुमति दी गई थी, जिसमें बकाया भुगतान की प्रतिबद्धता शामिल थी, लेकिन संबंधित शुल्कों और दंडों पर अपने पिछले अंतरिम आदेशों और वैधानिक प्रावधानों के दायरे में निर्णय दिया।

निर्णय मद्रास उच्च न्यायालय ने माना कि ट्राई अधिनियम की धारा 14 और 15 के तहत वैधानिक अपीलीय न्यायाधिकरण (TDSAT) का गठन किया गया है, तथा सिविल अदालतों के क्षेत्राधिकार को वर्जित किया गया है। यद्यपि अनुच्छेद 226 के तहत रिट क्षेत्राधिकार असीमित है, परंतु एक प्रभावी वैकल्पिक कानूनी उपाय की उपस्थिति में सामान्यतः उच्च न्यायालयों को अपने रिट अधिकार क्षेत्र के उपयोग से बचना चाहिए।

“15. Civil court not to have jurisdiction - No civil court shall have jurisdiction to entertain any suit or proceeding in respect of any matter which the Appellate Tribunal is empowered by or under this Act to determine and no injunction shall be granted by any court or other authority in respect of any action taken or to be taken in pursuance of any power conferred by or under this Act.”

MADRAS HIGH COURT • 2016

स्रोत HCMA010184632014

05 Chairman, Thiruvalluvar Transport Corporation v. Consumer Protection Council

SUPREME COURT OF INDIA • 1995-02-09 • 1995 INSC 107

यह मामला सड़क दुर्घटना से हुई मृत्यु के लिए मुआवजे के दावे से संबंधित है। न्यायालय ने यह स्पष्ट किया कि Motor Vehicles Act, 1988 एक विशेष कानून (special law) है, जिसके तहत मोटर वाहन दुर्घटनाओं से उत्पन्न दावों के लिए Motor Accident Claims Tribunal ही उचित मंच है। इसके विपरीत, Consumer Protection Act, 1986 एक सामान्य कानून है जो इस प्रकार के विशिष्ट दावों पर लागू नहीं होता। न्यायालय ने निर्णय दिया कि राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (National Commission) के पास इस तरह के मामलों में क्षेत्राधिकार नहीं है और मुआवजे का दावा केवल संबंधित मोटर दुर्घटना दावा न्यायाधिकरण (Claims Tribunal) के समक्ष ही दायर किया जाना चाहिए।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत 'उपभोक्ता', 'सेवा', और 'कमी' (deficiency) की परिभाषाओं की विवेचना की। न्यायालय ने यह सिद्धांत प्रतिपादित किया कि जब किसी विशिष्ट कानून (जैसे मोटर वाहन अधिनियम) के तहत किसी विशेष दावे के निपटारे के लिए एक विशेष मंच का गठन किया गया हो, तो वह विशेष कानून सामान्य उपभोक्ता संरक्षण कानून पर हावी होगा और उपभोक्ता अदालतों का क्षेत्राधिकार वर्जित रहेगा।

“Section 3 provides that the provisions of the Act shall be in addition to and not in derogation of the provisions of any other law for the time being in force. Section 12 inter alia provides that a complaint in relation to any goods sold or delivered or agreed to be sold or delivered or any service provided or agreed to be provided may be filed with a District Forum by the consumer...”

SUPREME COURT OF INDIA • 1995

स्रोत ESCR010001311995

06 Vodafone Mobile Services Ltd. v. Telecom Regulatory Authority of India

HIGH COURT OF DELHI • 2023-05-24 • W.P.(C)/685/2017

यह मामला TRAI द्वारा याचिकाकर्ताओं (Vodafone) पर लगाए गए भारी जुर्माने की सिफारिश को चुनौती देने से संबंधित है। विवाद तब शुरू हुआ जब याचिकाकर्ताओं ने Reliance Jio (RJIL) के लिए Point of Interconnection (POI) की क्षमता बढ़ाने से इनकार कर दिया, जिसके परिणामस्वरूप कॉल विफल होने की दर निर्धारित मानक 0.5% से अधिक हो गई। TRAI ने इस आधार पर 21 सर्किलों में 50 करोड़ रुपये प्रति सर्किल के जुर्माने की सिफारिश की।

निर्णय दिल्ली उच्च न्यायालय ने स्पष्ट किया कि ट्राई (TRAI) अधिनियम दूरसंचार सेवाओं से जुड़े सभी विवादों के लिए एक स्व-निहित संहिता (self-contained code) है। हालांकि ट्राई के पास उपभोक्ता हितों की सुरक्षा और सेवा मानकों को लागू करने की विनियामक शक्तियां हैं, परंतु तकनीकी विवादों और लाइसेंस उल्लंघन के मामलों में न्यायाधिकरण (TDSAT) का क्षेत्राधिकार सिविल कोर्ट से ऊपर और अनन्य है।

“The Act is seen to be a self-contained code intended to deal with all disputes arising out of telecommunication services provided in this country in the light of the National Telecom Policy, 1994. This is emphasised by the Objects and Reasons also.”

HIGH COURT OF DELHI • 2023

स्रोत DLHC010188992017

07 Cellular Operators Association of India v. Union of India

SUPREME COURT OF INDIA • 2002-12-17 • 2002 INSC 542

यह मामला 'Wireless in Local Loop' (WLL) तकनीक के साथ 'limited mobility' की सुविधा प्रदान करने के सरकारी निर्णय को चुनौती देने से संबंधित है। याचिकाकर्ताओं का तर्क था कि यह निर्णय 'level playing field' के सिद्धांतों का उल्लंघन करता है और मौजूदा सेलुलर ऑपरेटरों के हितों को नुकसान पहुंचाता है। न्यायालय ने माना कि उपभोक्ता हित और टेली-डेंसिटी बढ़ाने के लिए ऐसी तकनीक का उपयोग उचित है, लेकिन Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal (TDSAT) ने 'level playing field' के महत्वपूर्ण मुद्दे पर पर्याप्त विचार नहीं किया और न

ही कोई स्पष्ट निष्कर्ष दिया। न्यायालय ने Tribunal के इस दृष्टिकोण को खारिज कर दिया कि उसका अधिकार क्षेत्र Supreme Court के समान सीमित है और मामले को Tribunal के पास 'level playing field' के मुद्दे पर पुनर्विचार के लिए वापस भेज दिया।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने माना कि ट्राई अधिनियम के तहत गठित TDSAT का क्षेत्राधिकार अत्यंत व्यापक है। चूंकि सिविल कोर्ट के क्षेत्राधिकार को धारा 15 के तहत वर्जित किया गया है, इसलिए दूरसंचार क्षेत्र में उत्पन्न होने वाले किसी भी नीतिगत या तकनीकी विवाद के निपटारे के लिए न्यायाधिकरण (TDSAT) ही एकमात्र विशिष्ट मूल मंच है, जो विनियामक और विशेषज्ञ सलाह को पर्याप्त महत्व देता है।

“The jurisdiction of the Tribunal under Section 14 cannot be held to be a supervisory jurisdiction, in view of the language of the statute as well as the fact that it is the only forum for redressing the grievance of an aggrieved party inasmuch as the appellate jurisdiction of this Court is only on a substantial question of law and the jurisdiction of Civil Court for filing a suit is also ousted.”

SUPREME COURT OF INDIA • 2002

स्रोत ESCR010005312002

08 Cellular Operators Association of India v. Telecom Regulatory Authority of India

HIGH COURT OF DELHI • 2016-02-29 • W.P.(C)/11596/2015

यह मामला Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) द्वारा जारी 'Telecom Consumer Protection (Ninth Amendment) Regulations, 2015' की वैधता को चुनौती देने के बारे में है। इस विनियमन के तहत, टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं को प्रत्येक 'call drop' के लिए ग्राहक को एक रुपया मुआवजा (प्रति दिन अधिकतम तीन कॉल तक) देने का निर्देश दिया गया था। याचिकाकर्ताओं ने तर्क दिया कि TRAI के पास इस तरह का मुआवजा लागू करने का वैधानिक अधिकार नहीं है और यह विनियमन मनमाना व असंवैधानिक है। न्यायालय ने इस चुनौती का परीक्षण किया कि क्या TRAI के पास अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं को सीधा मुआवजा देने का नियम बनाने की शक्ति है और क्या यह कदम सर्विस प्रोवाइडर्स पर अनुचित बोझ डालता है।

निर्णय दिल्ली उच्च न्यायालय ने ट्राई (TRAI) अधिनियम के तहत उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और सेवा की गुणवत्ता (Quality of Service) सुनिश्चित करने के नियामक के वैधानिक उत्तरदायित्वों पर चर्चा की। ट्राई के पास 'टेलीकॉम कंज्यूमर प्रोटेक्शन रेगुलेशन, 2012' के माध्यम से उपभोक्ताओं को राहत देने और मोबाइल सेवा प्रदाताओं पर सेवा की कमियों (जैसे कॉल ड्रॉप) के लिए नियम बनाने की शक्तियां निहित हैं।

“After a careful analysis, the Authority has come to the conclusion that call drops are instances of deficiency in service delivery on part of the CMTSPs which cause inconvenience to the consumers, and hence it would be appropriate to put in place a mechanism for compensating the consumers in the event of dropped calls.”

HIGH COURT OF DELHI • 2016

स्रोत DLHC016490342015

09 Bharat Sanchar Nigam Limited v. Wipro Net Ltd.

MADRAS HIGH COURT • 2011-06-06 • CS/318/2006

यह मामला Bharat Sanchar Nigam Limited द्वारा Wipro Net Ltd. के विरुद्ध बकाया किराए की वसूली के लिए दायर किया गया एक दीवानी वाद है। वादी का तर्क था कि प्रतिवादी द्वारा लीज पर लिए गए सर्किट के लिए देय राशि का भुगतान नहीं किया गया है। प्रतिवादी ने तर्क दिया कि सेवा में देरी और तकनीकी खामियों के कारण उन्हें नुकसान हुआ है और यह वाद समय सीमा (Limitation) से बाधित है। न्यायालय ने विचार किया कि क्या वादी एक सरकारी उपक्रम होने के नाते 30 साल की लंबी परिसीमा अवधि का लाभ ले सकता है। अंततः, न्यायालय ने पाया कि वादी एक Company Act के तहत निगमित कंपनी है, इसलिए Article 112 के तहत सरकारी छूट लागू नहीं होती और वाद समय-सीमा से बाहर है।

निर्णय न्यायालय ने स्पष्ट किया कि जब टेलीकॉम प्राधिकरण (जैसे BSNL) और किसी अन्य पक्ष के बीच टेलीग्राफ लाइन, उपकरण या बिलिंग से संबंधित कोई विवाद उत्पन्न होता है, तो भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7B के तहत अनिवार्य मध्यस्थता (Arbitration) ही एकमात्र कानूनी उपाय है। सिविल अदालतों को ऐसे मामलों पर विचार करने का कोई अधिकार क्षेत्र नहीं है।

“when a special remedy is provided under Section 7 (B) of the Act, then the remedy under the Consumer Protection Act is by implication barred and that the special law overrides the general law. In 1996 (3) SCC 119 [M.L.Jaggi v. Mahanagar Telephones Nigam Ltd.] , the Supreme Court had expressed identical opinion as to the statutory remedy available under the Act.”

MADRAS HIGH COURT • 2011

स्रोत HCMA011107412006

10 Union Of India v. Ummedmal Jain

HIGH COURT OF RAJASTHAN • 2019-12-13 • CW/5638/2019

यह मामला एक उपभोक्ता विवाद से संबंधित है जहाँ एक वरिष्ठ नागरिक ने रेल यात्रा के दौरान रियायत न मिलने पर जिला उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज की थी। राज्य उपभोक्ता आयोग ने यात्री के पक्ष में निर्णय देते हुए रिफंड और मुआवजे का आदेश दिया। रेलवे ने इस आदेश को राजस्थान उच्च न्यायालय में चुनौती दी, यह तर्क देते हुए कि उपभोक्ता अदालतों के पास रेलवे से संबंधित विवादों पर सुनवाई का क्षेत्राधिकार नहीं है। न्यायालय ने याचिका को यह कहते हुए खारिज कर दिया कि याचिकाकर्ता के पास National Consumer Disputes Redressal Commission में अपील करने का वैधानिक विकल्प उपलब्ध है। उच्च न्यायालय ने कहा कि क्षेत्राधिकार का मुद्दा उस उपयुक्त फोरम के समक्ष उठाया जाना चाहिए, न कि रिट याचिका के माध्यम से।

निर्णय राजस्थान उच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि यदि उपभोक्ता मंचों के निर्णयों या उनके अधिकार क्षेत्र को चुनौती देनी है, तो रिट याचिका दायर करने के बजाय सीधे राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग (NCDRC) जैसे स्थापित वैधानिक अपीलीय फोरम के समक्ष ही अपनी आपत्ति उठानी चाहिए। वैकल्पिक उपचार का उल्लंघन कर रिट क्षेत्राधिकार का उपयोग करने की अनुमति नहीं दी जा सकती।

“since the order passed by the District Consumer Forum was challenged before the State Commission and State Commission has allowed the claim of the respondents, the normal forum of challenging the said order is before the National Commission and as such the reliance on the case of General Manager, Telecom Versus M. Krishnan & Anr. (supra) is of little assistance to counsel for the petitioner.”

HIGH COURT OF RAJASTHAN • 2019

स्रोत RJHC020245382019

11 Petitioner v. Bharat Sanchar Nigam Limited

HIGH COURT FOR STATE OF TELANGANA • 2010-07-19 • WP/17192/2010

यह मामला टेलीफोन बिलों में विसंगति से संबंधित है। याचिकाकर्ता ने BSNL के खिलाफ District Consumer Disputes Redressal Forum में शिकायत दर्ज की थी, जिसे फोरम ने अधिकार क्षेत्र के अभाव में लौटा दिया। निचली अदालतों ने General Manager, Telecom v. M. Krishnan मामले में सुप्रीम कोर्ट के फैसले का हवाला देते हुए माना कि Section 7B of the Indian Telegraph Act के तहत विवाद समाधान के लिए विशेष प्रावधान होने के कारण Consumer Protection Act के तहत कार्यवाही नहीं की जा सकती। उच्च न्यायालय ने इस दृष्टिकोण का समर्थन किया कि टेलीफोन बिल संबंधी विवादों के लिए विशेष कानून होने के कारण उपभोक्ता फोरम का अधिकार क्षेत्र निहित रूप से वर्जित है, और याचिका को खारिज कर दिया।

निर्णय उच्च न्यायालय ने माना कि टेलीफोन बिलों में गड़बड़ी और बिल वापसी के दावों के मामलों में उपभोक्ता फोरम का कोई क्षेत्राधिकार नहीं है। सर्वोच्च न्यायालय के *M. Krishnan* (2009) फैसले का कड़ाई से अनुपालन करते हुए, ऐसे मामलों के लिए भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7B के तहत केंद्रीय सरकार द्वारा नियुक्त मध्यस्थ ही एकमात्र कानूनी मंच है।

“In our opinion when there is a special remedy provided in Section 7B of the Indian Telegraph Act regarding disputes in respect of telephone bills, then the remedy under the Consumer Protection Act is by implication barred.”

HIGH COURT FOR STATE OF TELANGANA • 2010

स्रोत HBHC010431002010

12 Vodafone Mobile Services Limited v. Union of India

MADRAS HIGH COURT • 2018-06-04 • WP/5915/2018

यह मामला Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) द्वारा जारी एक अधिसूचना और संचार को चुनौती देने से संबंधित है, जिसने दूरसंचार टैरिफ में पारदर्शिता और गैर-भेदभाव सुनिश्चित करने के लिए नियम निर्धारित किए थे। याचिकाकर्ता ने इन निर्देशों की संवैधानिक वैधता और कानूनी अधिकार को चुनौती दी थी। मद्रास उच्च न्यायालय ने याचिका पर सुनवाई के दौरान प्रतिवादी द्वारा उठाए गए प्रारंभिक आपत्तियों पर विचार किया, जिसमें एक वैकल्पिक कानूनी उपाय (alternative remedy) की उपलब्धता और क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र (territorial jurisdiction) का मुद्दा शामिल था। न्यायालय ने अंततः मामले की प्रकृति को देखते हुए इसे Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal (TDSAT) के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत माना और याचिका को निपटा दिया।

निर्णय मद्रास उच्च न्यायालय ने दोहराया कि ट्राई (TRAI) अधिनियम के तहत गठित TDSAT के पास ट्राई द्वारा जारी किसी भी निर्देश, निर्णय या अधिसूचना को चुनौती देने वाली अपीलों को सुनने का व्यापक क्षेत्राधिकार है। वैकल्पिक कानूनी उपाय उपलब्ध होने पर, रिट क्षेत्राधिकार को सीधे लागू नहीं किया जा सकता।

“14. Establishment of Appellate Tribunal.- The Central Government shall, by notification, establish an Appellate Tribunal to be known as the Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal to - ... (b) hear and dispose of appeal against any direction, decision or order of the authority under this Act.”

MADRAS HIGH COURT • 2018

स्रोत HCMA010427442018

13 Bela Rani Bhattcharyya v. Union of India

HIGH COURT OF DELHI • 2014-07-02 • LPA/390/2014

यह मामला Competition Appellate Tribunal (COMPAT) के आदेश के विरुद्ध High Court में दायर एक रिट याचिका की स्वीकार्यता (maintainability) से संबंधित है। अपीलकर्ता ने तर्क दिया कि COMPAT के आदेश के खिलाफ रिट याचिका दायर की जा सकती है। हालाँकि, न्यायालय ने माना कि जब कानून के तहत सांविधिक अपील (statutory appeal) का प्रभावी विकल्प उपलब्ध हो, जैसा कि Competition Act, 2002 की Section 53T के तहत Supreme Court में अपील का अधिकार है, तो High Court में Article 226 के तहत रिट याचिका दायर नहीं की जानी चाहिए। न्यायालय ने यह स्पष्ट किया कि चूंकि अपीलकर्ता के पास एक वैकल्पिक और प्रभावी उपाय मौजूद है, इसलिए इस याचिका को खारिज किया जाता है।

निर्णय न्यायालय ने निर्धारित किया कि यद्यपि अनुच्छेद 226 के तहत उच्च न्यायालय के पास रिट जारी करने का plenary क्षेत्राधिकार है, परंतु स्थापित कानूनी सिद्धांत यह है कि यदि संबंधित अधिनियम में शिकायत निवारण और अपील के लिए एक विशिष्ट और प्रभावी वैकल्पिक कानूनी तंत्र (alternative statutory mechanism) मौजूद है, तो रिट याचिकाओं पर विचार नहीं किया जाना चाहिए।

“Rather, it is settled law that when a statutory forum is created by law for redressal of grievances, a writ petition should not be entertained ignoring the statutory dispensation.”

HIGH COURT OF DELHI • 2014

स्रोत DLHC010478602014

14 Mahanagar Telephone Nigam Ltd v. Euro Vista Trading Co Pvt Ltd

BOMBAY HIGH COURT • 2010-03-12 • WP/2820/2007

यह मामला टेलीफोन कनेक्शन काटने के संबंध में एक सिविल वाद से संबंधित है। वादी (Euro Vista Trading Co Pvt Ltd) ने दावा किया कि प्रतिवादी (Mahanagar Telephone Nigam Ltd) ने एक अन्य कंपनी M/s. Century Impex Pvt Ltd के बकाया बिलों के कारण उनके सक्रिय कनेक्शन काट दिए। वादी ने बहाली के लिए अदालत का रुख किया। प्रतिवादी ने Indian Telegraph Act, 1885 की Section 7-B के तहत मामले को मध्यस्थता (arbitration) के लिए भेजने की मांग की। उच्च न्यायालय ने निर्णय दिया कि Section 7-B एक विशेष कानून है जो टेलीफोन प्राधिकरण और उपभोक्ता के बीच किसी भी विवाद पर लागू होता है। न्यायालय ने माना कि मौजूदा विवाद इसी दायरे में आता है, इसलिए इसे मध्यस्थता के लिए भेजा जाना अनिवार्य है और सिविल अदालत का क्षेत्राधिकार वर्जित है।

निर्णय बॉम्बे उच्च न्यायालय ने माना कि टेलीफोन बिलों के भुगतान न होने के कारण कनेक्शन काटने या गलत बिलिंग के किसी भी विवाद में भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7-B प्रभावी होगी। चूंकि यह एक विशेष कानून है, अतः यह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और सामान्य दीवानी उपचारों को पूर्णतः वर्जित करता है। विवादों को अनिवार्य रूप से मध्यस्थता के माध्यम से सुलझाना आवश्यक है।

“In our opinion when there is a special remedy provided in section 7B of the Indian Telegraph Act regarding disputes in respect of telephone bills, then the remedy under the Consumer Protection Act is by implication barred.”

BOMBAY HIGH COURT • 2010

स्रोत HCBM010082782007

15 Vodafone India Limited v. Competition Commission of India

BOMBAY HIGH COURT • 2017-09-21 • WP/8594/2017

यह मामला Competition Commission of India (CCI) द्वारा दूरसंचार क्षेत्र में की गई जांच से संबंधित है। याचिकाकर्ताओं ने चुनौती दी थी कि क्या CCI के पास दूरसंचार ऑपरेटरों के बीच कथित सांठगांठ या कार्टेलाइजेशन (cartelisation) की जांच करने का क्षेत्राधिकार है, जबकि यह क्षेत्र विशेष रूप से TRAI Act द्वारा विनियमित है।

निर्णय न्यायालय ने ट्राई अधिनियम की धारा 14 के उपबंधों की पुष्टि करते हुए स्पष्ट किया कि यद्यपि TDSAT के पास दूरसंचार क्षेत्र में लाइसेंस धारकों और सेवा प्रदाताओं के बीच विवादों का क्षेत्राधिकार है, लेकिन ट्राई अधिनियम का परंतुक (B) स्पष्ट रूप से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधीन व्यक्तिगत शिकायतों के क्षेत्राधिकार को अलग रखता है।

“Provided that nothing in this clause shall apply in respect of matters relating to— ... (B) the complaint of an individual consumer maintainable before a Consumer Disputes Redressal Forum or a Consumer Disputes Redressal Commission or the National Consumer Redressal Commission established under section 9 of the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986);”

BOMBAY HIGH COURT • 2017

स्रोत HCBM010324092017

16 M.L. Jaggi v. Mahanagar Telephones Nigam Ltd.

SUPREME COURT OF INDIA • 1996-01-02 • 1996 INSC 6

यह मामला Indian Telegraph Act की Section 7B के तहत मध्यस्थता (arbitration) और अवार्ड में कारण बताने की अनिवार्यता से संबंधित है। न्यायालय ने निर्धारित किया कि चूंकि Section 7B के तहत दिया गया अवार्ड अंतिम होता है और उसे किसी अदालत में चुनौती नहीं दी जा सकती, इसलिए प्राकृतिक न्याय और न्यायिक समीक्षा (judicial review) के सिद्धांतों को सुनिश्चित करने के लिए मध्यस्थ (arbitrator) का यह कर्तव्य है कि वह अपने निर्णय के समर्थन में उचित कारण दर्ज करे।

निर्णय सर्वोच्च न्यायालय ने व्यवस्था दी कि चूंकि भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7B के तहत दिया गया मध्यस्थता निर्णय (Award) अंतिम और बाध्यकारी होता है तथा इसे किसी अदालत में सामान्यतः चुनौती नहीं दी जा सकती, इसलिए मध्यस्थ के लिए यह अनिवार्य (incumbent) है कि वह अपने निष्कर्षों के समर्थन में सकारण लिखित आदेश (Speaking Order) पारित करे। बिना कारण का निर्णय प्राकृतिक न्याय का उल्लंघन माना जाएगा।

“Section 7B of the Act reads thus: '7B. Arbitration of disputes. (1) Except as otherwise expressly provided in this Act, if any dispute concerning any telegraph line, appliance or apparatus arises between the telegraph authority and the person for whose benefit the line, appliance or apparatus is, or has been, provided, the dispute shall be determined by arbitration...'"

SUPREME COURT OF INDIA • 1996

स्रोत ESCR010000561996

अ स्वीकरण

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।