



## सेवा शुल्क पर दिल्ली उच्च न्यायालय का आदेश

### प्रलिस के लिये:

फेडरेशन ऑफ होटल एंड रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडिया, दिल्ली उच्च न्यायालय, [केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण](#)

### मेन्स के लिये:

सेवा शुल्क पर दिल्ली उच्च न्यायालय का आदेश, सेवा शुल्क से संबंधित मुद्दे

[स्रोत: इंडियन एक्सप्रेस](#)

## चर्चा में क्यों?

हाल ही में दिल्ली उच्च न्यायालय ने एक अंतरिम आदेश जारी किया है जिसमें फेडरेशन ऑफ होटल एंड रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडिया (FHRAI) के सदस्यों को 'सेवा शुल्क (Service Charge)' शब्द के स्थान पर 'कर्मचारी योगदान (Staff Contribution)' का उपयोग करने का निर्देश दिया गया है और यह भी कि चार्ज की जाने वाली राशि कुल बिल का 10% से अधिक नहीं होनी चाहिये।

## मामला:

### ■ पृष्ठभूमि:

- यह आदेश नेशनल रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडिया (NHRAI) और FHRAI द्वारा दायर याचिकाओं को ध्यान में रखते हुए पारित किया गया था, इन याचिकाओं में केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (Central Consumer Protection Authority-CCPA) द्वारा जारी जुलाई 2022 के दशा-नरिदेशों को चुनौती दी गई थी। ये दशा-नरिदेश केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18(2)(1) के तहत जारी किये गए थे।
- CCPA दशा-नरिदेशों में कहा गया है कि उपभोक्ताओं से किसी अन्य नाम से सेवा शुल्क नहीं लिया जाना चाहिये और येशुल्क वैकल्पिक एवं स्वैच्छिक होने चाहिये।
- उनके पास विकल्प होना चाहिये कि वे बिल से सेवा शुल्क हटाने का अनुरोध कर सकें।
  - ई-दाखलि पोर्टल के माध्यम से किसी प्रकार के अनुचित व्यापार प्रथाओं के खिलाफ शिकायत शीघ्र नविवरण अथवा अन्य उद्देश्यों के लिये उपभोक्ता आयोग के पास इलेक्ट्रॉनिक रूप से भी दर्ज की जा सकती है।
- इन दशा-नरिदेशों में उपभोक्ताओं को सूचित किये बनिा बिल में स्वचालित रूप से सेवा शुल्क जोड़ने या शामिल करने पर भी रोक लगा दी गई है।
- ये दशा-नरिदेश उपभोक्ताओं की शिकायतों के जवाब में पेश किये गए थे, क्योंकि कई रेस्तराँ और होटल स्पष्ट रूप से यह बताए बनिा कि भुगतान स्वैच्छिक था, सेवा शुल्क लगा रहे थे।
- CCPA द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 18(2)(1) के तहत दशा-नरिदेश जारी किये गए थे।

**नोट:** अधिनियम की धारा 18(2)(1) के तहत CCPA ने होटल और रेस्तराँ पर सेवा शुल्क लगाने के संबंध में अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने और उपभोक्ता हितों की सुरक्षा के लिये दशा-नरिदेश जारी किये हैं।

### ■ न्यायालय का प्रारंभिक स्थगन:

- जुलाई 2022 में दिल्ली उच्च न्यायालय ने CCPA दशा-नरिदेशों पर इस शर्त के अधीन रोक लगा दी थी कि एसोसिएशन मेनू या अन्य जगहों पर सेवा शुल्क का स्पष्ट प्रदर्शन सुनिश्चित करें, साथ ही ग्राहकों को इसे भुगतान करने के दायित्व के वषिय में सूचित करें।
- शुरुआत में इस पर सटे अवर्धा को बढ़ा दिया गया था।

### ■ न्यायालय द्वारा वकिसति नरिदेश:

- अप्रैल 2023 में न्यायालय ने स्पष्ट किया कि अंतरिम आदेश से उपभोक्ताओं को गुमराह नहीं कया जाना चाहिये। 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 अनविरय 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।
- परणामस्वरूप उच्च न्यायालय ने FHRAI सदस्यों को 'कर्मचारी योगदान' शब्द को अपनाने और इसे कुल बलि राशिका 10% तक सीमति करने का नरिदेश दिया।

#### ■ 2017 दशा-नरिदेशों से संबंधः

- वर्ष 2022 के सेवा शुल्क दशा-नरिदेशों का उद्देश्य केंद्र सरकार द्वारा जारी वर्ष 2017 के दशा-नरिदेशों के पूरक के रूप में कार्य करना था, न कि इसे प्रतस्थापति करना था। वर्ष 2017 के इन दशा-नरिदेशों ने अनुचति व्यापार प्रथाओं के वषिय में चतिओं को संबोधति करते हुए ग्राहकों की स्पष्ट सहमतिके बनिा 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 वकिस का प्रतनिधितिव करता है।
  - यह मामला भारत के उपभोक्ता संरक्षण नयिमें के अनुरूप रेस्तराँ बलिंगि प्रथाओं में पारदर्शति और उपभोक्ता की पसंद के महत्त्व पर प्रकाश डालता है।

## नोटः

- FHRAI, आतथिय उद्योग का प्रतनिधितिव करने वाले चार कषेत्रीय संघों का सर्वोच्च नकिय है।
- नेशनल रेस्तराँ एसोसिएशन ऑफ इंडिया (NRAI) भारतीय रेस्तराँ उद्योग की आवाज़ है। वर्ष 1982 में स्थापति NRAI भारतीय खाद्य सेवा कषेत्र को बढावा देने और मज़बूत करने की इच्छा रखता है।

## सेवा शुल्कः

#### ■ परचियः

- 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 कर्मयिों सहति कर्मचारयिों 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।

#### ■ समस्यारूँः

- **पारदर्शति की कमीः** सेवा शुल्क के संदर्भ में प्राथमकि मुद्दों में से एक पारदर्शति की कमी है। ग्राहकों को अक्सर बलि प्राप्त होने तक सेवा शुल्क शामिल करने के बारे में सूचति नहीं कथि जाता है। अग्रमि जानकारी के अभाव के कारण भ्रम तथा असंतोष पैदा हो सकता है।
- **अनविरय प्रकृतिः** कई मामलों में सेवा शुल्क अनविरय होते हैं, जसिका अर्थ है कि ग्राहकों को उन्हें प्राप्त सेवा की गुणवत्ता की परवाह कथि बनिा भुगतान करना पड़ता है। यह अनविरय पहलूसमस्यारूँ हो सकता है खासकर यदसेवा, ग्राहक की अपेक्षाओं से नमिन है।
- **सेवा की गुणवत्ताः** चूँकि सेवा शुल्क कर्मचारयिों को अतरिकित आय की गारंटी देता है, इसलियि यह असाधारण सेवा प्रदान करने के लयि सेवा कर्मयिों के प्रोत्साहन को कम कर सकता है। इससे संतुषट मिलि सकती है लेकिन सेवा की समग्र गुणवत्ता में कमी आ सकती है।
- **ववशताः** ग्राहक सेवा शुल्क का भुगतान करने के लयि मजबूरी अथवा दबाव महसूस कर सकते हैं, भले ही वे सेवा से असंतुषट हों। इस बाध्यता के परणामस्वरूप ग्राहक को असुवधि तथा असंतोष हो सकता है।

## सीसीपीए (CCPA):

- इसकी स्थापना वर्ष 2019 के **उपभोक्ता संरक्षण अधनियम (CPA)** के तहत की गई थी।
- इसे **उपभोक्ता अधिकारिों के दुरुपयोग, अनुचति व्यापार प्रथाओं** तथा जनता के हति के लयि हानिकारक झूठी अथवा भ्रामक मार्केटिंग को वनियमति करने का अधिकार है।
- इसके पास **CPA, 2019 की धारा 18** के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारिों की सुरक्षा, प्रचार और सबसे महत्त्वपूर्ण करिका करने एवं अधनियम के तहत उनके अधिकारिों के उल्लंघन को रोकने का अधिकार है।
- इसके अलावा यह उपभोक्ता अधिकारिों को बढावा देता है और यह सुनश्चिति करता है कि कोई भी व्यक्ती अनुचति व्यापार प्रथाओं में संलग्न न हो तथा इसे उपभोक्ताओं के अधिकारिों को लागू करने के लयि दशा-नरिदेश जारी करने का भी अधिकार है।

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

