

## सेवा शुल्क पर दलिली उच्च न्यायालय का आदेश

### प्रलिस के लयः

फेडरेशन ऑफ होटल एंड रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडया, दलिली उच्च न्यायालय, [केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधकरण](#)

### मेन्स के लयः

सेवा शुल्क पर दलिली उच्च न्यायालय का आदेश, सेवा शुल्क से संबंधत मुददे

[स्रोत: इंडयन एक्सप्रेस](#)

### चर्चा में क्यों?

हाल ही में दलिली उच्च न्यायालय ने एक अंतरमि आदेश जारी कया है जसमें फेडरेशन ऑफ होटल एंड रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडया (FHRAI) के सदस्यों को 'सेवा शुल्क (Service Charge)' शब्द के स्थान पर 'कर्मचारी योगदान (Staff Contribution)' का उपयोग करने का नरदेश दया गया है और यह भी का चार्ज की जाने वाली राश कुल बल का 10% से अधक नहीं होनी चाहयः।

### मामला:

#### ■ पृष्ठभूमः

- यह आदेश नेशनल रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडया (NHRAI) और FHRAI द्वारा दायर याचकियों को ध्यान में रखते हुए पारत कया गया था, इन याचकियों में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधकरण (Central Consumer Protection Authority-CCPA) द्वारा जारी जुलाई 2022 के दशा-नरदेशों को चुनौती दी गई थी। ये दशा-नरदेश केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधकरण द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधनयम, 2019 की धारा 18(2)(1) के तहत जारी कयः गए थे।
- CCPA दशा-नरदेशों में कहा गया है कः उपभोक्ताओं से कसी अनय नाम से सेवा शुल्क नहीं लया जाना चाहयः और येशुल्क वैकल्पकः एवं स्वैच्छकः होने चाहयः।
- उनके पास वकिलप होना चाहयः कः बल से सेवा शुल्क हटाने का अनुरोध कर सकें।
  - ई-दाखलः पोर्टल के माध्यम से कसी प्रकार के अनुचतः वयापार प्रथाओं के खलःफशकःयत शीघ्र नवारण अथवा अनय उददेश्यों के लयः उपभोक्ता आयोग के पास इलेक्ट्रॉनकः रूप से भी दर्ज की जा सकती है।
- इन दशा-नरदेशों में उपभोक्ताओं को सूचतः कयः बना बल में स्वचालतः रूप से सेवा शुल्क जोड़ने या शामिल करने पर भी रोक लगा दी गई है।
- ये दशा-नरदेश उपभोक्ताओं की शकःयतों के जवाब में पेश कयः गए थे, क्योंकि कई रेस्तराँ और होटल स्पष्ट रूप से यह बताए बना कः भुगतान स्वैच्छकः था, सेवा शुल्क लगा रहे थे।
- CCPA द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधनयम, 2019 की धारा 18(2)(1) के तहत दशा-नरदेश जारी कयः गए थे।

नोट: अधनयम की धारा 18(2)(1) के तहत CCPA ने होटल और रेस्तराँ पर सेवा शुल्क लगाने के संबंध में अनुचतः वयापार प्रथाओं को रोकने और उपभोक्ता हतःओं की सुरक्षा के लयः दशा-नरदेश जारी कयः हैं।

#### ■ न्यायालय का प्रारंभकः स्थगनः

- जुलाई 2022 में दलिली उच्च न्यायालय ने CCPA दशा-नरदेशों पर इस शरत के अधीन रोक लगा दी थी कः एसोसिएशन मेनू या अनय जगहों पर सेवा शुल्क का स्पष्ट प्रदर्शन सुनश्चतः करें, साथ ही ग्राहकों को इसे भुगतान करने के दायतःव के वषयः में सूचतः करें।
- शुरुआत में इस पर सटे अवर्धः को बढ़ा दया गया था।

#### ■ न्यायालय द्वारा वकःसतः नरदेशः

- अप्रैल 2023 में न्यायालय ने स्पष्ट कया कः अंतरमि आदेश से उपभोक्ताओं को गुमराह नहीं कया जाना चाहयः। न्यायालय ने भ्रम को

रोकने के लिये "सेवा शुल्क" हेतु वैकल्पिक शब्दावली तलाशने का भी सुझाव दिया।

- न्यायालय ने **याचिकाकर्ताओं को यह सूचना देने** का आदेश दिया कि उनके कतिने प्रतशित सदस्यों ने अनविर्य रूप से सेवा शुल्क लगाया है और क्या इसका नाम बदलने पर कोई आपत्ति है।

#### ■ न्यायालय का हालिया नरिणयः

- FHRAI ने **"सेवा शुल्क" का नाम बदलकर "कर्मचारी योगदान"** करने की इच्छा व्यक्त की। हालाँकि NRAI ने पछिले नरिणयों और इस तथ्य का हवाला देते हुए इस बदलाव का वरिोध किया कि उसके सदस्यों के एक महत्त्वपूर्ण प्रतशित ने सेवा शुल्क लगाया था।
- न्यायालय ने सेवा शुल्क लगाने के संबंध में FHRAI की सदस्यता में एकरूपता की कमी पर ध्यान दिया।
- परिणामस्वरूप उच्च न्यायालय ने FHRAI सदस्यों को 'कर्मचारी योगदान' शब्द को अपनाने और इसे कुल बलि राशिका 10% तक सीमिति करने का नरिदेश दिया।

#### ■ 2017 दशिका-नरिदेशों से संबंधः

- वर्ष 2022 के सेवा शुल्क दशिका-नरिदेशों का उद्देश्य केंद्र सरकार द्वारा जारी वर्ष 2017 के दशिका-नरिदेशों के पूरक के रूप में कार्य करना था, न कि इसे प्रतस्थापिति करना था। वर्ष 2017 के इन दशिका-नरिदेशों ने अनुचित व्यापार प्रथाओं के वषिय में चितियों को संबोधित करते हुए ग्राहकों की स्पष्ट सहमतिके बिना होटल और रेस्तराँ द्वारा सेवा शुल्क लगाए जाने पर रोक लगा दी थी।
- नषिकरषतः **10% की सीमा के साथ 'सेवा शुल्क' का नाम बदलकर 'कर्मचारी योगदान' करने का दलिली उच्च न्यायालय का हालिया नरिणय** उद्योग संघों और उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरणों के बीच चल रही कानूनी लड़ाई में एक महत्त्वपूर्ण विकास का प्रतनिधित्व करता है।
  - यह मामला भारत के उपभोक्ता संरक्षण नयियों के अनुरूप रेस्तराँ बलिकि प्रथाओं में पारदर्शिता और उपभोक्ता की पसंद के महत्त्व पर प्रकाश डालता है।

## नोटः

- FHRAI, आतथिय उद्योग का प्रतनिधित्व करने वाले चार क्षेत्रीय संघों का सर्वोच्च नकिय है।
- नेशनल रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडिया (NRAI) भारतीय रेस्तराँ उद्योग की आवाज़ है। वर्ष 1982 में स्थापिति NRAI भारतीय खाद्य सेवा क्षेत्र को बढ़ावा देने और मज़बूत करने की इच्छा रखता है।

## सेवा शुल्कः

#### ■ परिचयः

- सेवा शुल्क एक ऐसा शुल्क है जो कभी-कभी व्यवसायों द्वारा बलि या चालान में जोड़ा जाता है, वषिय रूप से रेस्तराँ, होटल और बैंकवेट हॉल जैसे आतथिय उद्योग में।
- इसका उद्देश्य वेटरस, सर्वर और अन्य सेवा कर्मियों सहित कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई सेवा की लागत को कवर करना है।
- इसे ग्राहक सेवा शुल्क या रखरखाव शुल्क भी कहा जा सकता है।
  - रेस्तराँ तथा होटल आमतौर पर खाने के बलि पर 10% सेवा शुल्क लगाते हैं।

#### ■ समस्याएँः

- **पारदर्शिता की कमीः** सेवा शुल्क के संदर्भ में प्राथमिकि मुद्दों में से एक पारदर्शिता की कमी है। ग्राहकों को अक्सर बलि प्राप्त होने तक सेवा शुल्क शामिल करने के बारे में सूचित नहीं किया जाता है। अग्रिमि जानकारी के अभाव के कारण भ्रम तथा असंतोष पैदा हो सकता है।
- **अनविर्य प्रकृतिः** कई मामलों में सेवा शुल्क अनविर्य होते हैं, जिसका अर्थ है कि ग्राहकों को उन्हें प्राप्त सेवा की गुणवत्ता की परवाह किये बिना भुगतान करना पड़ता है। यह अनविर्य पहलू समस्याग्रस्त हो सकता है खासकर यदि सेवा, ग्राहक की अपेक्षाओं से नमिन है।
- **सेवा की गुणवत्ताः** चूँकि सेवा शुल्क कर्मचारियों को अतरिकित आय की गारंटी देता है, इसलिये यह असाधारण सेवा प्रदान करने के लिये सेवा कर्मियों के प्रोत्साहन को कम कर सकता है। इससे संतुष्टि मिल सकती है लेकिन सेवा की समग्र गुणवत्ता में कमी आ सकती है।
- **वविशताः** ग्राहक सेवा शुल्क का भुगतान करने के लिये मजबूरी अथवा दबाव महसूस कर सकते हैं, भले ही वे सेवा से असंतुष्ट हों। इस बाध्यता के परिणामस्वरूप ग्राहक को असुवधि तथा असंतोष हो सकता है।

## सीसीपीए (CCPA):

- इसकी स्थापना वर्ष 2019 के **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA)** के तहत की गई थी।
- इसे **उपभोक्ता अधिकारों के दुरुपयोग, अनुचित व्यापार प्रथाओं** तथा जनता के हित के लिये हानिकारक झूठी अथवा भ्रामक मार्केटिंग को वनियमिति करने का अधिकार है।
- इसके पास **CPA, 2019 की धारा 18** के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों की सुरक्षा, प्रचार और सबसे महत्त्वपूर्ण करिका करने एवं अधिनियम के तहत उनके अधिकारों के उल्लंघन को रोकने का अधिकार है।
- इसके अलावा यह उपभोक्ता अधिकारों को बढ़ावा देता है और यह सुनिश्चित करता है कि कोई भी व्यक्ति अनुचित व्यापार प्रथाओं में संलग्न न हो तथा इसे उपभोक्ताओं के अधिकारों को लागू करने के लिये दशिका-नरिदेश जारी करने का भी अधिकार है।

PDF Refernece URL: <https://www.drishtias.com/hindi/printpdf/delhi-high-court-orders-on-service-charge>

