હેરકટમાં ખામી બદલ સુપ્રિમ કોર્ટે રૂ. 25 લાખનું વળતર અપાવ્યું

ગ્રાહક મંચ

★ શ્રેયસ દેસાઈ (એડવોકેટ)

તાજેતરમાં સુપ્રીમ કોર્ટે એક મહત્ત્વના ગ્રાહક વિવાદમાં નિર્ણય આપ્યો, જેમાં એક મહિલાએ લક્ઝરી હોટેલના સેલૂનમાં કરાયેલા ખોટા હેરકટને કારણે પોતાની કારકિર્દી અને માનસિક સ્થિતિ પર ગંભીર અસર થઈ હોવાનું જણાવ્યું હતું. આ કેસ ITC Limited v. Aashna Roy તરીકે ઓળખાય છે. લાંબી કાનૂની લડત બાદ કોર્ટે વળતર 2 કરોડમાંથી ઘટાડીને 25 લાખ કર્યું પરંતુ સેવા ખામી (deficiency in service)નો નિષ્કર્ષ યથાવત રાખ્યો – જે ગ્રાહકો માટે ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે.

હેરકટ સેવા પણ ગ્રાહક કાયદા હેઠળ આવે છે:

ઘણા લોકોને લાગે છે કે બ્યૂટી પાર્લર અથવા સેલૂનની સેવાઓ સામાન્ય હોય છે અને તેમાં કાનૂની જવાબદારી ઓછી હોય છે પરંતુ કાનૂન સ્પષ્ટ કહે છે કે – સેલૂન દ્વારા આપવામાં આવતી હેરકટ, હેર ટ્રીટમેન્ટ અથવા મેકઅપ જેવી સેવાઓ 'service' તરીકે ગણાય છે અને તે Consumer Protection Act, 2019 હેઠળ આવે છે.

જો સેવા ગુણવત્તામાં ખામી, બેદરકારી અથવા સૂચનાઓ વિરુદ્ધ કામગીરી થાય તો તેને 'deficiency in service' ગણવામાં આવે છે અને ગ્રાહક વળતર માંગવાનો સંપૂર્ણ અધિકાર ધરાવે છે. આ કેસ એ બાબતને વધુ મજબૂતીથી સ્થાપિત કરે છે.

કેસની પૃષ્ઠભૂમિ :

ફરિયાદી મહિલાએ જણાવ્યું હતું કે સેલૂન સ્ટાફે તેની સ્પષ્ટ સૂચનાઓ હોવા છતાં ખોટી રીતે હેરકટ કર્યો. તેના કારણે તેણીને ગંભીર માનસિક આઘાત થયો, આત્મવિશ્વાસમાં ઘટાડો થયો અને તેની વ્યાવસાયિક કારકિર્દી પર પણ અસર પડી.

આ ઘટના દર્શાવે છે કે પર્સનલ કેર ક્ષેત્રમાં થતી બેદરકારી માત્ર દેખાવનો મુદ્દો નથી – તે વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ, પ્રતિષ્ઠા અને જીવન પર લાંબા ગાળે અસર કરી શકે છે.

ગ્રાહક ફોરમનો મજબૂત અભિગમ:

નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડિસ્પ્યુટ્સ રેડ્રેસલ કમિશને (NCDRC) હોટેલને સેવા ખામી માટે જવાબદાર ઠેરવી 2 કરોડનું વળતર આપ્યું હતું. આ નિર્ણયથી સ્પષ્ટ સંદેશ ગયો કે મોટી બ્રાન્ડ અથવા પ્રતિષ્ઠિત સંસ્થા પણ ગ્રાહક પ્રત્યેની જવાબદારીથી બચી શકતી નથી.

ગ્રાહક કાનૂનનો મુખ્ય હેતુ એ છે કે સામાન્ય વ્યક્તિને શક્તિશાળી સંસ્થાઓ સામે ન્યાય મળે અને આ કેસ તેનું ઉત્તમ ઉદાહરણ છે.

સુપ્રીમ કોર્ટનો સંતુલિત પરંતુ મહત્ત્વપૂર્ણ નિર્ણય :

સુપ્રીમ કોર્ટે નોંધ્યું કે ભારે વળતર માટે વિશ્વસનીય પુરાવા જરૂરી છે, તેથી રકમ ઘટાડીને 25 લાખ કરી પરંતુ અહીં સૌથી મહત્ત્વની બાબત એ છે કે – કોર્ટે સેવા ખામીનો નિષ્કર્ષ બદલ્યો નથી અર્થાત્ ગ્રાહક સાથે બેદરકારી થઈ હતી તે કાનૂની રીતે સ્વીકારવામાં આવ્યું.

હેરકટ જેવી સામાન્ય લાગતી સેવા પણ ગ્રાહક કાયદામાં આવે છે. પર્સનલ કેર ક્ષેત્રમાં થતી બેદરકારી માત્ર દેખાવનો મુદ્દો નથી – તે વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ, પ્રતિષ્ઠા અને જીવન પર લાંબા ગાળે અસર કરી શકે છે

આથી સ્પષ્ટ થાય છે કે કોર્ટો ગ્રાહકના અધિકારોને ગંભીરતાથી લે છે પરંતુ વળતર નક્કી કરતી વખતે પુરાવા અને તથ્યોનું સંતુલન પણ જાળવે છે.

ગ્રાહકો માટે મહત્ત્વના પાઠ:

1. વ્યક્તિગત સેવાઓ પણ કાનૂની જવાબદારી હેઠળ

હેરકટ જેવી સામાન્ય લાગતી સેવા પણ ગ્રાહક કાયદામાં આવે છે – આ બાબત હવે વધુ સ્પષ્ટ બની છે.

2. માનસિક પીડા અને પ્રતિષ્ઠા પણ મહત્ત્વની

નુકસાન માત્ર આર્થિક જ નહીં; આત્મસન્માન અને માનસિક આઘાત પણ કોર્ટ માન્ય રાખે છે.

3. મોટી કંપનીઓ સામે પણ ન્યાય શક્ય

ગ્રાહક કાનૂન સામાન્ય માણસને મજબૂત સુરક્ષા આપે છે.

4. પુરાવા રાખવાની આદત વિકસાવો

બિલ, રસીદ, સંવાદ અને અન્ય દસ્તાવેજો સાચવવાથી દાવો વધુ મજબૂત બને છે.

નિષ્કર્ષ

આ ચુકાદો ગ્રાહક જાગૃતિ માટે એક મહત્ત્વનો છે.

સેવા આપનાર માટે સંદેશ – બેદરકારી સહન નહીં થાય.

ગ્રાહકો માટે સંદેશ – તમારા અધિકારો કાનૂન દ્વારા સુરક્ષિત છે.

દુનિયાનું સૌથી પહેલું શાકાહારી શહેર, જ્યાં માંસ તો દૂર ઈંડા ખાવા પણ છે ગુનો

ભારત વિવિધતામાં એકતા ધરાવતો દેશ છે. જ્યાં દરેક રાજ્યની અલગ-અલગ બોલી, ભાષા, ખોરાક અને ઓળખ છે. અહીં એક કહેવત છે કે 'અહીં ગામે ગામ પાણી બદલાય, બાર ગાઉએ બોલી', અહીં એક કરતાં વધુ પ્રાચીન અને દિવ્ય ધાર્મિક સ્થળો આવેલા છે. હવે અમે તમને દેશના તે શહેર વિશે જણાવવા જઈ રહ્યા છીએ જે માત્ર ભારત જ નહીં પરંતુ વિશ્વનું પ્રથમ વેજ સિટી (World's First Vej City) છે.

ભારતના મોટાભાગના શહેરોમાં માંસ અને ઈંડા આહારનો સામાન્ય ભાગ છે, પરંતુ એક શહેર એવું છે જ્યાં માંસાહારી ખોરાક ખાવો એ કાનૂની ગુનો છે. અહીં માત્ર માંસ જ નહીં, ઈંડાનું વેચાણ અને ખરીદી કરવા પર કાનૂની કાર્યવાહી અને સજા પણ થઈ શકે છે. આ નિયમ કોઈ અફવા નથી, પણ સરકારી આદેશ છે. આ શહેરને ધાર્મિક કારણોસર સંપૂર્ણપણે શાકાહારી જાહેર કરવામાં આવ્યું છે, અને નિયમો તોડવા માટે કડક કાનૂની જોગવાઈઓ છે.

આ શહેર ગુજરાતના ભાવનગર જિલ્લામાં આવેલું પાલિતાણા છે. પાલિતાણા વિશ્વનું એકમાત્ર એવું શહેર માનવામાં આવે છે જ્યાં માંસ, માછલી અને ઈંડાના વેચાણ પર સંપૂર્ણપણે પ્રતિબંધ છે. ગુજરાત સરકારે તેને સત્તાવાર રીતે શાકાહારી ક્ષેત્ર જાહેર કર્યું છે. શહેરની હદમાં કોઈપણ માંસાહારી વ્યાપારી પ્રવૃત્તિને મંજૂરી નથી.

વર્ષ 2014 માં, 200 થી વધુ જૈન સંતોએ પાલિતાણામાં પશુ કતલ અને માંસ વેચાણ બંધ કરવાની માંગને લઈને ઉપવાસ શરૂ કર્યા હતા. તેમણે દલીલ કરી હતી કે આ શહેર જૈન ધર્મ માટે એક મુખ્ય તીર્થસ્થળ છે અને ત્યાં અહિંસાના સિદ્ધાંતનું પાલન થવું જોઈએ.

માંસાહારના વિરોધ પ્રદર્શનો બાદ ગુજરાત સરકારે શહેરની હદમાં પશુ કતલ અને માંસના વેચાણ પર સંપૂર્ણ પ્રતિબંધ લાદવાનો નિર્ણય લીધો. ત્યારબાદ પાલિતાણાને શાકાહારી ક્ષેત્ર જાહેર કરવામાં આવ્યું.

જો કોઈ વેપારી કે દુકાનદાર આ કાયદાનું ઉલ્લંઘન કરતા પકડાય છે તો તેના પર દંડ લાદી શકાય છે અને તેનું વેપારી લાયસન્સ રદ કરી શકાય છે. વહીવટીતંત્ર સમયાંતરે નિરીક્ષણ પણ કરે છે. પાલિતાણા જૈન ધર્મ માટે એક મુખ્ય તીર્થસ્થળ છે. શત્રુંજય ટેકરી પર 800 થી વધુ જૈન મંદિરો આવેલા છે

પાલિતાણા શહેરની હદમાં પશુ કતલ પર સખત પ્રતિબંધ છે. માંસ અને માછલીનું વેચાણ પ્રતિબંધિત છે. એટલું જ નહીં અહીં ઈંડાનું વેચાણ પણ ગેરકાયદેસર માનવામાં આવે છે. કોઈપણ દુકાનદાર કે વ્યક્તિ જો આ નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરતા જોવા મળે તો સ્થાનિક કાયદા હેઠળ તેની સામે ગુનો નોંધવામાં આવે છે અને કાનૂની કાર્યવાહી અને નોંધપાત્ર સજા પણ કરવામાં આવે છે.

જો કોઈ વેપારી કે દુકાનદાર આ કાયદાનું ઉલ્લંઘન કરતા પકડાય છે તો તેના પર દંડ લાદી શકાય છે અને તેનું વેપારી લાયસન્સ રદ કરી શકાય છે. વહીવટીતંત્ર સમયાંતરે નિરીક્ષણ પણ કરે છે. પાલિતાણા જૈન ધર્મ માટે એક મુખ્ય તીર્થસ્થળ છે. શત્રુંજય ટેકરી પર 800 થી વધુ જૈન મંદિરો આવેલા છે.

આ પ્રતિબંધ સમગ્ર ગુજરાત રાજ્યને લાગુ પડતો નથી. રાજ્યભરના અન્ય શહેરો અને નગરોમાં માંસ અને ઈંડાનું વેચાણ સામાન્ય છે. પાલિતાણા એક ખાસ કિસ્સો છે, જ્યાં આ નિર્ણય ધાર્મિક કારણો અને સ્થાનિક માંગના આધારે લેવામાં આવ્યો હતો. તેથી આ વિસ્તારની મુલાકાત લેતા પ્રવાસીઓ અને વેપારીઓ માટે સ્થાનિક નિયમોથી વાકેફ રહેવું મહત્વપૂર્ણ છે.

ગુજરાતનાં પાલીતાણા શહેરમાં સુંદર પહાડોની શૃંખલા છે. આ જૈન ધર્મનાં અનુયાયીઓ માટે કેન્દ્ર માનવામાં આવે છે. આવા અહીં ઘણા મંદિરો છે, જે મુખ્ય રૂપથી જૈન ધર્મના પહેલા તીર્થંકર ભગવાન આદિનાથને સમર્પિત છે. સૌથી મોટું ચોમુખા મંદિર છે. આ ઉપરાંત કુમારપાળ, સમપ્રતિ રાજ, વિમલ શાહ મંદિર પણ અહીં જ છે. મંદિરોના વાસ્તુકળાને જોઈને પણ લોકો આશ્ચર્યચકિત થઈ જાય છે.

સંગેમરમરનાં પત્થરોથી નિર્મિત આ મંદિર પોતાની વાસ્તુકળાને લઈને એક અલગ જ છાપ છોડે છે. 11મીથી 12મી સદી દરમિયાન અહીં જૈન મંદિરોનું નિર્માણ કરવામાં આવ્યું હતું. એવી માન્યતા છે કે ઋષિ મુનિઓને મોક્ષની પ્રાપ્તિ અહીં જ થઈ હતી અને એટલા માટે પાલીતાણાને જૈન અનુયાયીઓ માટે સૌથી પવિત્ર શહેરના ઉપમા જોવામાં આવે છે.