

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बीकानेर

पीठासीन : श्री दीन दयाल प्रजापत — अध्यक्ष
श्री पुखराज जोशी — सदस्य
श्रीमती मधुलिका आचाय — सदस्य।

उपभोक्ता परिवाद सं.246/2022

श्री केशव ओझा पुत्र श्री चन्द्र कुमार ओझा, उम्र 29 वर्ष, जाति ओझा,
निवासी मुरलीधर व्यास सनगर, बीकानेर।

—परिवादी

—बनाम—

1. उत्तर-पश्चिम रेल्वे, मुख्यालय, जयपुर।
2. उत्तर-पश्चिम रेल्वे, डी.आर.एम., बीकानेर।
3. उत्तर-पश्चिम रेल्वे, सीनियर डीसीएम, बीकानेर।

—विपक्षीगण

परिवाद अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

उपस्थित :-

श्री दुष्यन्त आचार्य—अधिवक्ता परिवादी।
श्री राजेश कुमार लदरेचा—अधिवक्ता विपक्षीगण।

:: निर्णय ::

दिनांक: 13.12.2023

द्वारा:श्री दीनदयाल प्रजापत—अध्यक्ष

1. परिवादी केशव ओझा की ओर से यह परिवाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 35 के अन्तर्गत दिनांक 14.09.2022 को इस जिला आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया गया।
2. परिवाद के तथ्य संक्षेप में इस प्रकार हैं कि परिवादी बीकानेरका स्थायी निवासी है विपक्षीगण उत्तर-पश्चिम रेल्वे व उसके प्रबन्धक और स्टॉफ हैं परिवादी ने दिनांक 14.06.2022 को जयपुर से बीकानेर आने के लिए टिकट बुक कराए जिसमें परिवादी स्वयं केशव ओझा व उसकी पत्नी ज्योति सारस्वत व उनकी 1 साल की बच्ची थी जिसका पीएनआर नं. 8830669719 व सीट नं. बी-6 कोच नं. बर्थ नं. 1 टाईप एल.बी. व कोच नं. बी-6 बर्थ नं. 2 टाईप एम.बी. कन्फिड थर्ड एसी में था जिसका समय रात 21:40 से सुबह 04:10 एमएम था ओर जिसका पूर्ण भुगतान परिवादी ने विपक्षी को 1446/-रु. भुगतान परिवादी के द्वारा पूर्वमें ही कर दिया गया। परिवादी के द्वारा आरक्षित सीट पर तय की गयी तारीख पर सफर के लिए जब ट्रेन में प्रवेश किया गया तब परिवादी की सीट पर अन्य लोग बैठे थे। ट्रेन में आरक्षित किये गये बी-6 में अन्दर घुसने पर परिवादी ने पाया कि ए.सी. कोच में ए.सी. पूर्णरूप से कार्य नहीं कर रहा था, बिल्कल भी ठण्डा नहीं था। गर्मी के कारण यह आलम था कि हम सभी पूर्णरूप से पसीने में नहाये हुए थे तथा पता करने पर यह पाया पूरे ए.सी. कोच बी-6 में कोई अटेंडेंट नहीं था। काफी जदोजहद करने के

बाद भी परिवारी को अपनी सीट नरहीं मिली व उसके साथ उसकी पत्नी तथा 1 साल की बच्ची भी थी जिसके कारण परिवारी को होने वाली परेशानी की तीव्रता बढ़ गयी। उसके बाद रेलवे सेवा में शिकायत करने पर टीटी आया तथा उससे बातचीत करने पर सहायता नहीं मिली। काफी मशकत व कहासुनी के बाद मुझे व मेरी पत्नी को 1 सीट मिली जबकि मेरे द्वारा 2 सीट का भुगतान किया गया था जिसके मिलने तक गन्तव्य स्थान बीकानेर पहुंचने में लगने वाले समय का आधा समय बीत चुका था। सामान्य क्षमता से कई गुना ज्यादा यात्रियों का जो कि बिना टिकट के भी थे का जमावड़ा था रात तक भीड़ की अधिकता इतनी बढ़ गयी कि अपनी सीट से उठकर शौचालीय तक जाना भी पूर्णरूप से असंभव हो गया। परिवारी द्वारा परेशान होकर इन परिस्थितियों में कई बार रेलवे सेवा पोर्टल पर शिकायत दर्ज करवायी सेवा अधिकारी से बात की गयी जो कि रिकार्ड पर है उसके द्वारा भी कोई सहायता प्रदान नहीं की गयी। परिवारी द्वारा रेल मण्डल में शिकायत की उसके नम्बर निम्न है रेफरेंस नं. 2022051500031 है कई बार कम्प्लेंट करने पर भी कोई समाधान नहीं मिला। इस प्रकार परिवारी ने यह परिवार प्रस्तुत कर आरक्षित सीट के भुगतान की पूर्ण राशि दिलवाने के साथ-साथ मानसिक तनाव बच्ची के खराब स्वास्थ्य का इलाज क्षोभ व दुख होने से 4,50,000/-रु. तथा कानूनी हर्जा व खर्चा रु. 25,000/-दिलवाने का निवेदन किया है।

3. परिवारी का परिवार कार्यालय रिपोर्ट के बाद दर्ज रजिस्टर कर विपक्षीगण को जरिये रजिस्टर्ड ए.डी. नोटिस जारी कर तलब किया गया। विपक्षीगण ने इस आयोग के समक्ष उपस्थित होकर प्रथम दृष्टया परिवारी के परिवार को अस्वीकार किया तथा संयुक्त जवाब-परिवार प्रस्तुत कर कथन किये है कि यात्रा प्रारम्भ होने के साथ ही निरीक्षक अपना कार्य शुरू करता है सर्वप्रथम आरक्षित यात्री की सूची के अनुसार सभी यात्री से टिकट की जांच की जाती है। निरीक्षण द्वारा परिवारी की टिकट की जांच की गयी परिवारी अपनी आरक्षित शायिका पर था। शायिका के संदर्भ में किसी प्रकार की शिकायत नहीं थी, परिवारी ने कथन कहानी बना कर लिखे हैं, जो स्वीकार योग्य नहीं हैं। शिकायत के संदर्भ में परिवारी की शिकायत निर्मूल कर दी गयी जिसकी सूचना परिवारी को उसी समय कर दी गयी। शिकायत कोच में सुविधाओं के पास खड़े अतिरिक्त यात्री थे जिन्हें जांच के पश्चात् हटा दिया गया। परिवारी द्वारा समस्या के निमूलन के लिए धन्यवाद भी ज्ञापित किया गया है। इस दिन सरकारी भर्ती के कारण रेल में अतिरिक्त यात्री भार था जो विपक्षी के नियंत्रण में नहीं होता हैं अतिरिक्त शत्रियों को उतारने में एक स्टेशन तक का समय लगता ही हैं एक स्टेशन के बाद पूरा का पूरा कोच अतिरिक्त यात्री भार से मुक्त कर दिया गया था इस कारण परिवारी को एक स्टेशन तक कुछ परेशानी का सामना करना पड़ा जिससे इन्कार नहीं है। यात्री कोच में वातानुकूलन की सेवा प्रभावी नहीं थी, यह तथ्य निराधार एवं पूर्णतया गलत हैं फिर भी यदि तकनीकी रूप से कभी ऐसा हो जाता है तो यात्री को कोच कंडक्टर द्वारा ए.सी. कार्य नहीं कर रहा है का प्रमाण पत्र जारी किया जाता है जिसके आधार पर यात्री साधारण यात्रा व्यय एवं ऐसी यात्रा व्यय की अन्तर राशि प्राप्त कर सकता है। विपक्षी के रिकार्ड के अनुसार दिनांक 14.06.2022 को परिवारी द्वारा यात्रा नहीं की गयी, इस आधार पर परिवार खारिज योग्य है। इस प्रकार विपक्षीगण ने जवाब-परिवार प्रस्तुत कर परिवारी का परिवार खारिज किये जाने का निवेदन किया है।

4. हमने (जिला उपभोक्ता आयोग) उभयपक्षों को साक्ष्य-सबूत पेश करने के पर्याप्त अवसर व समय देने के बाद उभयपक्षों के विद्वान अधिवक्तागण की बहस अंतिम व उनके तर्क-वितर्क सुने, जिन पर मनन किया गया तथा पत्रावली का ध्यानपूर्वक अध्ययन व अवलोकन किया, जिसके आधार पर इस परिवाद का निस्तारण अग्रिम पदों में किया जाता है।
5. विपक्षीगण ने जवाब-परिवाद के परिवादी के परिवाद के पद सं. 1 व 2 के कथनों को स्वीकार कर लिये जाने से परिवादी, विपक्षीगण का स्वीकारोक्तात्मक उपभोक्ता होना प्रमाणित है।
6. विपक्षीगण ने जवाब-परिवाद में दिनांक 14.05.2022 को यात्री भार अधिक होना तथा कुछ यात्री आरक्षित कोच में घुसे होना स्वीकार किया है तथा परिवादी ने भी आरक्षित कोच में अपनी बर्थ के पास से आरक्षित कोच के अन्दर से अपने मोबाईल से फोटो लिये जिनको प्रिंट कराकर पेश किया है जिसमें आरक्षित कोच में आरक्षित सीट के अलावा गैलेरी में अन्य यात्री खड़े हैं, गैलेरी में सोत हए दिख रहे हैं जा आरक्षित कोच में आरक्षित सीटों के आरक्षित यात्रियों के अलावा अतिरिक्त यात्री या अन्य व्यक्तियों की भीड़ नहीं हानो चाहिए थो फिर अनारक्षित व्यक्तियों को भोड हुई है जिसे आरक्षित काचा म चढन / पवश स रोकना एवं आरक्षित यात्रियों को सुरक्षा एवं सुविधा नियमानुसार दिये जाना विपक्षीगण रेल्वे का कर्तव्य है, तथा विपक्षीगण ने जवाब-परिवाद में कहा है कि यात्री भार अधिक एवं अनकंट्रोल था। हमारी राय में जब विपक्षीगण रेल्वे को यह पता है कि उसकी ट्रेन में यात्रियों की सीटें कितनी है तथा उसके कितने टिकट जारी किये है, जब ट्रेन में उपलब्ध सीटों की संख्या के अनुपात में टिकट रेल्वे जारी कर देता है तो उसके बाद अन्य या अतिरिक्त टिकट जारी नहीं करने चाहिए फिर भी विपक्षीगण बेहिसाब जनरल टिकट यात्रियों को जारी करते हैं,जिसस भोड हा गयो, जब उन्हें ट्रेन के जनरल कोच में खड़े रहने तक भी जगह नहीं मिलती है तब वह अन्य आरक्षित कोचों में चढते हैं जिससे आरक्षित कोच में बैठे व्यक्तियों को परेशानी एवं असुविधा होती है तथा परिवादी के साथ ही इसी अव्यवस्था के कारण तथाकथित घटना के कारण परेशान होना पड़ा है तथा विपक्षीगण ने आरक्षित कोच में अनाधिकृत यात्री होना स्वीकार किया है फिर भी उनके विरुद्ध नियमानुसार कोई कार्यवाही की जाना प्रस्थापित नहीं किया है। तथा यात्री भार अधिक एवं अनकंट्रोल होने के बावजूद अतिरिक्त टन या अतिरिक्त सुरक्षा कर्मियों को नियुक्त नहीं करन स परिवादो को आरक्षित सोट पर अन्य यात्रिया का बठना एव सोट व सविधा पाप्ति म विघ्न हआ जा विपक्षीगण का कृत्य सेवा दोष की श्रेणी में आता है।
7. उपरोक्त बिन्दुओं के निस्तारण अनुसार परिवादी को विपक्षीगण का उपभोक्ता होना एवं विपक्षीगण रेल्वे द्वारा परिवादी के प्रति सेवा दोष कारित करना मान लिया गया है इसलिए अब हमारे समक्ष (जिला उपभोक्ता आयोग) प्रश्न उत्पन्न होता है कि परिवादी विधिक रूप से क्या व कितनी सहायता/अनुतोष प्राप्त करने का अधिकारी है या उसे दिलाई जा सकती है ? इस सम्बन्ध में हमारी राय में विपक्षीगण रेल्वे ने अपने लाभ के लिए ट्रेन में क्षमता से अधिक टिकट जारी किये जिसके कारण अनाधिकृत यात्री आरक्षित कोचों में चढ गये जिससे परिवादी को परेशानी हुई तथा यात्रा में असुविधा हुई है जिसके लिए परिवादी को मानसिक व शारीरिक परेशानी के लिए 10000/-रु. तथा परिवाद व्यय निमित्त 5000/-रु कुल राशि 15,000/-रु.

दिलाये जाना न्यायोचित समझते हैं। इस प्रकार परिवादी का परिवाद स्वीकार किये जाने योग्य है।

::आदेश::

अतः परिवादी केशव ओझा का परिवाद बनाम विपक्षीगण उत्तर-पश्चिम रेल्वे, मुख्यालय, जयपुर एवं अन्य के विरुद्ध आंशिक रूप से स्वीकार कर आदेश दिया जाता है कि विपक्षीगण संयुक्त रूप से अथवा पृथक पृथक रूप से एक माह के भीतर सेवा दोष से हुई मानसिक व शारीरिक क्षति के लिए क्षतिपूर्ति राशि 10000/-रु. तथा परिवाद व्यय निमित्त 5000/-रु. कुल राशि रु.15,000/-रु परिवादी को अदा करें। निर्णय की पालना एक माह की अवधि में नहीं होने पर परिवादी आदेशित राशि पर परिवाद पेश करने की तिथि 14.09.2022 से तारीख अदायगी तक 9 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से ब्याज प्राप्त करने का अधिकारी रहेगा।

(पुखराज जोशी) (मधुलिका आचार्य) (दीन दयाल प्रजापत)

निर्णय व आदेश आज दिनांक 13.12.2023 को लिखाया जाकर खुले आयोग में सुनाया गया।

(पुखराज जोशी) (मधुलिका आचार्य) (दीन दयाल प्रजापत)

विधिक चेतावनी : जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोष आयोग के निर्णय/आदेश की पालना नहीं करना उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 72 के तहत तीन वर्ष के कारावास या 1,00,000/-रु. तक के जुर्माना अथवा दोनों से दण्डनीय है।