

## قانون وانصاف کمیشن

### قانون برائے فضائی نقل و حمل کے تحت فضائی سفر کے دوران مسافروں اور سامان کو پہنچنے والے نقصان کے ازالے کی قانونی صورتیں

The Right and Remedies available to the Passengers for loss and damage during Carriage,

by Air

فضائی سفر کو منزل پر با آسانی اور جلد از جلد پہنچنے کے لیے اہم اور محفوظ سمجھا جاتا ہے مگر دوران سفر ناگہانی حادثات اور نقصانات کے اندیشوں سے صرف نظر نہیں کیا جاسکتا۔ گزشتہ کچھ عرصے سے ہوائی جہازوں کے حادثات میں اضافہ دیکھنے میں آیا ہے۔ اگرچہ ان حادثات کی وجہ سے مسافروں کی جان و مال کو پہنچنے والے نقصانات کا تدارک ممکن نہیں۔ تاہم ان نقصانات کے ازالے کی غرض سے بین الاقوامی اور قومی سطح پر قانون سازی کے ذریعے مسافر بردار طیاروں اور بار بردار اداروں پر ذمہ داری عائد کی گئی ہے کہ وہ دوران پرواز حادثے کی صورت میں مسافروں اور ان کے سامان کو پہنچنے والے نقصان کی تلافی کے لیے ہر جانے کی ادائیگی کریں۔ ہر جانے کی رقم کا تعین بین الاقوامی کنونشن اور مقامی قوانین کے تحت کیا جاتا ہے۔ اس ضمن میں پاکستان میں قانون برائے فضائی نقل و حمل مجریہ 2012ء رائج ہے جن میں اقوام متحدہ کی جانب سے منظور شدہ بین الاقوامی کنونشنز کو قانون کا حصہ بناتا ہے۔ ان کنونشنز میں طیارے کے حادثے اور مسافروں کو دوران سفر پہنچنے والے نقصان کے ازالے کے لیے تفصیلی شقات موجود ہیں اور ہر جانے کی رقم کے تعین کا طریقہ کار بھی دیا گیا ہے۔ علاوہ ازیں، پاکستان سول ایوی ایشن اتھارٹی نے مسافروں کے حقوق کے تحفظ کی غرض سے سول ایوی ایشن اتھارٹی قواعد کے قاعدہ نمبر 180 کے تحت اہم ضوابط بھی مرتب کیے ہیں۔ ان ضوابط کے نفاذ کا مقصد نا صرف مسافروں کے حقوق کو تحفظ مہیا کرنا ہے بلکہ اس امر کو یقینی بنانا بھی ہے کہ بار بردار اداروں کے متعلق ہمہ گیر اور موافق شرائط نافذ العمل ہوں کیونکہ بار بردار اداروں کی جانب سے مہیا کی جانے والی جدولی اور غیر جدولی خدمات فضائی سفر کے متعلق مسافروں میں عدم اعتماد پیدا کرنے کا باعث بھی ہیں لہذا یہ ناگزیر تھا کہ بار بردار اداروں، چارٹر طیاروں اور ٹور آپریٹرز کے لیے یکساں قواعد وضع کیے جائیں۔ مذکورہ بین الاقوامی قانون اور مقامی ضوابط کے مطابق بار بردار کی ذمہ داریاں درج ذیل ہیں۔

#### نقصان یا حادثے کی صورت میں بار بردار کی ذمہ داری بین الاقوامی قواعد کی رُو سے:

قانون برائے فضائی نقل و حمل مجریہ 2012ء کے جدول چہارم میں مونٹیریال کنونشن، جو بین الاقوامی فضائی نقل و حمل کے قواعد مجریہ 1999ء کو بین الاقوامی سطح پر ہم آہنگ اور یکساں بنانے کی غرض سے رائج کی گئی ہے، کے تحت وضع کردہ قواعد کا تذکرہ ہے جن کی رُو سے بار بردار ادارہ (ایئر لائن) مسافر کی دوران سفر حادثاتی موت یا جسمانی ضرر یا نقصان کا ذمہ دار ہوگا۔ اسی طرح ایئر لائن اس رجسٹرڈ سامان یا اشیاء کی تباہی، گمشدگی یا نقصان کی ذمہ دار ہوگی جو دوران پرواز یا جہاز پر چڑھائے جانے یا اتارے جانے کے دوران اسے پہنچا ہو۔ تاہم مسافر کی موت یا زخمی ہونے یا سامان کی تباہی، گمشدگی یا نقصان کی صورت میں ہر جانے کی ادائیگی سے متعلق ایئر لائن کی ذمہ داری مختص کردہ

رقم تک محدود ہوگی۔ بین الاقوامی طور پر ہر جانے کی ادائیگی کی ذمہ داری کے تعین اور قانون ہذا کے تحت ادائیگی کے لیے مخصوص حقوق (Special Driving Rights (SDR)) متعین کر دیئے گئے ہیں جو بین الاقوامی مالیاتی ادارہ (IMF) کی مروجہ اصطلاح ہے اور جس کے تحت مذکورہ حقوق کو ہر ملک اپنی رائج کرنسی کی مالیت کے تحت تبدیل کرتا ہے۔ قانون ہذا کے تحت بین الاقوامی سفر کے دوران مسافروں کی اموات اور زخمی ہونے کی صورت میں ہر مسافر 100,000 (SDR) تک ادائیگی کے مخصوص حق کا حقدار ہوگا۔

اسی طرح کارگو یا سامان کی ترسیل میں تاخیر کی وجہ سے نقصان کی صورت میں ادائیگی کے مخصوص حق کی حد 4150 (SDR) رکھی گئی ہے۔ سفری سامان کی تباہی، گمشدگی اور نقصان کی صورت میں ہر جانے کی حد 1000 (SDR) فی مسافر مقرر کی گئی ہے جبکہ کارگو سامان کی گمشدگی، تباہی یا نقصان کی صورت میں ہر جانے کی حد 17 (SDR) فی کلو گرام تک ہے۔ تاہم سفری سامان یا کارگو کی ترسیل کے وقت اگر سامان بھیجنے والے یا مسافر نے سامان کی قیمت کے متعلق مخصوص حلف نامہ دیا تھا تو ایئر لائن صرف مذکورہ قیمت کی ادائیگی کی ذمہ دار ہوگی۔

### اندرون ملک فضائی سفر کے دوران پہنچنے والے نقصان کے ازالے کے لیے بار برداری کی ذمہ داری:

قانون برائے فضائی نقل و حمل مجریہ 2012ء کا جدول 15 اندرون ملک فضائی سفر کے دوران مسافروں کو پہنچنے والے نقصانات اور حادثاتی اموات کی صورت میں بار برداری کی ذمہ داری کا تعین کرتا ہے اور اس امر کا اعادہ کرتا ہے کہ فضائی سفر کے دوران یا جہاز پر سوار ہونے یا اترنے کے عمل کے دوران مسافر کو جسمانی ضرر پہنچنے یا اس کی موت کی صورت میں ایئر لائن ہر جانے کی ادائیگی کی ذمہ دار ہوگی۔ اسی طرح ایئر لائن کو پڑتا لال شدہ سامان کو دوران پر واز چڑھانے یا اتارنے کے عمل کے دوران پہنچنے والے نقصان، اس کی تباہی اور گمشدگی کا ذمہ دار ٹھہرایا جائے گا بشرطیکہ مذکورہ تباہی، گمشدگی یا نقصان سامان کے ایئر لائن کے تصرف یا قبضے میں آنے کے بعد پہنچا ہو۔ اگر ایئر لائن پڑتا لال شدہ سامان کی گمشدگی کا اعتراف کر لے یا پڑتا لال شدہ سامان منزل پر پہنچنے کی ممکنہ تاریخ کے بعد اکیس ((21 یوم گزرنے کے باوجود بھی منزل مقصود پر نہ پہنچا ہو تو مسافر کو معاہدہ بار برداری کے تحت ایئر لائن کے خلاف چارہ جوئی کا حق حاصل ہے۔ اسی طرح کارگو سامان کو پہنچنے والے نقصان یا اس کی تباہی اور گمشدگی کی صورت میں بھی ایئر لائن ذمہ دار ہوگی بشرطیکہ سامان کو ایسا نقصان فضائی بار برداری کے دوران پہنچا ہو، تاہم اگر کارگو سامان کی تباہی، گمشدگی یا نقصان درج ذیل وجوہات سے ہوا ہو تو ایئر لائن نقصان کی ذمہ دار نہ ہوگی:

- (الف) کارگو میں موجود سامان کے ذاتی نقص، معیار کی خرابی یا عیب کی وجہ سے؛
- (ب) کارگو کی ناقص پیکنگ جو ایئر لائن کے کسی نمائندہ کے علاوہ کسی دوسرے شخص نے کی ہو؛
- (ج) کسی جنگ یا مسلح تنازعے کی وجہ سے؛
- (د) عوامی ادارے کے کسی عمل کی وجہ سے جو کارگو کے داخلے، اخراج اور دوران سفر کیا گیا ہو؛

### تاخیر کی صورت میں ہر جانے کی ذمہ داری:

ایئر لائن، مسافروں، ان کے سامان اور کارگو سامان کو دیر سے پہنچانے پر بھی ہر جانے کی ادائیگی کی ذمہ دار ہوگی۔ تاہم اگر وہ یہ ثابت کر دے کہ ایئر لائن اور اس کے ملازمین نے تاخیر سے بچنے کی ہر ممکن کوشش کی یا تاخیر سے بچنا ان کے بس سے باہر تھا تو ایئر لائن اس

صورت میں ہر جانے کی ادائیگی کی ذمہ دار نہ ہوگی۔ اسی طرح اگر ایئر لائن یہ ثابت کر دے کہ مسافر یا سامان کو پہنچنے والے نقصان کی وجہ مسافر کی اپنی کوتاہی یا غیر ذمہ داری ہے تو ایئر لائن اپنی ذمہ داری سے مکمل یا جزوی طور پر بری الذمہ قرار پائے گی۔ سول ایوی ایشن اتھارٹی کے قواعد کے مطابق تاخیر کی صورت میں ایئر لائن جدولی اور غیر جدولی چارٹر طیاروں کے مسافروں کو فوری اور مکمل معاونت فراہم کرے گی۔ اس ضمن میں چار گھنٹے سے زائد تاخیر کی صورت میں ایئر لائن بیرون ملک 3500 کلومیٹر سے زائد فاصلے پر جانے والی پرواز کے مسافروں کو اشیائے خورد و نوش اور کھانا فراہم کرے گی اور اگر ضروری ہو تو مسافروں کے لیے ہوٹل میں قیام کا بندوبست بھی کیا جائے گا اور مسافروں کو عزیز واقارب سے رابطے کی سہولیات بھی مہیا کی جائیں گی۔

### مسافروں کی تعداد موجود نشستوں سے زائد ہونے کی صورت میں سہولت دینے سے انکار پر ہر جانہ:-

سول ایوی ایشن اتھارٹی کے ضوابط کے تحت اگر کسی پرواز کے لیے مسافروں کی تعداد موجود نشستوں سے زائد ہو تو ایئر لائن سب سے پہلے مسافروں سے رضا کارانہ طور پر طے شدہ فوائد (جس میں ٹکٹ کی رقم کی مکمل واپسی یا مسافر کی منزل مقصود پر پہنچنے کے لیے متبادل ذریعے کا بندوبست کیا جانا شامل ہے) کے عوض جہاز میں سواری سے دستبردار ہونے کی درخواست کرے گا۔ اگر مسافر رضا کارانہ طور پر دستبردار نہ ہوں تو ایئر لائن انھیں حکومتی محصولات منہا کر کے ٹکٹ کی مالیت کی پچاس فیصد رقم کے برابر ہر جانہ ادا کرے گی۔ پرواز پر سوار کیے جانے سے انکار کی صورت میں بھی مسافر معاوضے کی ادائیگی اور مکمل معاونت کا حق رکھتے ہیں۔ مزید برآں ایئر لائن پر لازم ہے کہ وہ جلد از جلد مذکورہ منزل کے لیے کسی دوسری پرواز یا متبادل ذریعے کا بندوبست کرے تاکہ مسافر اپنی منزل پر پہنچ سکیں بصورت دیگر غیر استعمال شدہ ٹکٹوں کی رقم مذکورہ مسافروں کو واپس کی جائے گی۔

### پروازوں سے متعلق معلومات اور ریزرویشن:

کسی ایئر لائن یا پاکستان میں موجود اُس بار بردار ادارہ (ایئر لائن) کے نمائندگان سے ٹکٹ حاصل کرتے وقت، معلومات حاصل کرتے ہوئے یا پیشگی نشست محفوظ (Reservation) کرواتے وقت یہ مسافر کا حق ہوگا کہ اُس کو متعلقہ اور غیر جانبدار معلومات مہیا کی جائیں۔ اگر مسافر کچھ اور معلومات چاہتا ہو تو ایئر لائن اور اُس کا نمائندہ کمپیوٹرائزڈ ریزرویشن کے نظام کے ذریعے متوقع سفر کے متعلق تمام معلومات غیر جانبدارانہ طور پر جاری کرے گا۔ یہ معلومات درج ذیل سے متعلق ہو سکتی ہیں:-

- (۱) نان سٹاپ پرواز؛
- (۲) مختلف جگہوں پر رُکنے والی پرواز جس میں جہاز تبدیل نہ کیا جائے؛
- (۳) رابطہ پروازیں؛
- (۴) تمام ایئر لائنز کے کرایوں کے متعلق؛
- (۵) ایئر لائن اور اُس کا نمائندہ تمام معلومات پرنٹ شدہ صورت میں مسافر کو مہیا کرے گی؛
- (۶) ایئر لائن کی خدمات مہیا کرنے والی ایئر لائن کی شناخت جس کا اندراج ٹکٹ پر نہ ہو؛

(۷) دورانِ سفر طیارے کی تبدیلی؛

(۸) دورانِ سفر مقامِ قیام؛

(۹) دورانِ سفر ایئر پورٹ کے مابین منتقلی کی سہولت؛

(۱۰) اگر پرواز میں تاخیر ہو یا وہ ناگزیر حالات کی وجہ سے منسوخ کر دی گئی ہو تو کھانے، مشروبات اور رابطے کی سہولیات کی بابت

معلومات اور اگر ضروری ہو تو رات گزارنے کے لیے ہوٹل میں تمام مسافروں کے لیے بلا تفریق کمرے کے انتظام سے متعلق معلومات۔

### کسی مسافر کی موت واقع ہونے یا زخمی ہونے کی صورت میں ہر جانہ:

قانون برائے فضائی نقل و حمل مجریہ 2012ء کے جدول پانچ کے قاعدہ 21 میں دورانِ سفر مسافر کی موت واقع ہونے یا اس کے زخمی ہونے پر ایئر لائن پر عائد ہر جانہ کا تعین کیا گیا ہے جو فی مسافر پچاس لاکھ روپے سے زائد نہ ہوگا، تاہم ایئر لائن ایسی صورت میں مذکورہ پچاس لاکھ روپے ہر جانہ کی ادائیگی کی ذمہ دار نہ ہوگی اگر وہ ثابت کر دے کہ:

(الف) مذکورہ نقصان بار بردار یا اس کے کارندے کی انتہائی غفلت، نقصان پہنچانے کی نیت یا جان بوجھ کر نقصان پہنچانے کی کوشش کی وجہ سے نہ ہوا ہے؛

(ب) مذکورہ نقصان صرف اور صرف کسی تیسرے فریق کی انتہائی غفلت، غیر ذمہ داری یا جان بوجھ کر نقصان پہنچانے کی وجہ سے پہنچا ہے۔ مزید برآں، سول ایوی ایشن کے قواعد کے مطابق پاکستانی ایئر لائن کے حادثے کی صورت میں مسافر کی موت واقع ہونے یا زخمی ہونے کی صورت میں ایسے مسافر کو حق حاصل ہے کہ اسے فوری ضرورت کی رقم کی پیشگی ادائیگی کی جائے اور اگر ایئر لائن مسافر کے دعویٰ سے انکاری ہو تو مسافر کو بمطابق قانون چارہ جوئی کا حق حاصل ہے۔

### تاخیر سے سفری سامان یا کارگو پہنچانے پر ذمہ داری:

ایئر لائن تاخیر سے مسافروں کا سامان اور کارگو سامان پہنچانے پر بھی ہر جانہ کی ادائیگی کی ذمہ دار ہوگی اگر یہ ثابت ہو جائے کہ مذکورہ تاخیر سے سامان یا مسافر کو کوئی نقصان پہنچا ہے۔ یہ ہر جانہ پہنچائے گئے نقصان کے برابر یا بار برداری کے لیے ادا کی گئی رقم سے ڈگنا، دونوں میں سے جو بھی کم ہو، ادا کیا جائے گا۔ جبکہ فضائی بار برداری کے دوران سفری سامان یا کارگو سامان کی تباہی، گمشدگی یا نقصان پہنچنے کی صورت میں ایئر لائن پر 1000 روپے فی کلو گرام کے حساب سے ہر جانہ کی ادائیگی کی ذمہ داری عائد ہوگی تاہم اگر مسافر یا سامان ارسال کرنے والے نے سامان ارسال کرتے وقت اس کی حلفیہ قیمت درج کر رکھی ہو تو ایسی صورت میں ایئر لائن صرف مجوزہ قیمت کی ادائیگی کی ہی ذمہ دار ہوگی جب تک کہ مسافر یا ارسال کنندہ یہ ثابت نہ کر دے کہ سفری سامان یا کارگو کی قیمت حلفیہ قیمت سے کہیں زیادہ تھی۔ سول ایوی ایشن قواعد کے مطابق جمع شدہ سامان کو پہنچنے والے نقصان کا کلیم اس کی واپسی کے سات یوم کے اندر اور سامان کی تاخیر سے واپسی کا کلیم 21 یوم کے اندر ایئر لائن کو جمع کروادیا جانا چاہیے۔ یہ کلیم اس ادارے سے ہی کیا جائے گا جس سے مسافر کا سفری معاہدہ طے ہوا یا جو ادارہ حقیقت میں



پرواز لے کر گیا ہو۔

### پرواز کی منسوخی:-

سول ایوی ایشن اتھارٹی کے قواعد کی رو سے پرواز کی منسوخی کی صورت میں سول ایوی ایشن اتھارٹی کے قواعد کے مطابق جب کبھی بھی کوئی پرواز منسوخ کی جائے گی تو ایئر لائن مسافر کو ایسا متبادل ذریعہ مہیا کرے گی جس سے وہ اپنی منزل مقصود پر پہنچ سکے یا پھر نہ صرف مسافر کو رقم واپس کرے گی بلکہ پرواز کے حصول کے لیے جہاں سے مسافر سفر کر کے آیا ہو وہاں تک واپسی کا ٹکٹ بلا معاوضہ (free of cost) فراہم کرے گا۔ اس کے علاوہ پرواز کی منسوخی کی صورت میں مسافروں کو اشیائے خورد و نوش، کھانا اور ضرورت پڑنے پر ہوٹل میں رہائش کا بندوبست بھی ایئر لائن کی جانب سے مہیا کیا جائے گا اور مسافروں کو راولپنڈی کی سہولیات بھی فراہم کی جائیں گی۔ منسوخی کی صورت میں ایئر لائن مسافروں کو اسی طرح جرمانے کی ادائیگی کرے گی جیسے سوار کرانے سے انکار کی صورت میں کیا جاتا ہے تاوقتیکہ منسوخی کے متعلق بروقت اطلاع مسافروں کو دی جا چکی ہو۔ ٹکٹ کی رقم کی واپسی نقد، بینک ٹرانسفر، ٹریول واؤچر یا مسافر سے معاہدہ کی صورت میں جس قدر جلد ممکن ہو کی جائے گی اور اگر مسافروں کو یہ سہولیات بہم نہ پہنچائی جائیں تو وہ متعلقہ ایئر لائن سے شکایت کر سکتے ہیں۔

تاخیر کی صورت میں مالی معاوضے کی ادائیگی کے لیے اگر پانچ گھنٹے سے زائد وقت گزر گیا ہو اور مسافر اپنا سفر جاری نہ رکھنا چاہے تو وہ اپنا ٹکٹ منسوخ کروا سکتا ہے اور کرایے کی رقم کی واپسی کا تقاضا کرنے کا بھی مجاز ہے۔ تاہم جب مالی معاوضہ کی ادائیگی بوجہ منسوخی کرنا مقصود ہو تو کچھ صورتوں میں ایئر لائن آفاقی وجوہات کا عذر لے سکتی ہے لیکن ان حالات میں بھی اس پر لازم ہے کہ وہ مسافروں کو منسوخی کی نوعیت سے آگاہ کرے۔

مزید معلومات کے لئے درج ذیل پتے پر رابطہ کریں۔

غناء سحر

ریسرچ آفیسر III

لاء اینڈ جسٹس کمیشن آف پاکستان

سیکینڈ فلوور، سپریم کورٹ بلڈنگ،

اسلام آباد۔