सेवा शुल्क

प्रलिम्सि के लयि:

सेवा शुल्क, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधकिरण (CCPA), राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH), उपभोक्ता अधकिार।

मेन्स के लयि:

सरकारी नीतयिाँ और हस्तक्षेप।

चर्चा में क्यों?

हाल ही में **केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधकिरण (CCPA)** ने अनुचति व्यापार प्रथाओं से बचने और सेवा शुल्क का आकलन करने वाले होटलों और रेस्तराँ में उपभोक्ता हतिों की रक्षा के लयि नयिम जारी कयि हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधकिरण (CCPA):

- इसे उपभोक्ता संरक्षण अधनियिम (CPA) 2019 के तहत स्थापति कयिा गया था।
- यह उपभोक्ता अधकिारों के दुरुपयोग, अनुचति व्यापार प्रथाओं और झूठे या भ्रामक वपिणन, जो कजिनता के हति में हानकिारक हैं, को नयिंत्रति करने का अधकिार रखता है।
- इसके पास CPA, 2019 की धारा 18 के तहत उपभोक्ताओं के अधकिारों की रक्षा, प्रचार और सबसे महत्त्वपूर्ण अधनियिम के तहत उनके अधकिारों के उल्लंघन को रोकने का अधकिार है।
- इसके अलावा यह उपभोक्ता अधकिारों को बढ़ावा देता है तथा यह सुनश्चिति करता है कि कोई भी व्यक्ति अनुचति व्यापार प्रथाओं में शामलि न हो और इसे उपभोक्ताओं के अधकिारों को लागू करने के लयि दशिा-नरि्देश जारी करने का भी अधकिार है।

नए दशिा-नरि्देश:

- **परचिय:**
  - इसके अनुसार होटल और रेस्तराँ में सेवा शुल्क (**Service Charge**) चार्ज के नाम पर बलि में स्वत: या डफिॉल्ट रूप से अतरिक्ति चार्ज वसूलने पर रोक है।
  - उन्हें ग्राहकों को यह बताना होगा कि **सेवा शुल्क स्वैच्छकि और वैकल्पकि** हैं।
  - सबसे महत्त्वपूर्ण बात यह है कि होटल और रेस्तराँ को अब सेवा शुल्क के संग्रह के आधार पर प्रवेश या सेवाओं को सीमति करने की अनुमति नहीं है।
  - इसके अलावा होटलों को अपने बलिों में सेवा शुल्क जोड़ने और कुल GST जमा करने की अनुमति नहीं है।
  - कसिी भी टपि, टोकन, दान आदि को होटल के कर्मचारयिों और उपभोक्ता के बीच एक अलग लेन-देन के रूप में माना जाएगा जो उपभोक्ता के लयि पूरी तरह से स्वैच्छकि है।
- **सुधार प्रक्रयिा:**
  - अगर कोई होटल या रेस्तराँ सेवा शुल्क ले रहा है तो ग्राहक संबंधति होटल या रेस्तराँ को बलि से सेवा शुल्क हटाने के लयि कह सकता है या फरि **1915 नंबर पर कॉल** करके या NCH मोबाइल एप के माध्यम से **NCH** पर शकिायत दर्ज करा सकता है।
    - राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन मुकदमेबाज़ी के पूर्व स्तर पर एक वैकल्पकि ववािद नवािरण तंत्र के रूप में कार्य करती है।
  - इसके त्वरति और प्रभावी नवािरण के लयि इलेक्ट्रॉनकि रूप से edaakhil.nic.in के माध्यम से उपभोक्ता आयोग के पास अनुचति व्यापार व्यवहार के खलिाफ शकिायत दर्ज की जा सकती है

सेवा शुल्क:

- यह ग्राहक और रेस्तराँ कर्मियों, विशेष रूप से प्रतीक्षा कर्मचारियों के बीच एक टिप या सीधा लेन-देन है।
- यह एक मुख्य उत्पाद या सेवा की खरीद से संबंधित सेवाओं के लिये ली जाने वाली लागत है।
- यह आतिथ्य और खाद्य एवं पेय उद्योगों द्वारा उपभोक्ताओं की सेवा के लिये शुल्क के रूप में एकत्र किया जाता है।

नए दिशा-निर्देश जारी करने का कारण:

- राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH) पर भुगतान बिलों में अनावश्यक रूप से सेवा शुल्क लगाने से संबंधित अत्यधिक शिकायतें दर्ज की गई थीं।
- बिल में अक्सर कुछ अन्य शुल्कों की आड़ में कुल राशि के रूप में अतिरिक्त राशि वसूली जा रही थी।
- नए नियमों के अनुसार, किसी उपभोक्ता से मेन्यू पर खाद्य पदार्थों की कीमत और लागू करों से अधिक शुल्क लेन**CPA के तहत 'अनुचित व्यापार व्यवहार'** माना जाता है।

आगे की राह

- ये नए नियामक दिशा-निर्देश आवश्यक थे क्योंकि कई होटल और रेस्तराँ आदि लोगों से भारी मात्रा में सेवा शुल्क वसूल रहे थे तथा साथ ही मनमाना मूल्य निर्धारण भी कर रहे थे।
- अब ग्राहक शुल्क का भुगतान करने के लिये बाध्य नहीं होंगे और यह एक स्वैच्छिक विकल्प होगा, लेकिन देश भर में इन नियमों के बेहतर कार्यान्वयन की आवश्यकता है।

यूपीएससी सिविल सेवा परीक्षा विगत वर्ष के प्रश्न:

प्रश्न: भारत में कानून के प्रावधानों के तहत 'उपभोक्ताओं' के अधिकारों/विशेषाधिकारों के संदर्भ में निम्नलिखित कथनों में से कौन-सा/से सही है/हैं? (2012)

1. उपभोक्ताओं को खाद्य परीक्षण के लिये नमूने लेने का अधिकार है।
2. जब कोई उपभोक्ता किसी उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज कराता है तो कोई शुल्क नहीं देना होता है।
3. उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में उसका कानूनी उत्तराधिकारी उसकी ओर से उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज करा सकता है।

नीचे दिये गए कूट का प्रयोग कर सही उत्तर चुनिये:

(a) केवल 1
(b) केवल 2 और 3
(c) केवल 1 और 3
(d) 1, 2 और 3

उत्तर: c

व्याख्या

- संसद द्वारा पारित खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम के तहत**उपभोक्ताओं को खाद्य नमूने लेने, उनका परीक्षण करने और अभियुक्तों के खिलाफ मुकदमा चलाने के लिये शिकायत दर्ज करने का अधिकार दिया गया है। अत: कथन 1 सही है।**
- उपभोक्ता को शिकायत दर्ज करने या उपभोक्ता फोरम में अपना मामला लड़ने के लिये वकील की आवश्यकता नहीं होती है। वह खुद शिकायत दर्ज करा सकता है। उपभोक्ता को कोई अदालती शुल्क देने की आवश्यकता नहीं है, बल्कि यह अदालत के प्रकार और दावा राशि के आधार पर केवल एक मामूली शुल्क है। **अतः कथन 2 सही नहीं है।**
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत यह प्रावधान किया गया है कि**उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में उसका कानूनी उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज करा सक**ता है। **अत: कथन 3 सही है।**

अतः विकल्प (c) सही है।

स्रोत: द हिंदू

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/service-charge