/जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अतिरिक्त पीठ, रायपुर

(छ0ग0)/

प्रस्तुति दिनांक—28.01.2025

अंतिम तर्क हेतु—17.06.2026

आदेश दिनांक—17.06.2026

प्रकरण क्रमांक —**DC/387/CC/2025/11**

Mr. Bhupendra Kumar Vasnikar
Age-41, father name-shri Bhagat Lal Vasnikar
Presently posted At Additional District
Judge, Kanker, Dist. Kanker,
(Chhattisgarh) ..... श्री आर. के. भावनानी/परिवादी

(विरुद्ध)

1. Tata SIA Airlines Limited
[Vistsra Airlines]
Through-Authorzied Repersentative,
Swami Vivekanand Airport, Mana,
Raipur [C. G.]
2. Tata SIA Airlines Limited
[Vistsra Airlines]
Through-Authorzied Repersentative,
Rigistered and Corporate office-Intellion
Edge, Tower A, 9th and 10th Floor,
South Peripheral Road, Sector-72,
Gurugram,
Haryana-122101... सुश्री रुबी नाज/विरुद्ध पक्षकारगण

समक्षः श्री प्रशान्त कुन्डू, अध्यक्ष

डा. आनंद वर्गीस, सदस्य

परिवादी द्वारा श्री आर. के. भवनानी, अधिवक्ता।

विरुद्ध पक्षकारगण द्वारा सुश्री रुबी नाज, अधिवक्ता।

द्वारा— प्रशान्त कुन्डू, अध्यक्ष

1. परिवादी के द्वाराने धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अंतर्गत यह परिवाद विरूद्ध पक्षकारगण के विरूद्ध सेवा में कमी किए जाने के आधार परविरुद्ध पक्षकारगण परिवादी को फ्लाईट में बोर्डिंग नहीं दिये जानें से परिवादी को रुकनें, परिवहन तथा खाने पीने की व्यवस्था करनी पड़ी, जिस कारण परिवादी को वित्तीय नुकसान हेतु 5,00,000/रु. दिलाये जानें, विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के प्रति किये गये अनुचित व्यवहार तथा सेवा में कमी किये जानें से 5,00,000/रु. दिलाये जानें, वाद व्यय और अधिवक्ता शुल्क दिलाये जानें तथा अन्य अनुतोष दिलाये जानें के संबंध में अनुतोष की मांग की गई है।

2. प्रकरण में उभयपक्ष के स्वीकृत तथ्य यह है कि दिनांक 28.05. 2023 को परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकार के एयरलाईंस में दिल्ली से रायपुर हेतु टिकट बुक किया गया था।

3. परिवाद के तथ्य संक्षेप में इस प्रकार है किपरिवादी अपने परिवार के साथ एफ–3 सिविल लाईन्स, रायपुर में निवास करता है। परिवादी वर्तमान में अतिरिक्त जिला न्यायाधीश, कांकेर में पदस्थ है। परिवादी अपने परिवार के साथ कश्मीर में परिवारिक अवकाश जानें हेतु दिनांक 09.05.2023 को एक ट्रैवल ऐजेंट के माध्यम से अपने और अपने परिवार सहित कुल 4 व्यक्तियों के लिए फ्लाईट टिकट बुक किया गया था चूँकि रायपुर से श्रीनगर हेतु कोई सीधी उड़ान नहीं थी, इसलिए परिवादी को दिल्ली में ठहराव (layover) सहित टिकट बुक किया गया था। दिनांक 09. 05.2023 को परिवादी नें रायपुर से यात्रा के लिए 4 व्यक्ति के लिए फ्लाईट टिकट बुक किया गया था। जिसमें रायपुर से दिल्ली इंडिगो एयरलाईंस में दिनांक 20.05.2023 को और फिर दिनांक 20.05.2023 को ही इंडिगो एयरलाईंस से दिल्ली से श्रीनगर टिकट किया गया था तथा इसी दिन वापसी हेतु इसी दिनांक 09.05.2023 को श्रीनगर से दिल्ली के लिये स्पाइसजेट एयरलाईंस द्वारा दिनांक 26.05.2023 को और फिर दिल्ली से रायपुर के लिये विस्तारा एयरलाईंस अर्थात विरुद्ध पक्षकारगण से दिनांक 28. 05.2023 को चार व्यक्तियों के लिए वापसी उड़ान बुक किया। परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि विशेष रुप से दिनांक 28.05.2023 को दिल्ली से रायपुर हेतु फ्लाईट नंबर यूके 797 के लिये चार व्यक्तियों के

टिकट का कुल परिवादी के द्वारा 23,156/रु. का भुगतान विरुद्ध पक्षकारगण को किया गया था।

4. परिवाद में यह कथन भी किया गया कि परिवादी अपने परिवार सहित छुट्टियॉ पूर्ण करनें के बाद दिनांक 25.05.2023 को निर्धारित तिथि पर दिल्ली लौट आये। उसके बाद रायपुर के लिये परिवादी अपने परिवार के साथ निर्धारित दिनांक 28.05.2023 को लगभग 14.00 बजे दिल्ली इंदिरा गांधी अंतराष्ट्रीय हवाई अड्डे पर पहुॅच गये, जो कि विरुद्ध पक्षकारगण के रायपुर जानें वाली फ्लाईट संख्या यूके797 के निर्धारित प्रस्थान समय से लगभग 4 घंटे पहले था। हवाई अड्डे में विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर काफी पहले पहुॅचकर टिकट दिखाये जानें के बावजूद काउॅटर पर मौजूद कर्मचारी के चारों यात्रियों के लिए बोर्डिंग पास जारी नहीं किया। वास्तव में लगभग 3 घंटे तक विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर किसी नें भी परिवादी तथा उसके परिवार के लिऐ बोर्डिंग पास जारी करनें में हुई देरी का कारण नहीं बताया गया हालांकि जब उड़ान में चढ़नें के लिए अंतिम घंटा बचा था, तब विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर मौजूद कर्मचारी नें परिवादी को यह सूचित किया कि चारो यात्रियों की बोर्डिंग संभव नहीं होगा, केवल तीन यात्रियों, जिसमें परिवादी की पत्नि, उसकी पुत्री तथा पुत्र को ही बोर्डिंग पास की अनुमति दी जावेगी और एक अन्य यात्री को बोर्डिंग पास से वंचित किया जावेगा। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईंस के द्वारा दिनांक 28.05.2023 को बिना किसी कारण के मनमानें और एकतरफा तरीके से उसका टिकट रद्द करनें और अंतिम क्षण में उसे बोर्डिंग से मना करनें से परिवादी पूरी तरह से स्तब्ध और अचंभित था जबकि विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईंस ने चारों यात्रियों के लिए रायपुर जानें हेतु पुष्ट टिकट जारी किया गया था और इस हेतु परिवादी से टिकट का पूरा मूल्य दिनांक 09.05.2023 को प्राप्त कर लिया गया था। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा चार टिकट में से केवल तीन व्यक्तियों को ही बोर्डिंग पास जारी किये जानें पर आपत्ति जताई और टिकट के अनुसार चार बोर्डिंग पास जारी किये जानें हे अनुरोध किया गया लेकिन कोई लाभ नहीं हुआ। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा एक यात्री को बोर्डिंग से वंचित कर दिया गया। परिवाद में यह कथन भी किया गया कि चूॅकि बोर्डिंग हेतु बहुत कम समय बचा था। इसलिए परिवादी के पास अपने परिवार को अपने अर्थात परिवादी

के बिना विमान में चढ़ानें के अलावा और कोई रास्ता नहीं था। अतः अंतिम क्षण में परिवादी को अत्यंत परेशानी में अपने परिवार को विरुद्ध पक्षकार के फ्लाईट में चढ़ानें के लिये हड़बड़ी करना पड़ा जबकि परिवादी अपने परिवार के साथ उड़ान के 4 घंटे पूर्व ही हवाई अड्डा में पहुँच गया था। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को विमान में चढ़नें से रोकनें और एकतरफा रुप से परिवादी का टिकट रद्द करनें के बाद विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को रायपुर जानें हेतु कोई अन्य उड़ान की व्यवस्था नहीं की और अगली उड़ान हेतु कोई वैकल्पिक व्यवस्था न कर केवल उड़ान की टिकट का 400 प्रतिशत यानी 20,000/रु. वापस कर दिये और 7000/रु. ट्रेवल एजेंट के खाते में वापस कर दिया गया, जिसनें परिवादी का टिकट बुक किया गया था।

5. परिवाद में यह कथन भी किया गया कि परिवादी के समक्ष दिनांक 28.05.2023 को रायपुर के लिए अपने खर्च पर एक नई फ्लाईट टिकट बुक करनें के अतिरिक्त और कोई विकल्प नहीं बचा था। इस कारण परिवदी नें दिनांक 29.05.2023 को दोपहर 3.25 बजे दिल्ली से रायपुर के लिए इंडिगो एयरलाईंस संख्या 6ई 2092 की एक कन्फर्म टिकट बुक किया गया और इस हेतु परिवादी के द्वारा इंडिगो एयरलाईंस को टिकट का मुल्य 18,823/रु. का भुगतान किया गया चूँकि परिवादी की फ्लाईट दूसरे दिन अर्थात दिनांक 29.05.2023 को था इस कारण परिवादी को दिल्ली में रात को रुकनें के अलावा अन्य कोई कोई रास्ता नहीं था। परिवादी को इस प्रकार दिल्ली में अनावश्यक रुप से रुकने, परिवहन और खाने पीने में अतिरिक्त व्यय करना पड़ा। परिवाद में यह कथन भी किया गया कि परिवादी के द्वारा दिनांक 09.05.2023 को 7204/रु. में से जो टिकट क्रय किया था उसे विरुद्ध पक्षकारगण नें दिनांक 28.05.2023 को एक तरफा रुप से परिवादी को सूचना दिये बगैर किसी अन्य यात्री को 40,000/रु. में विक्रय कर दिया गया। विरुद्ध पक्षकारगण के उक्त अनुचित कृत्य के लिए परिवादी के द्वारा अपने अधिवक्ता के मार्फत दिनांक 05.07.2023 को विधिक नोटिस प्रेषित किया जाकर नुकसानी हेतु 5,00,000/रु. की मांग की गई। मानसिक उत्पीड़न तथा आधात हेतु मुआवजे के रुप में 5,00,000/रु. कुल 10,00,000/रु. की मांग की गई। विरुद्ध पक्षकारगण को विधिक नोटिस प्राप्त होनें के बाद न ही कोई जवाब प्रेषित किया और न ही कोई राशि का

भुगतान परिवादी को किया गया। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को दिनांक 09.05.2023 को यात्रा दिनांक 28.05.2023 को दिल्ली से रायपुर हेतु अग्रिम रुप से बुक की गई टिकट को परिवादी के जानकारी के बिना तथा अपने लाभ हेतु एकतरफा रुप से परिवादी के नाम से टिकट को निरस्त कर अन्य यात्री को अधिक राशि में यात्रा दिनांक को टिकट कन्फर्म कर दिया गया और इस हेतु परिवादी को कोई वैकल्पिक व्यवस्था न कर परिवादी को टिकट की राशि वापस कर सेवा में अत्यंत कमी किया गया है क्योंकि परिवादी तथा उसके परिवार का एक साथ कुल 4 टिकट था। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण का उक्त कृत्य अनुचित व्यापार व्यवहार का था क्योंकि विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईंस के द्वारा परिवादी का टिकट अवैध रुप से कैंसिल कर परिवादी को किसी अन्य फ्लाईट में नहीं यात्रा की व्यवस्था की और न ही दिल्ली में रुकनें तथा खाने पीनें की कोई व्यवस्था की। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के उक्त कृत्य के कारण परिवादी को अपने परिवार को अकेले की विरुद्ध पक्षकारगण के फ्लाईट में अकेले की छोड़ना पड़ा। जिससे परिवादी को भारी मानसिक परेशानी का सामना करना पड़ा। इस कारण विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी की कंफर्म टिकट को विधि विरुद्ध रुप से रद्द कर परिवादी को फ्लाईट में बोर्डिंग करनें से इंकार कर दिया गया जबकि इस संबंध में परिवादी को कोई सूचना नहीं दी गई थी, इस कारण परिवादी को अन्य फ्लाईट से टिकट क्रय करना पड़ा, जो कि दूसरे दिन अर्थात दिनांक 29.05.2023 का था, इस हेतु परिवादी को रुकनें, परिवहन तथा खाने पीने की व्यवस्था करनी पड़ी, जिस कारण परिवादी को वित्तीय नुकसान हेतु 5,00,000/रु. दिलाये जानें, विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के प्रति किये गये अनुचित व्यवहार तथा सेवा में कमी किये जानें से 5,00,000/रु. दिलाये जानें, वाद व्यय और अधिवक्ता शुल्क दिलाये जानें तथा अन्य अनुतोष दिलाये जानें का निवेदन परिवाद में किया गया।

6. विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा यह जवाब प्रस्तुत किया गया है कि परिवादी अपनी पत्नि और दो बच्चों के साथ दिनांक 28.05.2023 को दिल्ली से रायपुर यात्रा करने वाले थे। परिवादी जब विरुद्ध पक्षकारगण के काउँटर पर पहुँचे तो उन्हें यह बताया गया कि अधिक बुकिंग होनें के कारण परिवादी को बोर्डिंग से वंचित किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण का यह भी

जवाब है कि विमानन क्षेत्र में अधिक बुकिंग होना एक आम बात है। जिसे डिजीसीए के द्वारा विधिवत मान्यता प्राप्त है। जिसमें यह सुनिश्चित होता है कि पूरी उड़ानें क्षमता से संचालित हो। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को अन्य उड़ान में समायोजित करनें का प्रयास किया गया परन्तु अन्य सभी उड़ान भरी हुई थी। इस कारण विरुद्ध पक्षकारगण परिवादी को अन्य वैकल्पिक उड़ान में समायोजित करनें के असमर्थ रही थी। इस कारण दिशा निर्देशों के अनुसार परिवादी को टिकट किराये का 400 प्रतिशत भी वापस कर दिया गया। इस प्रकार यह कहा नहीं जा सकता है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा कोई विधि विरुद्ध कार्य किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा सभी दिशा निर्देशों और नीतियों का अनुपालन किया गया है। परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण को परेशान करनें और दुर्भावना से यह परिवाद प्रस्तुत किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण का यह भी जवाब है कि परिवादी की तथाकथित घटना मई 2023 की है तथा परिवादी के द्वारा परिवाद मार्च 2025 में प्रस्तुत किया गया है। इससे यह पता चलता है कि परिवादी के द्वारा सोच समझकर साजिश के तहत् विरुद्ध पक्षकारगण के छबि को खराब करनें के उद्देश्य से यह परिवाद प्रस्तुत किया गया है। अतः परिवादी के द्वारा प्रस्तुत परिवाद निराधार होनें के कारण निरस्त किये जानें का निवेदन किया गया।

7. परिवादी ने परिवाद के समर्थन में स्वयं का शपथ–पत्र एवं सूची अनुसार दस्तावेज में रायपुर से दिल्ली जानें का फ्लाईट का बोर्डिंग पास प्रदर्श सी–1, दिल्ली से श्रीनगर का बोर्डिंग पास प्रदर्श सी–2, स्पाईस जेट से श्रीनगर से दिल्ली का बोर्डिंग पास प्रदर्श सी–3, विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा दिल्ली से रायपुरा हेतु दिया गया परिवादी की पत्नि तथा उसके बच्चों का बोर्डिंग पास प्रदर्श सी–4, इंडिगो का दिल्ली से रायपुर का बोर्डिंग पास प्रदर्श सी–5, विधिक नोटिस प्रदर्श सी–6 तथा डाक रसीद प्रदर्श सी–7 प्रस्तुत किया गया है।

8. विरुद्ध पक्षकारगण की ओर से विजय पुंज का शपथपत्र प्रस्तुत किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है।

9. अभिलेख में आरोपित/प्रत्यारोपित, तथ्यों, आधारों, संलग्न दस्तावेजों, उभयपक्ष के विद्वान अधिवक्ता द्वारा प्रस्तुत दलीलों के आधार योग्य निष्कर्ष हेतु निम्नलिखित विचारणीय प्रश्न हैं:—

1. क्या विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के विरूद्ध सेवा में कमी किया गया है ?

2. क्या परिवादी, विरुद्ध पक्षकारगण से वांछित अनुतोष प्राप्त करने की अधिकारी है ?

निष्कर्ष के आधार

विचारणीय प्रश्न कमांक 1 एवं 2 का सकारण निष्कर्ष :—

10. परिवादी की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता के द्वारा यह तर्क किया गया कि परिवादी अपने परिवार के साथ एफ—3 सिविल लाईन्स, रायपुर में निवास करता है। परिवादी वर्तमान में अतिरिक्त जिला न्यायाधीश, कांकेर में पदस्थ है। परिवादी अपने परिवार के साथ कश्मीर में परिवारिक अवकाश जानें हेतु दिनांक 09.05.2023 को एक ट्रैवल ऐजेंट के माध्यम से अपने और अपने परिवार सहित कुल 4 व्यक्तियों के लिए फ्लाईट टिकट बुक किया गया था चूँकि रायपुर से श्रीनगर हेतु कोई सीधी उड़ान नहीं थी, इसलिए परिवादी को दिल्ली में ठहराव (layover) सहित टिकट बुक किया गया था। दिनांक 09.05.2023 को परिवादी नें रायपुर से यात्रा के लिए 4 व्यक्ति के लिए फ्लाईट टिकट बुक किया गया था। जिसमें रायपुर से दिल्ली इंडिगो एयरलाईंस में दिनांक 20.05.2023 को और फिर दिनांक 20.05.2023 को ही इंडिगो एयरलाईंस से दिल्ली से श्रीनगर टिकट किया गया था तथा इसी दिन वापसी हेतु इसी दिनांक 09.05.2023 को श्रीनगर से दिल्ली के लिये स्पाइसजेट एयरलाईंस द्वारा दिनांक 26.05.2023 को और फिर दिल्ली से रायपुर के लिये विस्तारा एयरलाईंस अर्थात विरुद्ध पक्षकारगण से दिनांक 28.05.2023 को चार व्यक्तियों के लिए वापसी उड़ान बुक किया। परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि विशेष रुप से दिनांक 28.05.2023 को दिल्ली से रायपुर हेतु फ्लाईट नंबर यूके 797 के लिये चार व्यक्तियों के टिकट का कुल परिवादी के द्वारा 23,156/रु. का भुगतान विरुद्ध पक्षकारगण को किया गया था।

11. परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि परिवादी अपने परिवार सहित छुट्टियॉ पूर्ण करनें के बाद दिनांक 25.05.2023 को निर्धारित तिथि पर दिल्ली लौट आये। उसके बाद रायपुर के लिये परिवादी अपने परिवार के साथ निर्धारित दिनांक 28.05.2023 को लगभग 14.00 बजे दिल्ली इंदिरा गांधी अंतराष्ट्रीय हवाई अड्डे पर पहुॅच गये, जो कि विरुद्ध पक्षकारगण के रायपुर जानें वाली फ्लाईट संख्या यूके797 के निर्धारित प्रस्थान समय से लगभग 4 घंटे पहले था। हवाई अड्डे में विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर काफी पहले पहुॅचकर टिकट दिखाये जानें के बावजूद काउॅटर पर मौजूद कर्मचारी के चारों यात्रियों के लिए बोर्डिंग पास जारी नहीं किया। वास्तव में लगभग 3 घंटे तक विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर किसी नें भी परिवादी तथा उसके परिवार के लिऐ बोर्डिंग पास जारी करनें में हुई देरी का कारण नहीं बताया गया हालांकि जब उड़ान में चढ़नें के लिए अंतिम घंटा बचा था, तब विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर मौजूद कर्मचारी नें परिवादी को यह सूचित किया कि चारो यात्रियों की बोर्डिंग संभव नहीं होगा, केवल तीन यात्रियों, जिसमें परिवादी की पत्नि, उसकी पुत्री तथा पुत्र को ही बोर्डिंग पास की अनुमति दी जावेगी और एक अन्य यात्री को बोर्डिंग पास से वंचित किया जावेगा। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईंस के द्वारा दिनांक 28.05.2023 को बिना किसी कारण के मनमानें और एकतरफा तरीके से उसका टिकट रद्द करनें और अंतिम क्षण में उसे बोर्डिंग से मना करनें से परिवादी पूरी तरह से स्तब्ध और अचंभित था जबकि विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईंस ने चारों यात्रियों के लिए रायपुर जानें हेतु पुष्ट टिकट जारी किया गया था और इस हेतु परिवादी से टिकट का पूरा मूल्य दिनांक 09.05.2023 को प्राप्त कर लिया गया था। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा चार टिकट में से केवल तीन व्यक्तियों को ही बोर्डिंग पास जारी किये जानें पर आपत्ति जताई और टिकट के अनुसार चार बोर्डिंग पास जारी किये जानें हे अनुरोध किया गया लेकिन कोई लाभ नहीं हुआ। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा एक यात्री को बोर्डिंग से वंचित कर दिया गया। परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि चूॅकि बोर्डिंग हेतु बहुत कम समय बचा था। इसलिए परिवादी के पास अपने परिवार को अपने अर्थात परिवादी के बिना विमान में चढ़ानें के अलावा और कोई रास्ता नहीं था। अतः अंतिम क्षण में परिवादी को अत्यंत परेशानी में अपने परिवार को विरुद्ध

पक्षकार के फ्लाईट में चढ़ानें के लिये हड़बड़ी करना पड़ा जबकि परिवादी अपने परिवार के साथ उड़ान के 4 घंटे पूर्व ही हवाई अड्डा में पहुॅच गया था। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को विमान में चढ़नें से रोकनें और एकतरफा रुप से परिवादी का टिकट रद्द करनें के बाद विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को रायपुर जानें हेतु कोई अन्य उड़ान की व्यवस्था नहीं की और अगली उड़ान हेतु कोई वैकल्पिक व्यवस्था न कर केवल उड़ान की टिकट का 4 गुना यानी 20,000/रु. वापस कर दिये और 7000/रु. ट्रेवल एजेंट के खाते में वापस कर दिया गया, जिसनें परिवादी का टिकट बुक किया गया था।

12. परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि परिवादी के समक्ष दिनांक 28.05.2023 को रायपुर के लिए अपने खर्च पर एक नई फ्लाईट टिकट बुक करनें के अतिरिक्त और कोई विकल्प नहीं बचा था। इस कारण परिवदी नें दिनांक 29.05.2023 को दोपहर 3.25 बजे दिल्ली से रायपुर के लिए इंडिगो एयरलाईंस संख्या 6ई 2092 की एक कन्फर्म टिकट बुक किया गया और इस हेतु परिवादी के द्वारा इंडिगो एयरलाईंस को टिकट का मुल्य 18,823/रु. का भुगतान किया गया चूॅकि परिवादी की फ्लाईट दूसरे दिन अर्थात दिनांक 29.05.2023 को था इस कारण परिवादी को दिल्ली में रात को रुकनें के अलावा अन्य कोई कोई रास्ता नहीं था। परिवादी को इस प्रकार दिल्ली में अनावश्यक रुप से रुकने, परिवहन और खाने पीने में अतिरिक्त व्यय करना पड़ा। परिवादी की ओर से यह भी तर्क किया गया कि परिवादी के द्वारा दिनांक 09.05.2023 को 7204/रु. में से जो टिकट क्रय किया था उसे विरुद्ध पक्षकारगण नें दिनांक 28.05.2023 को एक तरफा रुप से परिवादी को सूचना दिये बगैर किसी अन्य यात्री को 40,000/रु. में विक्रय कर दिया गया। विरुद्ध पक्षकारगण के उक्त अनुचित कृत्य के लिए परिवादी के द्वारा अपने अधिवक्ता के मार्फत दिनांक 05.07.2023 को विधिक नोटिस प्रेषित किया जाकर नुकसानी हेतु 5,00,000/रु. की मांग की गई। मानसिक उत्पीड़न तथा आधात हेतु मुआवजे के रुप में 5,00,000/रु. कुल 10,00,000/रु. की मांग की गई। विरुद्ध पक्षकारगण को विधिक नोटिस प्राप्त होनें के बाद न ही कोई जवाब प्रेषित किया और न ही कोई राशि का भुगतान परिवादी को किया गया। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को दिनांक 09.05.2023 को यात्रा दिनांक 28.05.2023 को दिल्ली से

रायपुर हेतु अग्रिम रुप से बुक की गई टिकट को परिवादी के जानकारी के बिना तथा अपने लाभ हेतु एकतरफा रुप से परिवादी के नाम से टिकट को निरस्त कर अन्य यात्री को अधिक राशि में यात्रा दिनांक को टिकट कन्फर्म कर दिया गया और इस हेतु परिवादी को कोई वैकल्पिक व्यवस्था न कर परिवादी को टिकट की राशि वापस कर सेवा में अत्यंत कमी किया गया है क्योंकि परिवादी तथा उसके परिवार का एक साथ कुल 4 टिकट था। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण का उक्त कृत्य अनुचित व्यापार व्यवहार का था क्योंकि विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईंस के द्वारा परिवादी का टिकट अवैध रुप से कैंसिल कर परिवादी को किसी अन्य फ्लाईट में नहीं यात्रा की व्यवस्था की और न ही दिल्ली में रुकनें तथा खाने पीनें की कोई व्यवस्था की। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के उक्त कृत्य के कारण परिवादी को अपने परिवार को अकेले की विरुद्ध पक्षकारगण के फ्लाईट में अकेले की छोड़ना पड़ा। जिससे परिवादी को भारी मानसिक परेशानी का सामना करना पड़ा। इस कारण विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी की कंफर्म टिकट को विधि विरुद्ध रुप से रद्द कर परिवादी को फ्लाईट में बोर्डिंग करनें से इंकार कर दिया गया जबकि इस संबंध में परिवादी को कोई सूचना नहीं दी गई थी, इस कारण परिवादी को अन्य फ्लाईट से टिकट क्रय करना पड़ा, जो कि दूसरे दिन अर्थात दिनांक 29.05.2023 का था, इस हेतु परिवादी को रुकनें, परिवहन तथा खाने पीने की व्यवस्था करनी पड़ी, जिस कारण परिवादी को वित्तीय नुकसान हेतु 5,00,000/रु. दिलाये जानें, विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के प्रति किये गये अनुचित व्यवहार तथा सेवा में कमी किये जानें से 5,00,000/रु. दिलाये जानें, वाद व्यय और अधिवक्ता शुल्क दिलाये जानें तथा अन्य अनुतोष दिलाये जानें का निवेदन किया गया।

13. विरुद्ध पक्षकारगण की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता के द्वारा यह तर्क प्रस्तुत किया गया कि परिवादी अपनी पत्नि और दो बच्चों के साथ दिनांक 28.05.2023 को दिल्ली से रायपुर यात्रा करने वाले थे। परिवादी जब विरुद्ध पक्षकारगण के काउॅटर पर पहुॅचे तो उन्हें यह बताया गया कि अधिक बुकिंग होनें के कारण परिवादी को बोर्डिंग से वंचित किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण की ओर से यह तर्क भी किया गया कि विमानन क्षेत्र में अधिक बुकिंग होना एक आम बात है। जिसे डिजीसीए के द्वारा विधिवत मान्यता प्राप्त है। जिसमें यह सुनिश्चित होता है कि पूरी उड़ानें

क्षमता से संचालित हो। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को अन्य उड़ान में समायोजित करनें का प्रयास किया गया परन्तु अन्य सभी उड़ान भरी हुई थी। इस कारण विरुद्ध पक्षकारगण परिवादी को अन्य वैकल्पिक उड़ान में समायोजित करनें के असमर्थ रही थी। इस कारण दिशा निर्देशों के अनुसार परिवादी को टिकट किराये का 4 गुना भी वापस कर दिया गया। इस प्रकार यह कहा नहीं जा सकता है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा कोई विधि विरुद्ध कार्य किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा सभी दिशा निर्देशों और नीतियों का अनुपालन किया गया है। परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण को परेशान करनें और दुर्भावना से यह परिवाद प्रस्तुत किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण की ओर से यह तर्क भी किया गया कि परिवादी की तथाकथित घटना मई 2023 की है तथा परिवादी के द्वरा परिवाद मार्च 2025 में प्रस्तुत किया गया है। इससे यह पता चलता है कि परिवादी के द्वारा सोच समझकर साजिश के तहत् विरुद्ध पक्षकारगण के छबि को खराब करनें के उद्देश्य से यह परिवाद प्रस्तुत किया गया है। अतः परिवादी के द्वारा प्रस्तुत परिवाद निराधार होनें के कारण निरस्त किये जानें का निवेदन किया गया।

13. उभयपक्ष के द्वारा अभिलेख में किये गये कथनों का अध्ययन किया गया। परिवादी के द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज तथा उभयपक्ष के द्वारा प्रस्तुत शपथपत्र का परिशीलन किया गया। उभयपक्ष की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्तागण के द्वारा प्रस्तुत तर्क का विशलेषण किया गया। परिवादी के द्वारा प्रदर्श सी–1 के तहत् रायपुर से दिल्ली का 4 यात्री का बोर्डिंग पास की प्रति प्रस्तुत किया गया है। परिवादी के द्वारा प्रदर्श सी–2 के तहत् दिल्ली से श्रीनगर का चार बोर्डिंग पास की प्रति प्रस्तुत किया गया है। प्रदर्श सी–3 में श्रीनगर से दिल्ली का 4 लोगों का बोर्डिंग पास प्रस्तुत किया गया है। इस प्रकारप्रदर्श सी–1 से प्रदर्श सी–3 तक रायपुर से दिल्ली, दिल्ली से श्रीनगर तथा श्रीनगर से वापस दिल्ली 4 लोगों का यात्रा करना स्पष्ट होता है। परिवादी के द्वारा प्रदर्श सी–4 में दिनांक 28.05.2023 को तीन बोर्डिंग पास विरुद्ध पक्षकारगण के फ्लाईट का तथा दिनांक 29.05.2023 को इंडिगो एयरलाईस का परिवादी का दिल्ली से रायपुर का बोर्डिंग पास प्रस्तुत किया गया है। परिवादी के द्वारा प्रदर्श सी–4 में ही दिल्ली से रायपुर विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईस का चार टिकट प्रस्तुत किया गया है। जिसमें परिवादी भूपेन्द्र वासनीकर, पत्नि रश्मी वासनीकर तथा आरोही वासनीकर का

प्रस्तुत टिकट में स्टेट्स कन्फर्मड दर्शित किया गया है परन्तु मास्टर वेदांश वासनीकर का टिकट 'नो सीट' स्टेट्स में दर्शाया गया है। इस प्रकार प्रदर्श सी–4, जो कि दिनांक 09.05.2023 को टिकट एजेंट के माध्यम से बनवाया गया है, जिसमें परिवादी का सीट स्टेट्स कन्फर्म दर्शित किया गया है। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकारगण का यह तर्क रहा है कि विमानन क्षेत्र में अधिक बुकिंग होना एक आम बात है। जिसे डिजीसीए के द्वारा विधिवत मान्यता प्राप्त है। जिसमें यह सुनिश्चित होता है कि पूरी उड़ानें क्षमता से संचालित हो। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को अन्य उड़ान में समायोजित करनें का प्रयास किया गया परन्तु अन्य सभी उड़ान भरी हुई थी। इस कारण विरुद्ध पक्षकारगण परिवादी को अन्य वैकल्पिक उड़ान में समायोजित करनें के असमर्थ रही थी। इस कारण दिशा निर्देशों के अनुसार परिवादी को टिकट किराये का 4 गुना भी वापस कर दिया गया। इस प्रकार यह कहा नहीं जा सकता है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा कोई विधि विरुद्ध कार्य किया गया है। विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा सभी दिशा निर्देशों और नीतियों का अनुपालन किया गया है परन्तु यहां यह विचार करना है कि परिवादी का टिकट कन्फर्म होनें के बाद उसे बोर्डिंग क्यों नहीं दिया गया, जिसके कारण परिवादी को अपने परिवादी को छोड़ना पड़ा, भले की विरुद्ध पक्षकारगण की एयरलाईन्स के द्वारा परिवादी को टिकट का 4 गुना राशि वापस किया गया है। इस संबंध में परिवादी का यह तर्क रहा है कि परिवादी के समक्ष दिनांक 28.05.2023 को रायपुर के लिए अपने खर्च पर एक नई फ्लाईट टिकट बुक करनें के अतिरिक्त और कोई विकल्प नहीं बचा था। इस कारण परिवादी नें दिनांक 29.05.2023 को दोपहर 3.25 बजे दिल्ली से रायपुर के लिए इंडिगो एयरलाईंस संख्या 6ई 2092 की एक कन्फर्म टिकट बुक किया गया और इस हेतु परिवादी के द्वारा इंडिगो एयरलाईंस को टिकट का मुल्य 18,823/रु. का भुगतान किया गया चूँकि परिवादी की फ्लाईट दूसरे दिन अर्थात दिनांक 29.05.2023 को था इस कारण परिवादी को दिल्ली में रात को रुकनें के अलावा अन्य कोई कोई रास्ता नहीं था। परिवादी को इस प्रकार दिल्ली में अनावश्यक रुप से रुकने, परिवहन और खाने पीने में अतिरिक्त व्यय करना पड़ा। परिवादी की ओर से यह भी तर्क किया गया कि परिवादी के द्वारा दिनांक 09.05.2023 को 7204/रु. में से जो टिकट क्रय किया था उसे विरुद्ध पक्षकारगण नें दिनांक 28.05.2023 को एक तरफा रुप से परिवादी को

सूचना दिये बगैर किसी अन्य यात्री को 40,000/रु. में विक्रय कर दिया गया। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकारगण मौन है कि टिकट कन्फर्म होनें के बाद भी परिवादी को फ्लाईट में विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा सीट उपलब्ध क्यो नही कराया गया। इसका आशय यह लगाया जा सकता है कि निश्चित ही परिवादी की सीट को विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा अधिक मुल्य पर विक्रय कर दिया गया हो। प्रकरण में उपलब्ध दस्तावेज और साक्ष्य से यह भी स्पष्ट होता है कि दूसरे दिन अर्थात दिनांक 29.05.2023 के परिवादी के स्वयं के द्वारा इंडिगो के फ्लाईट से टिकट बुक कराया गया, ऐसी स्थिति में विरुद्ध पक्षकारगण यह तर्क कि किसी दूसरे फ्लाईट में कोई वैकल्पिक व्यवस्था नहीं थी इस कारण टिकट का 4 गुना राशि परिवादी को वापस कर दिया गया स्वीकार किया जाना प्रतीत नहीं होता है। इस प्रकार परिवादी के तर्क को बल मिलता है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा यदि परिवादी को टिकट का 4 गुना राशि वापस किया गया है तो निश्चित ही परिवादी की सीट अधिक दाम में विक्रय किया गया होगा। इस प्रकार प्रस्तुत प्रकरण में यह स्थिति स्पष्ट होती है कि विरुद्ध पक्षकारगण के एयरलाईन्स के द्वारा परिवादी का कन्फर्म सीट होनें के बाद भी उसे अपने परिवार के साथ फ्लाईट में बोर्डिंग नहीं दिया गया, जिस कारण निश्चित रुप से परिवादी को अनावश्यक रुप से शारीरिक, मानसिक तथा आर्थिक रुप से परेशान होना पड़ा। विरुद्ध पक्षकारगण का यह कृत्य अनुचित व्यापार पद्धति का होना स्पष्ट होता है। इस संबंध में **डा0 सी. एस. राहलकर बनाम एस. खंखेजे 2005 (1) सी. पी. आर. 105 माननीय छ. ग. राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग** अवलोकनीय है।

14. परिवादी का यह तर्क रहा है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को कन्फर्म टिकट होनें के बाद भी फ्लाईट में बोर्डिंग नहीं दिये जानें से परिवादी को रुकनें, परिवहन तथा खाने पीने की व्यवस्था करनी पड़ी, जिस कारण परिवादी को वित्तीय नुकसान हेतु 5,00,000/रु. दिलाये जानें, विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के प्रति किये गये अनुचित व्यवहार तथा सेवा में कमी किये जानें से 5,00,000/रु. दिलाये जानें, वाद व्यय दिलाये जानें का निवेदन किया गया है। यह तो स्पष्ट है कि परिवादी को विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा उक्त दर्शित फ्लाईट में बोर्डिंग से वंचित किये जानें से परिवादी को अपने परिवादी को अकेले की दिल्ली से रायपुर

भेजना पड़ा तथा परिवादी को अनावश्यक रुप से दिल्ली में एक दिन और रुकना पड़ा तथा दूसरे दिन दिनांक 29.05.2023 को परिवादी अन्य इंडिगो के फ्लाईट से स्वयं टिकट बुक कर दिल्ली से रायपु आना पड़ा। इस हेतु परिवादी को दिल्ली में रुकनें, खाने पाने तथा शरीरिक तकलीफ एवं मानसिक तकलीफ सहना पड़ा। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकागण के द्वारा परिवादी को टिकट के मुल्य का 4 गुना राशि वापस किया जाना पर्याप्त नहीं था क्योंकि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी की कन्फर्म टिकट पर बोर्डिंग नहीं दिये जानें के कारण विरुद्ध पक्षकारगण का यह कार्य अनुचित व्यापार व्यवहार का स्पष्ट होता है। इस कारण इस मद में परिवादी, विरुद्ध पक्षकारगण से निश्चित क्षतिपूर्ति राशि प्राप्त करनें का अधिकारी है।

15. इस प्रकार संपूर्ण विवेचना उपरान्त यह जिला आयोग के मत में विरुद्ध पक्षकारगण नें परिवादी के द्वारा अग्रिम रुप से दिल्ली से रायपुर हेतु कराये गये कन्फर्म टिकट होनें के बाद भी दिनांक 28.05.2023 को परिवादी को बोर्डिंग नहीं दिये जानें के कारण परिवादी को पहुॅची शारीरिक, मानसिक तथा आर्थिक क्षति स्वरुप पृथक रुप से मुआवजा राशि का भुगतान न कर सेवा में कमी तथा अनुचित व्यापार व्यवहार किया गया है। अतः विचारणीय प्रश्न क्र. 1 व 2 का निष्कर्ष **''प्रमाणित''** में दिया जाता है। अतः उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत प्रस्तुत परिवाद आंशिक रुप से स्वीकार किया जाकर विरुद्ध पक्षकार के विरुद्ध निम्न आदेश पारित किया जाता है : ––

1. विरुद्ध पक्षकारगण, परिवादी के द्वारा अग्रिम रुप से दिल्ली से रायपुर हेतु कराया गया टिकट कन्फर्म टिकट होनें के बाद भी दिनांक 28.05.2023 को परिवादी को फ्लाईट में बोर्डिंग नहीं दिये जानें के कारण परिवादी को पहुॅची शारीरिक, मानसिक तथा आर्थिक क्षति स्वरुप पृथक रुप से मुआवजा राशि के रुप में 1,00,000/रु. (एक लाख रुपये मात्र) का भुगतान आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर करेगा।

2. विरुद्ध पक्षकारगण, परिवादी को वाद व्यय की राशि 10,000/रु. (दस हजार रुपये मात्र) का भुगतान आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर करेगा।

3. विरुद्ध पक्षकारगण समस्त आदेशित राशि का भुगतान आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर परिवादी को न करने पर आदेश दिनांक से भुगतान दिनांक तक 7 प्रतिशत वार्षिक ब्याज सहीत भुगतान करना होगा।

प्रशान्त कुन्डू
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग, अतिरिक्त पीठ, रायपुर (छ0ग0)

डा. आनंद वर्गीस
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग, अतिरिक्त पीठ, रायपुर (छ0ग0)