

# निर्णय नं. ९९८९ - क्षतिपूर्ति

भाग: ६० साल: २०७५ महिना: श्रावण अंक: ४  
फैसला मिति : २०७२/०५/३१ २६०४

सर्वोच्च अदालत, संयुक्त इजलास

सम्माननीय प्रधानन्यायाधीश श्री कल्याण श्रेष्ठ

माननीय न्यायाधीश श्री जगदीश शर्मा पौडेल

फैसला मिति : २०७२।५।३१

०६८-CI-०७१४

मुद्दा : क्षतिपूर्ति

पुनरावेदक / प्रतिवादी : का.जि.का.म.न.पा. वडा नं. ८ तिलगंगास्थित यति एयरलाइन्स प्रा.लि.

विरुद्ध

प्रत्यर्थी / वादी : उपभोक्ता हित संरक्षण मञ्चको पत्रले ललितपुर जिल्ला ल.पु.उ.म.न.पा. वडा नं. १० स्थित रेडियो सगरमाथामा स्टेसन मेनेजरको रूपमा कार्यरत घमराज लुईटेल

हवाई सेवा प्रदान गर्ने प्रकृतिको संस्थाले आफ्नो प्राविधिक कठिनाई उल्लेख गरी काबुबाहिरको परिस्थिति पर्न गई भएका ढिलाई सम्बन्धमा उपभोक्तालाई यथाशक्य चाँडो सूचना गरेको अवस्थामा त्यस्तो परिस्थितिलाई अन्यथा भन्न सकिने हुँदैन। तर सेवा प्रदायक संस्थाले लापरवाहीपूर्वक उडान तालिका परिवर्तन गरी उडानको निर्धारित तालिकाविपरीत उडान गर्दा त्यसको परिणाम उपभोक्तालाई क्षति पुग्न गएको अवस्थामा पनि टिकटको सर्त देखाई आफ्नो कुनै पनि दायित्व नै नभएको भनी पन्छिन नमिल्ने।

(प्रकरण नं.७)

उडान तालिकामा यथासम्भव हेरफेर गर्नुहुँदैन । परिवर्तन गर्नुपर्ने बाध्यात्मक अवस्था र काबुबाहिरको परिस्थितिमा पनि मनासिब कारण बताउनु

पर्छ । उपभोक्तालाई उडान तालिकामा भएको परिवर्तनको सूचना र जानकारी यथाशक्य चाँडो गराई उपभोक्ताको हितलाई यथाशक्य अप्रभावित रहने काम

गर्नुपर्छ । सूचना प्रविधिको चरम विकास भएको अहिलेको समयमा उक्त कर्तव्य निर्वाह गरी उपभोक्तालाई सूचना र जानकारी प्रदान गर्ने कुरा असम्भव कार्य पनि नहुने ।

(प्रकरण नं.१०)

हवाई यातायात सेवा नेपालको लागि आधारभूत र अत्यावश्यक सेवाअन्तर्गत पर्ने भएकाले यस्तो सेवाको गुणस्तरको निर्धारण हुन अपरिहार्य देखिएको छ । तोकिएको समयमा मनासिब कारणविना नै उडान रद्द गरिनु, उडान रद्द गरिएको पूर्वसूचना उपभोक्तालाई यथासमयमा नदिइनु जस्ता कुरा पनि हवाई यातायातको गुणस्तरभित्र पर्ने ।

(प्रकरण नं.१४)

प्रतिवादीका तर्फबाट : विद्वान् वरिष्ठ अधिवक्ता श्री सतिशकृष्ण खरेल

वादीका तर्फबाट :

अवलम्बित नजिर :

सम्बद्ध कानून :

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४

सुरू फैसला गर्ने:

क्षतिपूर्ति समिति

पुनरावेदन तहमा फैसला गर्ने:

माननीय न्यायाधीश श्री दीपकराज जोशी

माननीय न्यायाधीश श्री विश्वम्भरप्रसाद श्रेष्ठ

फैसला

प्र.न्या.कल्याण श्रेष्ठ : पुनरावेदन अदालत पाटनको मिति २०६७।५।२३ को फैसलाउपर न्याय प्रशासन ऐन, २०४८ को दफा ९ बमोजिम प्रतिवादीको तर्फबाट यस अदालतमा पुनरावेदन परेको प्रस्तुत मुद्दाको संक्षिप्त तथ्य र ठहर यसप्रकार छ:-

म निवेदक घमराज लुइँटेल विद्युतीय सञ्चार क्षेत्रमा कार्यरत व्यक्ति भएको हुँदा सोही कामको सिलसिलामा १ मार्च २००७ देखि ८ मार्च २००७ सम्मको विराटनगरको रेडियो कार्यक्रम सञ्चालनका लागि सोही मितिमा काठमाडौँ-विराटनगर जाने र ८ मार्च २००७ मा विराटनगर-काठमाडौँ उडान गर्ने गरी यति एअर लाइन्सको टिकट खरिद गरी आफ्नो टिकट समयअनुसार उडान गर्न १ मार्च २००७ का दिन बिहान ८.३० बजे त्रिभुवन अन्तर्राष्ट्रिय विमानस्थलमा गएकोमा बिहान ९ बजे उडान हुनुपर्ने विमान पहिले नै उडिसकेको र ८ मार्च २००७ मा फर्की आउँदा पनि विराटनगरबाट काठमाडौँको दिउँसो ३ बजेको उडान हुनुपर्नेमा करिब २ घण्टा ढिलो उडानका कारणले १ मार्चदेखि ८ मार्चसम्मको विराटनगरको कार्यक्रम र काठमाडौँमा फर्की सो स्थानमा गर्न सकिने कार्यक्रमसमेत प्रभावित हुन गएकोले सो उडानको अनियमित उडान तालिकाको कारणबाट म निवेदकलाई आर्थिक सामाजिक साख मापनमा रू. १ लाख, विराटनगरको कार्यक्रममा प्राप्त गर्ने पारिश्रमिक रू. २५,०००।- र काठमाडौँ पुगी काम गरेबापत प्राप्त हुने रू. १०००।- समेत गरी कूल रू.१,२६,०००।- क्षति हुन गएकोले सो क्षति रकम उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २४ बमोजिम क्षतिपूर्ति दिलाई भराई पाउँ भनी क्षतिपूर्ति समिति काठमाडौँमा पेस भएको निवेदन पत्र ।

निवेदक घमराज लुइँटेल विपक्षी यति एयरलाइन्स भएको क्षतिपूर्ति मुद्दा यस कार्यालयमा पेस भएको हुँदा सो सम्बन्धमा विपक्षी यति एयरलाइन्सको नाममा निवेदनको प्रतिलिपिसहित म्याद जारी गरिएको छ भन्ने बेहोराको च.नं. ३५२ मिति २०६४।१।१३ को पत्रबाट क्षतिपूर्ति समितिबाट पत्राचार भएको ।

विपक्षी निवेदकले लिएका जिकिर आधारहीन तथ्य हुन् । सो निवेदनसमेत हदम्याद ३५ दिनभित्र दर्ता हुन नआएको हुँदा स्वतः खारेजभागी छ । निवेदनमा उल्लेख भएको समयमा उडान गर्न नसक्नुको विभिन्न कारणमध्ये मौसम, प्राविधिक कारण, सुरक्षालगायतका हुन सक्ने भएकोले सोपूर्व निर्धारित समयमा हवाई जहाज उडाउने प्रयत्न गर्दा पनि असम्भव

हुन गएको मात्र हो । तसर्थ अमूर्त विषय सन्दर्भ देखाई निवेदकले क्षतिपूर्ति माग गर्नु अव्यावहारिक र झुठ्ठा भएकोले उक्त उजुरी खारेज गरी फुर्सद दिलाई पाउँ भन्नेसमेत बेहोराको प्रत्यर्थी यति एअरलाइन्स प्रा.लि. को तर्फबाट मिति २०६६।२।६ मा पेस भएको प्रतिउत्तर पत्र ।

निवेदक काम विशेषले १ मार्च २००७ (वि.सं. २०६३।११।१७) मा एउटा रेडियो कार्यक्रमको लागि विराटनगर जानुपर्ने भई उडानको लागि जाँदा उडान समयभन्दा आधा घण्टाअगावै जहाज उडी मलाई निर्धारित समयमा विराटनगर जान वञ्चित गरेको र त्यसबाट क्षतिपूर्तिको बेहोरा दर्शाई क्षतिपूर्ति दाबी गरी मिति २०६३।१२।२८ मा ४० दिनपछि निवेदन दर्ता गराएकोमा उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २२ बमोजिमको हदम्यादभित्र उजुरी निवेदन नपरी ४० दिनपछि मात्र उजुरी निवेदन परेको देखिँदा प्रस्तुत मुद्दामा तथ्यमा प्रवेश गरिरहन परेन । हदम्यादको कारण उजुरी निवेदन खारेज हुने ठहर्छ भन्ने उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २३ बमोजिम गठित क्षतिपूर्ति समितिले मिति २०६६।३।३ मा गरेको निर्णय बेहोरा ।

उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २२ मा कारण परेको मितिले भनी उल्लेख भएको र आफूले यति एअर लाइन्स प्रा.लि. को विराटनगर-काठमाडौं उडानको ८ मार्च २००७ को उडानमार्फत काठमाडौं त्रिभुवन अन्तर्राष्ट्रिय विमानस्थलमा म उजुरकर्ता नआई पुगेसम्म सो ऐनको दफा २२ मा लेखिएको कुनै पनि कारण पर्ने अवस्था विद्यमान नहुने एवं आँकलन हुन नसक्ने र सो आइपुगेपछि (Landing) पश्चात् मात्र हानि नोक्सानी भएको वा नभएको कारण ज्ञात हुने भएकाले सोही ८ मार्च २००६ को मितिले मैले ऐ. ऐनको दफा २२ बमोजिम क्षतिपूर्ति दाबी गरी उजुरी गरेकोमा सोही ऐनको उल्लिखित दफा २२ को बमोजिम उजुरी हदम्यादभित्र नपरेको भन्ने आधार कारणबाट उजुरी निवेदन खारेज गर्ने गरी क्षतिपूर्ति समिति, काठमाडौंले मिति २०६६।३।३ मा गरेको निर्णय त्रुटिपूर्ण भएकोले सो निर्णय उल्टी गरी म पुनरावेदक उजुरीकर्ताको दाबीबमोजिम क्षतिपूर्ति पाउने गरी ईन्साफ गरिपाउँ भन्ने उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २५ बमोजिम पुनरावेदन अदालत पाटनमा दायर भएको पुनरावेदन पत्र ।

यसमा १ मार्च २००७ मा विपक्षी एअरलाइन्सको काठमाडौंबाट विराटनगरको उडान आधा घण्टाअगावै र ८ मार्चको विराटनगरबाट काठमाडौंको उडान २ घण्टा ढिलो भएको भन्ने आधारमा क्षतिपूर्तिको दाबी लिएकोमा १ मार्च २००७ को उडानको आधारमा मात्र हदम्यादभित्र उजुरी नपरेको भनी उजुरी निवेदन खारेज गर्ने गरेको सुरु निर्णय फरक पर्न सक्ने देखिँदा मुलुकी ऐन अ.बं. २०२ नं. तथा पुनरावेदन अदालत नियमावली, २०४८ को नियम ४७ बमोजिम छलफलको लागि प्रत्यर्थी झिकाई निज हाजिर भए वा म्याद नाघेपछि पेस गर्नु भन्ने मिति २०६६।११।५ को पुनरावेदन अदालत पाटनको आदेश ।

निवेदकको मागबमोजिम निजलाई विराटनगरबाट काठमाडौं आउनेसमेतको मिति २०६३।११।२४ को टिकटबाट फर्कदा विनाकारण विमानको उडान समयमै नगरेको र ढिलाई भएकाले निवेदकले माग गरेबमोजिमको रु.१०००।- (अक्षरूपी हजार मात्र) विपक्षी यति एअरलाइन्सबाट पुनरावेदक घमराज लुइटेलले क्षतिपूर्ति पाउने निर्णय गर्नुपर्नेमा

हदम्यादको कारण निवेदन खारेज गर्ने गरेको जिल्ला क्षतिपूर्ति समिति काठमाडौंको मिति २०६६।३।३ को निर्णय मिलेको नदेखिँदा उल्टी भई पुनरावेदकले रू.१,०००।- प्रत्यर्थी यति एअरलाइन्सबाट क्षतिपूर्ति भराई पाउने ठहर्छ भन्ने पुनरावेदन अदालत पाटनको मिति २०६७।५।२३ को फैसला ।

पुनरावेदन अदालतको फैसलामा चित्त बुझेन । वादी आफैँले १ मार्च २००७ मा विराटनगर गएको भनी स्वीकार गरेकोमा मुद्दा गर्नुपर्ने कारण सोही मितिबाट प्रारम्भ भएको हो । सो मितिबाट हदम्याद गुजारी उजुरी परेकोमा त्यस्तो उजुरी लानै नसक्ने हो । नेपालको कुनै कानूनमा उडान ढिला भएको सम्बन्धमा क्षतिपूर्ति दिनुपर्ने व्यवस्था छैन । पुनरावेदन अदालतको फैसला त्रुटिपूर्ण भएकाले उल्टी गरी दाबी खारेज गरिपाउँ भन्ने प्रतिवादीको यस अदालतमा परेको पुनरावेदन पत्र ।

नियमबमोजिम दैनिक पेसी सूचीमा चढी पेस हुन आएको प्रस्तुत मुद्दाको पुनरावेदनसहितको मिसिल अध्ययन गरियो । पुनरावेदक प्रतिवादीतर्फबाट उपस्थित विद्वान् वरिष्ठ अधिवक्ता श्री सतिशकृष्ण खरेलले वादीले हदम्याद नाघी दायर गरेको उजुरीबाट इन्साफ गर्न मिल्ने अवस्था छैन । निज आफैँले १ मार्च २००७ को उडानबाट विराटनगर गएको भनी स्वीकार गरेको अवस्था छ । क्षति भएको भनी दाबी लिनेले ऐनका म्यादभिन्न दाबी लिई सक्नु पर्छ । ऐनको हदम्याद नाघी दायर भएको उजुरीबाट इन्साफ गर्न मिल्दैन । उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०६४ को दफा ११ बमोजिम उडान ढिलाई हुँदा कति क्षतिपूर्ति दिने भन्ने मापदण्ड छैन । कानूनले त्यस्तो मापदण्ड नतोकेको अवस्थामा क्षतिपूर्ति निर्धारण गर्न मिल्दैन । भारतमा Civil Aviation Requirement (CAR) मा के कस्तो अवस्थामा एयरलाइन्सहरूले क्षतिपूर्ति तिर्नुपर्ने र के कस्तो अवस्थामा नपर्ने भन्ने व्यवस्था रहेकोमा नेपालमा त्यस्तो कुनै कानूनी व्यवस्था नभएकाले टिकटको सर्तबमोजिम कुनै हानि पुगेको अवस्थामा बाहेक क्षतिपूर्ति दाबी गर्न मिल्दैन । यो अवस्थामा वादीको उजुरी खारेज गर्नुपर्नेमा क्षतिपूर्ति तिर्नुपर्ने ठहराएको पुनरावेदन अदालतको फैसला त्रुटिपूर्ण भएकाले उल्टी भई वादीको उजुरी खारेज हुनुपर्छ भन्नेसमेत बहस गर्नुभयो ।

उक्त बहससमेत सुनी प्रस्तुत मुद्दामा पुनरावेदन अदालत पाटनको फैसला मिलेको छ वा छैन र पुनरावेदन जिकिर पुग्ने हो वा होइन भन्ने सम्बन्धमा निर्णय दिनुपर्ने देखिन आयो ।

२. निर्णयतर्फ विचार गर्दा प्रत्यर्थी वादी घमराज लुइटेल सञ्चार क्षेत्रमा कार्यरत व्यक्ति भएकोमा आफ्नो कामको सिलसिलामा काठमाडौंबाट विराटनगर जान यति एयरलाइन्सको १ मार्च २००७ को बिहान ९ बजे उडान भएको टिकट खरिद गरेकोमा निज बिहान ८.३० मा त्रिभुवन अन्तर्राष्ट्रिय विमानस्थल पुग्दा निर्धारित समयभन्दा पहिले नै उक्त विमान उडिसकेको र ८ मार्च २००७ मा विराटनगरबाट काठमाडौं फर्की आउँदा सोही एयरलाइन्सको दिउँसो ३ बजेको उडान हुनुपर्नेमा करिब २ घण्टा ढिलो उडान गरेकाले विमान कम्पनीले गरेको उडान तालिकामा भएको उक्त परिवर्तनबाट निजलाई रू.१,२६,०००।- क्षति पुग्न गएकोले क्षतिबापतको रकम क्षतिपूर्ति दिलाई पाउन माग दाबी गरी क्षतिपूर्ति समिति काठमाडौंमा निवेदन गरेको देखिन्छ ।

३. सो क्षतिपूर्ति समितिले निवेदकले उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २२ बमोजिमको हदम्यादभित्र उजुरी नगरी ४० दिनपछि मात्र उजुरी गरेकाले हदम्यादको अभावमा दाबी खारेज गरेकोमा पुनरावेदन अदालत पाटनले क्षतिपूर्ति समितिको निर्णय उल्टी गरी वादीले विपक्षी एयरलाइन्स कम्पनीबाट रु.१,०००।- क्षतिपूर्ति भराई लिन पाउने ठहराएको निर्णयउपर प्रतिवादी एयरलाइन्स कम्पनीको तर्फबाट यस अदालतमा पुनरावेदन परी निर्णयार्थ यस इजलाससमक्ष पेस हुन आएको रहेछ ।

४. पुनरावेदक प्रतिवादीले यस अदालतमा पुनरावेदन गर्दा उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २२ बमोजिमको हदम्यादभित्र वादीको उजुरी नपरी हदम्याद नघाई दायर भएको, उडानमा भएको ढिलाईबापत क्षतिपूर्ति दिने कानूनी व्यवस्था नभएको र उजुरकर्ताले टिकटको सर्त पालना नगरेका अवस्थामा उजुरी खारेज गर्नुपर्नेमा सो नगरी क्षतिपूर्ति भराई दिने ठहराएको पुनरावेदन अदालत पाटनको फैसला त्रुटिपूर्ण रहेको भन्ने जिकिर लिएको पाइन्छ ।

५. यस सम्बन्धमा प्रस्तुत मुद्दाको तथ्यगत अवस्था हेर्दा उजुरीकर्ता निवेदक घमराज लुइटेलले पुनरावेदक यति एअरलाइन्सको मिति १ मार्च २००७ र ८ मार्च २००७ को क्रमशः काठमाडौंबाट विराटनगरको बिहान ९ बजेको टिकट तथा विराटनगरबाट काठमाडौंको दिउँसो ३ बजेको टिकट खरिद गरेको भन्ने कुरामा विवाद छैन । उजुरीकर्ताले दाबी गरेबमोजिमको उडान तालिकाबमोजिमको टिकट खरिद गरेको कुरालाई पुनरावेदक कम्पनीले समेत अन्यथा भन्न सकेको देखिँदैन । सो समय तालिकाबमोजिम उजुरीकर्ता १ मार्च २००७ को बिहान ९ बजेको उडानको लागि बिहान ८.३० मा त्रिभुवन अन्तर्राष्ट्रिय विमानस्थल पुगेकोमा ८.३० बजेभन्दाअगावै जहाज उडिसकेको भन्ने निजको कथन रहेको छ । त्यस्तै उजुरीकर्ता उक्त एअरलाइन्सबाट ८ मार्च २००७ मा विराटनगरबाट काठमाडौं फर्कने क्रममा यति एअरलाइन्सले समयमा उडान नभरेको कारण भएको ढिलाईबाट आफूलाई क्षति पुग्न गएको भनी उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २२ बमोजिम क्षतिपूर्तिको दाबी गरी उजुरी गरेको

देखियो । उक्त उजुरीमा ८ मार्च २००७ को ३ बजेको समयमा विराटनगरबाट काठमाडौं उडानमार्फत फर्कनु पर्नेमा २ घण्टा ढिलो काठमाडौंका लागि विमान उडाइएको र सो कारणले गर्दा निज उजुरीकर्ताको काठमाडौंको कार्यक्रममा ढिलो पहुँचका कारणबाट सहभागी हुन वञ्चित भएको भन्ने उल्लेख गरेको देखिन्छ ।

६. प्रस्तुत मुद्दामा पुनरावेदकले यस अदालतमा पुनरावेदन गर्दा वादीको उजुरी हदम्यादभित्र नपरेकोले उजुरी खारेज हुनुपर्ने भनी लिएको जिकिर सम्बन्धमा विचार गर्दा उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २२ मा वस्तु वा सेवा बिक्री वितरण वा प्रदान गरेको कारणबाट कुनै उपभोक्तालाई कुनै पनि किसिमको हानि नोक्सानी हुन गएमा त्यस्तो उपभोक्ता वा संस्थाले क्षतिपूर्ति भराई पाउँ भनी क्षतिपूर्ति समितिसमक्ष ३५ दिनभित्र उजुरी गर्नुपर्ने कानूनी व्यवस्था गरेको

देखिन्छ । सो कानूनी व्यवस्थाअनुसार कुनै उपभोक्तालाई वस्तु तथा सेवाको उपभोगबाट कुनै किसिमको हानि नोक्सानी पुगेमा क्षतिपूर्तिको माग दाबी लिई उजुर गर्ने हदम्याद ३५ दिनभित्र रहेको भन्ने कुरामा कुनै विवाद छैन । यी उजुरकर्ता पुनरावेदक कम्पनीको उडानबाट १ मार्च २००७ मा विराटनगर गई ८ मार्च २००७ मा काठमाडौं फर्कने टिकट खरिद

गरी सोहीअनुसार ८ मार्च २००७ अर्थात् २०६३।११।२४ मा काठमाडौं आइपुगेको भन्ने निजको जिकिर रहेको छ । उजुरकर्ता सोही मितिमा काठमाडौं फर्केको भनी लिएको दाबीका सम्बन्धमा पुनरावेदक कम्पनीबाट पुनरावेदन पत्रमा अन्यथा जिकिर लिइएको

देखिँदैन । मिसिल संलग्न कागजातबाट समेत निज सोही मिति २०६३।११।२४ मा नै काठमाडौं फर्केको भन्ने देखिँदा सोही फर्केको मितिबाटै हदम्याद प्रारम्भ भएको मान्नुपर्ने हुन्छ । उजुरकर्ताले मिति २०६३।११।२८ मा ऐनको दफा २२ बमोजिम क्षतिपूर्ति समितिसमक्ष उजुरी दिएको भन्ने क्षतिपूर्ति समितिको निर्णयमा नै उल्लेख भएको परिप्रेक्ष्यमा क्षतिपूर्तिको उजुरी हदम्याद नाघी दायर भएको भन्न मिल्ने भएन । मिसिल संलग्न उल्लिखित तथ्यको आधारमा उक्त उजुरी कानूनको हदम्यादभित्र दायर भएको देखिएको सन्दर्भमा हदम्याद नाघी दायर भएको उजुरी नै खारेज हुनुपर्ने भन्ने पुनरावेदक कम्पनीको जिकिर मनासिब देखिएन ।

७. अब उजुरकर्तालाई रू. एक हजार क्षतिपूर्ति भराइदिने ठहराएको पुनरावेदन अदालतको निर्णय नमिलेको भन्ने पुनरावेदन जिकिर सम्बन्धमा विचार गर्दा उजुरीकर्ताले टिकटका सर्तहरू पालना नगरेकाले विमान कम्पनीले कुनै क्षति बेहोर्नु नपर्ने भन्ने पुनरावेदन पत्रमा जिकिर लिएको देखिन्छ । तर उजुरकर्ताले के कस्तो सर्तहरू पालना नगरेको भनी पुनरावेदन पत्रमा वस्तुनिष्ठरूपमा केही उल्लेख गरिएको पाइँदैन । पुनरावेदक जस्ता हवाई सेवा प्रदान गर्ने प्रकृतिको संस्थाले आफ्नो प्राविधिक कठिनाई उल्लेख गरी काबुबाहिरको परिस्थिति पर्न गई भएका ढिलाई सम्बन्धमा उपभोक्तालाई यथाशक्य चाँडो सूचना गरेको अवस्थामा त्यस्तो परिस्थितिलाई अन्यथा भन्न सकिने हुँदैन । तर सेवा प्रदायक संस्थाले लापरवाहीपूर्वक उडान तालिका परिवर्तन गरी उडानको निर्धारित तालिकाविपरीत उडान गर्दा त्यसको परिणाम उपभोक्तालाई क्षति पुग्न गएको अवस्थामा पनि टिकटको सर्त देखाई आफ्नो कुनै पनि दायित्व नै नभएको भनी पन्छिन मिल्ने हुँदैन । उडानको पूर्व निर्धारित तालिका विभिन्न कारणले परिवर्तन हुनसक्छ, तर त्यस्तो परिवर्तन गरिने आधार मनासिब हुनपर्छ । यी उजुरीकर्ता सञ्चार क्षेत्रसँग सम्बन्धित व्यक्तित्व भई आफ्नो क्षेत्रको कार्यसम्पादन गर्ने सिलसिलामा काठमाडौं-विराटनगर र विराटनगर-काठमाडौं यात्रा गर्नुपर्ने भई पुनरावेदक हवाई कम्पनीको टिकट लिएकोमा पूर्वनिर्धारित समय तालिकामा गरिएको परिवर्तन सम्बन्धमा निजलाई कुनै प्रकारको पूर्वजानकारी गराइएको भन्ने पनि देखिएको छैन । यस्तो पूर्वजानकारी गराइएको भन्ने पुनरावेदक कम्पनीको जिकिर पनि छैन । त्यस्तै के कति कारणले र के कस्तो काबुबाहिरको अवस्था एवम् परिस्थिति परी उडान तालिकामा परिवर्तन गर्नु परेको भन्ने सम्बन्धमा पनि पुनरावेदकले तथ्ययुक्त आधार देखाउन सकेको पाइँदैन । यस अवस्थामा केबल टिकटमा उल्लेख भएका सर्तहरू देखाई सेवा प्रदायक पुनरावेदक कम्पनी आफ्नो दायित्वबाट उम्किन मिल्ने हुँदैन ।

८. यी उजुरकर्ताको यात्राको लागि निर्धारित गरिएको समय तालिकाबमोजिम उडान गर्न नसकिएको भन्ने कुरालाई पुनरावेदक कम्पनीले अन्यथा भन्नसकेको देखिँदैन । त्यसरी काबुबाहिरको कुनै परिस्थिति परी उडान तालिकामा परिवर्तन गर्नु परेको भए उपभोक्तालाई सो कुराको सूचना यथासमयमा गर्नुपर्ने दायित्वसमेत पुनरावेदक कम्पनीको भएकोमा त्यस्तो सूचना यी उजुरकर्तालाई यथासमयमा प्रदान गरेको भन्ने पनि देखिएको छैन । यस अवस्थामा

उजुरकर्ताले आफूलाई विराटनगरको कार्यक्रम तथा काठमाडौंको कार्यक्रममा समेत उडान तालिकामा भएको परिवर्तनबाट क्षति पुग्न गएको भनी रु. १,२६,०००।- को क्षतिपूर्तिको दाबी लिएकोमा पुनरावेदन अदालतले उजुरीकर्ता काठमाडौंमा आई काम गरेबापत प्राप्त हुने पारिश्रमिकसम्म क्षति भएको देखिएको भनी पुनरावेदक कम्पनीबाट उजुरकर्तालाई रु. एक हजार क्षतिपूर्ति भराई दिने ठहराएको फैसला मनासिबै देखिन आयो ।

९. तसर्थ उल्लिखित आधार र कारणबाट क्षतिपूर्ति समितिको निर्णय उल्टी गरी यी उजुरकर्ताले उजुर गरेको सम्पूर्ण क्षतिपूर्तिको दाबी नपुने गरी ८ मार्च २००७ को टिकटबाट साँझ ३ बजे विराटनगरबाट काठमाडौं आउनु पर्नेमा जहाज उडानमा ढिलाई भएको कारणबाट निजलाई सो दिनको पारिश्रमिकबापत रु. १,०००।- क्षति भएको भनी रु. १,०००।- सम्म मात्र विपक्षी यति एअरलाइन्स कम्पनीबाट उजुरकर्तालाई क्षतिपूर्ति दिलाई दिने गरी सोको कार्यान्वयन गरी दिन उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा २४ बमोजिम क्षतिपूर्ति समिति काठमाडौंलाई आदेश दिने गरी भएको पुनरावेदन अदालत पाटनको मिति २०६७।५।२३ को फैसला मिलेकै देखिँदा सदर हुने ठहर्छ । प्रतिवादीको पुनरावेदन जिकिर पुग्न सक्तैन ।

१०. हवाई सेवा प्रदान गर्ने सेवा प्रदायकले तोकिएको समयमा नै उडान गर्नुपर्ने निजहरूको प्राथमिक दायित्व हो । उडान तालिकामा यथासम्भव हेरफेर गर्नुहुँदैन । परिवर्तन गर्नुपर्ने बाध्यात्मक अवस्था र काबुबाहिरको परिस्थितिमा पनि मनासिब कारण बताउनु पर्छ । उपभोक्तालाई त्यसरी उडान तालिकामा भएको परिवर्तनको सूचना र जानकारी यथाशक्य चाँडो गराई उपभोक्ताको हितलाई यथाशक्य अप्रभावित रहने काम गर्नुपर्छ । सूचना प्रविधिको चरम विकास भएको अहिलेको समयमा उक्त कर्तव्य निर्वाह गरी उपभोक्तालाई सूचना र जानकारी प्रदान गर्ने कुरा असम्भव कार्य पनि होइन ।

११. आजको युगमा उपभोक्तालाई सार्वभौम मानिन्छ । कुनै वस्तु वा सेवाको मूल्य चुक्ता गर्ने उपभोक्ताले आफूले चुक्ता गरेको मूल्यबापत गुणस्तरीय वस्तु, सेवा र त्यसबाट सन्तुष्टि प्राप्त गर्न पाउनु नै उपभोक्ताको अधिकार प्राथमिक चरण हो । उपभोक्ताको सन्तुष्टिको कुरा गर्दा गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवाको प्रवाह नै महत्त्वपूर्ण कुरा हुन्छ । उपभोक्ताले पाउने गुणस्तरयुक्त सेवाको कुरा गर्दा अनुचित विलम्ब पनि गुणस्तर प्रभावित हुने कुराभित्र पर्न आउने हुन्छ । आजको युगको सार्वभौम उपभोक्तालाई सेवा प्रदायक संस्थाले उचित सम्मान दिई गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा उपलब्ध गराउनु पर्ने अवस्थामा हवाई सेवा जस्तो सेवा प्रदायक कम्पनीले हवाई टिकटमा उल्लेख गरेको साधारण सर्तहरूकै कारणबाट सो सर्तहरूलाई निरपेक्ष र अकार्य मानी आफ्नो अरू कुनै पनि दायित्व नै नहुने भन्ने कुरा न्यायोचित हुन सक्तैन । आधुनिक युगमा हवाई सेवा अत्यावश्यक र आधारभूत आवश्यकताको साधन भएको सन्दर्भमा हवाई यातायातको गुणस्तरमा हास आउन सक्ने वा विना औचित्य जुनसुकै बेला पनि हवाई कम्पनीले वेमुनासिब तवरबाट सेवाग्राहीलाई सूचना नदिई वा दिएर पनि त्यस्तो सूचनाले ती ग्राहक वर्गको अहित हुने निश्चित देख्दादेख्दै केबल हवाई कम्पनीको लाभका लागि एकतर्फी र औचित्यविहीन ढङ्गबाट उडान तालिका परिवर्तन गर्नु त्यस्तो सेवा प्रदायक कम्पनीको अधिकार भएको मान्न सकिन्न । आजको समयमा प्रतिस्पर्धात्मक, गुणस्तरीय र भरपर्दो हवाई सेवा सञ्चालन गर्नुपर्नेमा हेलचेक्रयाईसहित हवाई सेवा प्रदायक कम्पनीले सेवाग्राहीप्रति व्यवहार गर्ने अपेक्षा पनि गर्न सकिँदैन ।



१२. उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा ६ मा उपभोक्ताको अधिकारको संरक्षण तथा सम्बर्द्धनसम्बन्धी व्यवस्थाअन्तर्गत उपदफा (१) मा उपभोक्ताको हक हित संरक्षण गर्ने प्रयोजनको निमित्त प्रत्येक उपभोक्तालाई देहायका अधिकारहरू प्राप्त हुनेछन् भन्ने उल्लेख भएको पाइन्छ ।

(क) जीउ, ज्यान, स्वास्थ्य तथा सम्पत्तिमा हानि पुऱ्याउने उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको बिक्री वितरणबाट सुरक्षित हुन पाउने अधिकार,

(ख) अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट सुरक्षित हुनको निमित्त उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको मूल्य, गुण, परिमाण, शुद्धता, गुणस्तर आदिबारे सूचित हुने अधिकार,

(ग) यथासम्भव प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यमा उपभोग्य वस्तु तथा सेवाको छनौट गर्न पाउने अवसरमा विश्वस्त हुने अधिकार,

(घ) उपभोक्ताको हक हित संरक्षणका सम्बन्धमा उपयुक्त निकायबाट सुनुवाइ हुन्छ भन्ने कुरामा विश्वस्त हुने अधिकार,

(ङ) अनुचित व्यापारिक क्रियाकलापबाट उपभोक्ताहरूमा हुने शोषण तथा मर्काको विरुद्ध सुनुवाइ र क्षतिपूर्ति पाउने अधिकार, र

(च) उपभोक्ता शिक्षाको अधिकार ।

१३. सोही ऐनको दफा २(क) मा उपभोक्ता भन्नाले कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवा उपभोग वा प्रयोग गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्छ भनी उपभोक्ता भन्ने शब्दावलीको परिभाषा गरेको पाइन्छ । त्यस्तै दफा २(ङ) मा सेवा भन्नाले कुनै कामको निमित्त कुनै पनि किसिमको सेवा शुल्क वा प्रतिफल लिई प्रदान गरिएको श्रम सुविधा वा परामर्श सम्झनुपर्छ भन्ने उल्लेख

छ । दफा ८ मा उपभोग्य वस्तु वा सेवाको आपूर्तिलाई व्यवस्थित तथा नियन्त्रित गर्ने अधिकारअन्तर्गत उपभोक्ताको हित संरक्षण गर्नको निमित्त उपभोग्य वस्तु वा सेवाको आपूर्तिलाई व्यवस्थित, नियन्त्रित तथा नियमित गर्ने अधिकार नेपाल सरकारलाई प्राप्त भई उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुणस्तर, मूल्य निर्धारण र आपूर्ति व्यवस्थासम्बन्धी नीति निर्माण गर्ने अधिकारसमेत नेपाल सरकारलाई प्राप्त भएको देखिन्छ । सोही ऐनको दफा ११ को उपभोग्य वस्तु वा सेवाको गुणस्तरअन्तर्गत उपदफा १ मा कुनै उपभोग्य वस्तु वा सेवामा कुनै पदार्थको गुणस्तर वा मात्रा कुन परिधिभित्रको हुनुपर्नेछ भन्ने कुराको निर्धारण भएको रहेछ भने नेपाल सरकारले त्यस्तो वस्तु वा सेवाको गुणस्तरको निर्धारण तोकिएबमोजिमको प्रक्रिया पूरा गरी गर्नेछ भन्ने व्यवस्था रहेको छ ।

१४. उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ मा उल्लिखित उपर्युक्त व्यवस्थाले उपभोक्ताको अधिकारलाई कानूनी मान्यता प्रदान गरेको र उपभोक्ताले प्रयोग गर्ने हरेक प्रकारका वस्तु र सेवा गुणस्तरीय हुनुपर्ने भन्ने कुरामा विवाद हुन

सक्तैन। त्यस्तै उक्त कानूनी व्यवस्थाअनुसार उपभोक्ताले प्रयोग गर्ने हरेक प्रकारका वस्तु र सेवाको गुणस्तरको निर्धारण एवम् सोसम्बन्धी नीति निर्माणलगायतको कार्य नेपाल सरकारले गर्नसक्ने नै देखिन आयो। हवाई यातायात सेवा नेपालको लागि आधारभूत र अत्यावश्यक सेवाअन्तर्गत पर्ने भएकाले यस्तो सेवाको गुणस्तरको निर्धारण हुन अपरिहार्य देखिएको छ। तोकिएको समयमा मनासिब कारणविना नै उडान रद्द गरिनु, उडान रद्द गरिएको पूर्वसूचना उपभोक्तालाई यथासमयमा नदिइनु जस्ता कुरा पनि हवाई यातायातको गुणस्तरभित्र पर्ने कुरा हुन्। सेवाको मूल्य चुक्ता गरेका उपभोक्तालाई गुणस्तरीय सेवा प्राप्त गर्ने संवैधानिक र कानूनी हक पनि हो। त्यस्तो गुणस्तरीय सेवा प्रदान नगरी लापरवाही गरी उपभोक्तालाई क्षति पुग्न गएको अवस्थामा हवाई यातायात सेवा प्रदायक संस्थाले त्यस्तो क्षतिपूर्तिको दायित्वसमेत वहन गर्नुपर्ने व्यवस्था गरी त्यस्ता सेवा प्रदायक संस्थालाई जिम्मेवार बनाउनु आजको आवश्यकता रहेको छ। तर सम्बन्धित निकायबाट यस्तो प्रकारको क्षतिपूर्तिको रकमको निर्धारणको मापदण्ड निर्माण गरिएको भन्ने देखिन नआएको सन्दर्भमा उपर्युक्तानुसार क्षतिपूर्तिको रकम निर्धारणका लागि उपभोक्ता संरक्षण ऐन, नियमसमेतको आधारमा आवश्यक मापदण्ड निर्धारण गरी लागू गर्नु भनी नागरिक उड्डयन मन्त्रालयलाई र उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ को दफा ११ को प्रयोजनका लागि समेत हवाई यातायातको गुणस्तर निर्धारण गर्नु भनी नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषद्को नाउँमा निर्देशनात्मक आदेश जारी गरिदिएको छ। यो आदेशको कार्यान्वयनको लागि फैसलाको प्रतिलिपिसाथ राखी महान्यायाधिकाको कार्यालयमार्फत नागरिक उड्डयन मन्त्रालय र नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषद्मा फैसलाको जानकारी दिई प्रस्तुत मुद्दाको दायरी लगत कट्टा गरी मिसिल नियमानुसार बुझाइदिनु।

उक्त रायमा सहमत छु।

न्या. जगदीश शर्मा पौडेल

इजलास अधिकृत: विश्वनाथ भट्टराई

इति संवत् २०७२ साल भदौ ३१ गते रोज ५ शुभम्।

**भर्खरै प्रकाशित नजिरहरू**

■ १०५२७ - बन्दीप्रत्यक्षीकरण ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/9593](http://nkp.gov.np/full_detail/9593))

फैसला मिति : २०७७/०४/२९ | मुद्दा नं : ०७७-WH-००११

■ १०५२६ - उत्प्रेषण / परमादेश ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/9592](http://nkp.gov.np/full_detail/9592))

फैसला मिति : २०७७/०४/२९ | मुद्दा नं : ०७६-WO-०९६२

■ १०५२५ - कर्तव्य ज्यान ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/9591](http://nkp.gov.np/full_detail/9591))

फैसला मिति : २०७७/०४/२९ | मुद्दा नं : ०७५-CR-०८४७

■ १०५२४ - परमादेश ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/9590](http://nkp.gov.np/full_detail/9590))

फैसला मिति : २०७७/०३/२५ | मुद्दा नं : ०७६-WO-१०२६

■ १०५२३ - राज्य विरुद्धको अपराध ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/9589](http://nkp.gov.np/full_detail/9589))

फैसला मिति : २०७७/०३/०२ | मुद्दा नं : ०७५-CR-१०९३

## धेरै हेरिएका नजिरहरु

■ निर्णय नं : # ९३४६ - मानव बेचबिखन, बालविवाह, जबर्जस्ती करणी  
([http://nkp.gov.np/full\\_detail/8389](http://nkp.gov.np/full_detail/8389))

फैसला मिति : २०७१/१०/१९ | मुद्दा नं : ०६७-CR-१२८८

■ निर्णय नं : # ९३१७ - हालैदेखिको बक्सपत्र लिखत बदर ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/8316](http://nkp.gov.np/full_detail/8316))

फैसला मिति : २०७१/०७/१९ | मुद्दा नं : ०६७-CI-०९०३

■ निर्णय नं : # ९२७३ - मानाचामल ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/8079](http://nkp.gov.np/full_detail/8079))

फैसला मिति : २०७१/०५/०५ | मुद्दा नं : ०६८-CI-०२१६

■ निर्णय नं : # ९२७४ - लागु औषध (नरफिन) ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/8080](http://nkp.gov.np/full_detail/8080))

फैसला मिति : २०७१/०५/०५ | मुद्दा नं : २०६७-CR-०९९२

■ निर्णय नं : # ९३१९ - उत्प्रेषण ([http://nkp.gov.np/full\\_detail/8363](http://nkp.gov.np/full_detail/8363))

फैसला मिति : 2070/10/20 | मुद्दा नं : ०६९-WS-००३५