

शिकायत वाद सं० 371/2018, समृद्धि सिंह बनाम यूनियन ऑफ इण्डिया आदि
निर्णय, तिथि-17.01.2026

समक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बस्ती।

परिवाद संस्थित होने की तिथि-11.09.2018

अन्तिम सुनवाई की तिथि- 21.11.2025

निर्णय सुनाये जाने की तिथि-17.01.2026

शिकायत वाद सं० 371/2018

इस मामले में-

समृद्धि सिंह आयु लगभग 17 वर्ष पुत्री रविप्रताप सिंह बबलायत पिता हकीकी 1090
पिकौरा बक्श गांधीनगर जनपद बस्ती 272001

परिवादी अधिवक्ता-प्रभाकर मिश्रा

.....परिवादिनी

---प्रति---

- 1-यूनियन ऑफ इण्डिया द्वारा सचिव रेल मंत्रालय भारत सरकार नई दिल्ली
- 2-महाप्रबन्धक पूर्वोत्तर रेलवे गोरखपुर उ०प्र०
- 3-सचिव रेल मंत्रालय भारत सरकार नईदिल्ली
- 4-रेल नियन्त्रक द्वारा स्टेशन अधीक्षक गोण्डा जंक्शन गोण्डा उ०प्र०
- 5-रेल नियन्त्रक द्वारा स्टेशन अधीक्षक लखनऊ जंक्सन लखनऊ उ०प्र०
- 6-चालक इण्टर सिटी सुपरफास्ट गाडी सं० 12531 दिनांक 07.05.2018 द्वारा स्टेशन अधीक्षक गोरखपुर जंक्शन पूर्वोत्तर रेलवे गोरखपुर उ०प्र०
- 7-स्टेशन अधीक्षक रेलवे रेलवे स्टेशन बस्ती जनपद बस्ती।

.....विपक्षीगण

श्री अजय भट्ट.....अधिवक्ता विपक्षीगण।

कोरम-

उपस्थित:-(1)-श्री अमर जीत वर्मा, एच.जे.एस.....अध्यक्ष

(2)-श्री अजय प्रकाश सिंह.....सदस्य

अन्तिम सुनवाई की तिथि को पक्षों की तरफ से उपस्थित व्यक्तियों के नाम-

श्री प्रभाकर मिश्रा.....अधिवक्ता परिवादिनी

श्री अजय भट्ट.....अधिवक्ता विपक्षीगण।

निर्णय

द्वारा अध्यक्ष

1— प्रस्तुत परिवाद, परिवादी ने विपक्षीगण के विरुद्ध, अपने पुत्री को प्रवेश परीक्षा की तिथि दिनांक 07.05.2018 से पूर्ण भुगतान की तिथि तक मु0 2000000.00 रु0 रुपये तथा अधिवक्ता शुल्क व वाद व्यय की प्राप्ति हेतु संस्थित किया है।

2— परिवादी का अभिवचन है : कि परिवादी की पुत्री समृद्धि सिंह का परीक्षा केन्द्र जयनारयन पी0जी0 कालेज निकट चारबाग लखनऊ में दिनांक 07.05.2018 को परीक्षा का रिपोर्टिंग समय 12:30 पीएम व परीक्षा का समय 1:30 पीएम से 3.00 पीएम तक निर्धारित था जिसके लिए पुत्री समृद्धि सिंह को उक्त परीक्षा में सम्मिलित होने के लिए दिनांक 07.05.2018 को इण्टर सिटी सुपरफास्ट गाडी सं0 12531 चारबाग पहुँचने का समय 11:00 ए.एम निर्धारित था इसी आशा और विश्वास के साथ रिपोर्टिंग समय 12:30 पीएम को ध्यान में रखकर उक्त गाडी को बस्ती स्टेशन पर अपने व अपनी पुत्री का टिकट जिसका मूल्य मु0 190.00 रु0 में टिकट सं0 यूटीएसजीओ 77सी3केओएबी लेकर कर गाडी पर सवार हुआ। इण्टर सिटी सुपर फास्ट एक्सप्रेस चारबाग लखनऊ रेलवे स्टेशन पर सुबह 11 ए.एम के बजाये काफी विलम्ब से दोपहर 1:34 पीएम पर अर्थात् ढाई घंटे विलम्ब से पहुँची जिससे परिवादी की पुत्री प्रवेश परीक्षा केन्द्र पर रिपोर्टिंग समय से नहीं पहुँच सकी तथा केन्द्राध्यक्ष द्वारा विलम्ब का कारण पूछने पर बताया गया कि गाडी विलम्ब से स्टेशन पहुँचने के कारण समय से उपस्थित नहीं हो सकी जिसके लिए केन्द्राध्यक्ष द्वारा उक्त परीक्षा में सम्मिलित नहीं होने दिया गया और परिवादी के पुत्री के भविष्य पर अंधेरा छा गया। परिवादी की पुत्री बडी होनहार व 10 सीजीपीए से उत्तीर्ण हाईस्कूल की छात्रा है जो भविष्य में महान वैज्ञानिक बन कर देश की सेवा करनी चाहती है परन्तु रेल/विपक्षीगण के लापरवाही के कारण संभव नहीं हो सका जिसके कारण परिवादी की पुत्री परीक्षा में सम्मिलित नहीं हो सकी। यह विपक्षीगण द्वारा की गई सेवामे कमी का द्योतक है। अन्ततः परिवादी ने विवश होकर दिनांक 14.05.2018 को विपक्षीगण को विधिक नोटिस प्रेषित किया परन्तु विपक्षीगण द्वारा कोई कार्यवाही न किये जाने के कारण प्रस्तुत परिवाद संस्थित किया गया।

3— विपक्षीगण द्वारा अपने प्रतिवादपत्र में परिवादी के कथनो को आंशिक रूप से स्वीकार किया गया है। विपक्षीगण का अभिवचन है कि परिवादी को इस विपक्षीगण के विरुद्ध मुकदमा दर्ज करने का कोई वाद कारण नहीं प्राप्त है। परिवादी द्वारा उपभोक्ता होने के दायित्वो का सही तरीके से पालन नहीं किया गया है तथा उपभोक्ता सावधान रहे के सिद्धान्त का पालन नहीं किया गया है। इण्टरसिटी सुपर



फास्ट गाडी सं0 12531 का दिनांक 07. 05.2018 को चारबाग लखनऊ पहुंचने का निर्धारित समय 11 बजे प्रातः था और परिवादी की पुत्री का परीक्षा का रिपोर्टिंग समय 12.30 दोपहर था इतने कम अन्तराल को जानते हुए भी इण्टर सिटी सुपर फास्ट ट्रेन द्वारा यात्रा करना परिवादी की घोर लापरवाही सिद्ध करती है। पूर्वोत्तर रेलवे गोरखपुर केवल जहांगीराबाद राज स्टेशन तक और जहांगीराबाद से मल्हौर तक उ0रे0 नईदिल्ली ट्रेन का संचालन करती है मल्हौर से उक्त इण्टर सिटी ट्रेन का संचालन पुनः पू0उ0रे0 करती है यह ट्रेन कासन पर चली जहांगीराबाद राज से मल्हौर तक का स्टेशन उ0रे0नईदिल्ली के क्षेत्राधिकार में पड़ता है जिसको परिवादी ने पार्टी नहीं बनाया है इस तौर पर परिवादी का परिवाद में नान ज्वाइण्डर व मिसज्वाइण्डर आफ पार्टीज के दोष से दूषित है ट्रेन जो एक यन्त्र चालित व्यवस्था है जिसके बिलम्ब होने के कई कारण होते हैं। यान्त्रिक व्यवस्था मानव द्वारा संचालित परिवहन व्यवस्था है जिसमें प्रत्येक कर्मचारी पूर्ण जिम्मेदारी से कार्य करता है यहा परिवादी द्वारा ऐसी कोई कारण और सावधानी नहीं बरती गयी जिससे यह स्पष्ट हो कि परिवादिनी की मंशा वाकई में परीक्षा देने की रही। गाड़ियों के बिलम्ब से पहुँचने कई कारण होते हैं। जिसका पूर्वानुमान नहीं लगाया जा सकता है आईआरसीए पार्ट-1 के पैरा 115 के अनुसार रेल प्रशासन समय सारणियों में दर्शित समयानुसार गाड़ियों के पहुँचने और छूटने की गारण्टी नहीं देता गाड़ियों में बिलम्ब के कारण यात्रियों या उसके सामान को होने वाली क्षति या असुविधा के लिए रेल प्रशासन उत्तरदायी नहीं होगा। अतः परिवादिनी द्वारा प्रस्तुत परिवाद असत्य कथनों के आधार पर संस्थित किया गया है जो निरस्त होने योग्य है। विपक्षी द्वारा अपने कथनों के समर्थन में शपथपत्र तथा विधिक नोटिस के जबाब की प्रति प्रस्तुत किया गया है।

4- परिवादिनी ने अपने कथनों के समर्थन में दस्तावेजी साक्ष्यों में विधिक नोटिस की प्रति प्रपत्र सं0 6/1 व 6/2, एडमिट कार्ड की प्रति प्रपत्र सं0 7/1, टिकट की छायाप्रति प्रपत्र सं0 8, गाडी के पहुंचने की स्थिति की पति प्रपत्र सं0 9/1, ग्रेडशीट की प्रति प्रपत्र सं0 9/2 तथा उक्त प्रपत्रों की मूल प्रति प्रस्तुत किया है। परिवादिनी ने अपने कथनों के समर्थन में शपथपत्र भी प्रस्तुत किया गया है।

5- उभयपक्षों के विद्वान अधिवक्ता के तर्कों को सुना गया तथा पत्रावली पर उपलब्ध समस्त साक्ष्यों का अवलोकन एवं परिशीलन किया गया।

6- उभयपक्षों के अभिवचनों एवं पत्रावली पर प्रस्तुत अभिलेखीय साक्ष्यों से यह स्पष्ट रूप से सिद्ध है कि परिवादी की पुत्री द्वारा दिनांक 07.05.2018 को इण्टर सिटी सुपर फास्ट गाडी सं0 12531 के माध्यम से जयनारायन पी0जी0 कालेज निकट चारबाग लखनऊ में परीक्षा देने के उद्देश्य से उक्त ट्रेन से यात्रा टिकट लेकर की

गयी उक्त ट्रेन के अत्यधिक बिलम्ब से पहुँचने के कारण परिवादी की पुत्री को उक्त परीक्षा में सम्मिलित होने नहीं दिया गया।

विपक्षीगण द्वारा अपने प्रतिवादपत्र में ट्रेन सं० 12531 इण्टर सिटी सुपर फास्ट ट्रेन दिनांक 07.05.2018 को बिलम्ब से पहुँचना स्वीकार किया गया है।

विपक्षीगण द्वारा अपने प्रतिवादपत्र के साथ परिवादिनी के विधिक नोटिस के जबाब में पत्र प्रस्तुत किया गया है जिसमें ऐसा कोई ठोस आधार या साक्ष्य नहीं प्रस्तुत किया गया है। प्रपत्र सं० 17/3 का अवलोकन करने से स्पष्ट है कि विपक्षीगण द्वारा स्वयं प्रश्नगत ट्रेन के बिलम्ब से पहुँचने की स्वीकारोक्ति की गई है। जहाँ तक प्रतिवादपत्र में विपक्षीगण द्वारा यह उल्लेख है कि गाड़ी कासन पर चलने व रेलवे जोन मध्य यात्रा में परिवर्तित होने के कारण विलम्ब हुआ स्वीकार किये जाने योग्य नहीं है। रेलवे की समय सारिणी तैयार करते समय कासन व हाल्ट आदि पर लगने वाले अनुमानित समय के अनुरूप ही रेलवे समय सारिणी तैयार की जाती है। ऐसी स्थिति में विपक्षी द्वारा समय सारिणी के अनुसार ट्रेन न पहुँचने का कारण यह दर्शित किया जाता है कि ऐसे विलम्ब का पूर्वानुमान नहीं लगाया जा सकता है विश्वसनीय नहीं है। दिनांक 07.05.2018 को इण्टर सिटी सुपर फास्ट ट्रेन को लखनऊ जंक्शन में पहुँचने में विलम्ब का वास्तविक कारण क्या था मात्र औपचारिक कथन ही उल्लिखित है।

परिवादी का अभिवचन है कि परिवादी समृद्धि सिंह का परीक्षा केन्द्र जय नारायन पी०जी० कालेज निकट चारबाग लखनऊ में दिनांक 07.05.2018 को परीक्षा की रिपोर्टिंग समय 12:30 पीएम व परीक्षा का समय 1:30 पीएम से 3.00 पीएम तक होना सुनिश्चित था जिसके लिए पुत्री समृद्धि सिंह को उक्त परीक्षा में सम्मिलित होने के लिए दिनांक 07.05.2018 को इण्टर सिटी सुपरफास्ट गाड़ी सं० 12531 से पुत्री के साथ यात्रा किया जिस ट्रेन को चारबाग जंक्शन पहुँचने का समय 11:00 एएम निर्धारित था इसी आशा और विश्वास के साथ रिपोर्टिंग समय 12:30 पीएम को ध्यान में रखकर उक्त गाड़ी को बस्ती स्टेशन पर अपने व अपनी पुत्री का टिकट जिसका मूल्य मु० 190.00 रु० में टिकट सं० यूटीएसजीओ 77सी3केओएबी कय कर गाड़ी पर सवार हुआ। इण्टर सिटी सुपर फास्ट चारबाग लखनऊ रेलवे स्टेशन पर सुबह 11 एएम के बाद काफी विलम्ब दोपहर 1:34 पीएम पर अर्थात् ढाई घंटे बिलम्ब से पहुँची जिससे परिवादी के पुत्री को प्रवेश परीक्षा केन्द्र के रिपोर्टिंग समय से नहीं पहुँच सकी जिसके कारण परिवादी उक्त परीक्षा से बंचित होना पड़ा।

परिवादी द्वारा प्रस्तुत एडमिट कार्ड की मूल प्रति प्रपत्र सं० 23 के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि परिवादी के पुत्री परीक्षा श्री जय नारायन पीजी कालेज ब्लाक-ए चारबाग लखनऊ में होनी थी दिनांक 07.05.2018 को रिपोर्टिंग समय 12.30

बजे निर्धारित था तथा उक्त एडमिट कार्ड के प्रस्तर-8 में यह सख्त निर्देश दिया गया है कि यदि रिपोर्टिंग टाइम में बिलम्ब हुआ तो परीक्षा से बंचित कर दिया जायेगा।

परिवादी की ओर से प्रस्तुत रेल टिकट की मूल प्रति प्रपत्र सं० 24 के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि परिवादिनी ने दिनांक 07.05.2018 को बस्ती से लखनऊ तक के यात्रा के लिए मु० 190.00रु० का भुगतान करके 2 टिकट विपक्षीगण से कय किया था। इस प्रकार स्पष्ट है कि परिवादिनी विपक्षीगण की उपभोक्ता है तथा विपक्षीगण परिवादिनी के सेवाप्रदातागण है।

सामान्यतः यात्रा करने वाले यात्री का न्यायिक संज्ञान लिया जाये तो यह पाया जाता है कि प्रत्येक यात्री का यह उद्देश्य होता है कि वह अपने गंतव्य स्थान पर समय से पहुंचे तथा अपना महत्वपूर्ण कार्य संपन्न करके वापस पुनः अपने स्थान पर सुरक्षित आये क्योंकि यात्रा करने वाला प्रत्येक यात्री किसी न किसी महत्वपूर्ण कार्य के लिए ही अपने मकान से गंतव्य स्थान के लिए यात्रा करता है और जब किसी अज्ञात कारणों से यात्री अपने गंतव्य स्थान पर समय से नहीं पहुंच पाता है तो उसके समस्त कार्य बाधित होते हैं और यात्री को उस यात्रा से हानि उठानी पड़ती है तो उसका दायित्व उक्त यात्रा में परिवादी द्वारा प्रतिफल देकर अर्जित करने की दशा में सेवा प्रदाता का होता है। इसी प्रकार प्रस्तुत परिवाद में परिवादी द्वारा समुचित टिकट लेकर दिनांक 07.05.2018 को अपनी पुत्री को प्रवेश परीक्षा में सम्मिलित होने के लिए समय से पहुंचने हेतु गोरखपुर से लखनऊ चारबाग सुपर फास्ट इण्टर सिटी ट्रेन से यात्रा करने के लिए बस्ती से लखनऊ पहुंचने हेतु यात्रा आरम्भ किया था परन्तु विपक्षीगण की लापरवाही के कारण उक्त ट्रेन दिनांक 07.05.2018 को लखनऊ स्टेशन पर समय से नहीं पहुंच पायी जिसके कारण परिवादिनी को अपने परीक्षा केन्द्र पर पहुंचने में बिलम्ब हुआ और वह परीक्षा से बंचित हो गयी जिससे उसका भविष्य अंधकारमय हो गया। विपक्षीगण का यह कृत्य सेवामे कमी व लापरवाही के श्रेणी में आता है जिसका दायित्व विपक्षीगण का है।

जब कोई यात्री किसी ट्रेन में यात्रा करने का लिए टिकट कय करता है ऐसी स्थिति में यात्री एवं रेलवे के मध्य यह विवक्षित करार होता है कि रेलवे संबन्धित ट्रेन का प्रस्थान व गंतव्य पर पहुंचने की समय सारणी के अनुसार ही ट्रेन का संचालन करेगी यदि कोई ट्रेन बिलम्ब से पहुंचती है तो रेलवे पर यह साबित करने का भार होगा कि बिलम्ब असाधारण एवं अवाछनीय परिस्थितियों में हुआ है। जैसे प्राकृतिक आपदा तूफान, भारी बारिश, भूकम्प आदि की दशा में ट्रेन का परिचालन ससमय नहीं किया जा सका जिस कारण गन्तव्य में पहुंचने में बिलम्ब हुआ। प्रत्येक यात्री का समय बहुमूल्य होता है जहाँ वह परीक्षा देने जा रहा है या किसी इवेंट में शामिल होने जा

रहा है ऐसी स्थिति में रेलवे द्वारा ट्रेन पहुँचाने में की गयी देरी स्पष्टतया सेवामे कमी गठित करती है। रेलवे किसी तकनीकी खराबी या अन्य तकनीकी खराबी के आधारों पर ट्रेन के देरी का स्पष्टीकरण नहीं प्रस्तुत कर सकती है। इस संबंध में माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा पारित विनिश्चयों में यह विधि सिद्धान्त प्रतिप्रादित किया है कि रेलवे द्वारा देरी से ट्रेन पहुँचाने की वजह से संबंधित यात्री को परीक्षा से बंचित होने तथा उसका कैरियर बर्बाद होने की दशा में रेलवे का यह कर्तव्य होगा कि ट्रेन के बिलम्ब से पहुँचने का कारण साबित करे कि देरी उसके नियन्त्रण से बाहर थी और यदि रेलवे यह साबित करने में असक्षम रहती है तो उसे उसके द्वारा बरती गयी लापरवाही व सेवामे कमी के कारण संबंधित यात्री को अपना अवसर खोने के लिए मानसिक, शारीरिक क्षतिपूर्ति हेतु मुआवजा देना होगा। जब तक कि रेलवे यह विनिर्दिष्ट ढंग से साबित न करे कि ट्रेन पहुँचने में देरी उसके स्वयं के गलती से न होकर जैसे विपरीत मौसम व प्राकृतिक आपदा एवं सिंगनल व फेलेयोर आदि की दशा में हुई हो।

प्रस्तुत प्रकरण में प्रपत्र सं० 24 जिसके द्वारा परिवादी मूल यात्री टिकट दाखिल किया है। प्रश्नगत ट्रेन के बस्ती से लखनऊ चारबाग जंक्शन पहुँचने का समय 11 एएम निर्धारित था जबकि लखनऊ जंक्शन उक्त ट्रेन लगभग 2 1/2 घण्टे बिलम्ब से दिन में 1.34 पीएम पर पहुँची थी जबकि परिवादी के पुत्री की लखनऊ विश्वविद्यालय में प्रवेश परीक्षा का रिपोर्टिंग समय 12.30 ए.एम व परीक्षा का समय 1 पीएम से 3.00 पी.एम निर्धारित था। ट्रेन बिलम्ब से पहुँचने के कारण परिवादी की पुत्री उक्त परीक्षा केन्द्र पर काफी बिलम्ब से पहुँची जिसके कारण वह प्रवेश परीक्षा देने से बंचित रह गयी। परिवादी द्वारा दाखिल प्रपत्र सं० 7/1 से प्रवेश परीक्षा के समय की पुष्टि होती है। प्रपत्र सं० 9/2 से यह स्पष्ट होता है कि परिवादिनी ने सीवीएससी बोर्ड से हाईस्कूल की परीक्षा 10 सीजीपीए के साथ उत्तीर्ण की है और वह एक प्रतिष्ठित विश्वविद्यालय में प्रवेश लेकर इंजीनियर बन कर देश की सेवा करना चाहती है किन्तु विपक्षीगण की लापरवाही के कारण वह प्रवेश परीक्षा देने से बंचित रह गयी तथा एक वर्ष का अमूल्य समय नष्ट हो गया जिससे उसे अपूर्ण क्षति हुई है। जिसके कारण उसे घोर शारीरिक एवं आर्थिक एवं मानसिक पीड़ा का सामना करना पड़ा जिसकी क्षतिपूर्ति के लिए विपक्षीगण उत्तरदायी है।

विपक्षीगण द्वारा अपने प्रतिवादपत्र में अपने संबंधित ट्रेन को लखनऊ चारबाग जंक्शन बिलम्ब से पहुँचने का कोई युक्ति-युक्ति कारण अपने प्रतिवादपत्र में प्रस्तुत नहीं किया गया है जिससे यह साबित हो सके कि उक्त ट्रेन का परिचालन ससमय न कर पाना रेलवे विपक्षीगण द्वारा सारे प्रयास के बाउजूद भी टाला नहीं जा सका स्वयं संबंधित ट्रेन के परिचालन के संबंध में प्रतिवादपत्र के पैरा-4 में

उल्लिखित यह कथन कि संबन्धित ट्रेन का परिचालन पूर्वोत्तर रेलवे व उत्तर रेलवे दोनों जोन के माध्यम से होता है जिस कारण देरी हुई बतौर सेवा प्रदाता यदि संबन्धित ट्रेन का परिचालन रेलवे विभाग से एक से अधिक जोन से होता है तो संबन्धित सभी जोनों का आपस में समन्वय बनाये रखने की जिम्मेदारी विपक्षीगण पर है। विपक्षीगण द्वारा प्रतिवादपत्र सरसरी तौर पर टेक्निकल बिन्दुओं को उठाकर दिया गया है जिसमें संबन्ध में पुष्टि हेतु कोई प्रलेखीय साक्ष्य विपक्षीगण द्वारा दाखिल नहीं किया गया जहाँ तक प्रतिवादपत्र के प्रस्तर-10 में नियम 115 का उल्लेख जिसमें ट्रेन के समय पहुँचने की कोई गारण्टी नहीं दी जाती है बतौर सेवाप्रदाता विपक्षीगण द्वारा इस प्रकार का प्रावधान उल्लिखित किया जाना स्वच्छ व मानक शर्तों के अधीन नहीं आता है एवं बतौर सेवाप्रदाता उपभोक्ता के विरुद्ध इस प्रकार के नियमों का परिवादी पर थोपा जाना व उक्त प्रावधानों से परिवादी को अवगत न कराने का विधि की दृष्टि में कोई मूल्य नहीं है। ऐसी स्थिति में विपक्षीगण के कथनों को कोई बल नहीं मिलता है और परिवादिनी अपने मामले को साबित करने में सफल रही है।

परिवाद प्रस्तुत होने के समय परिवादी की पुत्री अवयस्क थी इस हेतु बतौर संरक्षक परिवादी ने यह परिवाद संस्थित किया था। इस समय परिवादी की पुत्री वयस्क है। अतः बतौर परिवादिनी वह विपक्षीगण द्वारा वरती गई सेवामें कमी व लापरवाही के अपने शैक्षिक भविष्य के वर्बाद होने के कारण विपक्षीगण से दण्डात्मक क्षतिपूर्ति प्राप्त करने की अधिकारिणी है।

मुंशीदास बनाम मानसिंह एआईआर 1977 (एस.सी.) पेज 2002

प्रतिवादपत्र में कहे गये तथ्यों को साबित करने का भार विपक्षी पर होता है मात्र कह देने साबित नहीं हो जाता, बचाव के सारे साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए बाध्य है।

7- उपरोक्त विवेचना के पश्चात आयोग इस निष्कर्ष पर पहुँचता है कि परिवादिनी द्वारा विपक्षीगण के विरुद्ध जो कथन किया गया है और परिवादिनी द्वारा अपने कथनों के समर्थन में जो साक्ष्य प्रस्तुत किया गया है, समस्त साक्ष्यों के आधार पर परिवादिनी का विपक्षीगण के विरुद्ध किया गया कथन सिद्ध होता है। जब परिवादिनी द्वारा दो टिकट लेकर अपने परीक्षा में सम्मिलित होने के लिए लखनऊ तक की यात्रा की टिकट लिया था कि समय से अपने परीक्षा में केन्द्र पर पहुँच कर परीक्षा में सम्मिलित होगी परन्तु विपक्षीगण द्वारा उक्त संसाधन को लखनऊ बिलम्ब से पहुँचाने के कारण परिवादिनी का परीक्षा छूट गयी जिसमें कारण परिवादिनी का भविष्य अंधकार मय हो गया जिसके जिम्मेदार विपक्षीगण है। जिसमें कारण

✓

परिवादिनी को काफी मानसिक, शारीरिक एवं आर्थिक क्षति का सामना करना पड़ा। जो विपक्षीगण की सेवामें कमी का द्योतक है

8- अतः स्पष्ट है कि परिवादिनी, विपक्षीगण का उपभोक्ता है तथा विपक्षीगण परिवादिनी के सेवाप्रदातागण है। उपरोक्त कथन एवं साक्ष्य के आलोक में परिवादिनी अपने कथन को विपक्षीगण के विरुद्ध सिद्ध करने में सफल रहा है। अतः परिवादिनी का यह परिवाद स्वीकार किये जाने योग्य है।

आदेश

प्रस्तुत परिवाद, परिवादिनी के पक्ष में तथा विपक्षीगण के विरुद्ध ससंघर्ष निर्णीत किया जाता है।

विपक्षीगण को निर्देश दिया जाता है कि इस निर्णय के पारित होने के 45 दिन के अन्दर परिवादिनी काफी विलम्ब से ट्रेन के पहुचने के कारण परिवादिनी के उक्त परीक्षा में शामिल होने से बंचित होने तथा उसका एक वर्ष का अमूल्य समय नष्ट होने से परिवादिनी को हुई मानसिक व शारीरिक पीड़ा तथा आर्थिक क्षति हेतु क्षतिपूर्ति मु0 9,00,000.00रु0(नौ लाख रुपये) अधिवक्ता शुल्क मु0 5000.00.00रु0 एवं वाद व्यय हेतु मु0 5000.00रु0(पाँच हजार रुपये) उक्त अवधि के अन्तर्गत परिवादिनी को भुगतान करे।

यदि विपक्षीगण द्वारा निर्णय का अनुपालन निर्धारित समय सीमा के अन्दर नहीं किया जाता है तो समस्त धनराशियों पर अन्तिम भुगतान की तिथि तक 12 प्रतिशत अतिरिक्त ब्याज देय होगा।

Ajay Prakash Singh
17.01.2026
(अजय प्रकाश सिंह)

सदस्य

Amar Jit Verma
17.01.26
(अमर जीत वर्मा)

अध्यक्ष

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बस्ती।

दिनांक-17.01.2026

उपरोक्त निर्णय आज हस्ताक्षरित दिनांकित कर खुले आयोग में सुनाया गया।

Ajay Prakash Singh
17.01.2026
(अजय प्रकाश सिंह)

सदस्य

Amar Jit Verma
(अमर जीत वर्मा) 17.01.26

अध्यक्ष

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बस्ती।

दिनांक-17.01.2026