

અસ્વીકરણ: સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદીત આ ચુકાદા/હુકમનો હેતુ પક્ષકારોને તેમની ભાષામાં જાણકારી ઉપલબ્ધ કરાવવા માત્રનો છે અને તેનો અન્યથા ઉપયોગ થઈ શકશે નહીં. અન્ય તમામ વ્યવહારિક તેમજ સરકારી ઉદ્દેશો માટે મૂળ અંગ્રેજી ચુકાદો/હુકમ જ પ્રમાણિત અને માન્ય રહેશે.

**DISCLAIMER:** The translated judgement in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the judgement shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.

=====

---

સી. વેંકટાયલમ

વિ.

અજિતકુમાર સી. શાહ અને અન્યો

(દીવાની અપીલનં ૮૬૮ / ૨૦૦૩)

ઓગસ્ટ ૨૯, ૨૦૧૧

[દલવીર ભંડારી ડૉ. મુકુંદકમ શર્મા અને અનિલ આર. દવે, ન્યાયમૂર્તી]

ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬:

ગ્રાહક આંદોલનનો ઐતિહાસિક પરિપ્રેક્ષ્ય – ચર્ચાયેલ.

ગ્રાહક મંચો સમક્ષ “એજન્ટ” દ્વારા હાજરી – અનુમત્યતા – શું એજન્ટઓ, જેઓ વકીલો નથી, તેઓ ફરિયાદો દાખલ કરી શકે અને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ વકીલની માફક વ્યક્તિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે અને શું તે એડવોકેટ્સ અધિનિયમનું ઉલ્લંઘન ગણાશે નહીં – નિર્ધારિત થયું : એજન્ટઓની હાજરી એડવોકેટ્સ અધિનિયમની કલમ ૩૩ સાથે અસંગત નથી – વિધાનમંડળે પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી એજન્ટઓને પરવાનગી આપી છે, કારણ કે ગ્રાહક મંચો સમક્ષના મોટા ભાગના કેસો તુલનાત્મક રીતે ગરીબ લોકોના નાનાં કેસો હોય છે, જેમાં કાનૂની જટિલતાઓ સંકળાયેલી હોતી નથી અને ઉચ્ચ કક્ષાની કાનૂની કુશળતાની આવશ્યકતા હોતી નથી, જેથી આવા કેસો એજન્ટઓ સંભાળી શકે – બીજું કારણ એ છે કે વિવાદીઓની મોટી સંખ્યા પ્રશિક્ષિત વકીલોની ભારે વ્યવસાયિક ફી ભરવા સક્ષમ ન હોઈ શકે, તેથી એજન્ટઓને પરવાનગી આપવામાં આવી છે – ગ્રાહકઓની ફરિયાદોના ઝડપી નિકાલના, વિનાખર્ચે અથવા અલ્પ ખર્ચે, અધિનિયમના મુખ્ય હેતુને સિદ્ધ કરવા માટે પ્રતિનિધિઓને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે – વડી અદાલતે આ નિરીક્ષણ કરવામાં સંપૂર્ણપણે ચુકિતસંગતતા દર્શાવી હતી કે એજન્ટઓ, જ્યારે તેઓ જિલ્લા મંચો અને રાજ્ય આયોગો સમક્ષ હાજર રહેવાની પરવાનગી પામે છે, ત્યારે તેઓ વકીલાતનો વ્યવસાય કરતા નથી – વિધાનમંડળે ગ્રાહક મંચો સમક્ષના પક્ષકારોને અથવા તો વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહેવાનો અથવા “એજન્ટ” દ્વારા અથવા વકીલ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરાવવાનો વિકલ્પ આપ્યો છે; ત્યારે અદાલત

તે વિકલ્પ છીનવી લેવાની અથવા કાયદાનું ભિન્ન અર્થઘટન કરવાની ન્યાયસંગતતા ધરાવતી નથી - એજન્ટઓની કાર્યપદ્ધતિ, વર્તન અને ચાલચલન હંમેશા ગ્રાહક મંચો દ્વારા નિયમિત કરી શકાય છે - જ્યારે વિધાનમંડળે ફરિયાદી તરફથી એજન્ટઓને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપી છે, ત્યારે અદાલતો ગ્રાહકને વકીલની સેવાઓ લેવાનું બલાત્કારપૂર્વક કહી શકતી નથી - એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ - કલમ ૩૩.

ગ્રાહક મંચો સમક્ષ એજન્ટો, પ્રતિનિધિઓ, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને/અથવા બિન-વકીલઓ દ્વારા પ્રેક્ટિસના નિયમન અંગેના નિયમો - ઠરાવાયું: રાષ્ટ્રીય આયોગ, રાજ્ય આયોગો અને જિલ્લા મંચોની સુગમ, સુસંગત, એકરૂપ અને અવિચલ કાર્યપ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરવા માટે, રાષ્ટ્રીય આયોગને દિશાનિર્દેશ આપવામાં આવે છે કે તે રાષ્ટ્રીય આયોગ, રાજ્ય આયોગો અને જિલ્લા મંચો સમક્ષ હાજર થતાં એજન્ટો, પ્રતિનિધિઓ, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને/અથવા બિન-વકીલઓની હાજરી અંગે, તેમજ ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર થતાં એજન્ટો/બિન-વકીલઓ/પ્રતિનિધિઓ, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને/અથવા એજન્ટોની લાયકાત, વર્તન અને નૈતિક આચરણને નિયંત્રિત કરતાં સર્વગ્રાહી નિયમો ઘડે.

અધિવક્તાઓ - સત્તાધિકારીઓ અને મંચો સમક્ષ બિન-વકીલ પ્રતિનિધિ દ્વારા હાજરી - પરવાનગીયોગ્યતા - ઠરાવ્યું: ભારતમાં ઘણા કાયદાઓ અને અધિનિયમો પક્ષકારોને સત્તાધિકારીઓ અને મંચો સમક્ષ બિન-વકીલઓ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરવાની મંજૂરી આપે છે - અન્ય અધિકારક્ષેત્રોમાં પણ, બિન-

વકીલઓને અર્ધ-ન્યાયિક મંચો અથવા અધિનસ્ત અદાલતો સમક્ષ હાજર થવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે - આવા મોટા ભાગના અધિકારક્ષેત્રોમાં, આ મંચો સમક્ષ હાજર થતા બિન-વકીલઓની લાયકાત, વર્તન અને નૈતિક આચરણના નિયંત્રણ માટે વિશિષ્ટ નિયમો ઘડવામાં આવ્યા છે - મોટા ભાગના અધિકારક્ષેત્રોમાં, અર્ધ-ન્યાયિક મંચો અથવા અધિનસ્ત અદાલતો સમક્ષ બિન-વકીલ પ્રતિનિધિઓની હાજરી અંગે કાયદાઓ અથવા અદાલતી નિયમો દ્વારા કોઈને કોઈ પ્રકારના પ્રતિબંધો લાદવામાં આવે છે - બિન-વકીલ પ્રતિનિધિઓ પરના પ્રતિબંધો તેમની વિશિષ્ટતાના દૃષ્ટિકોણે નોંધપાત્ર રીતે ભિન્ન હોય છે, પરંતુ મોટા ભાગના મંચોમાં એવા નિયમો હોય છે જે બિન-વકીલ પ્રતિનિધિને હાજરી આપવા દેવા કે તેની હાજરી નકારવા બાબતે તેમને અમુક વિવેકાધિકાર આપે છે।

આ તત્કાલીન અપીલોમાં, વિચારણા માટે ઊભો થયેલો પ્રશ્ન એ હતો કે જે એજન્ટઓ એડવોકેટ નથી, તેઓ વકીલ તરીકે ગ્રાહક મંચો સમક્ષ ફરિયાદો દાખલ કરી શકે અને વ્યક્તિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે કે કેમ, અને શું આપું કરવું એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ નો ભંગ ગણાશે કે નહીં.

અપીલકર્તાઓએ દલીલ કરી કે સામાન્ય રીતે વ્યવસાય કરવાની હક માત્ર તેવા વકીલોને જ આપવામાં આવી છે જેઓ રાજ્યની બાર કાઉન્સિલમાં નોંધાયેલા હોય. અપીલકર્તાઓએ એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની જોગવાઈઓ તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય કાયદા અને પરંપરાઓ પર આધાર રાખીને દલીલ કરી કે ગ્રાહક

મંચો સમક્ષ માત્ર વકીલો જ હાજર રહી શકે, વાદ રજૂ કરી શકે અને દલીલ કરી શકે, અને એજન્ટોને ગ્રાહકોને સંબંધિત જટિલ કાનૂની બાબતો સંભાળવા માટે કોઈ કાનૂની તાલીમ નથી, તેથી તેમને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ કાનૂનનો વ્યવસાય કરવાની પરવાનગી આપી શકાતી નથી.

વડી અદાલતે વિવાદિત ચુકાદા દ્વારા એવો નિર્ધાર કર્યો કે જિલ્લા ગ્રાહક મંચ/રાજ્ય આયોગ સમક્ષની કોઈ પક્ષકારને વકીલની સેવાઓ લેવા માટે બાધ્ય કરી શકાય નહીં અને એ પણ કે જિલ્લા ગ્રાહક મંચ તથા રાજ્ય આયોગ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં પક્ષકારોના એજન્ટોના હિતમાં હાજરી આપવાનો અધિકાર નિહિત છે અને એવો અધિકાર એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની જોગવાઈઓ સાથે અસંગત કે વિરોધાભાસી નથી.

અપીલો ફગાવતાં, અદાલતે

એવો નિર્ણય કરવામાં આવ્યો:

ગ્રાહક આંદોલનનો ઐતિહાસિક દૃષ્ટિકોણ

૧.૧. ગ્રાહક આંદોલનનો પ્રારંભ મુખ્યત્વે પશ્ચિમમાં થયો હતો. સંગઠિત ઇંગ્લિશ ગ્રાહક આંદોલનનો પ્રારંભ બીજા વિશ્વયુદ્ધ પછી થયો. લેબર પાર્ટીએ પ્રથમ વખત સંસદમાં “ગ્રાહકો માટેની લડત” નો સૂત્ર આપ્યો હતો. ઈ.સ. ૧૯૬૦ ના દાયકામાં, ગ્રાહકોના સંરક્ષણ માટે બ્રિટનમાં અનેક કાયદાઓ અમલમાં મૂકવામાં આવ્યા હતા. યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ ઓફ અમેરિકા માં ગ્રાહક આંદોલનનો વિકાસ

૧૯મી સદીના પ્રારંભમાં થયો હતો. અનુસંધાને, યુનાઇટેડ નેશન્સની જનરલ એસેમ્બલીએ ગ્રાહક સંરક્ષણ માટે સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓનો એક સમૂહ સ્વીકાર્યો હતો અને યુનાઇટેડ નેશન્સના સેક્રેટરી જનરલને નીતિ પરિવર્તન અથવા કાયદા દ્વારા સભ્ય દેશોને આ માર્ગદર્શિકાઓ સ્વીકારવા પ્રેરિત કરવાની સત્તા આપવામાં આવી હતી. આ માર્ગદર્શિકાઓ એક વ્યાપક નીતિ-ચોક્કું રચે છે, જેમાં નીચેના સાત ક્ષેત્રોમાં ગ્રાહક સંરક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવા સરકારોએ શું કરવું જરૂરી છે તેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે: શારીરિક સુરક્ષા; ગ્રાહકના આર્થિક હિતોનું સંરક્ષણ અને પ્રોત્સાહન; ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓની સુરક્ષા તથા ગુણવત્તા માટેના ધોરણો; ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓ માટેની વિતરણ સુવિધાઓ; ગ્રાહકોને ઉપચાર મેળવવામાં સક્ષમ બનાવતાં ઉપાયો; વિશિષ્ટ ક્ષેત્રોને લગતા ઉપાયો (ખાદ્યપદાર્થો, પાણી અને ઔષધિઓ); અને ગ્રાહક શિક્ષણ તથા માહિતી કાર્યક્રમ. કાનૂની રીતે બાંધધરીરૂપ ન હોવા છતાં, આ માર્ગદર્શિકાઓ ખાસ કરીને વિકાસશીલ અને નવી સ્વતંત્ર થયેલ દેશોની સરકારો માટે તેમની ગ્રાહક સંરક્ષણ નીતિઓ અને કાયદાઓનું માળખાકરણ અને સશક્તિકરણ કરવા માટેના મૂળભૂત ધ્યેયોનો આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય સમૂહ પ્રદાન કરે છે. આ માર્ગદર્શિકાઓ એ માન્યતા સાથે સ્વીકારવામાં આવી હતી કે ગ્રાહકોને ઘણીવાર આર્થિક પરિબળો, શૈક્ષણિક સ્તરો અને સોદાકીય શક્તિમાં અસમાનતાનો સામનો કરવો પડે છે અને સાથે જ એ બાબત ધ્યાનમાં રાખવામાં આવી હતી કે ગ્રાહકોને અહાનિકારક ઉત્પાદનો પ્રાપ્ત કરવાનો હક હોવો જોઈએ

તથા ન્યાયસંગત, સમાનતાપૂર્ણ અને ટકાઉ આર્થિક તેમજ સામાજિક વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાનું મહત્વ પણ છે. [પરિછેદો ૨૩, ૨૭, ૨૮, ૩૩, ૩૪]  
[૮૩૬-એ; ૮૩૭-એ-સી; ૮૩૯-ઈ-એચ; ૮૪૦-એ-ડી]

ભારતીય પરિપ્રેક્ષ્ય

૧.૨. આ પૃષ્ઠભૂમિમાં ભારતીય સંસદે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ અમલમાં મૂક્યો હતો. આ વિધાનનો જાહેર કરાયેલો હેતુ “ગ્રાહકોના હિતોના વધુ સારા સંરક્ષણ માટે જોગવાઈ કરવી” એવો હતો. તે ગ્રાહકને ઝડપી અને ઓછી ખર્ચાળ ઉપચાર પ્રદાન કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ શોષણથી ગ્રાહકોના વિશાળ વર્ગને સુરક્ષિત રાખવા માટે રચાયેલ કલ્યાણકારી સામાજિક વિધાનોમાંનું એક છે. આ અધિનિયમ સમગ્ર દેશમાં ગ્રાહકો માટે સર્વરોગહર ઉપાયરૂપ બની આવ્યો છે અને ગ્રાહકોના હિત માટે અમલમાં મુકાયેલા અતિ મહત્વપૂર્ણ વિધાનોમાંનું એક માનવામાં આવે છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ ઓછી ખર્ચાળ અને તાત્કાલિક ઉપચાર પ્રદાન કરે છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬, જેમ તેની પ્રસ્તાવના દર્શાવે છે તેમ, ગ્રાહકોના હકોના અસરકારક સંરક્ષણ માટે સમર્પિત છે. હેતુઓ અને કારણોના નિવેદન અનુસાર, તે ગ્રાહક વિવાદોના ઝડપી અને સરળ નિવારણ માટે જોગવાઈ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. અધિનિયમનો હેતુ ખામીયુક્ત માલ અને અપૂરતી સેવાઓ વિરુદ્ધ ફરિયાદ ધરાવતા ગ્રાહકોને સરળ, ઓછી ખર્ચાળ અને ઝડપી ઉપચાર પૂરો પાડવાનો છે અને તે માટે જિલ્લાકક્ષાએ, રાજ્યકક્ષાએ અને

કેન્દ્રીય કક્ષાએ અર્ધ-ન્યાયિક તંત્ર સ્થાપવાની જોગવાઈ કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ સામાન્ય કાયદા હેઠળનો ઉપચાર વિવિધ કારણોસર મૃગજળસમાન બની ગયો હોય એવા અન્યાયોથી સામાન્ય માણસને સુરક્ષિત રાખવાની લાંબા સમયથી અનુભવાતી આવશ્યકતા પૂર્ણ કરવા માટે આવ્યો છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬માં વર્ષ ૧૯૯૧, ૧૯૯૩ અને ૨૦૦૨માં તેને વધુ અસરકારક અને હેતુપૂર્ણ બનાવવા માટે સુધારા કરવામાં આવ્યા હતા. આ હેતુને કાર્યાન્વિત કરવા માટે, અધિનિયમના પ્રકરણ ૨માં “કેન્દ્રીય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ” અને “રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદો”ની રચના માટે જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. કલમ ૬માં દર્શાવેલ હેતુ એ છે કે “ગ્રાહકોના હકોનો પ્રચાર અને સંરક્ષણ કરવું” અને તે “જીવન અને સંપત્તિ માટે જોખમી એવા માલ અને સેવાઓના બજારીકરણ; અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓથી ગ્રાહકને સુરક્ષિત રાખવા માટે, પ્રસંગોપાત, માલ અથવા સેવાઓની ગુણવત્તા, જથ્થો, શક્તિ, શુદ્ધતા, ધોરણ અને કિંમત અંગે માહિતી મેળવવાનો હક; જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં સ્પર્ધાત્મક કિંમતો પર વિવિધ પ્રકારના માલ અને સેવાઓ સુધી પહોંચ સુનિશ્ચિત થવાનો હક; સાંભળવામાં આવવાનો હક અને યોગ્ય મંચો સમક્ષ ગ્રાહકના હિતોને યોગ્ય વિચારણા મળશે તેની ખાતરીનો હક; અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ અથવા પ્રતિબંધાત્મક વેપાર પ્રથાઓ અથવા ગ્રાહકોના કપટપૂર્ણ શોષણ વિરુદ્ધ નિવારણ મેળવવાનો હક અને ગ્રાહક શિક્ષણનો હક” સામે છે. પ્રકરણ ૨નું અવલોકન સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવે છે કે આ વિધાન માલ અને સેવાઓના



‘ગ્રાહક’ને શક્ય તેટલી દરેક રીતે સુરક્ષિત રાખવાનો પ્રયત્ન કરે છે. તેનો ઉદ્દેશ ઝડપી અને ઓછી ખર્ચાળ ઉપચાર ઉપલબ્ધ કરાવવાનો છે. ૧૯૮૬ના અધિનિયમની જોગવાઈઓ તથા તે હેઠળ બનાવવામાં આવેલા નિયમોની કોઈપણ વ્યાખ્યા આ કાયદાપ્રવર્તનના આ હેતુને પ્રોત્સાહન આપતી હોવી આવશ્યક છે. ગ્રાહકને શોષણ વિરુદ્ધ સુરક્ષિત રાખવા તથા ઓછી ખર્ચાળ અને ઝડપી ઉપચાર પ્રદાન કરવા જેવા જાહેર કરાયેલા હેતુની આગળ વધારણા સ્વરૂપે, સક્ષમ સત્તાધિકારીએ એવા નિયમો બનાવ્યા છે, જે પક્ષકારને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ‘એજન્ટ’ મારફતે હાજર રહેવાની સગવડ આપે છે. [પરિષ્દે ૩૫ થી ૪૧] [૮૪૦-ઈ-એચ; ૮૪૧-એ-એચ; ૮૪૨-એ-બી]

હરીશંકર રસ્તોગી વિ. ગિરધારી શર્મા અને અન્ય એક (૧૯૭૮) ૨ એસ.સી.સી. ૧૬૫: ૧૯૭૮ (૩) એસ.સી.આર. ૪૯૩ – નો સંદર્ભ લેવામાં આવ્યો.

કાર્લિલ વિ. કાર્બોલિક સ્મોક બૉલ કંપની ૧૮૯૩ (૧) ક્યૂ.બી. ૨૫૬; ડોનોગ્યૂ વિ. સ્ટીવનસન (૧૯૩૨) એ.સી. ૫૬૨ અને ડોનાલ્ડ સી. મેક્ફર્સન વિ. બ્યુઈક મોટર કંપની ૨૧૭ એન.વાય. ૩૮૨, ૧૧૧ એન.ઈ. ૧૦૫૦ – નો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો.

ઓ.એન. મોહિન્દ્રૂ વિ. ધ બાર કાઉન્સિલ ઓફ દિલ્હી અને અન્યો ૧૯૬૮ (૨) એસ.સી.આર. ૭૦૯ – અવલંબિત.

પોલ એસ. બોયર દ્વારા “ગ્રાહક આંદોલન” વિષયક લેખ [ઓક્સફર્ડ કમ્પેનિયન ટુ યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ હિસ્ટરી, ૨૦૦૧] – નો સંદર્ભ લેવામાં આવ્યો.

વિધાનિક આશય

૨.૧. એજન્ટોને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે. અધિકૃત એજન્ટોની હાજરી એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૩૩ સાથે અસંગત નથી. વિધાનમંડળે પોતાની પ્રજ્ઞા મુજબ અધિકૃત એજન્ટોને પરવાનગી આપી છે, કારણ કે ગ્રાહક મંચો સમક્ષના મોટા ભાગના કેસો તુલનાત્મક રીતે ગરીબ લોકોના નાના કેસો હોય છે, જેમાં કાનૂની જટિલતાઓ સામેલ હોતી નથી અને વિશેષ કાનૂની કુશળતાની જરૂર પડતી નથી, અને જે અધિકૃત એજન્ટો દ્વારા સંભાળી શકાય છે. બીજું કારણ એ છે કે મોટી સંખ્યામાં વાદકારો પ્રશિક્ષિત વકીલોની ભારે વ્યવસાયિક ફી ચૂકવવા સક્ષમ ન હોઈ શકે; તેથી, અધિકૃત એજન્ટોને પરવાનગી આપવામાં આવી છે. વિધાનમંડળની મનશાને સાવધાનીપૂર્વક ઓળખવી અને તેને સ્પષ્ટરૂપે અભિવ્યક્ત કરવી એ અદાલતનું અનિવાર્ય કર્તવ્ય અને બાંહેધરીરૂપ ફરજ છે. હાલના કેસમાં વિધાનમંડળની મનશા ઓળખવા માટે વાસ્તવમાં અવસર આવતો નથી, કારણ કે એજન્ટોની વ્યાખ્યા કરતી અને તેમને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર થવાની પરવાનગી આપતી વિશિષ્ટ જોગવાઈ અસ્તિત્વમાં છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઝડપી નિકાલ અને કોઈ ખર્ચ વગર અથવા ઓછી કિંમતમાં નિકાલ કરવાની

અધિનિયમની મુખ્ય મક્કમતા સિદ્ધ કરવા માટે એજન્ટોને હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે. [ફકરા ૭૯ થી ૮૨] [૮૫૪-બી-એફ]

૨.૨. વડી અદાલતે એવું અવલોકન કરતાં સંપૂર્ણપણે યોગ્ય ઠેરવાઈ હતી કે એજન્ટોને જ્યારે જિલ્લા ફોરમો અને રાજ્ય આયોગો સમક્ષ હાજર રહેવાની પરવાનગી આપવામાં આવે છે ત્યારે તેઓ કાયદાનો વ્યવસાય કરતા નથી. આક્ષેપિત ચુકાદામાં વડી અદાલતે યોગ્ય રીતે અવલોકન કર્યું હતું કે વેચાણ કર, આવકવેરો અને સ્પર્ધા અધિનિયમ જેવા અનેક અધિનિયમો પણ બિન-એડવોકેટોને સત્તાધિકારીઓ સમક્ષ પક્ષકારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની પરવાનગી આપે છે અને એવા બિન-એડવોકેટો કાયદાનો વ્યવસાય કરે છે એવું કહી શકાય નહીં. એ જ તુલનાના આધારે, ગ્રાહક ફોરમો સમક્ષ હાજર રહેતા એવા બિન-એડવોકેટો વિશે પણ તેઓ કાયદાનો વ્યવસાય કરે છે એવું કહી શકાય નહીં. [પરિચ્છેદો ૮૩, ૮૪] [૮૫૪-જી-એચ; ૮૫૫-એ-બી]

૨.૩. વિધાનમંડળે ગ્રાહક મંચો સમક્ષ પક્ષકારોને વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહેવા અથવા ‘એજન્ટ’ દ્વારા અથવા વકીલ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરાવવાનો વિકલ્પ આપ્યો છે, ત્યારે અદાલત તે વિકલ્પ છીનવી લેવામાં અથવા કાયદાનો ભિન્ન અર્થઘટન કરવામાં ન્યાયસંગત ઠરી શકે નહીં. [પરા ૮૫] [૮૫૫-બી-સી]

૨.૪. સત્તાધિકૃત પ્રતિનિધિઓની કાર્યપદ્ધતિ, આચરણ અને વર્તનનું નિયમન ગ્રાહક મંચો દ્વારા હંમેશા કરી શકાય છે. જ્યારે વિધાનમંડળે ફરિયાદીની તરફેણી સત્તાધિકૃત પ્રતિનિધિઓને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપી છે, ત્યારે અદાલતો

ગ્રાહકને વકીલની સેવાઓ લેવા માટે બાધ્ય કરી શકતી નથી. [ફકરા ૮૬, ૮૭]  
[૮૫૫-ડી-ઈ]

આર.એમ.ડી. ચામરબાગવાલા અને અન્ય વિ. યુનિયન ઓફ ઇન્ડિયા અને  
અન્ય એ.આઈ.આર. ૧૯૫૭ એસ.સી. ૬૨૮; આનંદજી હરિદાસ એન્ડ કંપની  
પ્રાઇવેટ લિમિટેડ વિ. એન્જિનિયરિંગ મઝદૂર સંઘ અને અન્ય (૧૯૭૫) ૩  
એસ.સી.સી. ૮૬૨; ૧૯૭૫ (૩) એસ.સી.આર. ૫૪૨; કરતાર સિંહ વિ. સ્ટેટ  
ઓફ પંજાબ (૧૯૯૪) ૩ એસ.સી.સી. ૫૬૯; ૧૯૯૪ (૨) એસ.સી.આર.  
૩૭૫; ડિસ્ટ્રિક્ટ માઇનિંગ ઓફિસર અને અન્ય વિ. ટાટા આયર્ન એન્ડ સ્ટીલ  
કંપની અને અન્ય (૨૦૦૧) ૭ એસ.સી.સી. ૩૫૮; ૨૦૦૧ (૧) સપ્લ.  
એસ.સી.આર. ૧૪૭; ભાટિયા ઇન્ટરનેશનલ વિ. બલ્ક ટ્રેડિંગ એસ. એ. અને  
અન્ય (૨૦૦૨) ૪ એસ.સી.સી. ૧૦૫; ૨૦૦૨ (૨) એસ.સી.આર. ૪૧૧;  
લખનૌ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી વિ. એમ.કે. ગુપ્તા (૧૯૯૪) ૧ એસ.સી.સી.  
૨૪૩; ૧૯૯૩ (૩) સપ્લ. એસ.સી.આર. ૬૧૫; લક્ષ્મી એન્જિનિયરિંગ વર્ક્સ  
વિ. પી. એસ. જી. ઇન્ડસ્ટ્રીયલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ (૧૯૯૫) ૩ એસ.સી.સી. ૫૮૩;  
૧૯૯૫ (૩) એસ.સી.આર. ૧૭૪; ઇન્ડિયન ફોટોગ્રાફિક કંપની લિમિટેડ વિ.  
એચ.ઓ. શૌરી (૧૯૯૯) ૬ એસ.સી.સી. ૪૨૮; ૧૯૯૯ (૧) સપ્લ.  
એસ.સી.આર. ૯; ડૉ. જે.જે. મર્યન્ટ અને અન્ય વિ. શ્રીનાથ ચતુર્વેદી (૨૦૦૨)  
૬ એસ.સી.સી. ૬૩૫; ૨૦૦૨ (૧) સપ્લ. એસ.સી.આર. ૪૬૯; કોમન કોઝ,

અ રજિસ્ટર્ડ સોસાયટી વિ. યુનિયન ઑફ ઇન્ડિયા અને અન્ય (૧૯૯૭) ૧૦ એસ.સી.સી. ૭૨૯: ૧૯૯૩ (૧) એસ.સી.આર. ૧૦ – સંદર્ભિત.

બ્લેકસ્ટોનની ઇંગ્લેન્ડના કાયદાઓ વિષયક ટિપ્પણીઓ, ભાગ ૧, ૨૦૦૧; વેઇન મોરીસન દ્વારા સંપાદિત.

૩. નેશનલ કમિશન એજન્ટ દ્વારા આ અધિકારના દુરુપયોગની શક્યતા અંગે સજાગ હોવાથી, ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ નિયમન ૩૦-એ ઘડ્યું હતું, જેમાં રજૂઆતના અધિકાર પર કેટલીક મર્યાદાઓ તથા આપવામાં આવેલી છૂટછાટના કોઈપણ દુરુપયોગને નકારી કાઢવા માટે કેટલીક સાવધાનીઓ નિયમન ૧૬ ઘડીને લેવામાં આવી હતી. નિયમન ૧૬ ની કલમો ૬ અને ૭ એજન્ટોની હાજરી અને રજૂઆતને નિયમિત કરવા યોગ્ય માર્ગદર્શિકા અને રક્ષણાત્મક ઉપાયો પૂરા પાડવા માટે અમલમાં મુકવામાં આવી હતી. ઉપરોક્ત નિયમન એજન્ટ દ્વારા હાજર થવાના અધિકાર પર વાજબી મર્યાદા છે. આવી જે વાજબી મર્યાદાઓનું પ્રાવધાન કરવામાં આવ્યું છે, તેનું ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ હેઠળના કેસોની સુનાવણી કરતી ગ્રાહક મંચ દ્વારા કડકપણે પાલન અને અનુસરણ થવું આવશ્યક છે, જેથી અપાયેલ વિશેષાધિકારના કોઈપણ દુરુપયોગને નકારી કાઢી શકાય. ઉક્ત નિયમન તથા નેશનલ કમિશન દ્વારા ઘડાયેલા અને પ્રદાન કરાયેલા અન્ય નિયમનોના પરિપ્રેક્ષ્યમાં, અને ભારતની સંસદ દ્વારા મંજૂર થયેલા તેવા નિયમનો અનુસાર, જો એવું જણાય અને માનવામાં આવે કે અધિકૃત એજન્ટ આ અધિકારનો ઉપયોગ વ્યવસાય તરીકે

કરી રહ્યો છે, તો ગ્રાહક મંચને તેને હાજર થવાથી રોકવાનો અધિકાર છે. આવા નિયમનોથી સશક્ત થયેલાં ગ્રાહક ફોરમો એ નક્કી કરી શકશે કે તેમના સમક્ષ હાજર થતો એજન્ટ અપાયેલ આવા વિશેષાધિકારોનો કોઈ ગૂઢ હેતુ માટે કોઈ પણ રીતે ઉપયોગ કરી રહ્યો છે કે કેમ. [પરિચ્છેદો ૮૮, ૮૯] [૮૫૫-એફ; ૮૫૬-સી-ઈ]

૪. ભારતમાં અનેક કાયદાઓ અને અધિનિયમો સત્તાધિકારીઓ અને મંચો સમક્ષ પક્ષકારોના પ્રતિનિધિત્વ માટે બિન-વકીલોને અનુમતિ આપે છે. અન્ય અધિકારક્ષેત્રોમાં પણ, અર્ધ-ન્યાયિક મંચો અથવા અધિનસ્ત અદાલતો સમક્ષ બિન-વકીલોને હાજર રહેવાની અનુમતિ આપવામાં આવે છે. આ પૈકીના મોટા ભાગના અધિકારક્ષેત્રોમાં, આવા મંચો સમક્ષ હાજર રહેતા બિન-વકીલોના લાયકાત, વર્તન અને નૈતિક આચરણના નિયમન માટે વિશિષ્ટ નિયમો ઘડવામાં આવ્યા છે. મોટા ભાગના અધિકારક્ષેત્રોમાં, કાયદાઓ અથવા અદાલતી નિયમો અર્ધ-ન્યાયિક મંચો અથવા અધિનસ્ત અદાલતો સમક્ષ બિન-વકીલ પ્રતિનિધિઓની હાજરી અંગે કોઈને કોઈ પ્રકારના પ્રતિબંધો લાદે છે. બિન-વકીલ એજન્ટો પરના પ્રતિબંધો તેમની વિશિષ્ટતાના દૃષ્ટિએ નોંધપાત્ર રીતે ભિન્ન હોય છે, પરંતુ મોટા ભાગના મંચોમાં એવા નિયમો હોય છે કે જે બિન-વકીલ પ્રતિનિધિને હાજર રહેવાની મંજૂરી આપવા અથવા નકારવા બાબતે તેમને કંઈક હદ સુધી વિવેકાધિકાર આપે છે. [પરિચ્છેદો ૯૦, ૯૧ અને ૯૨] [૮૫૬-એફ-એચ; ૮૫૭-એ-ડી]

દિશાઓ

પ.૧. રાષ્ટ્રીય આયોગ, રાજ્ય આયોગો અને જિલ્લા ફોરમોના સુચારુ, સુસંગત, એકરૂપ અને અવિચલ કાર્યનિર્વહને સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ગ્રાહક ફોરમો સમક્ષ હાજર થનારા એજન્ટો, પ્રતિનિધિઓ, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને/અથવા વકીલ ન હોય એવા પ્રતિનિધિઓની લાયકાત, વર્તન અને નૈતિક આચરણને નિયંત્રિત કરતી તથા રાષ્ટ્રીય આયોગ, રાજ્ય આયોગો અને જિલ્લા ફોરમો સમક્ષ તેમની હાજરી બાબતે વ્યાપક નિયમો ઘડવા માટે રાષ્ટ્રીય આયોગને દિશાનિર્દેશ આપવો યોગ્ય ગણવામાં આવે છે. [પરા ૧૦૯] [૮૬૨-બી-સી]

રાષ્ટ્રીય આયોગ નિયમો ઘડતી વખતે નીચેના સૂચનો પર વિચારણા કરી શકે છે

પ.૨. આયોગ માન્યતા વિના હાજર રહેનારા બિન-વકીલોને વિચારણા હેઠળ લઈ શકે છે – કોઈ પક્ષ તેના પ્રતિનિધિ તરીકે બિન-વકીલની નિમણૂક કરી શકે છે, શરતે કે તે પ્રતિનિધિ –

(૧) વ્યક્તિગત કેસના આધારે હાજર થઈ રહ્યો છે

(૨) ફરિયાદી સાથે અગાઉથી અસ્તિત્વમાં રહેલો સંબંધ ધરાવે છે (ઉદાહરણ તરીકે, સગા, પડોશી, વ્યવસાયિક સહયોગી અથવા વ્યક્તિગત મિત્ર તરીકે)

(૩) ફોરમ સમક્ષ હાજર થવા બદલ કોઈપણ પ્રકારનું પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ વેતન પ્રાપ્ત કરતો નથી અને તે બાબતનો લેખિત જાહેરનામું રજૂ કરે છે

(જ) મંચના અધ્યક્ષ અધિકારીને આ દર્શાવે છે કે તે પક્ષકારનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા સક્ષમ છે.

માન્યતા પ્રક્રિયા

(એ) રાષ્ટ્રીય આયોગ એવી પ્રક્રિયા ઊભી કરવાની બાબત પર વિચારણા કરી શકે છે, જેના દ્વારા બિન-વકીલઓને ફોરમ સમક્ષ પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરવા માટે માન્યતા આપી શકાય.

(બી) આ પ્રક્રિયા દ્વારા માન્યતાપ્રાપ્ત બિન-વકીલોને મંચ સમક્ષ નિયમિત ધોરણે હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે

(સી) માન્યતા પ્રદાન કરવાની પ્રક્રિયામાં નીચેનું સમાવિષ્ટ હોઈ શકે છે –

(૧) અરજદારના સંબંધિત કાનૂન અંગેના જ્ઞાન તથા કાનૂની રજૂઆતો અને દલીલો કરવાની ક્ષમતાની કસોટી કરતી એક લેખિત પરીક્ષા

(૨) અરજદારની શૈક્ષણિક અને વ્યવસાયિક પૃષ્ઠભૂમિનું નિરીક્ષણ

(૩) અરજદારના આપરાધિક અભિલેખની તપાસ

(ડી) રાષ્ટ્રીય આયોગ પોતાના વિવેકાધિકારે માન્યતા માટે વધારાની આવશ્યકતાઓ નિર્ધારિત કરી શકે છે, શરતે કે આવી વધારાની આવશ્યકતાઓ મનસ્વી ન હોય અને પ્રવર્તમાન કાયદા અથવા બંધારણનું ઉલ્લંઘન કરતી ન હોય.

ફી



(એ) ફી પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છતા પ્રતિનિધિએ ફોરમ સમક્ષ લેખિત અરજી દાખલ કરવી આવશ્યક છે

(બી) અધ્યક્ષ અધિકારી, જો હોય તો, પ્રતિનિધિ વસૂલ કરી શકે અથવા મેળવી શકે તેવી ફીની રકમ નક્કી કરશે

(સી) જ્યારે પ્રતિનિધિની ફી અંગેની વિનંતીનું મૂલવણ કરવામાં આવે ત્યારે અધ્યક્ષસ્થ અધિકારી નીચે દર્શાવેલ પરિબલોનો વિચાર કરી શકે છે :

(૧) પ્રતિનિધિએ બજાવેલી સેવાઓનો વ્યાપ અને પ્રકાર

(૨) કેસની જટિલતા

(૩) સેવાઓ પ્રદાન કરતી વખતે પ્રતિનિધિ પાસેથી આવશ્યક કૌશલ્ય અને કાર્યક્ષમતાનું સ્તર

(૪) પ્રતિનિધિએ કેસમાં કેટલો સમય વ્યતીત કર્યો હતો; અને

(૫) ફી ચૂકવવાની પક્ષકારની ક્ષમતા

(ડી) જો કોઈ પક્ષ નાણાકીય વળતર માંગી રહ્યો હોય, તો તેનો પ્રતિનિધિ તે વળતરની ૨૦% કરતાં વધુ ફી માંગી શકશે નહીં

પ્રતિનિધિઓ માટે આચારસંહિતા

બિન-વકીલો, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને ફોરમ સમક્ષ હાજર થતા પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડે તેવી આચારસંહિતા ઘડવા માટે રાષ્ટ્રીય આયોગ.

ફોરમની શિસ્તલક્ષી સત્તાઓ

(એ) કોઈ મંચના અધ્યક્ષ અધિકારીને આચારસંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરવા બદલ અથવા મંચમાં અનુચિત એવા અન્ય વર્તન માટે બિન-વકીલો, એજન્ટો, અધિકૃત સંસ્થાઓ અને પ્રતિનિધિઓને શિસ્તમાં રાખવા માટે વિશિષ્ટ સત્તા આપવામાં આવી શકે છે

(એ) પોતાની શિસ્તસંબંધી સત્તાનો ઉપયોગ કરતી વખતે, અધ્યક્ષ પદાધિકારી નીચે મુજબ કરી શકે છે –

(૧) વર્તમાન કેસમાં હાજર થવા માટેના પ્રતિનિધિના વિશેષાધિકારને રદ કરવો

(૨) ફોરમ સમક્ષ હાજર થવાનો પ્રતિનિધિનો વિશેષાધિકાર સ્થગિત કરવો

(૩) ફોરમ સમક્ષ પ્રતિનિધિને હાજર થવા પરથી પ્રતિબંધિત કરવો

(૪) પ્રતિનિધિ પર દંડરૂપે આર્થિક દંડ લાદવો [ફરો ૧૧૦] [૮૬૨-ડી-એચ; ૮૬૩-એ-એચ; ૮૬૪-એ-એચ]

પ.૩. રાષ્ટ્રીય આયોગને શક્ય તેટલી તાત્કાલિકતાથી, અને કોઈપણ સ્થિતિમાં, આ આદેશના સંચારની તારીખથી ત્રણ મહિનાની અંદર, વ્યાપક નિયમો

ઘડવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવે છે. આ ચુકાદાની નકલ રાષ્ટ્રીય આયોગને મોકલવામાં આવે. [ફરો ૧૧૧] [૮૬૫-એ]

### પ્રકરણ કાનૂન સંદર્ભ:

૧૯૬૮ (૨) એસસીઆર ૭૦૯ ઉદ્ધૃત ફરો ૨૦

૧૯૭૮ (૩) એસસીઆર ૪૯૩ નો પરિચ્છેદ ૨૧, પર માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

૧૮૯૩ (૧) ક્યુ.બી. ૨૫૬ નો પરા ૨૩ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

(૧૯૩૨) એ.સી. ૫૬૨નો પરિચ્છેદ ૨૫ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે

૨૧૭ એન.વાય. ૩૮૨, ૧૧૧ એન.ઈ. ૧૦૫૦ નો ઉલ્લેખ પેરા ૨૮ માં કરવામાં આવ્યો

એ.આઈ.આર. ૧૯૫૭ એસ.સી. ૬૨૮ નો પરા ૫૮ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે।

૧૯૭૫ (૩) એસ.સી.આર. ૫૪૨ નો પરિચ્છેદ ૫૯ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે

૧૯૯૪ (૨) એસ.સી.આર. ૩૭૫ નો પરા ૬૦ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

૨૦૦૧ (૧) સપ્લિ. એસ.સી.આર. ૧૪૭ નો પરા ૬૧ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

૨૦૦૨ (૨) એસ.સી.આર. ૪૧૧ નો પરા ૬૨ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

૧૯૯૩ (૩) સપ્લિ. એસ.સી.આર. ૬૧૫ નો સંદર્ભ પરા ૭૪ માં અપાયો છે

૧૯૯૫ (૩) એસ.સી.આર. ૧૭૪ નો પેરા ૭૫ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

૧૯૯૯ (૧) સપ્લિ. એસ.સી.આર. ૯ નો પરિચ્છેદ ૭૬ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે

૨૦૦૨ (૧) સપ્લી. એસ.સી.આર. ૪૬૯ નો પરા ૭૭ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો

૧૯૯૩ (૧) એસ.સી.આર. ૧૦ નો પરા ૭૮ માં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે

દીવાની અપીલી અધિકારિતા : દીવાની અપીલનં ૮૬૮ / ૨૦૦૩.

બોમ્બે સ્થિત ન્યાયક્ષેત્રની વડી અદાલતના રિટ અરજીનં ૧૪૨૫ / ૨૦૦૨ માં તા. ૦૪.૦૯.૨૦૦૨ના ચુકાદા અને આદેશમાંથી.

સાથે

સી.એ. નં. ૮૬૯-૮૭૦ / ૨૦૦૩.

જે.એલ. ગુપ્તા, સંતોષ પોલ, અરવિંદ ગુપ્તા, કે.કે. ભટ્ટ, મીરા મેથ્યુ (એમ.જે. પોલ તરફથી), સંજીવ સચદેવા, પ્રી પાલ સિંહ, વિભુ વર્મા અપીલકર્તા તરફથી.

ભારત સંગલ, વર્નિકા તોમર, અલકા સિંહ પ્રતિવાદીઓ તરફથી.

અદાલતનો ચુકાદો નીચે મુજબ જાહેર કરવામાં આવ્યો હતો

દલવીર ભંડારી, ન્યાયાધીશ.

૧. આ અપીલો વર્ષ ૨૦૦૨ ની રિટ પિટિશન નં. ૧૧૪૭ અને ૧૪૨૫ માં બોમ્બે વડી અદાલતની વિભાગીય ખંડપીઠ દ્વારા તા. ૪.૯.૨૦૦૨ ના રોજ આપવામાં આવેલા ચુકાદામાંથી ઉત્પન્ન થઈ છે. આ અપીલોમાં એકસરખા કાનૂની પ્રશ્નો સંકળાયેલા હોવાથી, અમે આ અપીલોનો નિકાલ એક સામાન્ય ચુકાદા દ્વારા કરવાની પ્રસ્તાવના રાખીએ છીએ.

સંક્ષિપ્ત હકીકતો:

૨. સેવા માં કથિત ખામી અંગેની ફરિયાદ નં. ૪૨૮/૨૦૦૦ દક્ષિણ મુંબઈ જિલ્લા ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ મંચ, મુંબઈ (સંક્ષેપમાં, ગ્રાહક મંચ) સમક્ષ બે પ્રવાસ સંચાલકો વિરુદ્ધ દાખલ કરવામાં આવી હતી. ફરિયાદ બાકી હોવા દરમિયાન, વિપક્ષી પક્ષકારોએ અરજીઓ દાખલ કરી હતી અને એવો દાવો કર્યો હતો કે એજન્ટને ફરિયાદીઓની તરફેણી હાજર રહેવાની મંજૂરી આપવી જોઈએ નહીં, કારણ કે તે વકીલ તરીકે નોંધાયેલ ન હતો. ગ્રાહક મંચે અરજીઓ પર વિચારણા કરી અને ઠરાવ્યું કે એજન્ટને ગ્રાહક મંચ સમક્ષ કાર્ય કરવાનો તથા દલીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર નથી, કારણ કે તે વકીલ તરીકે નોંધાયેલ ન હતો.

૩. ગ્રાહક મંચ સમક્ષ દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદનં ૧૬૭/૧૯૯૭ માં, બહુમતીએ એવો મત વ્યક્ત કર્યો કે એજન્ટઓને ગ્રાહક સંસ્થાઓ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવાનો, કાર્યવાહી કરવાનો, હાજર રહેવાનો, દલીલ કરવાનો અને

ફરિયાદને તેના તર્કસંગત અંત સુધી લઈ જવાનો અધિકાર છે. આ મુદ્દો રાજ્ય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ આયોગ (સંક્ષેપમાં, રાજ્ય આયોગ) સમક્ષ લઈ જવામાં આવ્યો, જેણે તે મામલાઓની સુનાવણી સ્થગિત કરી દીધી જેમાં એજન્ટઓ હાજર રહેતા હતા અને જ્યાં ગ્રાહક મંચ સમક્ષ એજન્ટઓને હાજર રહેતા રોકવામાં આવ્યા હતા ત્યાં સ્થગિતી આપવાનો ઇનકાર કર્યો. પરિણામે, મોટી સંખ્યામાં એવા કેસોમાં, જેમાં એજન્ટઓ હાજર રહેતા હતા, કાર્યવાહી સ્થગિત અવસ્થામાં આવી ગઈ હતી.

૪. રાજ્ય આયોગ દ્વારા પસાર કરાયેલા અંતરિમ આદેશને બોમ્બે વડી અદાલત સમક્ષ બે રિટ અરજીઓમાં પડકારવામાં આવ્યો હતો. વિભાગીય ખંડપીઠે તે અરજીઓ મંજૂર કરી હતી. વડી અદાલતે ઠરાવ્યું હતું કે ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ રચાયેલ ગ્રાહક મંચો પાસે "દીવાની અદાલતના લક્ષણો" છે, પરંતુ "તે દીવાની પ્રક્રિયા સંહિતાની જોગવાઈઓના અર્થમાં દીવાની અદાલતો નથી."

૫. પ્રતિવાદિત ચુકાદામાં વડી અદાલતે ઠરાવ્યું કે જિલ્લા ગ્રાહક મંચ/રાજ્ય આયોગ સમક્ષની કોઈ પક્ષકારને વકીલની સેવાઓ લેવા માટે બાધ્ય કરી શકાય નહીં.

૬. વડી અદાલતે વધુમાં એવો નિષ્કર્ષ કર્યો કે ૧૯૮૬ નો અધિનિયમ ગ્રાહકોના હિતોના વધુ સારા સંરક્ષણ માટેનો વિશેષ કાયદો છે. અસરગ્રસ્ત અથવા પીડિત ગ્રાહકોને અલ્પ અથવા શૂન્ય ખર્ચે ઝડપથી સહાય અને રાહત

ઉપલબ્ધ થાય તે હેતુથી આ અધિનિયમ ઘડવામાં આવ્યો છે. ૧૯૮૬ ના અધિનિયમ હેઠળ રચાયેલ ગ્રાહક મંચ અદાલતી ફી ભરવાની આવશ્યકતા અથવા અદાલતની ઔપચારિક પ્રક્રિયાઓ – દીવાની કે ફોજદારી – થી અવરોધિત નથી..... કોઈપણ માન્ય ગ્રાહક સંઘ તેની તરફથી તેનો મામલો ઉપાડી શકે છે..... એટલું જ નહીં, કેન્દ્ર સરકાર અથવા રાજ્ય સરકારો પણ તેની/તેમની તરફથી કાર્યવાહી કરી શકે છે... સંકુચિત અર્થઘટન ૧૯૮૬ ના અધિનિયમના ઉદ્દેશ્યો સાથે સુસંગત ગણાઈ શકશે નહીં... તેથી હાજર થવાનો અધિકાર એટલે અદાલતને સંબોધવાનો અધિકાર, સાક્ષીઓની મુખ્ય પૂછપરછ કરવી, જિરહ કરવી, મૌખિક રજૂઆતો કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે..

૭. વિભાગીય ખંડપીઠે વધુમાં એવો નિર્ધાર કર્યો કે જિલ્લા ગ્રાહક મંચ અને રાજ્ય આયોગ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં પક્ષકારોના એજન્ટઓના હિતમાં દલીલ રજૂ કરવાનો અધિકાર અંતર્નિહિત છે અને એવો અધિકાર એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની જોગવાઈઓ સાથે અસંગત નથી કે તેના સાથે કોઈ વિરુદ્ધતા પેદા કરતો નથી.

૮. વિભાગીય પીઠે એ પણ નોંધ્યું હતું કે વકીલને વ્યવસાય કરવાનો અધિકાર નિરપેક્ષ અધિકાર નથી, પરંતુ તે અધિનિયમની અન્ય જોગવાઈઓને આધીન છે. વિભાગીય પીઠના જણાવ્યા મુજબ, જિલ્લા ફોરમ/રાજ્ય આયોગ સમક્ષની કાર્યવાહી દરમિયાન સત્તાધિકૃત પ્રતિનિધિઓને પક્ષકારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની મંજૂરી આપવું કાનૂની વ્યવસાય કરવું કહેવાય તેમ નથી.

૯. વિભાગીય ખંડપીઠે એ પણ ઠરાવ્યું કે આવકવેરા અધિનિયમ, વેચાણવેરા અધિનિયમ અને એકાધિકાર તથા પ્રતિબંધાત્મક વ્યાપાર પ્રથાઓ અધિનિયમ જેવા વિવિધ અધિનિયમો છે, જે તે અધિનિયમો હેઠળની સત્તાઓ સમક્ષ પક્ષકારોનું પ્રતિનિધિત્વ બિન-વકીલોને કરવાની મંજૂરી આપે છે અને તે મંચો સમક્ષ પક્ષકારોની તરફેથી હાજર થતા આવા બિન-વકીલો કાયદાની પ્રેક્ટિસ કરતા હોવાનું કહી શકાય નહીં. ૧૯૮૬ ના અધિનિયમ હેઠળ ઘડાયેલા ૨૦૦૦ ના નિયમો એજન્ટઓને પક્ષકારોની તરફેથી હાજર રહેવાની મંજૂરી આપે છે અને એજન્ટઓની આવી હાજરી એડવોકેટ્સ અધિનિયમની કલમ ૩૩ સાથે અસંગત હોવાનું કહી શકાય નહીં.

૧૦. વિભાગીય ખંડપીઠે આ મામલાના શિસ્તસંબંધી પાસાને પણ વિચાર્યો હતો અને એવું ઠરાવ્યું હતું કે જો કાર્યવાહી માટે પક્ષકાર તરફેથી હાજર થતો એજન્ટ દુર્વ્યવહાર કરે અથવા હિંસક વર્તન પ્રદર્શિત કરે અથવા જિલ્લા મંચ કે રાજ્ય આયોગની શિષ્ટતા અને મર્યાદા જાળવી રાખતો ન હોય અથવા કેસની સુગમ પ્રગતિમાં અવરોધ ઊભો કરે, તો આવી જિલ્લા મંચ અથવા રાજ્ય આયોગ માટે તેવા એજન્ટને નિશ્ચિત કેસમાં સુનાવણીનો અધિકાર નકારતો યોગ્ય આદેશ પસાર કરવો હંમેશા ખુલ્લો રહે છે.

૧૧. આ અપીલો આ અદાલત સમક્ષ પ્રસ્તુત કરવામાં આવી છે, જે વિવાદિત ચુકાદા વિરુદ્ધ છે.



૧૨. આ અદાલતની બે-જ્યાયાધીશોની ખંડપીઠે, તારીખ ૨૧.૨.૨૦૦૭ના રોજ, મામલાની મહત્વતાને ધ્યાનમાં રાખીને, આ બાબતોને વિશાળ ખંડપીઠને સંદર્ભિત કરી હતી. તારીખ ૨૧.૨.૨૦૦૭નો આદેશ નીચે મુજબ છે:

આ અપીલોમાં સંકળાયેલ મૂળ પ્રશ્ન એ છે કે શું કોઈ વ્યક્તિ, પોતે "એજન્ટ" હોવાનો કથિત આવરણ ધારણ કરીને, ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ (સંક્ષિપ્તમાં 'અધિનિયમ') અને તેના હેઠળ બનાવવામાં આવેલા નિયમો સમક્ષ રચાયેલા મંચો આગળ મોટી સંખ્યામાં વ્યક્તિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે છે કે નહીં. અપીલકર્તાના જણાવ્યા અનુસાર, એજન્ટોને સંબંધિત નિયમનો ઉપયોગ એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ (સંક્ષિપ્તમાં 'એડવોકેટ્સ અધિનિયમ')ની જોગવાઈઓ, ખાસ કરીને કલમો ૨૯, ૩૧ અને ૩૨ હેઠળની શરતોને બાજુ પર મૂકી પસાર થવા માટે કરી શકાય નહિ. ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૧૯૮૭ (સંક્ષિપ્તમાં 'નિયમો')નો નિયમ ૨(બી) 'એજન્ટ'ની વ્યાખ્યા નીચે મુજબ કરે છે:

એજન્ટ એટલે એવો વ્યક્તિ કે જેને કોઈ પક્ષકાર દ્વારા રાષ્ટ્રીય આયોગ સમક્ષ તેની તરફથી કોઈપણ ફરિયાદ, અપીલ અથવા જવાબ રજૂ કરવા માટે વિધિવત્ અધિકૃત કરવામાં આવ્યો હોય.

તે જ રીતે, નિયમ ૧૪(૧) અને ૧૪(૩) પણ એવાં કૃત્યો અંગે વ્યવસ્થા કરે છે, જે કોઈ એજન્ટ કરી શકે. પ્રતિવાદીઓ તરફથી વિદ્વાન વકીલે રજૂ કર્યું છે કે સિવિલ અપીલનં ૨૫૩૧ / ૨૦૦૬ (આર.ડી. નાગપાલ વિ. વિજય દત્ત અને

અન્ય) માં આ અદાલતે એવો અભિગમ સ્વીકાર્યો છે કે પક્ષકાર દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવેલ ડૉક્ટર પણ ફરિયાદીની જિરહ કરી શકે. જ્યાં સુધી વ્યક્તિગત પ્રકરણોનો પ્રશ્ન છે, ત્યાં સુધી કદાચ કોઈ અડચણ ઊભી ન થાય. પરંતુ પ્રશ્ન એ છે કે જે વ્યક્તિ કાનૂની વ્યવસાયી નથી, તે એડવોકેટ્સ અધિનિયમમાં સમાવી લેવાયેલા હેતુઓને નિષ્ફળ બનાવતા રીતે વિવિધ મંચો સમક્ષ મોટી સંખ્યામાં પક્ષકારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે કે નહીં. અપીલકર્તાઓ તરફથી વિદ્વાન વકીલે રજૂ કર્યું છે કે ઘણાં લોકો, જેઓ અન્યથા મંચો સમક્ષ હાજર થવા હકદાર નથી, તેઓ એજન્ટ હોવાનો બહાનો લઈ એમ કરી રહ્યા છે. કારણ કે આ વિષય અત્યંત મહત્વનો છે, અમે તેને વિશાળ ખંડપીઠને સંદર્ભિત કરીએ છીએ. કાગળો માનનીય ભારતના મુખ્ય ન્યાયાધીશ સમક્ષ મૂકવા જેથી યોગ્ય ખંડપીઠ સમક્ષ આ બાબતો મૂકવા માટે જરૂરી આદેશો પસાર કરી શકાય."

૧૩. ભારતના માનનીય મુખ્ય ન્યાયાધીશે આ અપીલોને ત્રણ ન્યાયાધીશોની ખંડપીઠ સમક્ષ સંદર્ભિત કરી છે.

૧૪. કેસમાં સંકળાયેલા વિવાદનો નિરાકરણ કરવા માટે ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ ના હેતુઓ અને કારણોને યોગ્ય રીતે સમજવું અનિવાર્ય છે.

"ઉદ્દેશ્યો અને કારણોનું નિવેદન - ગ્રાહક સુરક્ષા વિધેયક, ૧૯૮૬ ગ્રાહકઓના હિતોના વધુ સારા સંરક્ષણ માટે જોગવાઈ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે અને તે હેતુસર, ગ્રાહક વિવાદોના નિરાકરણ માટે તેમજ તે સંબંધિત બાબતો માટે

ગ્રાહક પરિષદો અને અન્ય સત્તાધિકારીઓની સ્થાપના માટે જોગવાઈઓ કરવાની માંગ કરે છે.

૨. અન્ય બાબતો ઉપરાંત, તે ગ્રાહકોના નીચે દર્શાવેલ અધિકારોને પ્રોત્સાહિત કરવા અને સુરક્ષિત રાખવા માંગે છે, જેમ કે—

(એ) જીવન અને સંપત્તિ માટે જોખમી હોય તેવી માલવસ્તુઓના બજારકરણ સામે રક્ષણ મેળવવાનો અધિકાર;

(બી) અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ સામે ગ્રાહકનું રક્ષણ કરવા માટે માલની ગુણવત્તા, જથ્થો, શક્તિ, શુદ્ધતા, ધોરણ અને કિંમત અંગે માહિતી મેળવવાનો અધિકાર;

(સી) જ્યાં જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં સ્પર્ધાત્મક કિંમતે વિવિધ માલસામાન ઉપલબ્ધ થવાની ખાતરી મેળવવાનો અધિકાર;

(ડી) યોગ્ય મંચો સમક્ષ સાંભળવામાં આવવાનો અધિકાર અને ગ્રાહકોના હિતોને યથોચિત વિચારણા પ્રાપ્ત થશે તેવી ખાતરી મેળવવાનો અધિકાર;

(ઈ) અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ અથવા ગ્રાહકોના અનૈતિક શોષણ વિરુદ્ધ નિવારણ મેળવવાનો અધિકાર; અને

(એફ) ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર.

૩. આ હેતુઓને કેન્દ્ર અને રાજ્ય સ્તરે સ્થાપિત થનાર ગ્રાહક સંરક્ષણ પરિષદ દ્વારા પ્રોત્સાહિત અને સંરક્ષિત કરવાનો પ્રયાસ કરવામા આવે છે.

૪. ગ્રાહક વિવાદોના ઝડપી અને સરળ નિવારણની સુવિધા માટે જિલ્લા, રાજ્ય અને કેન્દ્રીય સ્તરે અર્ધ-ન્યાયિક તંત્ર સ્થાપિત કરવાની કલ્પના કરવામા આવી છે. આ અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થાઓ પ્રાકૃતિક ન્યાયના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે અને તેમને નિશ્ચિત સ્વરૂપની રાહત આપવા તેમજ જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં ગ્રાહકોને વળતર આપવાનો અધિકાર આપવામાં આવ્યો છે. અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવેલા આદેશોના પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં દંડની જોગવાઈ પણ કરવામાં આવી છે."

૧૫. અપીલકર્તાઓ તરફથી હાજર રહેલા વિદ્વાન વકીલ શ્રી સંતોષ પોલે આ અપીલો અંગે દલીલો રજૂ કરી અને લેખિત રજૂઆતો પણ સોંપી. તેમણે રજૂ કર્યું કે સામાન્ય રીતે, વકીલાત કરવાની હક માત્ર તે જ વકીલોને આપવામાં આવી છે, જેઓ રાજ્યના બાર કાઉન્સિલમાં નોંધાયેલા હોય. એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૨૯ એ કાયદાના વ્યવસાયનો અભ્યાસ કરવાની હકદાર વ્યક્તિઓના વર્ગ તરીકે વકીલોને માન્યતા આપી છે. કલમ ૨૯ નીચે મુજબ છે:

૨૯. વકીલોને જ કાયદાની વ્યવસાયિક પ્રેક્ટિસ કરવા હકદાર વ્યક્તિઓના એકમાત્ર માન્ય વર્ગ તરીકે માનવામાં આવશે – આ અધિનિયમની જોગવાઈઓ તથા તેની હેઠળ બનાવવામાં આવેલ કોઈપણ નિયમોના આધીન, નિર્ધારિત તારીખથી, કાયદાના વ્યવસાયની પ્રેક્ટિસ કરવા હકદાર વ્યક્તિઓનો માત્ર એક જ વર્ગ રહેશે, અર્થે, વકીલો.

૧૬. એડવોકેટ્સ એક્ટ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૩૨ વિશિષ્ટ કેસોમાં હાજરીની પરવાનગી આપવા અંગેની અદાલતની સત્તા સાથે સંબંધિત છે, જેમાં અદાલત એડવોકેટ તરીકે નોંધાયેલ ન હોય તેવી કોઈપણ વ્યક્તિને પરવાનગી આપી શકે છે. કલમ ૩૨ નીચે મુજબ છે:

ચોક્કસ કેસોમાં હાજરી આપવા માટે અદાલતની અનુમતિ આપવાની સત્તા – આ અધ્યાયમાં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાબત હોવા છતાં, કોઈપણ અદાલત, સત્તાપ્રાધિકરણ અથવા વ્યક્તિ, આ અધિનિયમ હેઠળ વકીલ તરીકે નોંધાયેલ ન હોય તેવી કોઈપણ વ્યક્તિને, પોતાના સમક્ષ અથવા તેની સમક્ષ, કોઈપણ ચોક્કસ કેસમાં હાજર થવાની અનુમતિ આપી શકે છે.

૧૭. એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૩૩ મુજબ, નિર્ધારિત દિવસથી અથવા તે પછી, કોઈપણ વ્યક્તિને કોઈપણ અદાલતમાં અથવા કોઈપણ સત્તાધિકારી સમક્ષ વ્યવસાય કરવાની પાત્રતા નહીં હોય, જો સુધી તે એડવોકેટ તરીકે નોંધાયેલ ન હોય. કલમ ૩૩ નીચે મુજબ છે:

માત્ર વકીલોને જ વ્યવસાય કરવાની હકદારી – આ અધિનિયમમાં અથવા હાલ અમલમાં રહેલા અન્ય કોઈ કાયદામાં અન્યથા જોગવાઈ કરવામાં આવી હોય તે સિવાય, નિયત દિવસથી અથવા ત્યારબાદ, કોઈપણ વ્યક્તિને કોઈપણ અદાલતમાં અથવા કોઈપણ સત્તાધિકારી કે વ્યક્તિ સમક્ષ વ્યવસાય કરવાની હકદારી રહેશે નહીં, જો સુધી તે આ અધિનિયમ હેઠળ વકીલ તરીકે નોંધાયેલ ન હોય.

૧૮. શ્રી પોલના જણાવ્યા મુજબ, આ જોગવાઈઓના વિશ્લેષણથી આ સ્પષ્ટ નિષ્કર્ષ થાય છે કે ગ્રાહક મંચો સમક્ષ માત્ર વકીલો જ કાર્યવાહી કરી શકે, રજૂઆત કરી શકે અને દલીલ કરી શકે છે.

૧૯. તેમણે આ અદાલતના નીચેના ચુકાદાઓ પર આધાર મૂક્યો :-

૨૦. ઓ.એન. મોહિન્દ્રુ વિ. દ બાર કાઉન્સિલ ઓફ દિલ્હી અને અન્ય, ૧૯૬૮ (૨) એસ.સી.આર. ૭૦૯ માં, અદાલતે નીચે મુજબ નિર્ધારિત કર્યું:-

અધિનિયમનો ઉદ્દેશ આ રીતે સમગ્ર દેશમાં એક સામાન્ય બારની રચના કરવાનો અને તેના નિયમિત કાર્યચાલન માટેની વ્યવસ્થા પ્રદાન કરવાનો છે. કારણ કે અધિનિયમ સ્વરૂપે સ્વાયત્ત એવું એક બાર સ્થાપિત કરે છે, તેથી તેની હેઠળ સ્થાપિત બાર કાઉન્સિલોને વ્યવસાયના કાર્યનું નિયમન કરવાની, વ્યવસાયિક આચરણ અને શિષ્ટાચાર અંગેના નિયમો ઘડવાની, તેમજ આવા નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરનારાઓને દંડિત કરવાની સત્તા સોંપવામાં આવી છે. દંડ કરવાની સત્તા શિસ્ત સમિતિઓને સોંપવામાં આવી છે, જેથી એક વકીલનો તેની સમક્ષ વ્યક્તિઓ દ્વારા વિચારણ થાય તે સુનિશ્ચિત થાય. કલમો ૩૫, ૩૬ અને ૩૭ ફરિયાદોની વિચારણા, દંડ અને રાજ્ય બાર કાઉન્સિલોએ પસાર કરેલા આદેશો વિરુદ્ધ બાર કાઉન્સિલ ઓફ ઇન્ડિયામાં અપીલ માટેની પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરે છે. વધારાના ઉપાય તરીકે કલમ ૩૮ સર્વોચ્ચ અદાલતમાં વધુ એક અપીલની જોગવાઈ કરે છે. ભલે અધિનિયમ કાનૂની વ્યવસાયિકોને સંબંધિત હોય, તો પણ તેના મૂળ સ્વરૂપ અને સારમાં તે એવો કાયદો છે, જે વકીલોની

લાયકાત, નોંધણી, વ્યવસાય કરવાનો અધિકાર અને શિસ્ત સાથે સંબંધિત છે. અધિનિયમમાં જોગવાઈ મુજબ, એક વખત કોઈ વ્યક્તિ કોઈપણ એક રાજ્ય બાર કાઉન્સિલ દ્વારા નોંધાયેલ થાય, તે સર્વોચ્ચ અદાલત સહિત તમામ અદાલતોમાં વકીલાત કરવાનો અધિકારી બને છે. ઉપરોક્ત મુજબ, અધિનિયમ એક સામાન્ય બારની રચના કરે છે, જેના બધા સભ્યો એક જ વર્ગના છે, અર્થાત્ વકીલો. કારણ કે નોંધાયેલા તમામ વ્યક્તિઓને સર્વોચ્ચ અદાલત અને વડી અદાલતોમાં વકીલાત કરવાનો અધિકાર છે, તેથી આ અધિનિયમ એવો વિધાન છે, જે સર્વોચ્ચ અદાલત અને વડી અદાલતો સમક્ષ વકીલાત કરવાનો અધિકાર ધરાવતી વ્યક્તિઓ સાથે સંબંધિત છે. તેથી એવું માનવું જ પડશે કે અધિનિયમ યાદી ૧ ની પ્રવેશિકાઓ ૭૭ અને ૭૮ હેઠળ આવે છે. સર્વોચ્ચ અદાલત અને વડી અદાલતોમાં વકીલાત કરવાનો અધિકાર ધરાવતી વ્યક્તિઓ સંબંધિત વિધાન કરવાની સત્તા, યાદી ૩ ની પ્રવેશિકા ૨૬ માં રહેલી કાનૂની અને અન્ય વ્યવસાયો સંબંધિત વિધાન કરવાની સામાન્ય સત્તામાંથી અલગ પાડવામાં આવી હોવાથી, વડી અદાલતે જેમ કહ્યું તેમ એવું કહેવું ભૂલભર્યું છે કે આ અધિનિયમ સંયુક્ત વિધાન છે, જેનો એક ભાગ યાદી ૧ ની પ્રવેશિકાઓ ૭૭ અને ૭૮ હેઠળ આવે છે અને બીજો ભાગ યાદી ૩ ની પ્રવેશિકા ૨૬ હેઠળ આવે છે.

૨૧. હરિશંકર રસ્તોગી વિ./સ. ગિરધારી શર્મા અને અન્ય એક (૧૯૭૮)  
૨ એસ.સી.સી. ૧૬૫ માં, અદાલતે નીચે મુજબ ઠરાવ્યું હતું:—

એડવોકેટોને આ અદાલતમાં વ્યવસાય કરવાની હક્કસર હકદારી છે ( એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૩૦(૧) ). પરંતુ, આ વિશેષાધિકાર અન્ય કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા હક્કસર દાવો કરી શકાય તેમ નથી. બંધારણનો અનુચ્છેદ ૧૯ કોઈપણ વ્યવસાય કરવાની સ્વતંત્રતાની ખાતરી આપે છે, તે સત્ય છે; પરંતુ સામાન્ય જનહિતમાં, તે હક્કના ઉપયોગ પર વાજબી પ્રતિબંધો મૂકતો કાયદો બનાવવાનો અધિકાર રાજ્યને ખુલ્લો છે. એડવોકેટ્સ અધિનિયમની કલમ ૨૯ એવો જ એક વાજબી પ્રતિબંધ નિર્ધારિત કરે છે, એટલે કે કાનૂની વ્યવસાય કરવાની હકદારી ધરાવતી વ્યક્તિઓનો એકમાત્ર વર્ગ એ એડવોકેટો જ રહેશે. તેમ છતાં, શું એવું નથી કે કોઈ પક્ષકાર, જે કોઈ એક અથવા બીજા કારણસર પોતાનો મામલો પૂરતી રીતે રજૂ કરવામાં અસંમર્થ હોય, તે આ બાબતમાં અન્ય વ્યક્તિની મદદ માગી શકે? આવી દલીલને નકારવી, ખાસ કરીને નિરક્ષરતા અને દરિદ્રતા ધરાવતા તથા જટિલ સ્વરૂપની ન્યાયિક પ્રક્રિયાઓવાળા દેશમાં, કેટલાંક કિસ્સાઓમાં ન્યાયને સર્વથા નકારવા સમાન બની શકે. આ જ કારણસર વિધાનની નીતિએ આવી પરિસ્થિતિઓ માટે જોગવાઈ રાખવાની કાળજી લીધી છે. ફોજદારી કાર્યવાહી સંહિતાની કલમો ૩૦૨, ૩૦૩ અને ૩૦૪ વિધાનમંડળની નીતિના સૂચક છે. મને એવું લાગતું નથી કે આ અદાલતમાં, એવી પરિસ્થિતિઓમાં જ્યાં પક્ષકાર માટે કોઈ એડવોકેટ હાજર ન હોય, ત્યાં પક્ષકાર પોતે સિવાય અન્ય કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વને આપણે સંપૂર્ણપણે બંધ કરી દેવું જોઈએ....



૨૨. અપીલકર્તાઓ તરફથી હાજર શ્રી પોલે પોતાનાં તર્કોને મજબૂત કરવા માટે આંતરરાષ્ટ્રીય કાયદા અને સંમેલનોનો પણ ઉલ્લેખ કર્યો કે સંબંધિત બાર કાઉન્સિલોમાં નોંધાયેલા એડવોકેટ્સ જ ગ્રાહક ફોરમોમાં વકીલાત કરી શકે અને એજન્ટો હાજર રહી શકતા નથી. તેમણે રજૂ કર્યું કે ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળની પ્રેક્ટિસ માટે વ્યાપક કાનૂની કુશળતા આવશ્યક છે, જે માત્ર પ્રશિક્ષિત કાનૂની વ્યવસાયી પાસે જ હોય છે અને તે જ આવા કાર્યો નિભાવવાની ક્ષમતા ધરાવે છે. તેમણે રજૂ કર્યું કે ગ્રાહકોને સંબંધિત જટિલ કાનૂની બાબતો સંભાળવા માટે એજન્ટો પાસે કોઈ કાનૂની પ્રશિક્ષણ નથી અને તેથી ગ્રાહક ફોરમો સમક્ષ તેમને કાયદાની પ્રેક્ટિસ કરવાની મંજૂરી આપી શકાય નહીં. ગ્રાહક આંદોલનનો ઐતિહાસિક પરિપ્રેક્ષ્ય

૨૩. ગ્રાહક આંદોલનનો પ્રારંભ મુખ્યત્વે પશ્ચિમમાં થયો હતો. ગ્રાહક આંદોલનનો ઇતિહાસ અમે અગ્રણી કેસ કાર્લિલ વિ. કાર્બોલિક સ્મોક બોલ કંપની ૧૮૯૩ (૧) ક્યુ.બી. ૨૫૬ ના ચુકાદાથી અનુસરી શકીએ છીએ. આ કેસમાં પ્રથમ વખત ઉત્પાદકોની ઉત્પાદન માટેના ન્યૂનતમ ગુણવત્તા ધોરણ બાબતની જવાબદારી સ્થાપિત કરવામાં આવી હતી.

૨૪. ૧૮૫૬માં પ્રથમ વાર એક પસંદગી સમિતિએ ભલામણ કરી હતી કે ભેળસેળ કરાયેલ અથવા ખોટા વર્ણનવાળું ખાદ્ય પદાર્થ પ્રાપ્ત કરનાર ગ્રાહકોને મેજિસ્ટ્રેટ સમક્ષ સંક્ષિપ્ત આરોપ દ્વારા સસ્તો અને સરળ ઉપાય ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવવો જોઈએ. આ સૂચનને મર્યન્ડાઈઝ માર્ક્સ અધિનિયમ,

૧૮૮૭માં સ્વીકારવામાં આવ્યું હતું. અધિનિયમની કલમ ૧૭ નીચે મુજબ જોગવાઈ કરે છે :

કે કોઈ વ્યક્તિએ કોઈ ઉત્પાદન પર વેપાર વર્ણન લાગુ કર્યું હોય ત્યારે તે વર્ણન સાચું છે તેવી બાંહેધરી તેણે આપી છે એવું માનવામાં આવતું, જેથી ખોટું વેપાર વર્ણન ફોજદારી તથા દીવાની બંને કાયદાનો ભંગ ગણાતો.

૨૫. એક અગ્રણી અંગ્રેજી કેસ ડોનોઘ્યુ વિ./સ. સ્ટીવન્સન (૧૯૩૨) એ.સી. ૫૬૨ માં, જ્યાં ગ્રાહકએ એવો દાવો કર્યો હતો કે સડી ગયેલા ગોકળગાય ધરાવતી જિંજર-બીચરની બોટલમાંથી પીવાના પરિણામે તેને ઇજા પહોંચી હતી. પ્રબળ ભિન્નમતિ હોવા છતાં બહુમતીએ ઠરાવ્યું હતું કે ઉત્પાદક જવાબદાર ઠરશે. આ કેસે કડક જવાબદારીના સિદ્ધાંતની શરૂઆત કરી નહોતી, પરંતુ ઓગણીસમી સદીના અભિગમ હેઠળ ઉપલબ્ધ હતી તે કરતાં વધુ દાવાઓને તેનાથી સહાયતારૂપ બન્યું હતું. લોર્ડ એટકિને ઉત્પાદકની કાળજી રાખવાની ફરજને નીચેના શબ્દોમાં પ્રતિપાદિત કરી હતી:

.....ઉત્પાદનોની તૈયારી અથવા રજૂઆતથી ગ્રાહકના જીવન અથવા સંપત્તિને ઇજા પહોંચશે તેવો પરિણામ આવશે, તો ગ્રાહક પ્રત્યે તેવી યુક્તિપૂર્ણ કાળજી રાખવાની ફરજ ઉભી થાય છે.

૨૬. ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ હેઠળ કડક જવાબદારીનો આ સિદ્ધાંત પહેલેથી જ અસ્તિત્વમાં છે.

૨૭. સંગઠિત અંગ્રેજી ગ્રાહક આંદોલનની શરૂઆત બીજા વિશ્વયુદ્ધ પછી થઈ. લેબર પાર્ટીએ પ્રથમ વખત સંસદમાં "ગ્રાહકો માટેના સંઘર્ષ" નો નારો આપ્યો. ૧૯૬૦ના દાયકામાં બ્રિટનમાં ગ્રાહકોના સંરક્ષણ માટે અનેક કાયદાઓ અમલમાં મૂકવામાં આવ્યા. ગ્રાહક સલામતી અધિનિયમ, ૧૯૭૮ ઘડવામાં આવ્યો.

યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ ઓફ અમેરિકા

૨૮. અમેરિકાના યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સમાં ગ્રાહક આંદોલનનો વિકાસ ૧૯મી સદીની શરૂઆતમાં થયો હતો, જ્યારે ડોનાલ્ડ સી. મેક્ફર્સન વિ. બ્યુઈક મોટર કંપની ૨૧૭ એન.વાય. ૩૮૨, ૧૧૧ એન.ઈ. ૧૦૫૦ માં ન્યૂ યોર્ક અપીલ અદાલતે નોંધ્યું હતું કે ખામીના કારણે કારનું એક પૈડું તૂટી પડતાં ઇજા પામેલા ગ્રાહકને કારના ઉત્પાદકે વળતર આપવું ફરજિયાત હતું. અદાલતે એવું ઠરાવ્યું હતું કે ઉત્પાદક બેદરકાર હતો, કારણ કે ચુકિતસંગત નિરીક્ષણ દ્વારા તે ખામી શોધી શકાય તેવી હતી. ૧૯૭૨માં, ગ્રાહક ઉત્પાદન સુરક્ષા અધિનિયમ અમલમાં લાવવામાં આવ્યો હતો.

૨૯. પોલ એસ. બોયર, પ્રતિષ્ઠિત લેખક,એ તેમના "કન્ઝ્યુમર મૂવમેન્ટ" વિષયક લેખમાં, જે ધ ઓક્સફર્ડ કમ્પેનિયન ટુ યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ હિસ્ટ્રી, ૨૦૦૧ દ્વારા પ્રકાશિત થયો હતો, આધુનિક ગ્રાહક આંદોલન વિશે ઉલ્લેખ કર્યો છે. નીચેનો સંબંધિત અવતરણ માર્ગદર્શક છે અને તે નીચે મુજબ પુનઃઉત્પાદિત કરવામાં આવે છે.

આધુનિક ગ્રાહક આંદોલન પ્રગતિશીલ યુગમાં ઉદ્ભવ્યું, જ્યારે અસુરક્ષિત ઉત્પાદનો અને પર્યાવરણીય જોખમોને લઈને ચિંતિત નાગરિકોએ શાસકીય સંરક્ષણ માટે દબાણ કરવા લોબીંગ, મતદાન અને પત્રકારિતાના ભાંડાફોડ અહેવાલોનો ઉપયોગ કર્યો. એ જ ધોરણે, કન્ઝ્યૂમર્સ યુનિયન (૧૯૩૬), જે કન્ઝ્યૂમર રિપોર્ટ્સનું પ્રકાશન કરે છે, ગ્રાહકોને પસંદગી માટે નિષ્પક્ષ આધાર મળે તે હેતુથી ઉત્પાદનોની સલામતી, મિતવ્યયિતા અને વિશ્વસનીયતા અંગે પરીક્ષણ કરે છે.

.....આવો સામાજિક રીતે સક્રિય ગ્રાહકવાદ હકીકતમાં લાંબા ઐતિહાસિક પૂર્વવૃત્તો ધરાવતો હતો, જેમાં ક્રાંતિના યુગના દેશભક્તોનો સમાવેશ થતો હતો જેમણે અંગ્રેજી ચા અને કાપડનો બહિષ્કાર કર્યો હતો, તેમજ ગુલામીના ઉચ્છેદવાદીઓનો સમાવેશ થતો હતો જેમણે ગુલામો દ્વારા ઉત્પાદિત કપાસમાંથી બનેલી વસ્તુઓ ખરીદવાનો ઇનકાર કર્યો હતો।

ગ્રાહક સક્રિયતા ૧૯૬૦ના દાયકાના અંતમાં ફરી સજીવ બની, ૧૯૭૦ના દાયકામાં ફૂલી-ફૂલી, અને સરકારના નિયંત્રણ વિરુદ્ધના રક્ષણવાદી પ્રતિક્રિયા છતાં ૧૯૮૦ના દાયકામાં ક્ષીણ સ્વરૂપે ટકી રહી. ૧૯૬૦ના દાયકાની સામાજિક સક્રિયતાનો ઉપઉત્પન્ન રૂપે, ગ્રાહક હિતરક્ષકોએ નાગરિકોના સુરક્ષિત અને વાજબી કિંમતે મળતા માલ અને સેવાઓ પરના હકો તથા ઉત્પાદનો અંગેની માહિતીના સંપૂર્ણ પ્રકટીકરણ પર આગ્રહ રાખ્યો. વકીલ રાલ્ફ નેડરે અનસેફ એટ એની સ્પીડ (૧૯૬૫) દ્વારા ખ્યાતિ મેળવી, જેમાં જનરલ મોટર્સ (જી.એમ.) ની

કોર્વેર મોટરકારને પીડતા સલામતી જોખમોનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવ્યું હતું. ૧૯૭૦માં જી.એમ. વિરુદ્ધ ગોપનીયતામાં દખલ અંગેના દાવામાં જીતેલા ૪૨૫,૦૦૦ ડૉલરનો ઉપયોગ કરીને, નેડરે અનેક ગ્રાહક સંગઠનો સ્થાપ્યા, જેઓને “નેડર્સ રેડર્સ” તરીકે ઓળખવામાં આવતા, અને જેમણે અસુરક્ષિત ઉત્પાદનો સામે કાનૂની પડકારો ઉઠાવ્યા તથા ગ્રાહકઓ માટે વધુ સરકારી સંરક્ષણની માંગણી કરી. કન્ઝ્યુમર ફેડરેશન ઓફ અમેરિકા (૧૯૬૮), ઓક્યુપેશનલ સેફ્ટી એન્ડ હેલ્થ એડમિનિસ્ટ્રેશન (૧૯૭૦), અને કન્ઝ્યુમર પ્રોડક્ટ સેફ્ટી કમિશન (૧૯૭૨) ની રચનાએ આ આંદોલનની સફળતાને પ્રમાણિત કરી, પરંતુ સાથે જ તેની નિયમનાત્મક અને કાનૂની વૃત્તિને પણ દર્શાવી. ગ્રાહકઓના હકો પર કેન્દ્રિત આ આધુનિક આંદોલને સામાજિક પરિવર્તન લાવવામાં ગ્રાહકઓની શક્તિને ગૌણ ઠેરવી.

૩૦. રાલ્ફ નેડરે યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સ ઓફ અમેરિકા ખાતે ગ્રાહક આંદોલનમાં અતિ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવી હતી. “અમેરિકા ઇન ફર્મેન્ટ : ધ ડ્યુમલ્સ્યુઅસ ૧૯૬૦ઝ – રાલ્ફ નેડર એન્ડ ધ કન્ઝ્યુમર મૂવમેન્ટ” માં એક નોંધ જોવા મળે છે. તેનો એક અંશ પુનઃઉત્પાદિત કરવામાં આવે છે. તે આ મુજબ છે :—

રાલ્ફ નેડરેને રાષ્ટ્રનો અગ્રણી અને સતત ટીકાકાર તરીકે ઓળખવામાં આવ્યો છે. તેમણે શીતપેયોમાં ખાંડનું અતિરિક્ત પ્રમાણ હોય છે એવી નિંદા કરી હતી (એક કેનમાં નવ ચમચીથી વધુ). તેમણે અમેરિકનોને ખાદ્ય પદાર્થોને રંગ આપવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા લાલ રંગોના તથા હોટ ડોગમાં સંરક્ષક તરીકે

ઉપયોગમાં લેવાતા નાઇટ્રેક્સના આરોગ્યસંબંધિત જોખમો વિશે ચેતવણી આપી હતી. તેમણે ઊંચી એડીના પાદુકાઓની પણ નિંદા કરી હતી: "આ ફેશનના સમગ્ર અત્યાચારનો એક ભાગ છે, જેમાં સ્ત્રીઓ પોતાને જ પીડા પહોંચાડશે ... શા માટે, પુરુષોને પ્રસન્ન કરવા માટે." ૧૯૬૦ના દાયકાના મધ્યકાળથી, રાલ્ફ નેડર રાષ્ટ્રના અગ્રણી ગ્રાહક હિતરક્ષક રહ્યા છે.

૩૧. રાલ્ફ નેડર હેતુપ્રતિ સંપૂર્ણ સમર્પણનું એક અસાધારણ ઉદાહરણ છે. તેમના જેવા પુરુષો જ અવિસ્મરણીય છાપ મૂકે છે અને ઇતિહાસ રચે છે. સમગ્ર વિશ્વના ગ્રાહક આંદોલનોએ રાલ્ફ નેડર પાસેથી મહાન પ્રેરણા મેળવી છે.

૩૨. દર વર્ષે ૧૫મી માર્ચને વિશ્વ ગ્રાહક અધિકાર દિવસ તરીકે મનાવવામાં આવે છે. તે દિવસે, ૧૯૬૨માં, યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સના પ્રમુખ જોન એફ. કેનેડીએ યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સ કોંગ્રેસને ગ્રાહક અધિકાર વિધાનકને તેની મંજૂરી આપવાની અપીલ કરી હતી. તે અધિકારો આ મુજબ છે: (૧) પસંદગીનો અધિકાર; (૨) માહિતીનો અધિકાર; (૩) સલામતીનો અધિકાર; અને (૪) સાંભળવામાં આવવાનો અધિકાર. પ્રમુખ જેરાલ્ડ આર. ફોર્ડે વધુ એક અધિકાર, એટલે કે, ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર ઉમેર્યો હતો. આગળ જઈને, સ્વસ્થ પર્યાવરણનો અધિકાર તથા મૂળભૂત જરૂરિયાતોનો અધિકાર (આહાર, વસ્ત્ર અને આવાસ) જેવા અન્ય અધિકારો પણ ઉમેરવામાં આવ્યા હતા. દુર્ભાગ્યવશ, બહુમતી દેશોમાં આ અધિકારો હજી સુધી ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ નથી. ભારતમાં દર વર્ષે ૨૪મી ડિસેમ્બરને રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક અધિકાર દિવસ તરીકે મનાવવામાં આવે છે.

૩૩. સંયુક્ત રાષ્ટ્રસંઘની મહાસભાએ ગ્રાહક સંરક્ષણ માટે સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓનો એક સમૂહ સ્વીકાર્યો હતો અને સંયુક્ત રાષ્ટ્રસંઘના મહાસચિવને નીતિમાં ફેરફાર અથવા કાયદા દ્વારા સભ્ય દેશોને આ માર્ગદર્શિકાઓ સ્વીકારવા માટે પ્રેરિત કરવા સત્તાધિકૃત કરવામાં આવ્યા હતા. આ માર્ગદર્શિકાઓ એક વ્યાપક નીતિ-માળખું રચે છે, જેમાં નીચેના સાત ક્ષેત્રોમાં ગ્રાહક સંરક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સરકારોએ શું કરવું જરૂરી છે તે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે:

- (૧) શારીરિક સુરક્ષા;
- (૨) ગ્રાહકના આર્થિક હિતનું સંરક્ષણ અને પ્રોત્સાહન;
- (૩) ગ્રાહક માલ અને સેવાઓની સુરક્ષા અને ગુણવત્તા માટેના ધોરણો;
- (૪) ગ્રાહક માલ અને સેવાઓ માટેની વિતરણ સુવિધાઓ;
- (૫) ગ્રાહકોને પ્રતિકાર મેળવવા સક્ષમ બનાવતા ઉપાયો;
- (૬) વિશિષ્ટ ક્ષેત્રો (ખાદ્યપદાર્થો, પાણી અને ઔષધીય ઉત્પાદનો) સંબંધિત ઉપાયો; અને
- (૭) ગ્રાહક શિક્ષણ અને માહિતી કાર્યક્રમ.

૩૪. કાયદેસર રીતે બંધનકારક ન હોવા છતાં, આ માર્ગદર્શિકાઓ વિકાસશીલ તેમજ નવસ્વતંત્ર દેશોની સરકારો માટે તેમની ગ્રાહક સંરક્ષણ નીતિઓ અને કાયદાકીય વ્યવસ્થાને ઘડતર કરવા અને મજબૂત બનાવવા માટે

ખાસ કરીને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય એવા મૂળભૂત હેતુઓનો સમૂહ પ્રદાન કરે છે. આ માર્ગદર્શિકાઓ એ માન્યતા સાથે સ્વીકારવામાં આવી હતી કે ગ્રાહકઓને ઘણીવાર આર્થિક પરિબળો, શૈક્ષણિક સ્તરો અને સોદાકીય શક્તિમાં અસંતુલનનો સામનો કરવો પડે છે, અને એ વાત ધ્યાનમાં રાખીને કે ગ્રાહકઓને અહાનિકારક ન હોય તેવા ઉત્પાદનો સુધી પહોંચવાનો અધિકાર હોવો જોઈએ તેમજ ન્યાયસંગત, સમતાપૂર્ણ અને ટકાઉ આર્થિક તથા સામાજિક વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાનું મહત્વ છે.

### ભારતીય દષ્ટિકોણ

૩૫. આ પરિપ્રેક્ષ્યમાં ભારતીય સંસદે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ અમલમાં મૂક્યો હતો. આ કાયદાનો ઘોષિત હેતુ હતો કે "ગ્રાહકોના હિતોના વધુ સારા સંરક્ષણ માટે જોગવાઈ કરવી." તે ગ્રાહકને ઝડપી અને ઓછી ખર્ચાળ ઉપાય પૂરો પાડવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

૩૬. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ એ શોષણથી વિશાળ સંખ્યાના ગ્રાહકોના વર્ગને સુરક્ષિત રાખવા માટે અભિપ્રેત હિતકારી સામાજિક કાયદાઓમાંથી એક છે. આ અધિનિયમ દેશભરના ગ્રાહકો માટે સર્વરોગહર ઔષધિરૂપ બની આવ્યું છે અને ગ્રાહકોના હિતાર્થે બનાવવામાં આવેલા અત્યંત મહત્વપૂર્ણ કાયદાઓમાંથી એક તરીકે માનવામાં આવે છે. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ ઓછી ખર્ચાળ અને તાત્કાલિક ઉપચાર પ્રદાન કરે છે.



૩૭. ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ તેની પ્રસ્તાવના દર્શાવે છે તેમ, ગ્રાહકોના અધિકારોનું અસરકારક સંરક્ષણ પૂરું પાડવા માટે સમર્પિત છે. ઉદ્દેશો અને કારણોના નિવેદન મુજબ, તે ગ્રાહક વિવાદોના ઝડપભર્યા અને સરળ નિવારણની વ્યવસ્થા કરવાની કવાયત કરે છે. અધિનિયમનો ઉદ્દેશ દોષયુક્ત માલ અને ખામીયુક્ત સેવાઓ અંગે ફરિયાદ ધરાવતા ગ્રાહકોને સરળ, અલ્પખર્ચાળ અને ઝડપભર્યો ઉપાય ઉપલબ્ધ કરાવવાનો છે અને તે હેતુસર જિલ્લા, રાજ્ય અને કેન્દ્રીય સ્તરે અર્ધ-ન્યાયિક તંત્ર સ્થાપિત કરવાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ સામાન્ય કાયદા હેઠળનો ઉપાય વિવિધ કારણોસર ભ્રામક બની ગયો હોય એવા અન્યાયોથી સામાન્ય મનુષ્યનું સંરક્ષણ કરવાની દીર્ઘકાલીન અનુભૂતિ થયેલી આવશ્યકતાને પૂર્ણ કરવા માટે અમલમાં આવ્યો છે.

૩૮. ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ માં તેને વધુ અસરકારક અને હેતુલક્ષી બનાવવા માટે વર્ષ ૧૯૯૧, ૧૯૯૩ અને ૨૦૦૨ માં સુધારા કરવામાં આવ્યા હતા.

૩૯. આ હેતુને કાર્યાન્વિત કરવા માટે, અધિનિયમના ભાગ ૨ માં ‘કેન્દ્રીય ગ્રાહક સંરક્ષણ પરિષદ’ અને ‘રાજ્ય ગ્રાહક સંરક્ષણ પરિષદો’ની રચના માટે જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. કલમ ૬ માં દર્શાવેલ હેતુ એ છે કે “ગ્રાહકોના અધિકારોનું પ્રોત્સાહન અને સંરક્ષણ કરવું”, જેથી “જીવન અને સંપત્તિ માટે જોખમી એવા માલ અને સેવાઓના બજારીકરણ સામે; સંબંધિત પરિસ્થિતિ

મુજબ, અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ સામે ગ્રાહકનું રક્ષણ થાય તે માટે માલ અથવા સેવાઓની ગુણવત્તા, જથ્થો, ક્ષમતા, શુદ્ધતા, ધોરણ અને કિંમત અંગે માહિતી મેળવવાનો અધિકાર; જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં સ્પર્ધાત્મક કિંમતો પર વિવિધ પ્રકારના માલ અને સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર સુનિશ્ચિત થાય; યોગ્ય મંચો સમક્ષ સાંભળવામાં આવવાનો અને ગ્રાહકોના હિતોને યોગ્ય વિચારણા પ્રાપ્ત થશે તેની ખાતરી મેળવવાનો અધિકાર; અન્યાયી વેપાર પ્રથાઓ અથવા પ્રતિબંધક વેપાર પ્રથાઓ અથવા ગ્રાહકોના કપટપૂર્ણ શોષણ વિરુદ્ધ નિવારણ મેળવવાનો અધિકાર; તેમજ ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર.”

૪૦. ભાગ ૨ ના અવલોકનથી સ્પષ્ટ થાય છે કે આ અધિનિયમનો હેતુ માલ અને સેવાઓના ‘ગ્રાહક’નું દરેક શક્ય રીતે રક્ષણ કરવાનો છે. તેનો ઉદ્દેશ ઝડપી અને ઓછી ખર્ચાળ ઉપાય ઉપલબ્ધ કરાવવાનો છે. ૧૯૮૬ ના અધિનિયમની જોગવાઈઓ તથા તેના હેઠળ બનાવવામાં આવેલા નિયમોની કોઈપણ વ્યાખ્યા આ કાયદાકીય ઘડામણના આ હેતુને પ્રોત્સાહન આપે તેવી હોવી જોઈએ.

૪૧. શોષણ સામે ગ્રાહકનું રક્ષણ કરવાના તેમજ ઓછી ખર્ચાળ અને ઝડપી ઉપાય ઉપલબ્ધ કરાવવાના જાહેર કરાયેલા ઉદ્દેશ્યને આગળ ધપાવવાના હેતુથી, સક્ષમ પ્રાધિકારીએ એવા નિયમો બનાવ્યા છે, જે પક્ષકારને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ‘એજન્ટ’ મારફતે હાજર થવા સક્ષમ બનાવે છે.

૪૨. મુદ્દો એવો છે કે – શું નિયમો કોઈ પક્ષકારને ફક્ત તેની તરફથી દસ્તાવેજો રજૂ કરવા માટે ‘એજન્ટ’ રાખવાની પરવાનગી આપે છે કે એજન્ટ

કાર્યવાહી પણ કરી શકે અને દલીલ પણ કરી શકે – મહારાષ્ટ્ર ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૧૯૮૭

૭ નિયમ ૨(બી) માં 'એજન્ટ' ની વ્યાખ્યા એવી કરવામાં આવી છે કે તેનો અર્થ "કોઈ પક્ષ દ્વારા રાજ્ય આયોગ અથવા જિલ્લા મંચ સમક્ષ તેની તરફથી કોઈપણ ફરિયાદ, અપીલ અથવા જવાબ રજૂ કરવા માટે વિધિસર અધિકૃત કરાયેલ વ્યક્તિ" એવો થાય છે.

નિયમ ૪(૭) હેઠળ, પક્ષકારો વ્યક્તિગત રીતે અથવા "એજન્ટ" મારફતે હાજર રહેવા માટે બાધ્ય છે. જો "ફરિયાદી અથવા તેનો એજન્ટ જિલ્લા ફોરમ સમક્ષ હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય" તો તે "પોતાના વિવેકાધિકારે ફરિયાદને ગેરહાજરી બદલ નામંજૂર કરી શકે અથવા ગુણદોષના આધારે તેનો નિર્ણય કરી શકે." તેવી જ રીતે, "જ્યાં સામેવાળો પક્ષ (પ્રતિવાદી) અથવા તેનો એજન્ટ સુનાવણીના દિવસે હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય, ત્યાં જિલ્લા ફોરમ ફરિયાદનો એકપક્ષીય નિર્ણય કરી શકે."

૭ જોગવાઈઓનું પરિશીલન કરતાં જણાય છે કે, જ્યારે વકીલોને દલીલ કરવા અને હાજર થવાથી પ્રતિબંધિત કરવામાં આવ્યા નથી, ત્યારે પક્ષકારોને વ્યક્તિગત રીતે હાજર થવાનો અથવા "ચથાવત રીતે અધિકૃત" પ્રતિનિધિઓ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરાવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવ્યો છે. કોઈ પક્ષકાર દ્વારા નિમવામાં આવેલ દરેક વકીલ પ્રતિનિધિ છે. છતાં, નિયમો હેઠળ પરિકલ્પિત પ્રતિનિધિ જરૂરી નથી કે વકીલ જ હોય.

૭ નિયમોમાંનો આ ઉપબંધ અધિનિયમના હેતુને પ્રોત્સાહન આપે છે. તેનો આશય એવો છે કે જટિલ પ્રક્રિયાઓ અને ભારે વ્યાવસાયિક ફીનો બોજ વહન કર્યા વિના ગ્રાહકને પોતાના અધિકારનું સમર્થન કરવામાં સહાય મળે.

૭ બાબતોના સ્વભાવને જોતા, ૧૯૮૬ના અધિનિયમ હેઠળના વિવાદોમાં વળતર તરીકે નાની રકમોની માંગણીઓ સામેલ હોઈ શકે છે. આવા તમામ મામલાઓમાં વકીલોની નિમણૂક આર્થિક રીતે વ્યવહારુ ન પણ હોઈ શકે. એટલું જ નહીં, એવું પણ શક્ય છે કે દાવામાં વ્યાવસાયિક નિષ્ણાતીની આવશ્યકતા સામેલ હોય. ઉદાહરણરૂપે: કોઈ વ્યક્તિ તબીબી બેદરકારી માટે હોસ્પિટલ સામે દાવો કરી શકે. અથવા ખામીયુક્ત નકશા માટે કોઈ આર્કિટેક્ટ સામે. અથવા દોષપૂર્ણ કામ માટે કોઈ મકાન બાંધકામ ઠેકેદાર સામે. આવા પ્રસંગોમાં, ડૉક્ટર, આર્કિટેક્ટ અથવા ઇજનેર જેવા વ્યાવસાયિક વ્યક્તિ વકીલ કરતાં વધુ યોગ્ય થઈ શકે. તેથી, બંને પક્ષોને વકીલ અથવા કોઈ અન્ય વ્યક્તિ, જે સંબંધિત ક્ષેત્રમાં વ્યાવસાયિક નિષ્ણાત પણ હોઈ શકે, એમમાંથી પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવ્યો છે.

૪૩. આવી વ્યાખ્યા માત્ર શાબ્દિક રીતે જ યોગ્ય નથી, પરંતુ તે કાયદાના જાહેરિત હેતુને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે. તે દાવેદાર અને પ્રતિવાદી બંનેને સમાન રીતે સહાય કરે છે. તે એડવોકેટ્સ અધિનિયમની કોઈપણ જોગવાઈનો ભંગ કરતી નથી.

૪૪. ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ માં વર્ષ ૨૦૦૨ દરમિયાન સંશોધન કરવામાં આવ્યું હતું, જે એપ્રિલ, ૧૯૮૫ માં સંયુક્ત રાષ્ટ્રસંઘ દ્વારા પસાર કરાયેલા ઠરાવના અનુસંધાને કરવામાં આવ્યું હતું, જેમાં કેટલીક માર્ગદર્શિકાઓ દર્શાવવામાં આવી હતી કે જેના આધારે સરકાર ગ્રાહકોના હિતોના વધુ સારા સંરક્ષણ માટે કાયદો બનાવી શકે. આવા કાયદાઓની આવશ્યકતા ખાસ કરીને વિકાસશીલ દેશોમાં હતી, જેથી ગ્રાહકોને તેમના આરોગ્ય અને સુરક્ષાને લાગતા જોખમોથી રક્ષણ મળી રહે અને તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તેમને ઝડપી અને ઓછી ખર્ચાળ ઉપાય ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય.

૪૫. ૨૦૦૨ નો સુધારેલ અધિનિયમ ૬૨ નીચે મુજબ છે:

૨૦૦૨નો સુધારા અધિનિયમ ૬૨. – ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬નું અધિનિયમન દેશમાં ગ્રાહક આંદોલનના ઇતિહાસમાં એક મહત્વપૂર્ણ માઈલસ્ટોન હતું. આ અધિનિયમ ગ્રાહક પરિષદોની સ્થાપના અને અર્ધ-ન્યાયિક તંત્ર દ્વારા ગ્રાહક અધિકારોના વધુ સારા સંરક્ષણ અને પ્રોત્સાહન માટે બનાવવામાં આવ્યો હતો. આ અધિનિયમ હેઠળ, ખામીયુક્ત માલ, અપૂર્ણ સેવાઓ અને અયોગ્ય તથા પ્રતિબંધાત્મક વેપાર પ્રથાઓ સામે ફરિયાદો ધરાવતા ગ્રાહકોને સરળ, ઓછી ખર્ચાળ અને ઝડપી ન્યાય પૂરો પાડવા માટે દેશભરમાં ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ એજન્સીઓની સ્થાપના કરવામાં આવી છે, જેમાં જિલ્લા સ્તરે જિલ્લા ફોરમ, રાજ્ય સ્તરે રાજ્ય આયોગ અને રાષ્ટ્રીય સ્તરે રાષ્ટ્રીય

આયોગનો સમાવેશ થાય છે. આ અધિનિયમને વધુ અસરકારક અને ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ બનાવવા માટે વર્ષ ૧૯૯૧ અને ૧૯૯૩માં પણ સુધારવામાં આવ્યો હતો.

૪૬. વિકસિત દેશોમાં ગ્રાહક આંદોલન છેલ્લા અનેક દાયકાઓથી ચાલી રહ્યું છે, જેમાં વેપારી અને ગ્રાહક એકબીજાના પ્રતિપક્ષી તરીકે સામસામે આવે છે.

૪૭. ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ સામાન્ય ન્યાયિક/અદાલતી પ્રણાલીમાં, જે અન્યથા શક્ય નથી, તેવા વાજબી ખર્ચે ગ્રાહક વિવાદોના ત્વરિત નિકાલના હેતુ અને ઉદ્દેશથી અમલમાં મૂકવામાં આવ્યો હતો.

૪૮. વહીવટી કાયદા વિષયક પુસ્તકમાં, તેના પ્રખ્યાત લેખક એમ.પી. જેને અદાલત અને ટ્રિબ્યુનલ વચ્ચેનો ભેદ સ્પષ્ટ કર્યો છે. તેમના મુજબ અદાલતો નિયત પ્રક્રિયાત્મક નિયમો અને પુરાવાના નિયમોથી બંધાયેલ હોય છે અને તેમની કાર્યવાહી જાહેરમાં ચલાવવામાં આવે છે. વકીલોને તેમની સમક્ષ હાજર થવાનો અધિકાર હોય છે અને ખુદ્દી અદાલતમાં ન્યાયાધીશ કેસ સાંભળે છે તથા ચુકાદા માટે કારણો આપી તેનો નિર્ણય કરે છે. અદાલતો કાર્યપાલિકાની ઈચ્છાથી સંપૂર્ણપણે સ્વતંત્ર હોય છે, જ્યારે અધિકરણો સામાન્ય રીતે દીવાની પ્રક્રિયા સંહિતા અને પુરાવા અધિનિયમની જોગવાઈઓથી શાસિત થતા નથી, સિવાય કે જેટલી હદ સુધી તે બાબતનો સંકેત અધિનિયમમાં જ આપવામાં આવ્યો હોય. સભ્યોની નિમણૂક સંબંધિત બાબતમાં પણ અદાલત અને ટ્રિબ્યુનલ વચ્ચે નોંધપાત્ર તફાવત છે. ટ્રિબ્યુનલની રચનાનો હેતુ સરળ રીતથી

ઝડપી ન્યાય પ્રદાન કરવાનો છે અને ટ્રિબ્યુનલ સૌ માટે સહેલાઈથી ઉપલબ્ધ હોવું જોઈએ.

૪૯. વેડના 'પ્રશાસકીય કાયદા' વિષયક પ્રસિદ્ધ ગ્રંથ અનુસાર, ટ્રિબ્યુનલની રચના કરવાનો બીજો હેતુ એવો છે કે એવો વિશેષજ્ઞ મંચ રચવામાં આવે, જેમાં તે ક્ષેત્રના વિશેષજ્ઞોનો સમાવેશ થાય, જેથી તે ક્ષેત્રમાં નિરાકરણ માટે આવશ્યક બાબતોનું કાર્યક્ષમ અને ઝડપી રીતે નિર્ણય કરી શકાય અને આવા નિર્ણયના પરિણામની ગુણવત્તા તથા વિશ્વસનીયતા અંગે સંબંધિત તમામ પક્ષકારોમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત થાય.

૫૦. ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૧૯૮૭ માં પણ 'એજન્ટ' શબ્દપ્રયોગની વ્યાખ્યા એ જ રીતે કરવામાં આવી છે.

૫૧. અપીલકર્તાઓએ વડી અદાલત સમક્ષ રજૂ કર્યું હતું કે ફરિયાદી તેનો એજન્ટ મારફતે હાજર રહી શકે, પરંતુ તેથી એ અર્થ થતો નથી કે એવો એજન્ટ રાજ્ય આયોગ અથવા જિલ્લા ફોરમ સમક્ષ પક્ષકારની તરફેથી વકીલ તરીકે કાર્ય કરવા, હાજર રહેવા અથવા દલીલ કરવા સશક્ત છે. અપીલકર્તાઓના કહેવા મુજબ (બાર કાઉન્સિલ ઓફ ઇન્ડિયા અને એડવોકેટ), ફરિયાદી દ્વારા નિયુક્ત પ્રતિનિધિ માત્ર એટલી હદ સુધી સશક્ત છે કે તે સુનાવણીની તારીખે/તારીખોએ વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહીને ગ્રાહક મંચ સમક્ષ પક્ષકારની તરફેથી કોઈ ફરિયાદ, અપીલ અથવા પ્રતિઉત્તર રજૂ કરી શકે. આ દલીલ વડી અદાલતની વિભાગીય ખંડપીઠ દ્વારા નામંજૂર કરવામાં આવી હતી.

પર. હરિશંકર રસ્તોગી (ઉપરોક્ત) મામલે આ અદાલતના ચુકાદા મુજબ, બિન-વકીલ અદાલતની પરવાનગી સાથે હાજર રહી શકે છે. યોગ્ય કેસમાં, અદાલત પરવાનગી આપવામાં આવ્યા પછી પણ, જો પ્રતિનિધિ પોતાને નિંદનીય સાબિત કરે, તો તે પરવાનગી પાછી ખેંચી શકે છે. આ માત્ર અદાલત દ્વારા આપવામાં આવેલ વિશેષાધિકાર છે અને તે સંપૂર્ણપણે અદાલતના વિવેકાધિકાર પર આધારિત છે.

પૃ. પ્રતિવાદી તરફના વિદ્વાન વકીલે મહારાષ્ટ્ર ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૨૦૦૦ ના નિયમ ૯ તરફ અમારું ધ્યાન દોર્યું છે, જેમાં અપીલોની સુનાવણી માટેની પ્રક્રિયાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. તેમણે નિયમ ૯ ના ઉપનિયમ ૧ અને ૬ નો પણ ઉલ્લેખ કર્યો, જે નીચે મુજબ છે:

"૯. અપીલની સુનાવણી માટેની પ્રક્રિયા –

(૧) અપીલનું સ્મૃતિપત્ર અપીલકર્તા અથવા તેના એજન્ટ દ્વારા રાજ્ય આયોગ સમક્ષ વ્યક્તિગત રીતે રજૂ કરવામાં આવશે અથવા આયોગને સંબોધી રજીસ્ટર્ડ પોસ્ટ દ્વારા મોકલવામાં આવશે.

(૬) સુનાવણીની તારીખે અથવા સુનાવણી મુલતવી રાખવામાં આવી હોય તેવી અન્ય કોઈ તારીખે, પક્ષકારો અથવા તેમના એજન્ટઓ માટે રાજ્ય આયોગ સમક્ષ હાજર રહેવું ફરજિયાત રહેશે. જો અપીલકર્તા અથવા તેનો એજન્ટ આવી તારીખે હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય, તો રાજ્ય આયોગ પોતાની વિવેકબુદ્ધિ મુજબ, અપીલને નામંજૂર કરી શકે અથવા કેસના ગુણદોષના આધાર પર તેનો



નિર્ણય કરી શકે. જો પ્રતિવાદી અથવા તેના એજન્ટઓ આવી તારીખે હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય, તો રાજ્ય આયોગ એકપક્ષીય રીતે કાર્યવાહી આગળ વધારશે અને કેસના ગુણદોષના આધારે અપીલનો એકપક્ષીય નિર્ણય કરશે."

૫૪. નિયમોનું સ્પષ્ટ અર્થઘટન એ છે કે (ગ્રાહક) ફરિયાદી દ્વારા નિયુક્ત એજન્ટ ગ્રાહકગ્રાહક મંચ સમક્ષ હાજર રહી શકે છે. ગ્રાહકગ્રાહક મંચ પોતાની વિવેકસત્તા મુજબ, અથવા તો અપીલ ફગાવી શકે છે અથવા તો પ્રકરણના ગુણદોષના આધારે તેનો નિર્ણય કરી શકે છે. આ પરિસ્થિતિમાં, એ સંપૂર્ણપણે સ્પષ્ટ છે કે ફરિયાદીનો એજન્ટ રાજ્ય ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ કાર્ય કરી શકે છે અને દલીલ કરી શકે છે, અન્યથા ફરિયાદ ફગાવાને પાત્ર બને છે.

૫૫. પ્રતિવાદીઓ તરફથી ઉપસ્થિત વિદ્વાન વકીલે દલીલ કરી હતી કે બિન-વકીલોને આવકવેરા ટ્રિબ્યુનલ, વેચાણવેરા ટ્રિબ્યુનલ તથા મોનોપોલીઝ એન્ડ રિસ્ટ્રિક્ટેડ ટ્રેડ પ્રેક્ટિસિસ ટ્રિબ્યુનલ સહિતના વિવિધ મંચો સમક્ષ હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે; તેથી, જ્યાં જ્યાં વિધાનમંડળે વકીલો સિવાયની વ્યક્તિઓને આવી પરવાનગી આપી હોય, ત્યાં આવી ટ્રિબ્યુનલ્સ સમક્ષ હાજર થનાર વ્યક્તિઓ અધિનિયમના હેતુ અને વિધાનમંડળની મનશા અનુસાર કાર્ય કરી શકે છે અને હાજર રહી શકે છે.

વિધાનિક આશય

૫૬. કાયદાની જોગવાઈઓનું અર્થઘટન કરતી વખતે વિધાનિક આશય જાણી લેવાના મહત્વ સાથે સંક્ષેપમાં વ્યવહાર કરવો યોગ્ય ગણીએ છીએ.

૫૭. બ્લેકસ્ટોનની ઇંગ્લેન્ડના કાયદાઓ વિષયક ટિપ્પણીઓ, ખંડ ૧, વર્ષ ૨૦૦૧ માં પ્રકાશિત (વેઈન મોરિસન દ્વારા સંપાદિત), તેમાં નીચે મુજબ અવલોકન કરવામાં આવ્યું છે:—

વિધાનકર્તાની કાયદાનો ઉદ્દેશ્યને અર્થઘટન કરવાની સર્વોપરી ન્યાયસંગત અને ચુકિતપૂર્ણ પદ્ધતિ એ છે કે, કાયદો જ્યારે બનાવવામાં આવ્યો હતો તે સમયે તેની મનશા શું હતી તે સર્વાધિક સ્વાભાવિક અને સંભવિત સંકેતોના આધારે શોધી કાઢવી. અને આવા સંકેતો અથવા તો શબ્દો, સંદર્ભ, વિષયવસ્તુ, તેના પરિણામો અને અસર, અથવા કાયદાની ભાવના અને ચુકિત હોય છે.

૫૮. આ અદાલતની આર.એમ.ડી. ચમારબાગવાલા અને અન્ય વિ. યુનિયન ઓફ ઇન્ડિયા અને અન્ય એ.આઈ.આર. ૧૯૫૭ એસ.સી. ૬૨૮ માં સંવિધાન પીઠે નિર્ધારિત કર્યું છે કે વિધિનું અર્થઘટન કરતી વખતે વિધાનમંડળનો આશય સર્વોપરી છે અને અદાલતનું કર્તવ્ય વિધાનમંડળના યથાર્થ આશય અનુસાર કાર્ય કરવાનું છે.

૫૯. આનંદજી હરિદાસ એન્ડ કંપની પ્રાઇવેટ લિમિટેડ વિ./એસ. એન્જિનિયરિંગ મઝદૂર સંઘ અને અન્ય એક (૧૯૭૫) ૩ એસ.સી.સી. ૮૬૨ માં, આ અદાલતે નિર્ધારિત કર્યું હતું કે અર્થઘટનાના સામાન્ય સિદ્ધાંત મુજબ જ્યાં કાયદાની શબ્દરચના સ્પષ્ટ, ચોક્કસ અને નિર્વિવાદ હોય, ત્યાં વિધાનમંડળની મનશા કાયદાની ભાષામાંથી જ જાણી લેવી જોઈએ અને તે શબ્દોનું અર્થઘટન કરવા માટે સંસદીય ચર્ચાઓ, વિધાનમંડળની સમિતિઓના

અહેવાલો અથવા કોઈ પ્રસ્તાવ રજૂ કરતી વખતે મંત્રીએ આપેલું નિવેદન કે અધિનિયમના રચયિતાઓ દ્વારા કરાયેલ નિવેદન જેવી કોઈ બાહ્ય સાબિતી સ્વીકાર્ય નથી.

૬૦. કરતાર સિંહ વિ./ રાજ્ય ઓફ પંજાબ (૧૯૯૪) ૩ એસ.સી.સી. ૫૬૯ ના અન્ય એક બંધારણીય ખંડપીઠના ચુકાદામાં, આ અદાલતે નોંધ્યું છે કે સામાન્ય રીતે કોઈ અધિનિયમના શબ્દોનો સાદો, સામાન્ય અને વ્યાકરણાનુસાર અર્થઘટન શ્રેષ્ઠ માર્ગદર્શક બને છે અને કોઈ કાયદાનું અર્થઘટન કરવાનો હેતુ તે બનાવનાર વિધાનમંડળના આશયને નિર્ધારિત કરવાનો હોય છે; તેમ છતાં, જો ભાષા પરસ્પરવિરોધી હોય, અસ્પષ્ટ હોય અથવા ખરેખર હાસ્યાસ્પદ પરિણામો તરફ દોરી જાય, તો તેના વાસ્તવિક ભાવ અને અર્થ સુધી પહોંચવા માટે અર્થ નિષ્કર્ષિત કરવાની અન્ય પદ્ધતિઓનો પણ આશરો લઈ શકાય છે.

૬૧. જિલ્લા ખાણ અધિકારી અને અન્ય વિ. ટાટા આયર્ન એન્ડ સ્ટીલ કંપની અને અન્ય (૨૦૦૧) ૭ એસ.સી.સી. ૩૫૮ માં, આ અદાલતની ત્રણ ન્યાયાધીશોવાળી પીઠે અવલોકન કર્યું છે:

અધિનિયમ વિધાનમંડળનો આદેશ છે અને અધિનિયમનું અર્થઘટન કરતી વખતે, તેના નિર્માતાની મનશા શોધવી આવશ્યક છે. અધિનિયમનું અર્થઘટન તે બનાવનારાઓની મનશા અનુસાર કરવું પડે છે અને અદાલતનું કર્તવ્ય વિધાનમંડળની વાસ્તવિક મનશા અનુસાર કાર્ય કરવાનું છે. જો કોઈ ધારાસભ્ય

જોગવાઈ એક કરતાં વધુ અર્થઘટન માટે ખુદી હોય, તો અદાલતે તે અર્થઘટન સ્વીકારવું પડે છે જે વિધાનમંડળની વાસ્તવિક મનશાનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

૬૨. ભાટિયા ઇન્ટરનેશનલ વિ. બલ્ક ટ્રેડિંગ એસ.એ. અને અન્ય એક, (૨૦૦૨) ૪ એસ.સી.સી. ૧૦૫ માં, આ અદાલતની ત્રણ ન્યાયાધીશોની ખંડપીઠે નીચે મુજબ ઠરાવ્યું છે:—

કોઈ અધિનિયમનું અર્થઘટન કરવાની પરંપરાગત પદ્ધતિ એ છે કે તેના રચયિતાઓનો આશય શોધવો. જો કોઈ કાનૂની જોગવાઈ એકથી વધુ અર્થઘટન માટે ખુદી હોય, તો અદાલતે તે અર્થઘટન સ્વીકારવું પડે છે, જે વિધાનમંડળના સાચા આશયને પ્રતિબિંબિત કરે છે.

૬૩. અદાલતોનું આ બંધનકારક કર્તવ્ય છે કે તેઓ વિધાનમંડળની મંશા ઓળખે અને તે અનુસાર કાયદાઓનું અર્થઘટન કરે. વર્તમાન કેસમાં અધિનિયમ અને નિયમોમાં વિશિષ્ટ જોગવાઈઓ કરવામાં આવી છે, જેના દ્વારા એજન્ટોને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ પક્ષકારોની તરફથી દલીલ કરવા અને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે. તેથી, તેનો ભિન્ન અર્થઘટન કરવું વિધાનમંડળની મંશા વિરુદ્ધ થશે.

૬૪. અમે પક્ષકારોના વિદ્વાન વકીલ તથા વિદ્વાન ન્યાયમિત્રને સાંભળ્યા છે.

૬૫. લેખિત રજૂઆતમાં, શ્રી જવાહર લાલ ગુપ્તા, વિદ્વાન અદાલતી મિત્રએ રજૂ કર્યું હતું કે આ અપીલોમાં વકીલોને કોઈપણ પ્રકારની આશંકા રાખવાનો કોઈ

આધાર હોઈ શકે નહીં. જો કોઈ પક્ષ ગ્રાહકગ્રાહક મંચ અથવા રાજ્ય આયોગ સમક્ષ પોતાના પ્રતિનિધિ તરીકે કોઈ અયોગ્ય વ્યક્તિને પસંદ કરે, તો તે કોઈપણ વ્યવસાય માટે સ્પર્ધા અથવા ભય ઊભો કરી શકશે નહીં. સમય જતાં આવી વ્યક્તિ આપમેળે બહાર થઈ જશે. પરંતુ જો પક્ષકારો પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરવા માટે સક્ષમ વ્યક્તિઓને પસંદ કરે અને તેઓ સારી રીતે કાર્ય કરે, તો તે માત્ર ૧૯૮૬ના અધિનિયમ અને તેની હેઠળ ઘડાયેલા નિયમોના હેતુને પ્રોત્સાહન આપશે એટલું જ નહીં, પરંતુ વકીલોને સ્વસ્થ સ્પર્ધા પણ પૂરી પાડશે. તે એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ અથવા અન્ય કોઈ કાયદાની કોઈ જોગવાઈનું ઉલ્લંઘન કરતું નથી. તે ફરિયાદ માટે કોઈ કારણ પૂરું પાડી શકતું નથી.

૬૬. તેમણે વધુમાં રજૂ કર્યું કે આ મામલાનો એક બીજો પાસો પણ છે. દરેક વ્યક્તિને ગૌરવપૂર્ણ જીવન જીવવાનો અધિકાર છે. દરેક વ્યક્તિને કામ કરવાનો અને પ્રામાણિક રીતે જીવનનિર્વાહ કમાવાનો અધિકાર છે. દરેક વ્યક્તિને, જ્યાં સુધી તે કોઈ કાયદાનો ભંગ કરતી નથી, ત્યાં સુધી કોઈપણ કાર્ય કરવાની હક અને સ્વતંત્રતા છે. તેથી, નિવૃત્ત અથવા બેરોજગાર ડૉક્ટર, ઈજનેર, વૈજ્ઞાનિક, શિક્ષક અથવા કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિને પોતાની સેવાઓ 'એજન્ટ' તરીકે પ્રદાન કરવાનો અધિકાર છે. અન્ય શબ્દોમાં કહીએ તો, વ્યક્તિને 'એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરવું' પોતાનો વ્યવસાય તરીકે પસંદ કરવાનો અધિકાર છે. અનુચ્છેદ ૧૯(૧) (જી) તે સ્વતંત્રતાની ખાતરી આપે છે. અનુચ્છેદ ૨૧નું આજ્ઞાપત્ર તે દ્વારા પૂર્ણ થાય છે. આવું કરતાં, તે કાયદાના વ્યવસાયનું પાલન કરતો નથી કે એડવોકેટ્સ

અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની જોગવાઈઓનો ભંગ કરતો નથી. તે માત્ર બંધારણ હેઠળ ખાતરી આપવામાં આવેલી સ્વતંત્રતાનો આશ્રય લે છે અને નિયમો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા અધિકારનો ઉપયોગ કરે છે. તે માત્ર ગ્રાહકગ્રાહક મંચ અથવા આયોગ સમક્ષ પક્ષકારને મદદ કરે છે. તેનાથી તેને થોડું ધનાર્જન કરવાની અને ગૌરવપૂર્ણ અસ્તિત્વ જીવવાની સગવડ પણ મળે છે. તેને આવું કરવાની સ્વતંત્રતા અને અધિકાર છે. આવી કાર્યવાહી બંધારણ સાથે સુસંગત છે. તે અનુચ્છેદ ૩૯૬ માં સમાવિષ્ટ હેતુને પણ પ્રોત્સાહિત કરે છે.

૬૭. શ્રી ગુપ્તાએ વધુમાં રજૂ કર્યું કે નિયમોમાં પક્ષકારોને એજન્ટો દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરવાની પરવાનગી આપતી જોગવાઈને પડકારવામાં આવી નથી. હકીકતમાં, આ જોગવાઈ સંવિધાન સાથે કડક સુસંગતતા ધરાવે છે. તે કોઈ કાનૂનનું ઉલ્લંઘન કરતી નથી. વાસ્તવમાં, એવી વિવિધ વિધિઓ છે જે પક્ષકારોને એવા વ્યક્તિઓ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરવાની મંજૂરી આપે છે, જેઓ આવશ્યક નથી કે વકીલ જ હોય. ઉદાહરણરૂપે, ઔદ્યોગિક વિવાદ અધિનિયમ, આવકવેરા અધિનિયમ અને વેચાણવેરા અધિનિયમ અથવા એકાધિકાર અને પ્રતિબંધાત્મક વેપાર પદ્ધતિઓ અધિનિયમની જોગવાઈઓનો ઉલ્લેખ કરી શકાય. આવા ઉદાહરણોની સંખ્યા વધારી શકાય.

૬૮. શ્રી ગુપ્તાએ આ મામલાના શિસ્તાત્મક પાસા અંગે પણ રજૂઆત કરી. તેમણે રજૂ કર્યું કે બાર કાઉન્સિલ દ્વારા દાખલ કરાયેલ અપીલમાં, કાઉન્સિલ તરફથી ઉપસ્થિત વિદ્વાન વકીલ દ્વારા શિસ્ત અને નૈતિકતા પર નોંધપાત્ર ભાર

મૂકવામાં આવ્યો હતો. સુનાવણી દરમિયાન, અધિનિયમ હેઠળ કેન્દ્રીય સરકારની મંજૂરીથી રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ આયોગે (સંક્ષેપમાં, ‘રાષ્ટ્રીય આયોગ’) વર્ષ ૨૦૦૫માં બનાવેલા વિનિયમોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો હતો. આ વિનિયમો વાસ્તવમાં બાર અધિનિયમ (પ્રોફેશનલ્સ – ૨૦૧૦ આવૃત્તિ) ના પાનું પર પર દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

૬૯. તેના પરિચયપૂર્વકના અવલોકનથી જણાય છે કે આ નિયમાવલીઓ રાષ્ટ્રીય આયોગ દ્વારા કેન્દ્રીય સરકારની પૂર્વ મંજૂરી સાથે કલમ ૩૦એ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી સત્તાનો ઉપયોગ કરીને ઘડવામાં આવેલી જણાય છે. પાદટીપમાં દર્શાવવામાં આવ્યું છે કે આ ભારતના રાજપત્રમાં તા. મે ૩૧, ૨૦૦૫ના રોજ પ્રકાશિત કરવામાં આવી હતી.

૭૦. વિશેષરૂપે, નિયમન ૧૬ અન્ય બાબતો ઉપરાંત એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જોગવાઈ કરે છે કે એજન્ટો કોઈપણ કુક્ષિયામાં પ્રવૃત્ત ન થાય અથવા દુરાચાર ન કરે. તેનો સંબંધિત ભાગ નીચે મુજબ જોગવાઈ કરે છે:—

"(૬) ગ્રાહક મંચે તેની સમક્ષ ચાલતી કાર્યવાહીમાં પાવર ઓફ એટર્ની ધારકો અથવા એજન્ટઓના વેશમાં રહેલા દલાલો અને વિનાકારણ દખલ કરનાર વ્યક્તિઓથી પોતાને સાવચેત રાખવું પડે.

(૭) જ્યારે ગ્રાહકગ્રાહક મંચ તેની સમક્ષ એજન્ટને હાજર થવા માટે મંજૂરી આપી શકે, ત્યારે એવો અધિકૃત પ્રતિનિધી એવો ન હોવો જોઈએ જેણે આને

વ્યવસાય તરીકે અપનાવ્યું હોય: પરંતુ શરતે કે આ ઉપ-નિયમન વકીલોના મામલામાં લાગુ પડશે નહીં.

(૮) જો અધિકૃત એજન્ટ કોઈપણ સમયે દુર્વર્તન અથવા અન્ય કોઈ કુકૃત્ય માટે દોષિત જણાય, તો તેને ગ્રાહકગ્રાહક મંચ સમક્ષ હાજર થવાથી પ્રતિબંધિત કરવામાં આવી શકે છે."

૭૧. પ્રતિવાદીઓ તરફથી હાજર રહેલા વિદ્વાન વકીલ શ્રી ભારત સંગલેએ રજૂ કર્યું કે મહારાષ્ટ્ર ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૨૦૦૦માં 'એજન્ટો'ની વ્યાખ્યા કરવામાં આવી છે. અધિકૃત એજન્ટો ગ્રાહક મંચ સમક્ષ ફરિયાદીની તરફથી હાજર રહી શકે છે.

૭૨. શ્રી સંગલે વધુમાં રજૂ કર્યું કે જ્યારે વિધાનમંડળ એજન્ટોને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપે છે, ત્યારે તેમને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર રહેતા રોકી શકાય નહીં.

૭૩. શ્રી સાંગલે વધુમાં રજૂ કર્યું કે એજન્ટો કાયદાની વકાલત કરતા હોવાનું કહી શકાય નહીં. તેમણે આગળ રજૂ કર્યું કે એવી ઘણી ફોરમો અને ટ્રિબ્યુનલ્સ છે જ્યાં બિન-વકીલોને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપવામાં આવે છે, તેથી ગ્રાહક ફોરમો સમક્ષ પ્રતિનિધિઓને હાજર રહેતાં રોકવામાં કોઈ સાર નથી.

૭૪. લખનૌ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી વિ./સ. એમ.કે. ગુપ્તા (૧૯૯૪) ૧ એસ.સી.સી. ૨૪૩ ના કેસમાં આપેલા ચુકાદા પર આધાર મુકવામાં આવ્યો હતો.



આ અદાલતે અવલોકન કર્યું હતું કે અધિનિયમની જોગવાઈઓનું અર્થઘટન ગ્રાહકના હિતમાં કરવું જરૂરી છે જેથી અધિનિયમ બનાવવાનો હેતુ સિદ્ધ થાય, કારણ કે તે સામાજિક કલ્યાણલક્ષી કાયદો છે. આવા અધિનિયમની જોગવાઈઓનું અર્થઘટન કરતી વખતે અદાલતનું પ્રાથમિક કર્તવ્ય રચનાત્મક અભિગમ અપનાવવાનું છે, શરતે કે તે જોગવાઈઓની ભાષાને હાનિ પહોંચાડતું ન હોય અને અધિનિયમના અભિપ્રેત હેતુને વિરુદ્ધ ન જતું હોય. અન્ય શબ્દોમાં કહીએ તો, અધિનિયમના હેતુ અનુસાર ગ્રાહકનો હિત સર્વોપરી છે.

૭૫. લક્ષ્મી એન્જિનિયરિંગ વર્ક્સ વિ. પી.એસ.જી. ઇન્ડસ્ટ્રીયલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ (૧૯૯૫) ૩ એસ.સી.સી. ૫૮૩ માં આ અદાલતે નીચે મુજબ અવલોકન કર્યું હતું:

૧૦. અધિનિયમની જોગવાઈઓની સમીક્ષા કરતાં એ પ્રગટ થાય છે કે અધિનિયમ દ્વારા રચાયેલ અર્ધ-ન્યાયિક મંડળો/સત્તાધિકારીઓ/અભિકરણો, જેમને જિલ્લા ફોરમો, રાજ્ય આયોગો અને રાષ્ટ્રીય આયોગ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે, તેઓ અદાલતો નથી, જોકે તેમને દીવાની અદાલતની કેટલીક સત્તાઓ સોંપવામાં આવી છે. તેઓ ગ્રાહકોને ઓછી ખર્ચે અને ત્વરિત ઉપચાર ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે અસ્તિત્વમાં લાવવામાં આવેલા અર્ધ-ન્યાયિક અધિકરણો છે. એટલું જ સ્પષ્ટ છે કે આ ફોરમો/આયોગોનો હેતુ વર્તમાન ન્યાયિક પ્રણાલીને બદલી નાખવાનો નહોતો, પરંતુ તેને પૂરક બનાવવાનો હતો. હેતુ એવો હતો કે માલ અને સેવાઓના ગ્રાહકો અને પુરવઠાકર્તાઓ વચ્ચે ઊભા થતા વિવાદોના

ઓછી ખર્ચે અને ત્વરિત નિવારણ માટે એક વધારાનું મંચ ઉપલબ્ધ કરાવવું. આ રીતે રચાયેલ ફોરમ અદાલતી ફી ભરવાની આવશ્યકતા અથવા અદાલતની ઔપચારિક કાર્યવાહીથી અબંધિત છે. કોઈપણ ગ્રાહક જઈને ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. ફરિયાદ આવશ્યકપણે ફરિયાદી પોતે જ દાખલ કરે એવી જરૂર નથી; કોઈપણ માન્ય ગ્રાહક સંસ્થા તેની તરફથી તેનો મુદ્દો આગળ ધપી શકે છે. જ્યાં મોટા પ્રમાણમાં ગ્રાહકોને સમાન પ્રકારની ફરિયાદ હોય, ત્યાં તેમમાંથી એક અથવા વધુ સર્વના વતી ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. કેન્દ્ર સરકાર અને રાજ્ય સરકારો પણ તેની/તેમની તરફથી કાર્યવાહી કરી શકે છે. હેતુ એવો હતો કે મોટા વેપારી અને ઉત્પાદક ગઠનોના પ્રભુત્વ ધરાવતા બજારમાં ગ્રાહકોએ ખરીદેલા અને પ્રાપ્ત કરેલા માલ તથા સેવાઓ બાબતે તેમને ન્યાય અને ન્યાયસંગત વર્તન મળી રહે તે માટે સહાય કરવી. ખરેખર, સમગ્ર અધિનિયમ ગ્રાહકને કેન્દ્રમાં રાખીને રચાયેલ છે અને તેના હિતના રક્ષણ માટે અભિપ્રેત છે. અધિનિયમ "વ્યવસાય-થી-ગ્રાહક" પ્રકારના વિવાદો માટે જોગવાઈ કરે છે, "વ્યવસાય-થી-વ્યવસાય" પ્રકારના વિવાદો માટે નહીં. અમારી દ્રષ્ટિએ, અધિનિયમની આ યોજના આ અપીલમાં વિચારણા માટે ઉપસ્થિત શબ્દોના અર્થઘટન માટે સંબંધિત છે અને તેમાં સહાયરૂપ બને છે.

૭૬. ઇન્ડિયન ફોટોગ્રાફિક કંપની લિમિટેડ વિ. એચ.ડી. શૌરી (૧૯૯૯) ૬ એસ.સી.સી. ૪૨૮ માં અદાલતે ઠરાવ્યું છે કે તકનીકી અભિગમ નહીં પરંતુ તર્કસંગત અભિગમ કાયદાનો આદેશ છે.

૭૭. ડૉ. જે.જે. મર્યન્ટ અને અન્ય વિ. શ્રીનાથ ચતુર્વેદી (૨૦૦૨) ૬  
એસસીસી ૬૩૫ માં નીચે મુજબ નિરીક્ષણ કરવામાં આવ્યું છે:—

૭. ...અધિનિયમના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યોમાંનો એક એ છે કે ગ્રાહક વિવાદોના ઝડપી અને સરળ નિવારણની વ્યવસ્થા કરવી અને તે માટે જિલ્લા, રાજ્ય તથા કેન્દ્રીય સ્તરે અર્ધ-ન્યાયિક તંત્ર સ્થાપવાની યોજના કરવામાં આવી છે. આ અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થાઓએ કુદરતી ન્યાયના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવાનું આવશ્યક છે અને તેમને વિશિષ્ટ સ્વરૂપની રાહત આપવા તથા જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં ગ્રાહકોને વળતર ફાળવવા માટે સત્તા પ્રદાન કરવામાં આવી છે. અર્ધ-ન્યાયિક સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવેલા આદેશોનું પાલન ન થવા બદલ દંડની જોગવાઈ પણ કરવામાં આવી છે. અધિનિયમ ઘડવાનો હેતુ અને ઉદ્દેશ એ છે કે ખામીયુક્ત માલસામાન અને અપૂર્ણ સેવાઓ અંગે ફરિયાદ ધરાવતા ગ્રાહકોને સરળ, ઓછી ખર્ચાળ અને ઝડપી ઉપાય ઉપલબ્ધ કરાવવો, અને ગ્રાહકોના વિશાળ વર્ગને શોષણથી સુરક્ષિત રાખવા માટે રચાયેલ આ હિતકારી કાયદાકીય વ્યવસ્થાનો હેતુ અન્યથા નિષ્ફળ થઈ જાય. અધિનિયમ પહેલાં, ગ્રાહકોને તેમના વિરુદ્ધ થયેલા અન્યાય માટે ન્યાય મેળવવા નાગરિક અદાલતનો આશરો લેવો પડતો હતો અને એ જાણીતી હકીકત છે કે દાવામાં નિર્ણય આવતાં વર્ષો લાગી જાય છે. ૧૨. ...આ બાબત ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ કે વિધાનમંડળે ગ્રાહકોને વૈકલ્પિક, કાર્યક્ષમ, સરળ, ઓછી ખર્ચાળ અને ઝડપી ઉપાય પ્રદાન કર્યો છે અને માત્ર આ આધારે કે સંક્ષિપ્ત કાર્યવાહી દરમિયાન હકીકતોના જટિલ પ્રશ્નોનો

નિર્ણય થઈ શકતો નથી, તે ઉપાયને મર્યાદિત કરવો જોઈએ નહીં. માત્ર એટલા કારણે કે સંક્ષિપ્ત વિચારણાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે, તેથી હકીકતના કેટલાક પ્રશ્નોનું નિરાકરણ કરવાનું કે તેનો નિર્ણય કરવાનું હોય ત્યારે ન્યાય થઈ શકતો નથી, એવો અનુમાન સંપૂર્ણપણે ખોટો ગણાય. અધિનિયમ પૂરતા સુરક્ષા ઉપાયો પ્રદાન કરે છે.

૭૮. કોમન કોઝ, અ રજિસ્ટર્ડ સોસાયટી વિ./ ભારત સંઘ અને અન્ય, (૧૯૯૭) ૧૦ એસ.સી.સી. ૭૨૯ માં, સર્વોચ્ચ અદાલતે આ મુજબ ઠરાવ્યું હતું:

અધિનિયમની પ્રસ્તાવનામાં જાહેર કરવામાં આવ્યું છે તેમ, આ કાયદાકીય વ્યવસ્થાનો હેતુ “ગ્રાહકઓના હિતોના વધુ સારા રક્ષણ માટે” છે. અધિનિયમ ઘડવામાં આવ્યો તે પહેલાંના છેલ્લા થોડાક વર્ષોમાં, આ દેશમાં માલના ગ્રાહકઓમાં આ બાબત અંગે સ્પષ્ટ જાગૃતિ ઊભી થઈ હતી કે તેમને તેમના ચૂકવેલા પૈસાનું યોગ્ય મૂલ્ય મળતું નથી અને ગ્રાહક માલના વેપારીઓ તથા ઉત્પાદકો બન્ને દ્વારા તેમનું શોષણ થઈ રહ્યું છે. તેથી, ગ્રાહક નિવારણ મંચોની જરૂરિયાત વધતી જતી રીતે અનુભવી હતી. સ્વાભાવિક રીતે, તેથી, ગ્રાહક માલના અનૈતિક ઉત્પાદકો અને વેપારીઓ દ્વારા થતા શોષણથી ગ્રાહકનું રક્ષણ કરવા માટેના માર્ગદર્શક અને હિતકારી કાયદા તરીકે, નોંધપાત્ર ઉત્સાહ અને વ્યાપક જાહેર પ્રચાર સાથે આ કાયદો રજૂ કરવામાં આવ્યો અને ઘડવામાં આવ્યો. ગ્રાહકઓની ફરિયાદોના નિવારણ માટે જિલ્લાકક્ષાનું મંચ, રાજ્ય આયોગ અને

રાષ્ટ્રીય આયોગનો સમાવેશ કરતી ત્રણ સ્તરીય મંચવ્યવસ્થા અધિનિયમ હેઠળ કલ્પવામાં આવી હતી...”

૭૯. એજન્ટની વ્યાખ્યા ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૧૯૮૭ માં તેમજ મહારાષ્ટ્ર ગ્રાહક સંરક્ષણ નિયમો, ૨૦૦૦ હેઠળ બંનેમાં કરવામાં આવી છે. એજન્ટોને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે. અધિકૃત એજન્ટોની હાજરી એડવોકેટ્સ અધિનિયમ, ૧૯૬૧ ની કલમ ૩૩ સાથે અસંગત નથી.

૮૦. વિધાનમંડળે પોતાની વિવેકપૂર્ણ સમજણથી એજન્ટઓને પરવાનગી આપી છે, કારણ કે ગ્રાહક મંચો સમક્ષના મોટા ભાગના કેસો પ્રમાણમાં ગરીબ લોકોના નાના કેસો હોય છે, જેમાં કાનૂની જટિલતાઓ સંકળાયેલી હોતી નથી અને વિશેષ કાનૂની કુશળતાની આવશ્યકતા પડતી નથી, જેનો વ્યવહાર એજન્ટઓ દ્વારા થઈ શકે છે.

૮૧. બીજું કારણ એ છે કે વિવાદકારોમાંથી મોટી સંખ્યામાં વ્યક્તિઓ પ્રશિક્ષિત વકીલોની ભારે વ્યવસાયિક ફી ભરવા સક્ષમ ન હોઈ શકે, તેથી એજન્ટઓને પરવાનગી આપવામાં આવી છે.

૮૨. અદાલતનું બંધનકારક કર્તવ્ય અને બાધ્યતા એ છે કે તે વિધાનમંડળની મંજૂરી સાધવાનીપૂર્વક ઓળખી તેને વ્યક્ત કરે. વર્તમાન મામલામાં અમને વાસ્તવમાં વિધાનમંડળની મંજૂરી ઓળખવાનો પ્રશ્ન ઉદ્ભવતો નથી, કારણ કે એજન્ટોની વ્યાખ્યા નિર્ધારિત કરતો તથા તેમને ગ્રાહક મંચો

સમક્ષ હાજર રહેવાની મંજૂરી આપતો વિશિષ્ટ નિયમ અસ્તિત્વમાં છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ત્વરિત નિકાલના અધિનિયમના મુખ્ય હેતુને કોઈ ખર્ચ વિના અથવા ઓછી ખર્ચે સિદ્ધ કરવા માટે એજન્ટોને હાજર રહેવાની મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

૮૩. અમારા વિચારીને બનાવેલા મત મુજબ, વડી અદાલત દ્વારા એવો અવલોકન કરવામાં સંપૂર્ણ ન્યાયસંગતતા હતી કે એજન્ટઓને જિલ્લા મંચો અને રાજ્ય આયોગો સમક્ષ હાજર રહેવાની પરવાનગી આપવામાં આવે ત્યારે તેઓ કાયદાની વકીલાત કરતા નથી.

૮૪. પડકારાયેલ ચુકાદામાં વડી અદાલતે યોગ્ય રીતે અવલોકન કર્યું હતું કે વેચાણ કર, આવકવેરો અને સ્પર્ધા અધિનિયમ જેવા અનેક અધિનિયમો પણ બિન-વકીલોને સત્તાધિકારીઓ સમક્ષ પક્ષકારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની મંજૂરી આપે છે અને આવા બિન-વકીલોને કાયદાનો વ્યવસાય કરતા હોવાનું કહી શકાય નહીં. એ જ સમાનતા પરથી, ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર થતા તેવા બિન-વકીલોને પણ કાયદાનો વ્યવસાય કરતા હોવાનું કહી શકાય નહીં. પડકારાયેલ ચુકાદામાં વડી અદાલતે અપનાવેલો અભિપ્રાય અમે મંજૂર કરીએ છીએ.

૮૫. વિધાનમંડળે ગ્રાહક મંચ સમક્ષ પક્ષકારોને તો વ્યક્તિગત રીતે હાજર રહેવાનો અથવા એજન્ટ દ્વારા અથવા વકીલ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ મેળવવાનો વિકલ્પ આપ્યો છે, ત્યારે અદાલત તે વિકલ્પ છીનવી લેવામાં અથવા કાયદાની ભિન્ન રીતે વ્યાખ્યા કરવામાં ન્યાયસંગત ઠરી શકે નહીં.

૮૬. એજન્ટઓની કામગીરી, વર્તણૂક અને આચરણનું નિયંત્રણ ગ્રાહક મંચો દ્વારા હંમેશા કરી શકાય છે. વકીલોને ગ્રાહક મંચો સમક્ષ હાજર થઈ વકીલાત કરવાનો હકસિદ્ધ અધિકાર છે, પરંતુ આ વિશેષાધિકાર અન્ય કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા હક તરીકે દાવો કરી શકાય નહીં.

૮૭. જ્યારે વિધાનમંડળે ફરિયાદીના વતી એજન્ટઓને હાજર રહેવાની પરવાનગી આપી છે, ત્યારે અદાલતો ગ્રાહકને વકીલની સેવાઓ લેવા માટે બળજબરી કરી શકતી નથી.

૮૮. જોકે, આ તબક્કે અમે ઉતાવળે આ ઉમેરવું જરૂરી સમજીએ છીએ કે, રાષ્ટ્રીય આયોગ એજન્ટ દ્વારા આ અધિકારના દુરુપયોગની શક્યતા અંગે અવગત હોવાથી, ગ્રાહક સંરક્ષણ અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ નિયમન ૩૦-એ ઘડ્યું હતું, જેમાં રજૂઆતના અધિકાર પર કેટલીક મર્યાદાઓ તથા આપવામાં આવેલી છૂટનો કોઈ દુરુપયોગ ન થાય તે માટે નિયમન ૧૬ દ્વારા કેટલીક સાવચેતી પણ રાખવામાં આવી છે. તે અંગેની કલમો ૬ અને ૭નો સંદર્ભ લેવામાં આવે છે. સહેલાઈથી સંદર્ભ માટે અમે ઉપરોક્ત જોગવાઈઓ અહીં ઉદ્ધૃત કરીએ છીએ:

"૧૬. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંસ્થાની હાજરી:

(૬) ગ્રાહક મંચે પોતાની સમક્ષ ચાલતી કાર્યવાહી દરમિયાન મુખત્યારનામાધારકો અથવા એજન્ટઓના વેશમાં રહેલા દલાલો અને બિનજરૂરી હસ્તક્ષેપ કરનારાઓથી પોતાની જાતને સાવચેત રાખવી જોઈએ.

(૭) જ્યારે ગ્રાહકગ્રાહક મંચ તેની સમક્ષ કોઈ એજન્ટને હાજર થવાની મંજૂરી આપી શકે છે, ત્યારે એજન્ટ એવો ન હોવો જોઈએ કે જેણે આને વ્યવસાય તરીકે અપનાવ્યું હોય:

પરંતુ શરત એવી રહેશે કે આ ઉપવિનિયમ વકીલોની બાબતમાં લાગુ પડશે નહીં.

૮૯. એજન્ટોના હાજર થવા અને દલીલ કરવાનો હક નિયમિત કરવા માટે યોગ્ય માર્ગદર્શિકા અને સુરક્ષા-ઉપાયો પૂરાં પાડવાના હેતુથી આ જોગવાઈઓ ઘડવામાં આવી છે. ઉપરોક્ત નિયમન, અમારી વિચારી-સમજીને રચાયેલ મતાનુસાર, એજન્ટ મારફતે હાજર થવાના હક પર ચુકિતસંગત પ્રતિબંધ છે. પ્રદાન કરાયેલા આવા ચુકિતસંગત પ્રતિબંધોનું કડકપણે પાલન અને અનુસરણ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ હેઠળના કેસોની સુનાવણી કરતી ગ્રાહક મંચ દ્વારા થવું આવશ્યક છે, જેથી આપવામાં આવેલ આ વિશેષાધિકારનો કોઈ દુરુપયોગ ન થાય. ઉક્ત નિયમન તેમજ રાષ્ટ્રીય આયોગ દ્વારા નિર્ધારિત અને રચાયેલ તથા ભારતની સંસદ દ્વારા મંજૂર અન્ય નિયમનોના અનુસંધાનમાં, જો એવું જાણવા મળે અને માનવામાં આવે કે સત્તાધિકૃત એજન્ટ ઉક્ત હકનો ઉપયોગ વ્યવસાય તરીકે કરી રહ્યો છે, તો ગ્રાહક મંચને તેને હાજર થવાથી અટકાવવાનો અધિકાર છે. આવા નિયમોથી સશક્ત બનેલી ગ્રાહક ફોરમો એ નક્કી કરવાની સ્થિતિમાં રહેશે કે તેમની સમક્ષ હાજર થતો એજન્ટ, અપાયેલા આવા વિશેષાધિકારોનો કોઈ પરોક્ષ હેતુસર તો ઉપયોગ કરી રહ્યો નથી ને.



૯૦. અગાઉના પરિચ્છેદમાં દર્શાવવામાં આવ્યું છે કે ભારતમાં અનેક વિધિઓ અને અધિનિયમો સત્તાધિકારીઓ અને મંચો સમક્ષ પક્ષકારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે બિન-વકીલોને પરવાનગી આપે છે.

૯૧. અન્ય ન્યાયક્ષેત્રોમાં પણ, બિન-વકીલોને અર્ધ-ન્યાયિક મંચો અથવા અધિનસ્ત અદાલતો સમક્ષ હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવે છે. આમાંથી મોટાભાગના ન્યાયક્ષેત્રોમાં, આ મંચો સમક્ષ હાજર થતા બિન-વકીલોની લાયકાત, વર્તન અને નૈતિક આચરણના નિયમન માટે વિશિષ્ટ નિયમો ઘડવામાં આવ્યા છે.

૯૨. મોટા ભાગના અધિકારક્ષેત્રોમાં, કાયદાઓ અથવા અદાલતી નિયમો અર્ધ-ન્યાયિક મંચો અથવા અધીનસ્થ અદાલતોમાં બિન-વકીલ પ્રતિનિધિઓની હાજરી અંગે કોઈ ને કોઈ પ્રકારના પ્રતિબંધો લાદે છે. બિન-વકીલ એજન્ટો પરના પ્રતિબંધો તેમની વિશિષ્ટતાના દૃષ્ટિએ નોંધપાત્ર રીતે ભિન્ન હોય છે, પરંતુ મોટા ભાગના મંચોમાં એવા નિયમો હોય છે જે બિન-વકીલ પ્રતિનિધિની હાજરીને મંજૂરી આપવી કે નકારવી તે બાબતે તેમને અમુક વિવેકાધિકાર આપે છે. વિવિધ અધિકારક્ષેત્રોમાં બિન-વકીલો સંબંધિત નિયમોનો સંક્ષિપ્ત સાર યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ ઓફ અમેરિકા

૭ કોંગ્રેસ દ્વારા બનાવવામાં આવેલ કાયદો અર્ધ-ન્યાયિક કાર્યવાહીમાં ગેર-વકીલ પ્રતિનિધિ રાખવાનો અધિકાર ન તો આપે છે અને ન તો નકારે છે.

૭ વ્યક્તિગત મંચોને ( વહીવટી કાયદાની અદાલતોને ) ગેર-વકીલ પ્રતિનિધિઓ માટે પોતાના નિયમો બનાવવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે.

૭ અનેક પ્રશાસકીય કાયદાની અદાલતો/મંચો, નિશ્ચિત લાયકાતો પૂર્ણ કરતાં હોય તો, બિન-વકીલ પ્રતિનિધિઓને હાજર થવાની પરવાનગી આપે છે.

### સામાજિક સુરક્ષા વહીવટ

૯૩. સામાજિક સુરક્ષા નિવૃત્તિ અને અપંગતા ચુકવણીઓનું સંચાલન કરવા ઉપરાંત, સામાજિક સુરક્ષા પ્રશાસન (એસ.એસ.એ.) સામાજિક સુરક્ષા ચુકવણીઓમાંથી અથવા તેની અછતને કારણે ઉદ્ભવતા વિવાદોનું પણ નિરાકરણ કરે છે. જો સામાજિક સુરક્ષાનો વર્તમાન અથવા ભૂતપૂર્વ લાભાર્થી એવું માને કે તેને તેના લાભની રકમનો અમુક ભાગ અથવા સંપૂર્ણ રકમ અન્યાયપૂર્વક નામંજૂર કરવામાં આવી છે, તો તે સૌપ્રથમ પુનર્વિચાર માટે અરજી કરી શકે છે.

૯૪. એસ.એસ.એ. નિયમો અનુસાર, સારા પ્રતિષ્ઠિત દરજ્જામાં રહેલો કોઈપણ વકીલ એ.એલ.જે. અને અપીલ પરિષદ સમક્ષ દાવેદારનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અનુમત છે. બિન-વકીલને દાવેદારનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની મંજૂરી છે, જો તે બિન-વકીલ :

- ૧) સામાન્ય રીતે સારા ચારિત્ર્ય અને પ્રતિષ્ઠા ધરાવતો હોવાનું જાણીતો છે;
- ૨) તમારા દાવા સંદર્ભે તમને મૂલ્યવાન મદદ આપવામાં સક્ષમ છે;
- ૩) અમારી સાથેના વ્યવહારોમાં પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરવાથી અયોગ્ય ઠરાવવામાં આવ્યો નથી અથવા સસ્પેન્ડ કરવામાં આવ્યો નથી; અને

૪) કોઈપણ કાયદા દ્વારા પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરવામાંથી પ્રતિબંધિત નથી.

૯૫. એસ.એસ.એ.ના નિયમો પણ દાવેદારના કોઈપણ પ્રતિનિધિએ (વકીલ હોય કે બિન-વકીલ) તેના દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવાઓ બદલ કેટલો પરિશ્રમિક મેળવી શકે તેની રકમ પર મર્યાદા મૂકે છે. કર અદાલત

૯૬. યુનાઈટેડ સ્ટેટ્સ કર અદાલત ફેડરલ આવકકર સંબંધિત વિવાદોનું નિરાકરણ કરે છે. કરદાતાઓને અનેક કાનૂની મંચોમાં (જેમ કે ડિસ્ટ્રિક્ટ ફેડરલ અદાલતમાં) વિવાદ ચલાવવાની મંજૂરી છે, પરંતુ ઘણા કર અદાલતને પસંદ કરે છે, કારણ કે તેઓ વિવાદિત કરની સંપૂર્ણ રકમ પહેલેથી ચૂકવ્યા વિના પોતાનો મામલો ચલાવી શકે છે. બિન-વકીલ દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ

૯૭. કર અદાલતના નિયમોમાં નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યું છે કે કરદાતાની તરફેણી કાર્યવાહી માં હાજર થવા માટે તમામ પ્રતિનિધિઓને કર અદાલત સમક્ષ વ્યવસાય કરવા માટે માન્યતા પ્રાપ્ત થયેલ હોવું આવશ્યક છે. આવી માન્યતા મેળવવા માટે, બિન-વકીલે વિશેષ લેખિત પરીક્ષા પાસ કરવી પડે અને અદાલત સમક્ષ વ્યવસાય કરવા માટે પહેલેથી જ માન્યતા પ્રાપ્ત થયેલ બે વ્યક્તિઓનું પ્રાયોજન મેળવવું પડે.

૯૮. અદાલત સમક્ષના પ્રતિનિધિઓને “અમેરિકન બાર એસોસિયેશનના વ્યાવસાયિક આચરણના મોડેલ નિયમોના અક્ષર અને ભાવના અનુસાર” વર્તવા માટે સૂચના આપવામાં આવે છે. અનુચિત વર્તન બદલ પ્રતિનિધિઓ સામે

શિસ્તાત્મક કાર્યવાહી કરવામાં આવી શકે છે અને તેમને અદાલતમાં હાજર થવાથી સસ્પેન્ડ કરવામાં આવી શકે છે અથવા પ્રતિબંધિત કરવામાં આવી શકે છે.

અપીલ અદાલત વેટરન્સના દાવાઓ માટે

૯૯. વેટરન્સ કલેમ્સ માટેની અપીલ અદાલત, વેટરન્સની લાભસુવિધાઓ સંબંધિત વિવાદોનું નિરાકરણ કરતી વેટરન્સ અપીલ બોર્ડના નિર્ણયની સમીક્ષા કરે છે. ગેર-વકીલ પ્રતિનિધિત્વ

૧૦૦. બિન-વકીલ દાવેદારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે છે, જો (૧) તે વકીલની સીધી દેખરેખ હેઠળ હોય અથવા (૨) તે એવી સંસ્થા દ્વારા નિયોજિત હોય જેને વેટરન્સ અફેર્સના સચિવે વેટરન્સના દાવાઓ સંભાળવા માટે સક્ષમ ગણાવી હોય. તેમ છતાં, જો અદાલત યોગ્ય માને, તો તે બિન-વકીલ પ્રતિનિધિઓને દાવેદારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે મંજૂરી આપી શકે છે. દક્ષિણ આફ્રિકા સમાનતા અદાલત

૧૦૧. સમાનતા અદાલત અન્યાયી ભેદભાવ, ઉત્પીડન અને ઋષપૂર્ણ ભાષણ સંબંધિત ફરિયાદોની સુનાવણી કરે છે. અદાલતના નિયમો આ અદાલતમાં પક્ષકારોને વકીલો તથા બિન-વકીલો દ્વારા પ્રતિનિધિત્વ કરાવવાની મંજૂરી આપે છે. તેમ છતાં, નિયમો એ પણ ફરજિયાત કરે છે કે જો અદાલતના ન્યાયાધીશનો એવો મત હોય કે કોઈ નિશ્ચિત બિન-એટર્ની પ્રતિનિધિ

"પક્ષકારનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય વ્યક્તિ નથી", તો તે મુજબ તે પક્ષકારને જાણ કરે. ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સ

૧૦૨. ઇંગ્લેન્ડમાં બે પ્રકારની અદાલતો છે, જે રચના અને કાર્યમાં ભારતમાં ગ્રાહક અદાલતો જેવી સમાન છે: મેજિસ્ટ્રેટ અદાલતો અને ટ્રિબ્યુનલ્સ. મેજિસ્ટ્રેટ્સ અદાલતો

૧૦૩. મેજિસ્ટ્રેટ્સ અદાલતો ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં અદાલતનું સૌથી નીચલું સ્તર છે અને તે નાની દીવાણી તથા ફોજદારી ગુનાઓનો વ્યવહાર કરે છે. મેજિસ્ટ્રેટ્સ અદાલતોની પદ્ધતિમાં વિશેષ અદાલતો પણ છે, જેમ કે ફેમિલી પ્રોસીડિંગ્સ અદાલત અને યુથ અદાલત. કાયદા હેઠળ, કોઈ પક્ષકારનું મેજિસ્ટ્રેટ્સ અદાલતમાં માત્ર "કાનૂની પ્રતિનિધિ" દ્વારા જ પ્રતિનિધિત્વ થઈ શકે છે. "કાનૂની પ્રતિનિધિ" એવો વ્યક્તિ છે જેને સરકાર-મંજૂર નિયામક દ્વારા "આરક્ષિત કાનૂની પ્રવૃત્તિઓ" કરવાની સત્તા અપાઈ હોય. ટ્રિબ્યુનલ્સ

૧૦૪. ઇંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં પણ વિશેષ ફરિયાદો સાંભળતી ટ્રિબ્યુનલ્સની એક પ્રમાણમાં જટિલ વ્યવસ્થા છે. આ ટ્રિબ્યુનલ્સ યુ.એસ.ની વહીવટી અદાલતો જેવી છે, કારણ કે તેમને પ્રતિનિધિત્વને નિયમિત કરતી પોતાની પ્રક્રિયાત્મક નિયમો બનાવવાની પરવાનગી છે. ઉદાહરણ તરીકે, આશ્રય અને ઇમિગ્રેશન ટ્રિબ્યુનલ, ઇમિગ્રેશન અને આશ્રય અધિનિયમ, ૧૯૯ ની કલમ ૮૪ માં વિસ્તૃત કરેલી કેટલીક આવશ્યકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં આવે તો, બિન-વકીલ

પ્રતિનિધિઓને હાજર થવાની અનુમતિ આપે છે. અન્ય ટ્રિબ્યુનલ્સ ભિન્ન પ્રક્રિયાઓનું અનુસરણ કરી શકે છે. લઘુદાવા અદાલત

૧૦૫. સ્મોલ કલેમ્સ અદાલત માટે કોઈ પ્રતિબંધ નથી. બિન-વકીલ વ્યક્તિ અદાલતની પૂર્વ અનુમતિ વિના પ્રતિનિધિ તરીકે હાજર રહી શકે છે. જોકે, ન્યાયાધીશના વિવેકાધિકાર મુજબ તેને દૂર કરવામાં આવી શકે છે.

૧) બિન-એટર્ની વકીલો કોઈપણ આચારસંહિતાથી બંધાયેલા હોય તેમ જણાતું નથી. પરંતુ જો ન્યાયાધીશ તેમના વર્તનને અસ્વીકાર્ય માને, તો તેઓને ન્યાયાધીશ દ્વારા દૂર કરવામાં આવી શકે છે.

૨) ન્યાયાધીશ બિન-વકીલ વ્યક્તિને અદાલતમાં હાજર થવાથી અયોગ્ય ઠરાવી શકે છે, જો ન્યાયાધીશને "એવું માનવાનો કારણ હોય" કે બિન-વકીલ વ્યક્તિએ "જાણપૂર્વક અદાલતને ભ્રમિત કરી છે, અથવા અન્યથા તે [પ્રતિનિધિ તરીકેના હકનો ઉપયોગ કરવા] માટે અનુપયોગી છે તેવું દર્શાવ્યું છે." આ અધિનિયમમાં વિશેષરૂપે ઉલ્લેખ છે કે ન્યાયાધીશ અગાઉની ન્યાયિક હાજરીઓ દરમિયાન કરાયેલા વર્તનના આધારે પ્રતિનિધિને અયોગ્ય ઠરાવી શકે છે.

૩) અદાલતી નિયમો અને સંબંધિત કાયદાકીય જોગવાઈઓમાં સ્મોલ કલેમ્સ અદાલત સમક્ષ કોઈ બિન-વકીલ કેટલાં વખત હાજરી આપી શકે તેની કોઈ મર્યાદા નિર્ધારિત કરવામાં આવી હોય તેમ લાગતું નથી. જોકે, કાયદો કોઈ ન્યાયાધીશને અગાઉની ન્યાયિક કાર્યવાહી દરમિયાનના વર્તન બદલ બિન-વકીલ પ્રતિનિધિ સામે શિસ્તાત્મક કાર્યવાહી કરવાની મંજૂરી આપે છે. આથી

એવો સંકેત મળે છે કે જો કોઈ ન્યાયાધીશને એવું લાગે કે કોઈ બિન-વકીલ સ્મોલ કલેમ્સ અદાલત સમક્ષ વારંવાર હાજરી આપી રહ્યો છે અને અનુચિત ફી વસૂલ કરી રહ્યો છે, તો તે ન્યાયાધીશ તેને કોઈ નિર્દિષ્ટ મામલામાં હાજર થવા માટે અયોગ્ય ઠરાવી શકે છે.

### ઓસ્ટ્રેલિયા

૧૦૬. ઓસ્ટ્રેલિયામાં રાજ્ય સરકારોની પોતાની અદાલતી પ્રણાલીઓ છે અને નિશ્ચિત વિષયવસ્તુ સાથે સંબંધિત બાબતોનો નિકાલ કરવા માટે વિશેષ અદાલતો પણ છે. વિક્ટોરિયા રાજ્યમાં, વિધિબદ્ધ કાયદો એવો નિર્ધારિત કરે છે કે થોડાક અપવાદોને બાદ કરતાં માત્ર વકીલો જ પ્રતિનિધિ તરીકે અદાલતમાં હાજર રહી શકે. જે વ્યક્તિ વકીલ ન હોય તે, જો પીડિત પક્ષકારની અનન્ય નોકરીમાં હોય, તો દેવું અથવા નિશ્ચિત દાવા અંગેની દાવાકીય કાર્યવાહી માં કોઈ પક્ષકારનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે. વધુમાં, વિધિમાં એવો પણ ઉલ્લેખ છે કે જો કોઈ અન્ય કાનૂની જોગવાઈ દ્વારા સત્તાપ્રાપ્ત કરવામાં આવ્યો હોય, તો વકીલ ન હોય તેવો પ્રતિનિધિ પણ અદાલતમાં હાજર રહી શકે. ન્યૂઝીલેન્ડ

૧૦૭. ન્યૂઝીલેન્ડમાં મોટી સંખ્યામાં એવા ટ્રિબ્યુનલ્સ છે, જે ભારતની ગ્રાહક અદાલતો સમાન છે અને ઝડપી તથા સરળ વિવાદ નિવારણ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. એવું જણાય છે કે ટ્રિબ્યુનલ્સમાં પક્ષકારો પોતે જ પોતાની તરફથી રજૂઆત કરે તે માટે મજબૂત પ્રાધાન્ય છે; વ્યવસાયિક વકીલોને પ્રતિનિધિ તરીકે હાજર રહેવાની મંજૂરી ભાગ્યેજ આપવામાં આવે છે. નીચે બે

ટ્રિબ્યુનલ્સની ચર્ચા કરવામાં આવી છે, પરંતુ ન્યૂઝીલેન્ડના અન્ય ટ્રિબ્યુનલ્સ પણ સમાન રીતે કાર્ય કરતા હોવા જોઈએ. વિવાદ ટ્રિબ્યુનલ

૧૦૮. વિવાદ ટ્રિબ્યુનલ એવી નાગરિક ફરિયાદો સાંભળે છે, જે \$૧૫,૦૦૦ કરતાં ઓછી રકમને લગતી હોય છે. કાર્યવાહી હેઠળના પક્ષકારોને સામાન્ય રીતે પોતે જ પોતાની તરફથી હાજર રહી પ્રતિનિધિત્વ કરવું આવશ્યક હોય છે. તેમ છતાં, કેટલીક વિશેષ પરિસ્થિતિઓમાં ટ્રિબ્યુનલ કોઈ પક્ષકારની તરફથી પ્રતિનિધિને હાજર રહેવાની મંજૂરી આપી શકે છે. પ્રતિનિધિઓ માત્ર ટ્રિબ્યુનલની વિશિષ્ટ અનુમતિથી જ હાજર રહી શકે છે અને તેઓ વકીલો હોઈ શકતા નથી. નિર્દેશો

૧૦૯. રાષ્ટ્રીય આયોગ, રાજ્ય આયોગો અને જિલ્લા ફોરમોનું કાર્ય સુગમ, સતત, એકરૂપ અને અપરિવર્તિત રીતે ચાલે તેની ખાતરી કરવા માટે, રાષ્ટ્રીય આયોગ, રાજ્ય આયોગો અને જિલ્લા ફોરમો સમક્ષ હાજર થતા એજન્ટો, પ્રતિનિધિઓ, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને/અથવા બિન-વકીલોની હાજરી, તેમજ ગ્રાહક ફોરમો સમક્ષ હાજર થતા એજન્ટો/બિન-વકીલો/પ્રતિનિધિઓ, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને/અથવા એજન્ટોની લાયકાત, વર્તન અને નૈતિક આચરણને નિયંત્રિત કરતી વ્યાપક નિયમાવલી ઘડવા માટે રાષ્ટ્રીય આયોગને દિશા આપવી યોગ્ય છે એમ અમે માનીએ છીએ. નિયમો ઘડતી વખતે રાષ્ટ્રીય આયોગ નીચેના સૂચનો પર વિચાર કરી શકે છે



૧૧૦. કમિશન માન્યતા વિના હાજર થતા બિન-વકીલો અંગે વિચારણા કરી શકે છે – પક્ષકાર પોતાના પ્રતિનિધિ તરીકે બિન-વકીલની નિમણૂક કરી શકે છે, શરતે કે તે પ્રતિનિધિ –

૧) વ્યક્તિગત કેસના આધારે હાજર થઈ રહ્યો છે

૨) ફરિયાદી સાથે અગાઉથી અસ્તિત્વમાં રહેલો સંબંધ ધરાવે છે (જેમ કે, સગા તરીકે, પડોશી તરીકે, વ્યવસાયિક સહયોગી તરીકે અથવા અંગત મિત્ર તરીકે)

૩) ફોરમ સમક્ષ હાજર થવા બદલ તે કોઈપણ પ્રકારનું પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ મહેનતાણું પ્રાપ્ત કરતો નથી અને તે બાબતનો લેખિત જાહેરનામો દાખલ કરે છે

૪) ફોરમના પીઠાસીન અધિકારીને દર્શાવે છે કે તે પક્ષકારનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે સક્ષમ છે.

માન્યતા પ્રક્રિયા

ક) રાષ્ટ્રીય આયોગ એવી પ્રક્રિયા રચવા અંગે વિચારણા કરી શકે છે, જેના દ્વારા બિન-વકીલોને કોઈ ફોરમ સમક્ષ પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરવાની માન્યતા આપવામાં આવી શકે.

બ) આ પ્રક્રિયા દ્વારા માન્યતા પ્રાપ્ત કરાયેલા બિન-વકીલોને મંચ સમક્ષ નિયમિત ધોરણે હાજર થવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે

ગ) માન્યતા પ્રદાન કરવાની પ્રક્રિયામાં નીચેનું સમાવેશ થઈ શકે છે –

૧) લેખિત પરીક્ષા, જે અરજદારના સંબંધિત કાયદા અંગેના જ્ઞાન અને કાનૂની રજૂઆતો તથા દલીલો કરવાની ક્ષમતાની કસોટી કરે છે

૨) અરજદારની શૈક્ષણિક અને વ્યાવસાયિક પૃષ્ઠભૂમિનું નિરીક્ષણ

૩) અરજદારના ફોજદારી રેકૉર્ડનું નિરીક્ષણ

ઘ) રાષ્ટ્રીય આયોગ પોતાના વિવેકાધિકારથી માન્યતા પ્રદાન માટે વધારાની આવશ્યકતાઓ નિર્ધારિત કરી શકે છે, પરંતુ શરતે કે આવી વધારાની આવશ્યકતાઓ મનસ્વી ન હોય અને પ્રચલિત કાયદા અથવા બંધારણનું ઉલ્લંઘન કરતી ન હોય.

ફી

અ) જે પ્રતિનિધિ ફી મેળવવા ઇચ્છે છે, તેને મંચ સમક્ષ લેખિત અરજ દાખલ કરવી આવશ્યક છે

બી) અધ્યક્ષ અધિકારી, જો કોઈ હોય તો, પ્રતિનિધિ દ્વારા વસૂલવામાં અથવા પ્રાપ્ત કરવામાં આવી શકે તેવી ફીની રકમ નક્કી કરશે

સી) પ્રતિનિધિની ફી માટેની વિનંતીનું મૂલવણ કરતી વખતે, અધ્યક્ષ અધિકારી નીચેના પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈ શકે છે :

૧) પ્રતિનિધિએ બજાવેલી સેવાઓનો વ્યાપ અને પ્રકાર

૨) કેસની જટિલતા

૩) સેવાઓ પ્રદાન કરતી વખતે પ્રતિનિધિ પાસેથી આવશ્યક કુશળતા અને પારંગતતાનું સ્તર

૪) પ્રતિનિધિએ કેસ પર જેટલો સમય વિતાવ્યો હતો; અને

૫) પક્ષકારની ફી ચૂકવવાની ક્ષમતા

ડી) જો કોઈ પક્ષ નાણાકીય વળતરની માંગણી કરતો હોય, તો તેનો પ્રતિનિધિ તેવા વળતરની રકમના ૨૦% કરતાં વધુ ફીની માંગણી કરી શકશે નહીં

પ્રતિનિધિઓ માટે આચાર સંહિતા – રાષ્ટ્રીય આયોગ એવી આચાર સંહિતા બનાવશે, જે ફોરમ સમક્ષ હાજર થતા બિન-વકીલો, નોંધાયેલ સંસ્થાઓ અને એજન્ટો પર લાગુ પડશે. ફોરમની શિસ્તસંબંધી સત્તાઓ

(એ) ફોરમના અધ્યક્ષ અધિકારીને આચારસંહિતાના ઉલ્લંઘન માટે અથવા ફોરમમાં અનુચિત એવું અન્ય વર્તન કરવા બદલ બિન-વકીલો, એજન્ટો, અધિકૃત સંસ્થાઓ અને પ્રતિનિધિઓને શિસ્તબદ્ધ કરવા માટે વિશિષ્ટ સત્તા આપવામાં આવી શકે છે

(બી) પોતાની શિસ્તસંબંધી સત્તાનો ઉપયોગ કરતાં, અધ્યક્ષ અધિકારી નીચે મુજબ કરી શકે છે –

૧) વર્તમાન કેસ સમક્ષ હાજર થવાનો પ્રતિનિધિનો વિશેષાધિકાર રદ કરવો

૨) ફોરમ સમક્ષ હાજર રહેવાના પ્રતિનિધિના વિશેષાધિકારને સ્થગિત કરવો

૩) મંચ સમક્ષ કોઈ પ્રતિનિધિને હાજર થવાથી પ્રતિબંધિત કરવો

૪) પ્રતિનિધિ પર દંડાત્મક રકમનો દંડ લાદવો

૧૧૧. અમે રાષ્ટ્રીય આયોગને શક્ય તેટલી વહેલી તકે સર્વગ્રાહી નિયમો ઘડવા માટે નિર્દેશ આપીએ છીએ અને કોઈપણ પરિસ્થિતિમાં, આ આદેશની જાણ કરાયાની તારીખથી ત્રણ મહિનાની અંદર તે કરવામાં આવે. આ ચુકાદાની નકલ રાષ્ટ્રીય આયોગને મોકલવામાં આવે.

૧૧૨. હકીકતો અને પરિસ્થિતિઓના સર્વાંગી વિચારણા પર, બોમ્બે વડી અદાલતની વિભાગીય ખંડપીઠ દ્વારા આક્ષેપિત ચુકાદામાં લેવાયેલો અભિપ્રાય કાયદેસર રીતે ભૂલભર્યો અને અસ્થિર છે એવું કહી શકાય નહીં. પરિણામે, આ અપીલો કોઈપણ ગુણવત્તાવિના હોવાને કારણે તે મુજબ નામંજૂર કરવામાં આવે છે.

૧૧૩. કેસના તથ્યો અને પરિસ્થિતિઓને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે પક્ષકારોને પોતાના પોતાના ખર્ચ વહન કરવા માટે નિર્દેશ આપીએ છીએ.

૧૧૪. અંતમાં, અમે આ નોંધવું ઇચ્છીએ છીએ કે અમે વિશિષ્ટ વરિષ્ઠ વકીલ શ્રી જવાહર લાલ ગુપ્તાને અદાલતના મિત્ર તરીકે અદાલતને સહાય કરવા વિનંતી કરી હતી. તેમણે સૌજન્યપૂર્વક સંમતિ આપી અને આ અદાલતને ઉત્તમ સહાયતા પૂરી પાડી. શ્રી ગુપ્તાએ લેખિત રજૂઆતો પણ રજૂ કરી હતી. તેમણે આ અદાલતને પૂરી પાડેલી તેમની મૂલ્યવાન સહાયતા માટે અમે અમારી હૃદયપૂર્વકની કૃતજ્ઞતા નોંધીએ છીએ.

*Translation of this Judgement has been provided by M/S  
Hyperlink E-Solutions Pvt. Ltd.*

---

અસ્વીકરણ: સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદીત આ ચુકાદા/હુકમનો હેતુ પક્ષકારોને તેમની ભાષામાં જાણકારી ઉપલબ્ધ કરાવવા માત્રનો છે અને તેનો અન્યથા ઉપયોગ થઈ શકશે નહીં. અન્ય તમામ વ્યવહારિક તેમજ સરકારી ઉદ્દેશો માટે મૂળ અંગ્રેજી ચુકાદો/હુકમ જ પ્રમાણિત અને માન્ય રહેશે.

**DISCLAIMER:** The translated judgement in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the judgement shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.