समक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा।

उपस्थित 1—श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।
2—श्रीमती बिद्या बिष्ट, सदस्य।
3—श्री सुरेश चन्द्र काण्डपाल, सदस्य।

उपभोक्ता शिकायत संख्या—10 वर्ष 2020

पियूष पाण्डे पुत्र श्री ललित मोहन पाण्डे,
निवासी उमापति भवन, मुहल्ला ढूंगाधारा,
तहसील व जिला अल्मोड़ा।

..........परिवादी।

प्रति

1. प्रबन्धक,
भारतीय स्टेट बैंक, मुख्य शाखा मालरोड,
अल्मोड़ा।
2. क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी,
क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,
बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर,
बैंगलौर।

...........विपक्षीगण।

परिवाद प्रस्तुति की तिथि—24—01—2020

अन्तिम सुनवाई की तिथि—22—07—2024

आदेश की तिथि—22—08—2024

उपस्थित 1—परिवादी की ओर से विद्वान अधिवक्ता—मो0 इमरोज।
2—विपक्षी सं0—1 की ओर से विद्वान अधिवक्ता—श्री अक्षय जोशी

आदेश तैयारकर्ता— श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।

निर्णय

यह परिवाद, परिवादी द्वारा विपक्षी सं0—1 बैंक से उसके भुगतान आदेश की धनराशि रू0—63,766/—, भुगतान की तिथि तक ब्याज सहित दिलवाये जाने व रू0—25,000/— हर्जाना दिलवाये जाने हेतु प्रस्तुत किया गया है।

2. परिवादी का कथन है कि उसे अपने बचत खाता सं0—10861461649 में शिवाजी नगर बैंगलौर से रू0—63,766/—का भुगतान आदेश दि0—31—07—2019 को प्राप्त हुआ था। उक्त भुगतान आदेश को परिवादी ने विधिवत विपक्षी सं0—1 की बैंक की अल्मोड़ा मालरोड शाखा में दिनांक 31—07—2019 को ही जमा कर दिया था, जिसका चैक दिनांक 02—09—2019 को विपक्षी बैंक को प्राप्त हो गया था, उसके उपरान्त भी यह

धनराशि परिवादी के खाते में जमा नहीं की गयी। एक सप्ताह बाद जब परिवादी विपक्षी सं0–1 बैंक की शाखा में गया और अपने बचत खाते में उक्त धनराशि के जमा हो जाने की सूचना चाही तो विपक्षी सं0–1 द्वारा धनराशि परिवादी के खाते में जमा न होने की बात कही गयी और पुनः एक हफ्ते बाद जब परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–1 बैंक की शाखा में भुगतान आदेश की छान–बीन करवाई गई तो विपक्षी सं0–1 बैंक के अधीनस्थ कर्मचारी द्वारा बताया गया कि आपका भुगतान आदेश खो गया है, आप बैंगलोर, शिवाजीनगर जाकर भुगतान आदेश की दूसरी प्रति लायें, तभी आपको भुगतान किया जाना सम्भव होगा। तब परिवादी ने सूचना के अधिकार के अन्तर्गत अपने भुगतान आदेश के खाते में जमा होने में विलम्ब के कारण की सूचना चाही तो विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा दिनांक 12–12–2019 के पत्र जो उनके द्वारा शिवाजी नगर शाखा को भेजा गया, उसकी प्रति परिवादी को दी और आश्वासन दिया कि शीघ्र ही उक्त धनराशि उनके खाते में जमा कर दी जायेगी। दिनांक 31–07–2019 से अभी तक विपक्षी टाल–मटोली कर रहे हैं। इन्हीं तथ्यों के आधार पर परिवाद प्रस्तुत कर परिवादी द्वारा प्रार्थना की गयी कि उसे विपक्षी सं0–1 बैंक से उसके भुगतान आदेश की धनराशि रू0–63,766/–, भुगतान की तिथि तक ब्याज सहित दिलवाये जाने व रू0–25,000/– हर्जाना विपक्षी सं0–1 बैंक से दिलवाया जाय।

3. विपक्षी सं0–1 बैंक को प्रस्तुत परिवादपत्र का नोटिस भेजा गया।

4. विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा जवाबदावा 11क/1 व 11क/2 प्रस्तुत कर कथन किया गया कि परिवादी को भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर, बैंगलोर में देय रू0–63,766/– का रिफन्ड ऑर्डर सं0–0423 दिनांक 17–06–2019 प्राप्त हुआ था, जिसे परिवादी ने विपक्षी सं0–1 की मुख्य शाखा अल्मोड़ा में जमा किया। विपक्षी सं0–1 बैंक को दिनांक 02–09–2019 को कोई चैक प्राप्त नहीं हुआ था। परियादपत्र के प्रस्तर–2 को अस्वीकार करते हुए कहा गया कि परिवादी ने उपरोक्त रिफन्ड आर्डर दिनांक 17–06–2019, जो आर0टी0ओ0 बैंगलौर के द्वारा जारी किया गया था, का भुगतान भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर, बैंगलोर में प्रस्तुत कर प्राप्त करना था। उक्त रिफण्ड आर्डर को परिवादी ने विपक्षी सं0–1 बैंक में चल रहे अपने बचत खाता संख्या 10861461649 में भुगतान पाने के लिए जमा किया। परिवादी के खाते में उक्त भुगतान पाने के लिए उसे विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा मूल रूप में उक्त

रिफण्ड आर्डर डाक के जरिये दिनांक 09–08–2019 को भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच शिवाजी नगर, बैंगलोर को भेजा। दिनांक 16–10–2019 तक परिवादी के खाते में भुगतान न आने पर विपक्षी सं0–1 बैंक ने इस संबंध में रिमाइण्डर मेल भारतीय स्टेट बैंक ट्रेजरी ब्रांच शिवाजी नगर, बैंगलोर को भेजा। उक्त रिफण्ड आर्डर विपक्षी बैंक के द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच शिवाजी नगर, बैंगलोर को भेजे जाने के दौरान् रास्ते में कहीं गुम हो जाना प्रतीत होता है और वह भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच शिवाजी नगर, बैंगलोर को नहीं मिला। इसी कारण परिवादी के खाते में उक्त धनराशि का भुगतान नहीं हो पाया। दिनांक 16–05–2020 के पत्र से विपक्षी सं0–1 बैंक ने रिफन्ड आर्डर जारीकर्ता आर0टी0ओ0 कार्यालय बैंगलौर को रिफन्ड आर्डर गुम हो जाने की सूचना दी और दूसरी प्रति जारी किये जाने के लिए अनुरोध किया। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा इस भुगतान को शीघ्र कराये जाने के लिए फॉलोअप कर सहयोग किये जाने के लिये उसी दिन एक पत्र मुख्य प्रबन्धक, भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर को प्रेषित किया गया। दिनांक 18–05–2020 को विपक्षी सं0–1 ने परिवादी से आर0टी0ओ0, बैंगलौर के लिए रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति जारी किये जाने हेतु अनुरोधपत्र लेकर उसके साथ बैंक का पत्र संलग्न कर आर0टी0ओ0, बैंगलौर को ई–मेल भेजा तथा ई–मेल की प्रति भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर, बैंगलोर को भी प्रेषित की गयी। प्रश्नगत रिफन्ड आर्डर जारीकर्ता आर0टी0ओ0, बैंगलौर द्वारा दिनांक 20–05–2020 के ई–मेल से परिवादी का अनुरोध पत्र बैंक के पत्र के साथ डाक के जरिये भेजे जाने के लिए लिखा गया। तद्पोरान्त विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा उक्त दस्तावेज स्पीडपोस्ट से उन्हें प्रेषित करने के उपरान्त दिनांक 30–05–2020 को इस तथ्य से ई–मेल से उन्हें सूचित किया गया। इसके बावजूद भी आर0टी0ओ0 बैंगलौर द्वारा परिवादी की धनराशि का भुगतान नहीं किया गया और उनके द्वारा पुनः दिनांक 08–06–2020 को प्रेषित पत्र के माध्यम से उक्त दस्तावेजों की मांग परिवादी से की गयी तथा उसकी प्रति विपक्षी सं0–1 बैंक को प्रेषित की गयी। परिवादी द्वारा इस पत्र का कोई जवाब नहीं दिया, फिर विपक्षी सं0–1 द्वारा परिवादी से एक नया अनुरोधपत्र दिनांकित 17–08–2020 लेकर पुनः दिनांक 04–09–2020 को आर0टी0ओ0, बैंगलौर को प्रेषित किया गया कि रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति जारी कर दी जाय ताकि परिवादी को भुगतान किया जा सके। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा जवाबदावे के

पैरा–9 में कथन किया गया कि उक्त गुम हुए रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति प्राप्त करके धन का भुगतान परिवादी को कराये जाने के लिए विपक्षी भारतीय स्टेट बैंक के द्वारा पूर्ण प्रयास किये गये और अभी तक किये जाते रहे हैं। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा जवाबदावे के पैरा–10 में कथन किया गया कि परिवादी ने आर0टी0ओ0 बैंगलौर से रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति प्राप्त करने के लिए अपनी ओर से कोई प्रयास नहीं किये, उक्त दोनों बार विपक्षी बैंक ने ही परिवादी से अनुरोधपत्र लेकर आर0टी0ओ0 बैंगलौर को भिजवाये जबकि रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति परिवादी को ही जारी होनी है न कि विपक्षी बैंक को। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा जवाबदावे के पैरा–11 में कथन किया गया कि इस मामले में परिवादी के द्वारा रिफन्ड आर्डर जारीकर्ता आर.टी.ओ. बैंगलोर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलोर 560001 को आवश्यक रूप से पक्षकार बनाया जाना चाहिये। भुगतान के लिए रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति आवश्यक है और रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति आर.टी.ओ. बैंगलोर के द्वारा परिवादी को ही जारी की जा सकती है, इसके लिए विपक्षी बैंक ने अपनी ओर से पूर्ण प्रयास किये हैं। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा प्रस्तुत जवाबदावे के पैरा–12 में कथन किया गया कि रिफन्ड आर्डर का परिवादी के खाते में भुगतान पाने के लिए उसे विपक्षी बैंक के द्वारा मूल रूप में डाक के जरिये सद्भावनापूर्वक बैंगलोर भेजे जाने के दौरान् रास्ते में कहीं गुम (lost in transit) हो जाने में बैंक के द्वारा जानबूझ कर कोई लापरवाही नहीं की गई है और ना ही परिवादी के साथ कोई असम्मानजनक व्यवहार किया गया है। अतः परिवादी का परिवाद आवश्यक पक्षकार के असंयोजन के अभाव में खारिज किये जाने योग्य है।

5. पक्षकारों के अनुरोध पर क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, बैंगलौर को जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा द्वारा पारित आदेश दिनांक 01–03–2023 के अनुपालन में क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी आर0टी0ओ0 कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर बैंगलौर को विपक्षी सं0–2 के रूप में पक्षकार बनाया गया। विपक्षी सं0–2 को नोटिस की तामीला पर्याप्त होने के बावजूद भी वे न तो आयोग के समक्ष कभी उपस्थित हुए न ही उनके द्वारा कोई जवाबदावा पत्रावली में दाखिल किया गया। अतः उनके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही प्रारम्भ किये जाने हेतु आदेश जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा द्वारा दिनांक 21–02–2024 को पारित किये गये।

6. पक्षकारों को साक्ष्य प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान किया गया।

परिवादी द्वारा अपना शपथपत्र 15क/1 व 15क/2, लिखित बहस 36क/1 व 36क/2 व निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये :–

क्र0सं0	दस्तावेज	कागज सं0
1.	विपक्षी सं0–1 के पत्र दिनांकित 12–12–2019 की प्रति	4क/1
2.	नॉन पेमेंट एडवाइस दि0 10–12–2019 की प्रति	4क/2
3.	सूचना प्राप्त करने हेतु आवेदन की प्रति	4क/3 व 4क/4
4.	रिफन्ड आर्डर की फोटो प्रति	4क/5
5.	आर0टी0ओ0 के पत्र दि0 17–06–2019 की प्रति	4क/6
6.	मेल के रिमाइन्डर की प्रति	4क/7
7.	डिलीवरी शीट	4क/8
8.	जमा रसीद दिनांकित 31–07–2019	4क/9
9.	ई–मेल द्वारा प्राप्त सूचना की प्रति	17क
10.	आपत्ति	45क

7. विपक्षी सं0–1 द्वारा शपथपत्र 12क/1 व 21क/1 लगायत 21क/5, लिखित बहस 39क/1 से 39क/3 व निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये गये:–

क्र0सं0	दस्तावेज	कागज सं0
1.	रिफन्ड आर्डर की फोटो प्रति	22क/1
2.	रिफन्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी करने हेतु प्रेषित पत्र	22क/2 से 22क/4
3.	मेल की प्रतियॉं	22क/5 व 22क/6
4.	आर0टी0ओ0 के पत्र दिनांकित 08–06–2020 की प्रति	22क/7
5.	मेल की प्रति	22क/8
6.	शिवाजी नगर बैंगलोर को दि0–9–8–2019 को पंजीकृत पत्र के रसीद की फोटोप्रति	44क

8. हमारे द्वारा परिवादी एवं विपक्षी सं0–1 बैंक की ओर से उपस्थित अधिवक्तागणों की बहस सुनी गई तथा पत्रावली पर उभय पक्षकारों द्वारा उपलब्ध कराये गये साक्ष्यों एवं प्रपत्रों का भलीभॉंति अवलोकन एवं परिशीलन

किया गया।

9. परिवादी द्वारा अपने परिवादपत्र के पैरा–1 में कथन किया गया पाया जाता है कि "शिकायतकर्ता को बचत खाता संख्या–10861461649 में शिवाजी नगर बैंगलौर से रू0–63766/– (रूपया तिरेसठ हजार सात सौ छियासठ) का भुगतान आदेश दिनांक 31–07–2019 को प्राप्त हुआ था।" परिवादी का कथित खाता संख्या–10861461649 उसके विपक्षी सं0–1 बैंक की मालरोड, अल्मोड़ा में परिवादी के चल रहे बचत खाते का नम्बर है, जबकि परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ संलग्न प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की छायाप्रति कागज सं0–4क/5 के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि उसे जारीकर्ता आर0टी0ओ0 कार्यालय बैंगलौर(ईस्ट) कस्तूरीनगर द्वारा स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया की ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर–01 को दिनांक 17–6–2019 को भिजवाया गया था। उक्त रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0–2 आर0टी0ओ0 कार्यालय बैंगलौर(ईस्ट) कस्तूरीनगर द्वारा परिवादी को वाहन सं0–KA-03MV-1423(LMV) के वाहन टैक्स का रिफन्ड रू0–63,766/– प्रदान किये जाने हेतु परिवादी द्वारा आर0टी0ओ0 कार्यालय (ईस्ट) कस्तूरीनगर के समक्ष प्रस्तुत किये गये आवेदन के निस्तारण हेतु विपक्षी सं0–2 द्वारा पारित आदेश सं0–0423, दिनांकित 17–06–2019 के अनुपालन में जारी किया गया था। परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ संलग्न कागज सं0–4क/6 के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि उक्त भुगतान आदेश दिनांकित 17–06–2019 को विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को उक्त पत्र दिनांकित 17–06–2019 कागज सं0–4क/6 के साथ संलग्न उक्त पत्र में वर्णित परिवादी के पते–B-25, 1st floor, 1st Cross, Tulasi Theatre Road, Marathahalli, Bangalore-560037 पर प्रेषित किया गया था। प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर कागज सं0–4क/5 के अवलोकन से यह भी स्पष्ट होता है कि विपक्षी सं0–2 द्वारा उक्त रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– अपने खाता संख्या–004100102090 से ट्रेजरी ऑफिसर के स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर–01 में Entery No.CL1718110 के माध्यम से जमा करवा दी गयी थी तथा विपक्षी सं0–2 द्वारा उक्त रकम का भुगतान परिवादी को अदा करने का अनुरोध भी उक्त रिफण्ड आर्डर में स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया की शाखा–ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर–01 से किया गया था। उपरोक्त वर्णित विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को प्रेषित पत्र दिनांकित

17–06–2019 कागज सं0–4क/6 के अवलोकन से यह भी स्पष्ट होता है कि प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– का भुगतान प्राप्त करने के लिए परिवादी को प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर को प्रबन्धक, स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया, ट्रेजरी ब्रान्च, लॉगफोर्ड रोड, शिवाजी नगर बैंगलौर 560001 के समक्ष प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित भी किया गया था, परन्तु परिवादी द्वारा उक्त निर्देशानुसार प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम का भुगतान प्राप्त करने हेतु उसे स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया, ट्रेजरी ब्रान्च, लॉगफोर्ड रोड, शिवाजीनगर, बैंगलौर में कभी प्रस्तुत किये जाने का कोई साक्ष्य पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है और ना ही इसके सम्बन्ध में किये गये किसी प्रयास का वर्णन ही प्रस्तुत परिवादपत्र में कहीं पर भी उल्लिखित किया गया पाया जाता है।

10. परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ पत्रावली में संलग्न की गई जमापर्ची की छायाप्रति कागज सं0–4क/9 के अवलोकन से यह विदित होता है कि उसके द्वारा प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर उपरोक्त स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया, शाखा–ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर–01 की बजाय दिनांक 31–07–2019 को विपक्षी सं0–1 बैंक की मालरोड, अल्मोड़ा शाखा में चल रहे अपने बचत खाता सं0–10861461649 में जमा करवा दिया गया। इस प्रकार परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद के पैरा–1 में किया गया कथन कि "परिवादी को बचत खाता सं0–10861461649 में शिवाजी नगर बैंगलौर से रू0–63,766/(तिरेसठ हजार सात सौ छियासठ) का भुगतान आदेश दिनांक 31–07–2019 को प्राप्त हुआ था।" उपरोक्त वर्णितानुसार स्वतः ही पूरी तरह से असत्य, भ्रामक, गलत एवं निराधार सिद्ध हो जाता है।

11. परिवादपत्र के पैरा–2 में परिवादी द्वारा यह कथन किया गया पाया जाता है कि "प्रश्नगत/विवादित भुगतान आदेश रू0–63,766/– का चैक दिनांक 2–9–2019 को विपक्षी सं0–1 बैंक में प्राप्त हो गया था। तदोपरान्त भी यह धनराशि प्रार्थी शिकायतकर्ता के खाते में जमा नहीं की गयी। प्राप्ति रसीद व फोटो प्रति संलग्न है।" परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ कागज सं0–4क/8 संलग्न किया गया है जो कि OVERNITE EXPRESS LIMITED DOMESTIC & INTERNATIONAL COURIERS की डिलीवरी शीट नं0–64472567 की छायाप्रति परिलक्षित होती है। उक्त डिलीवरी शीट पर जारीकर्ता के रूप में किसी के हस्ताक्षर तथा मोहर लगी नहीं पायी

जाती है तथा डिलीवरी शीट पर अंकित तारीख 2—9—2019 में 9 के अंक को ओवरराइटिंग कर लिखा गया स्पष्ट दृष्टिगोचर होता है। उक्त डिलीवरी शीट में कुल पाँच प्रविष्टियाँ अंकित पाई जाती है जिनमें से दो प्रविष्टिया राजेन्द्र मेहता एस.बी.आई. लाईफ के नाम से क्र0 सं0—3 AWB No 7196 पर अंग्रेजी में **Rajendra Mehta** तथा क्र0सं0—5 AWB No 7200 पर राजेन्द्र मेहता हिन्दी में लिखा गया पाया जाता है। उक्त डिलीवरी शीट कागज सं0—4क/8 क्र0सं0 4 पर S.B.I. Br. AWB No 2551085066 तथा भारतीय स्टेट बैंक की मोहर व अस्पष्ट हस्ताक्षर अंकित किया गया पाया जाता है। इसके अतिरिक्त उक्त डिलीवरी शीट में भारतीय स्टेट बैंक की लगायी गयी मोहर भी विपक्षी सं0—1 द्वारा प्रस्तुत जवाबदावे में लगाई गयी मोहर से भिन्न पायी जाती है। परिवादी द्वारा यह स्पष्ट नहीं किया गया कि उसके द्वारा पत्रावली में प्रस्तुत की गयी उक्त डिलीवरी शीट कागज सं0—4क/8 उसे कब, कैसे और कहाँ से प्राप्त हुयी है। परिवादी द्वारा उक्त डिलीवरी शीट प्राप्त करने हेतु OVERNITE EXPRESS LIMITED DOMESTIC & INTERNATIONAL COURIERS को प्रेषित किसी पत्र अथवा आवेदन को पत्रावली में प्रस्तुत किया गया है और ना ही उसका कोई वर्णन ही परिवादपत्र में तथा पत्रावली में कहीं पर भी उल्लिखित किया गया है। परिवादी द्वारा उक्त डिलीवरी शीट की प्रमाणिकता को सिद्ध करने हेतु कोई साक्ष्य भी पत्रावली में प्रस्तुत नहीं किया गया है।

12. परिवादी के अधिवक्ता द्वारा मौखिक बहस के दौरान् उक्त डिलीवरी शीट में अंकित AWB No 2551085066 पर जोर देते हुए उसकी पुष्टि हेतु उसका मिलान कागज सं0—17क में वर्णित ट्रेकिंग नम्बर BLR No 2551085066 से करवाया गया। परिवादी द्वारा मय सूची संलग्न कागज सं0—17क के अवलोकन से यह ज्ञात होता है कि परिवादी द्वारा दिनांक 24—10—2019 को अपने ई—मेल आईडी piyush30369@gmail.com से SBM200,BLRTREASURY की ईमेल आईडी sbi.40658@sbi.co.in को 11:57 पर एक ई—मेल भेजी गयी थी जिसमें लिखा गया पाया जाता है कि—

> "I have send an refund order for rto Indiranagar road tax reversal from sbi almora branch. Still I haven't received any update on the same. Could you please check and let me know. Please find attached copy of refund order."

परिवादी द्वारा प्रेषित उक्त ई—मेल के उत्तर में परिवादी को दिनांक

24–10–2019 को ही समय 1:48 पीएम पर SBM200,BLRTREASURY की ई–मेल आईडी sbi.40658@sbi.co.in से ई–मेल प्राप्त होनी ज्ञात होती है जिसमें लिखा गया पाया जाता है कि "The refund order was returned to your branch on 26-08-2019 through professional courier. The tracking number is BLR2551085066" इसके बाद परिवादी द्वारा दिनांक 24–10–2019 को ही समय 8:39 पीएम पर अपनी ई–मेल आईडी से SBM200,BLRTREASURY की ई–मेल आईडी sbi.40658@sbi.co.in को अवगत कराते हुए लिखा गया कि "I just checked status of this courier and it is still showing in transit. I will check with the courier and update you on the same." इससे यह तथ्य स्पष्ट होता है कि tracking number is BLR2551085066 के माध्यम से भेजा गया कोरियर, दिनांक 24–10–2019 तक अपने निर्धारित गन्तव्य तक नहीं पहुँचा था। इससे यह तथ्य भी स्पष्ट हो जाता है कि उक्त ट्रेकिंग रिर्पोट नम्बर BLR2551085066 में रिफण्ड आर्डर वापस भेजे जाने का वर्णन किया गया पाया जाता है न कि परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–2 वर्णितानुसार उसके भुगतान आदेश का चैक जो कि बकौल परिवादी दिनांक 2–9–2019 को विपक्षी सं0–1 बैंक को प्राप्त होना बताया गया पाया जाता है, स्वतः ही झूठ एवं गलत सिद्ध हो जाता है क्योंकि परिवादी द्वारा प्रस्तुत किये गये ई–मेल संवाद कागज सं0–17क के अनुसार उक्त ट्रेकिंग नम्बर से भेजा गया आर्टिकल दिनांक 24–10–2019 तक रास्ते में ही कहीं होना पाया गया था। इस आधार पर परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ पत्रावली में प्रस्तुत किया गया कागज सं0–4क/8 उपरोक्त वर्णित तथ्यों के आधार पर एक अप्रमाणिक, कूट रचित, फर्जी व अवैध प्रपत्र सिद्ध होता है तथा इस आधार पर परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–2 में किया गया कथन कि "विपक्षी सं0–1 बैंक को परिवादी के प्रश्नगत/विवादित भुगतान आदेश में वर्णित रकम रू0–63,766/– का चैक दिनांक 2–9–2019 को प्राप्त हो गया था" भी स्वतः ही पूरी तरह से मिथ्या, कपोलकल्पित, निराधार एवं गलत सिद्ध हो जाता है।

13. उपरोक्त वर्णित तथ्यों के आधार पर हम यह मानते हैं कि परिवादी को प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम का भुगतान भारतीय स्टेट बैंक की ट्रेजरी ब्रान्च, लॉगफोर्ड रोड, शिवाजी नगर, बैंगलौर 56001 से प्राप्त किया जाना था, परन्तु परिवादी द्वारा उक्त रिफण्ड आर्डर

भुगतान हेतु उसे उपरोक्त वर्णित सम्बन्धित बैंक भारतीय स्टेट बैंक ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर–01 की शाखा में प्रस्तुत न कर उसे जमा पर्ची के साथ विपक्षी सं0–1 बैंक की मालरोड, अल्मोड़ा स्थित शाखा में चल रहे बचत खाता सं–10861461649 में दिनांक 31–7–2019 को जमा करवा दिया गया। परिवादी द्वारा उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर को उसमें वर्णित रकम रू0–63,766/– का भुगतान प्राप्त करने हेतु उसे सम्बधित बैंक भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 की बजाय विपक्षी सं0–1 बैंक की मालरोड स्थित शाखा में जमा करवाये जाने का कोई कारण, आधार व औचित्य भी परिवादपत्र में अथवा पत्रावली में कहीं पर भी वर्णित किया गया नहीं पाया जाता है।

14. विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा प्रस्तुत जवाबदावा के पैरा–2 में लिखा गया है कि "वास्तविक तथ्य यह है कि परिवादी ने उपरोक्त रिफण्ड आर्डर दिनांक 17–6–2019 जो आर0टी0ओ0 बैंगलौर के द्वारा जारी था, का भुगतान भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर में प्रस्तुत किये जाकर प्राप्त किया जाना था, को विपक्षी बैंक शाखा में अपने बचत खाता सं0–10861461649 में भुगतान पाने के लिए जमा किया। परिवादी के खाते में भुगतान पाने के लिए उसे विपक्षी बैंक के द्वारा मूल रूप में डाक के जरिये दिनांक 8–9–2019 को भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर को भेजा गया।" उक्त जवाबदावे के पैरा–3 में लिखा गया है कि "दिनांक 16–10–2019 तक परिवादी के खाते में भुगतान नहीं आने पर विपक्षी बैंक ने इस संबंध में रिमाईन्डर मेल भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर को भेजा।" उक्त रिमाईन्डर ई–मेल दिनांकित 16–10–2019 की प्रति परिवादी द्वारा स्वैय अपने परिवादपत्र के साथ कागज सं0–4क/7 संलग्न की गई है। इसके अतिरिक्त परिवादी द्वारा अपने परिवादपत्र के साथ STATE BANK OF INDIA Govt. Business Branch Lady Curzon Road Shivajinagar, Bengaluru-01 द्वारा विपक्षी सं0–1 बैंक को सम्बोधित पत्र दिनांक 10–12–2019 की छायाप्रति कागज सं0–4क/2 संलग्न की गई है जिसमें लिखा गया पाया जाता है कि–

"NON PAYMENT ADVICE

Instrument Number 423 dated 17-6-2019 for Rs 63,766/-

With reference to your letter Number--dated 24/10/19 regarding Non-payment/Stop payment of the captioned instrument, we have to inform you that as per our records, we have not received the above the instrument Number 423 dated 17/06/19 for Rs. 63766/- reportedly issued in favour of Piyush Pandey and the same has not been encashed at our end till today. Stop payment of the above cheque has been noted in our records."

परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा शाखा प्रबन्धक, Govt. Business Branch Lady Curzon Road Shivajinagar, Bengaluru-560001 को प्रेषित पत्र दिनांकित 12–12–2019 की छायाप्रति कागज सं0–4क/1 भी संलग्न कर प्रस्तुत की गयी है, जिसमें लिखा गया पाया जाता है कि–

"A/C No. 10861461649 SHRI PIYUSH PANDEY
ORDER OF REFUND
ORDER NO.0423 DATED 17-06-2019

With reference to above, we enclose herewith letter received from Shri Piyush Pandey and photocopies of our mail (also sent proof through hard copy) dated 09/08/2019 and reminder mail dated 16/10/2019 regarding payment of 'Order of Refund'.

We kindly request you to realize the above mentioned Order of Refund so that A/C No 10861461649 of Shri Piyush Pandey can be credited at the earliest."

15. विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की डुप्लीकेट प्रति प्राप्त करने हेतु शाखा प्रबन्धक, भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 तथा आर0टी0ओ0 कार्यालय बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर–01 को दिनांक 16–05–2020 को प्रेषित किये गये पत्रों की प्रतियॉं कागज सं0–22क/2 व 22क/3 क्रमशः अपने साक्ष्य शपथपत्र के साथ संलग्न कर प्रस्तुत की गयी हैं। उसके साथ परिवादी द्वारा आर0टी0ओ0 बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर को अपने रिफण्ड आर्डर की डुप्लीकेट प्रति जारी करने हेतु सम्बोधित पत्र दिनांकित 18–5–2020 की छायाप्रति कागज सं0–22क/4 भी विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा पत्रावली में प्रस्तुत की गई है। आर0टी0ओ0 कार्यालय द्वारा विपक्षी सं0–1 को प्रेषित ई–मेल दिनांकित 20–5–2020 कागज सं0–22क/5 में लिखा गया पाया जाता है कि–

"With reference to the above this office has already issued refund order in favour of Sri. Piyush Pandey in respect of MV

No. KA-03-MV-1423. Further it is informed to forward the requisition of the registered owner along with the Bank's letter through Post to this office for forwarding the same to the commissioner for Transport, Bangalore for further needful action."

उक्त ई–मेल के जवाब में विपक्षी सं0–1 द्वारा आर0टी0ओ0 कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) को दिनांक 30–05–2020 को ई–मेल के माध्यम से अवगत कराया गया कि–

"With reference to your previous email 20 May 2020, we wish to inform that we have sent the requisite documents through speed post. The reference number of the speed post is EV475317393IN and EV475317592IN "

विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा आर0टी0ओ0 कार्यालय को परिवादी द्वारा उसके रिफण्ड आर्डर की डुप्लीकेट प्रति जारी करने हेतु सम्बोधित कर लिखे गये पत्र दिनांकत 18–05–2020 को अपने पत्र के साथ प्रेषित किया गया जिसकी छायाप्रति कागज सं0–22क/6 पत्रावली में संलग्न की गयी है।

16. विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा आर0टी0ओ0 कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर को प्रेषित पत्र दिनांकित 16–05–2020 के उत्तर में (विपक्षी सं0–2) क्षेत्रीय परिवाहन अधिकारी, आर0टी0ओ0 कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर–01 द्वारा दिनांक 08–06–2020 को एक पत्र विपक्षी सं0–1 बैंक तथा परिवादी को प्रेषित किया गया जिसकी छायाप्रति विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा अपने साक्ष्य शपथपत्र के साथ कागज सं0–22क/7 पत्रावली में प्रस्तुत की गयी है। उक्त पत्र दिनांकित 8–6–2020 में लिखा गया पाया जाता है कि–

"<u>ENDORSEMENT</u>

Sub:Issuance of duplicate refund order of moter Vehicle Tax-- reg.
Ref: Letter of the Chief Manager, SBI,Almora (Branch) bearing No.ALM/2020/36 dated 16/05/2020

With reference to the above, this office issued refund order No. 0423 in your favour in respect of M V No.KA03MV-1423(LMV) on 17-06-2019

In the letter cited under reference, the Chief Manager, SBI, Almora (Br) has requested to issue duplicate refund order in place of lost instrument in order to credit the payment into your account. Further, you being the registered owner is hereby informed to forward the requisition to this office along with the letter of the Bank to

forward the same to the higher Authorities for further needful action."

इस पत्र का उत्तर विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा परिवादी से एक नया अनुरोध पत्र दिनांक 17–08–2020 को लेकर बैंक के पत्र के साथ पुनः दिनांक 04–09–2020 को आर0टी0ओ0 कार्यालय, बैंगलौर को प्रेषित किया, वर्णित किया गया है।

17. विपक्षी सं0–1 द्वारा प्रस्तुत जवाबदावे के पैरा–10 में कथन किया गया है कि "परिवादी ने आर0टी0ओ0 बैंगलौर से रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति प्राप्त करने के लिए अपनी ओर से कोई प्रयास नहीं किये, उक्त दोनों बार विपक्षी बैंक ने ही परिवादी से अनुरोधपत्र लेकर आर0टी0ओ0 बैंगलौर को भिजवाये जबकि रिफन्ड आर्डर की दूसरी प्रति परिवादी को ही जारी होनी है न कि विपक्षी बैंक को।" परिवादी द्वारा उपरोक्त कथन का कोई विरोध अथवा खण्डन पत्रावली में कहीं पर भी नहीं किया गया ओर ना ही अपनी तरफ से अपने प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की डुप्लीकेट प्रति प्राप्त करने हेतु किये कये किसी प्रयास व कार्यवाही का कोई साक्ष्य ही पत्रावली में प्रस्तुत किया गया है। इससे ऐसा विदित होता है कि परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–1 बैंक को ही अपने प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– का भुगतान अदा करने के लिए एकमात्र जिम्मेदार मान लिया गया है, जबकि परिवादी को उक्त रिफण्ड आर्डर का भुगतान प्राप्त करने हेतु परिवादी को उक्त रिफण्ड आर्डर स्वंय ही मूल रूप में भारतीय स्टेट बैंक की शाखा ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर के शाखा प्रबन्धक के समक्ष प्रस्तुत करने हेतु उसे उक्त रिफण्ड आर्डर के जारीकर्ता क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, आर0टी0ओ0, कार्यालय बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर द्वारा परिवादी को संबोधित पत्र दिनांकित 17–6–2019 जिसे परिवादपत्र के साथ परिवादी द्वारा स्वॅय ही संलग्न किया गया है (कागज सं0–4क/6) के अनुसार स्पष्ट रूप में निर्देशित भी किया गया था।

18. परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ संलग्न किये गये प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की छायाप्रति कागज सं0–4क/5 से भी यह पूरी तरह से स्पष्ट होता है कि उक्त रिफण्ड आर्डर के जारीकर्ता संभागीय परिवहन अधिकारी, आर0टी0ओ0, कार्यालय बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर द्वारा परिवादी को वाहन सं0–KA 03MV-1423(LMV) के मोटर व्हेकिल टैक्स के

रिफण्ड का भुगतान रू0–63,766/– बैंगलौर स्थित ट्रेजरी खाते में एन्ट्री सं0–CL1718110 के माध्यम से जमा करवाया गया था। इस प्रकार यह तथ्य पूरी तरह से स्पष्ट हो जाता है कि परिवादी को उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित भुगतान उसे भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलोर–01 द्वारा प्रदान किया जाना है ना कि विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा।

19. प्रस्तुत प्रकरण में परिवादी द्वारा मात्र अपना बचत खाता विपक्षी सं0–1 बैंक में चल रहे होने के कारण उपरोक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम का भुगतान प्राप्त करने के आशय से अपनी सुविधा के अनुसार तथा अपनी मर्जी से जमा करवा दिया गया जो कि कहीं से भी आवश्यक एवं अपेक्षित प्रतीत नहीं होता है। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा भी परिवादी को उसका बचत खाता अपने बैंक में चल रहे होने के कारण एक ग्राहक के रूप में मानकर परिवादी के उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम का भुगतान अपने बैंक में चल रहे बचत खाते में मँगवाने के लिए उक्त रिफण्ड आर्डर मूल रूप में भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 को दिनांक 09–08–2019 को पंजीकृत डाक द्वारा भिजवा दिया गया जो कि उस परिस्थिति में नियमानुसार एवं आवश्यश्क ही था, परन्तु उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर अपने गंतव्य स्थान भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर नहीं पहुॅच पया तथा उसको रास्त में कही गुम हो जाना बताया जाता है। हमारी समझ में परिवादी का उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर यदि विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर–01 को भेजे जाने के उपरान्त यदि रास्ते में कहीं गुम हो गया तो उसके लिए डाक विभाग को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है ना कि विपक्षी सं0–1 बैंक को।

20. परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद में भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर–01 तथा डाक विभाग को पक्षकार नहीं बनाया गया है। परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध दिनांक 24–1–2020 को योजित करने के लगभग तीन वर्ष बाद जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा द्वारा दिनांक 01–03–2023 को पारित आदेश के अनुपालन में क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर बैंगलौर को पक्षकार विपक्षी सं0–2 बनाया गया। विपक्षी सं0–2 क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी,

बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर बैंगलौर को प्रस्तुत परिवाद में पक्षकार बनाये जाने से पूर्व भी जिला उपभोक्ता आयोग,अल्मोड़ा द्वारा पारित आदेश दिनांक 20–07–2022 के अनुक्रम में उनके द्वारा परिवादी के पक्ष में जारी किये गये रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी करने के लिए एक पत्र कागज सं0–27क/1व 27क/2 दिनांकित 21–07–2022 बजरिये पंजीकृत डाक दिनांक 23–07–2022 को प्रेषित किया गया जिसकी डाक रसीद कागज सं0–28क तथा पोस्टल ट्रेकिंग रिपोर्ट कागज सं0–29क पत्रावली में संलग्न है। उक्त पत्र का कोई जवाब विपक्षी सं0–2 द्वारा न दिये जाने पर उन्हें एक अनुस्मारक दिनांकित 09–02–2023 कागज सं0–31क पुनः जिला उपभोक्ता आयोग अल्मोड़ा द्वारा प्रेषित करवाया गया जिसकी डाक रसीद कागज सं0–32क पत्रावली में संलग्न की गयी है।

21. अतः प्रस्तुत परिवाद की पत्रावली में उपलब्ध प्रपत्रों के गहन अध्ययन एवं परिशीलन से हमारी समझ में निम्न तथ्य पूरी तरह से स्पष्ट रूप से उजागर होते हैं:–

(1) परिवादी को प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर कागज सं0–4क/5 विपक्षी सं0–2 क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर 560001 द्वारा दिनांक 17–06–2019 जारी किया गया था, अतः उसकी द्वितीय/डुप्लीकेट प्रति भी केवल उन्हीं के द्वारा निर्गत की जा सकती है।

(2) उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर कागज सं0–4क/5 में वर्णितानुसार परिवादी को वाहन सं0–KA03MV-1423(LMV) का टैक्स रिफण्ड रू0–63,766/– विपक्षी सं0–2 के खाता सं0–004100102090 से डेबिट होकर ट्रेजरी के खाते में एन्ट्री नम्बर CL1718110 के माध्यम से विपक्षी सं0–2 द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलोर 560001 को भिजवा दिया गया था।

(3) विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर अपने पत्र दिनांकित 17–06–2019 कागज सं0–4क/6 में वर्णितानुसार उक्त पत्र के साथ परिवादी को उसमें वर्णित पते–B-25, 1st Floor, 1st Cross Tulasi Theatre Road Marathahalli, Bangalore-560037 पर भिजवाया गया था तथा उक्त

पत्र में विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को स्पष्ट रूप में निर्देशित भी किया गया था कि परिवादी उक्त रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– का भुगतान प्राप्त करने के लिए उसे मूल रूप में प्रबन्धक, स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया ट्रेजरी ब्रान्च, लॉगफोर्ड रोड, शिवाजीनगर बैंगलौर–560001 के समक्ष प्रस्तुत करेगा। जिनके द्वारा उक्त रिफण्ड का भुगतान परिवादी को किया जाना है। इससे यह तथ्य स्पष्ट हो जाता है कि परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– का भुगतान अभी भी भारतीय स्टेट बैंक की शाखा ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर–01 के पास ही जमा है। उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को उसके बैंगलौर के वर्णित पते पर भिजवाया गया था ना कि विपक्षी सं0–1 बैंक की शाखा को, जैसा कि परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–1 में कहा गया है।

(4) परिवादी द्वारा प्रस्तुत प्रकरण में उक्त रिफण्ड आर्डर जिसका भुगतान उसे रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया की शाखा ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 से प्राप्त करने हेतु वहॉ प्रस्तुत करने हेतु प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर के जारीकर्ता विपक्षी सं0–2 द्वारा निर्देशित भी किया गया था, किन्तु परिवादी द्वारा उक्त निर्देश की अवहेलना करते हुए जानबूझकर अपनी मर्जी से तथा अपनी सुविधा के अनुसार प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम का भुगतान प्राप्त करने के आशय से उसे जमा पर्ची कागज सं0–4क/9 भरकर विपक्षी सं0–1 बैंक की मालरोड, अल्मोडा स्थित शाखा में चल रहे अपने बचत खाता सं0–10861461649 में दिनांक 31–07–2019 को जमा करवा दिया गया।

(5) विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– जिसका भुगतान परिवादी को भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 द्वारा किया जाना था, को परिवादी द्वारा अपने माल रोड, अल्मोडा स्थित विपक्षी सं0–1 बैंक में चल रहे बचत खाते में जमा करवाए जाने के कारण विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा नियमानुसार उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर को मूल रूप में बजरिये पंजीकृत डाक द्वारा दिनॉक–08.09.2019 को भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 भिजवा दिया ताकि उक्त रिफण्ड ऑर्डर में वर्णित रकम का भुगतान उनके द्वारा परिवादी के विपक्षी सं0–1 बैंक में चल रहे बचत खाते में

प्राप्त हो सके। विपक्षी सं0–1 द्वारा की गई उक्त कार्यवाही नियमानुसार ही की गई थी, जोकि उस परिस्थिति में की जानी पूरी तरह से आवश्यकीय भी थी। हमें इसमें विपक्षी सं0–1 बैंक की कोई त्रुटि अथवा उनके द्वारा कोई लापरवाही बरती जानी किसी भी प्रकार से परिलक्षित नहीं होती है। भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर–01 द्वारा अथवा विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर के भुगतान हेतु कोई चैक विपक्षी सं0–1 बैंक की मालरोड, अल्मोड़ा शाखा को कभी नहीं भिजवाया गया था, जैसा कि परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–2 में दिनांक 02–09–2019 को विपक्षी सं0–1 बैंक को प्राप्त होना बताया गया है।

(6) विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर को संबंधित बैंक भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 को भेजे जाने पर उन्हें उक्त रिफण्ड ऑर्डर का समाशोधन कर उसमें वर्णित रकम रू0–63,766/– परिवादी के विपक्षी सं0–1 बैंक में चल रहे बचत खाते में जमा करनी अथवा परिवादी को उक्त रकम अदा करने हेतु भिजवाई जानी अपेक्षित थी। जोकि उक्त सम्बन्धित बैंक भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर, बैंगलौर–01 द्वारा नहीं करवाई गई। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम का भुगतान परिवादी के खाते में प्राप्त ना होने संबंधित बैंक से पत्राचार किया गया, जिससे उन्हें यह ज्ञात हुआ कि उक्त प्रश्नगत रिफण्ड आर्डरअपने गन्तव्य स्थान पर प्राप्त नहीं हुआ, जिसके उपरान्त उक्त रिफण्ड आर्डर की डुप्लीकेट/द्वितीय प्रति उसके जारीकर्ता क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर, बैंगलौर–01 को विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा कई बार अनुरोधपत्र भेजे गए जिनका साक्ष्य पत्रावली में संलग्न किया गया है। परिवादी के उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी करने हेतु जिला उपभोक्ता आयोग,अल्मोड़ा द्वारा क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर, बैंगलौर–560001 को एक पत्र दिनांकित 21–07–2022 एवं अनुस्मारक दिनांकित 09–02–2023 भी भिजवाया गया।

(7) उक्त प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की द्वितीय/डुप्लीकेट प्रति जारी करने हेतु उसके जारीकर्ता क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर–01 द्वारा एक पत्र दिनांकित 08.06.2020 परिवादी एवं विपक्षी सं0–1 बैंक को प्रेषित किया गया जिसमें उनके द्वारा

परिवादी को सम्बोधित करते हुए लिखा गया कि "Further, you being the registered owner is hereby informed to forward the requisition to this office along with the letter of the Bank to forward the same to the higher Authorities for further needful action." परिवादी द्वारा इसके उत्तर में की गई किसी कार्यवाही का कोई साक्ष्य तथा इस पत्र की प्राप्ति की कोई जानकारी पत्रावली में प्रस्तुत नहीं की गई है और न ही परिवादी द्वारा इस सम्बन्ध में अपनी तरफ से की गई किसी कार्यवाही अथवा प्रयास का कोई वर्णन परिवादपत्र तथा पत्रावली में कहीं पर किया गया पाया जाता है। जबकि परिवादी के प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर की द्वितीय/डुप्लीकेट प्रति प्राप्त करने हेतु विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा भरसक एवं हरसम्भव प्रयास किया गया, जिसके साक्ष्य विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा पत्रावली में प्रस्तुत किये गए हैं। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा प्रस्तुत जवाबदावे में यह कथन किया गया है कि उक्त रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति उसके जारीकर्ता क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट)करतूरीनगर, बैंगलौर–01 द्वारा परिवादी को ही निर्गत की जानी है।

(8) परिवादी द्वारा प्रस्तुत प्रकरण के सभी तथ्यों की पूरी सही एवं वास्तविक जानकारी होने के बावजूद विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध गलत, असत्य, भ्रामक एवं मनगढ़त तथ्यों पर आधारित होकर प्रस्तुत परिवाद योजित किया गया तथा अपने प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर में वर्णित रकम रू0–63,766/– का भुगतान परिवादी को अदा करने हेतु विपक्षी सं0–1 बैंक को ही एकमात्र जिम्मेदार ठहराने का प्रयास किया गया है, जो हमारी समझ में पूरी तरह से उचित एवं न्यायसंगत नहीं माना जा सकता है। पत्रावली में उपलब्ध कराये गये प्रपत्रों एवं प्रस्तुत प्रकरण में उद्घाटित तथ्यों एवं परिस्थितियों के आधार पर हम यह मानते हैं कि विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा प्रस्तुत प्रकरण में अपने दायित्व के निर्वहन करने में किसी प्रकार की कोई कोताही एवं लापरवाही बरती जानी नहीं पायी जाती है, जिसे किसी प्रकार से विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा की गयी सेवा में कमी अथवा अनुचित व्यापारिक व्यवहार के अनुसरण का कृत्य माना जा सके। अतः हमारी समझ में प्रस्तुत परिवाद में वर्णित तथ्यों एवं परिस्थितियों तथा पत्रावली पर उपलब्ध कराये गये अभिलेखीय साक्ष्यों के आधार पर विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध प्रस्तुत परिवादी की कार्यवाही को समाप्त किया जाना पूरी तरह से उचित एवं न्यायसंगत होगा।

(9) प्रस्तुत परिवाद में विपक्षी सं0–2 द्वारा कोई प्रतिभाग नहीं किया गया तथा उनके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही प्रारम्भ करने का आदेश जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा द्वारा दिनांक 21–02–2024 को पारित किया गया था। प्रस्तुत प्रकरण में वर्णित तथ्यों एवं परिस्थितियों के आधार पर हम विपक्षी सं0–2, क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर–01 को इस बाबत् आदेशित किया जाना न्यायोचित एवं आवश्यक मानते हैं कि वह परिवादी को प्रश्नगत/विवादित रिफण्ड आर्डर का भुगतान प्राप्त करने हेतु उसकी द्वितीय/डुप्लीकेट प्रति यथाशीघ्र जारी करवाने हेतु आवश्यक एवं अपेक्षित कार्यवाही बिना कोई अनावश्यक विलम्ब किये निष्पादित करवायेंगे। चूंकि उक्त रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति परिवादी को ही निर्गत की जा सकती है, अतः इसके साथ ही हम परिवादी को भी आदेशित किया जाना उचित एंव आवश्यक मानते हैं कि वह अपने प्रश्नगत रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति प्राप्त करने हेतु उसके जारीकर्ता क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर,–560001 के समक्ष अपना आवेदन/प्रत्यावेदन स्वंय प्रस्तुत करेंगे तथा उसके लिए वॉछित एवं आवश्यक सभी औपचारिताऐं भी स्वंय पूरी करेंगे। परिवादी विपक्षी सं0–2 से अपने रिफण्ड आर्डर की प्रति प्राप्त कर उसमें वर्णित रकम का भुगतान उससे संबंधित बैंक भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर–01 से स्वंय ही प्राप्त करेगा।

(10) प्रस्तुत प्रकरण में परिवादी द्वारा सही एवं वास्तविक तथ्यों की पूरी जानकारी होने के बावजूद जानबूझकर एवं दुर्भावनापूर्वक गलत, निराधार, असत्य, भ्रामक एवं अवास्तविक तथ्यों का वर्णन करते हुए विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध प्रस्तुत परिवाद योजित किया गया पाया जाता है, जिसे हम उचित एंव सही नहीं मानते हैं तथा हम प्रस्तुत प्रकरण में विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा किसी प्रकार की सेवा में कमी बरती जानी अथवा किसी प्रकार से अनुचित व्यापारिक व्यवहार के अनुसरण का कृत्य किया गया नहीं पाते हैं। अतः इस परिस्थिति में हम विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध प्रस्तुत परिवाद की कार्यवाही को समाप्त एवं निरस्त किया जाना ही उचित एवं न्यायसंगत मानते हैं। परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध जानबूझकर झूठे, गलत, भ्रामक एवं निराधार तथ्यों के आधार पर वाद योजित करने एवं कूटरचित, अप्रामाणिक व फर्जी दस्तावेज पत्रावली में प्रस्तुत करने के लिए हम परिवादी के ऊपर रू0–50,000/– का

अर्थदण्ड अधिरोपित किया जाना भी पूरी तरह से उचित एवं आवश्यक मानते हैं, जिसका भुगतान परिवादी द्वारा जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा के कार्यालय में जमा करवाया जायेगा। उक्त अधिरोपित अर्थदण्ड की रकम रू0–50,000/– का आधा यानि रू0–25,000/– विपक्षी सं0–1 को हर्जाने के तौर पर दिया जायेगा तथा शेष आधा भाग रू0–25,000/– जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोडा के कार्यालय कोष में जमा किया जायेगा। प्रस्तुत परिवाद तदानुसार आंशिक रूप में सव्यय निरस्त एवं निस्तारित किया जाता है।

<u>आदेश</u>

प्रस्तुत परिवाद विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध उपरोक्तानुसार आंशिक रूप में सव्यय निरस्त एवं निस्तारित किया जाता है तथा विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध प्रस्तुत परिवाद की कार्यवाही को समाप्त किया जाता है। प्रस्तुत प्रकरण में परिवादी द्वारा जानबूझकर एवं सही व वास्तविक तथ्यों की पूरी जानकारी होने के बावजूद विपक्षी सं0–1 बैंक के विरूद्ध झूठे, गलत, भ्रामक एवं निराधार तथ्यों के आधार पर वाद योजित किये जाने एवं पत्रावली में कूटरचित, अप्रमाणित एवं फर्जी दस्तावेज प्रस्तुत करने के कारण परिवादी के ऊपर रू0–50,000/– का अर्थदण्ड अधिरोपित किया जाता है। जिसका भुगतान परिवादी द्वारा इस आदेश के डेढ़ माह (45 दिन) की अवधि के भीतर जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा के कार्यालय में जमा करवाया जायेगा। उक्त अधिरोपित अर्थदण्ड की रकम रू0–50,000/– का आधा रूपया–25,000/– विपक्षी सं0–1 बैंक को हर्जाने के रूप में दिया जायेगा तथा शेष आधी राशि अर्थदण्ड/जुर्माने के रूप में जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा के कार्यालय कोष में जमा की जायेगी।

विपक्षी सं0–2 क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरीनगर, बैंगलौर,–560001 को एकपक्षीय रूप से आदेशित किया जाता है कि वह परिवादी को उसके रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति यदि सम्भव हो सके तो इस आदेश के डेढ़ माह (45 दिन) की अवधि के भीतर अथवा बिना कोई आवश्यक एवं अनापेक्षित विलम्ब एवं कोताही किये बिना यथाशीघ्र प्रदान किया जाना सुनिश्चित करेंगे। चूंकि उक्त रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को ही दी जानी है, अतएव परिवादी को आदेशित किया जाता है कि वह इसके लिए आवश्यक आवेदन/प्रत्यावेदन

विपक्षी सं0–2 के समक्ष प्रस्तुत कर उसके लिए सभी आवश्यक एवं वॉछित कार्यवाही एवं औपचारिकताऐं स्वॅय पूरी करेगा। इस कार्य में यदि परिवादी को विपक्षी सं0–1 बैंक से कोई पत्र एवं प्रपत्र प्राप्त करने की आवश्यकता पडेगी तो विपक्षी सं0–1 बैंक उसे अविलम्ब प्रदान करना सुनिश्चित करेगा। अपने रिफण्ड आर्डर की दूसरी प्रति विपक्षी सं0–2 से प्राप्त कर परिवादी उसमें वर्णित रकम का भुगतान उसके संबंधित बैंक भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर–560001 से स्वंय ही प्राप्त करेगा।

इस आदेश की एक–एक प्रमाणित प्रति परिवादी एवं विपक्षी सं0–1 को निःशुल्क प्रदान की जावे तथा एक प्रमाणित प्रति विपक्षी सं0–2 को पंजीकृत डाक से भिजवाई जाए जिसके लिए आवश्यक पैरवी परिवादी द्वारा की जायेगी। उक्त निर्णय को जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा की वेबसाइड पर अपलोड किया जाये।

उपरोक्त आदेश का अनुपालन उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर सुनिश्चित न करने की दशा में परिवादी के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 71 व 72 के तहत वसूली/कारावास/अर्थदण्ड की कार्यवाही अमल में लाई जायेगी।

पत्रावली नियमानुसार दाखिल दफ्तर हो।

(सुरेश चन्द्र काण्डपाल) सदस्य, जिला आयोग, अल्मोड़ा।	(बिद्या बिष्ट) सदस्य, जिला आयोग, अल्मोड़ा।	22/08/2024 (रमेश कुमार जायसवाल) अध्यक्ष, जिला आयोग अल्मोड़ा।

उदघोषित करने की तिथि–22–08–2024

समक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा।

उपस्थित 1–श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।
2–श्रीमती बिद्या बिष्ट, सदस्य।
3–श्री सुरेश चन्द्र काण्डपाल, सदस्य।

उपभोक्ता शिकायत संख्या–10 वर्ष 2020

पियूष पाण्डे पुत्र श्री ललित मोहन पाण्डे,
निवासी उमापति भवन, मुहल्ला ढूंगाधारा,
तहसील व जिला अल्मोड़ा।

..........परिवादी।

प्रति

1. प्रबन्धक,
भारतीय स्टेट बैंक, मुख्य शाखा मालरोड,
अल्मोड़ा।
2. क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी,
क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,
बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर,
बैंगलौर।

..........विपक्षीगण।

परिवाद प्रस्तुति की तिथि–24–01–2020

अन्तिम सुनवाई की तिथि–22–07–2024

आदेश की तिथि–22–08–2024

उपस्थित 1–परिवादी की ओर से विद्वान अधिवक्ता–मो0 इमरोज।
2–विपक्षी सं0–1 की ओर से विद्वान अधिवक्ता–श्री अक्षय जोशी

आदेश तैयारकर्ता– श्रीमती बिद्या बिष्ट, सदस्य।

निर्णय

मेरे द्वारा श्री रमेश कुमार जायसवाल, मा0 अध्यक्ष द्वारा लिखित निर्णय का अवलोकन किया गया, परन्तु मैं खेद के साथ कहना चाहती हूँ कि मैं उपरोक्त निर्णय से पूर्णतः सहमत नहीं हूँ।

पत्रावली पर उभय पक्षकारों द्वारा उपलब्ध कराये गये साक्ष्यों एवं प्रपत्रों का अवलोकन एवं परिशीलन करने एवं परिवादी व विपक्षी सं0–1 के विद्वान अधिवक्ताओं की बहस सुनने के उपरान्त मैं इस निष्कर्ष पर पहुँचती हूँ कि–

1. इस परिवाद में यह निर्विवाद है कि परिवादी द्वारा क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर,बैंगलौर से उन्हें वाहन संख्या–KA-03MV-1423(LMV) के वाहन टैक्स के रिफण्ड के रूपये–63766/– हेतु जारी रिफण्ड ऑडर को दिनॉक–31–07–2019 को विपक्षी सं0–1 भारतीय स्टेट बैंक, माल रोड,

विद्या

अल्मोड़ा में जमा करवाया गया था। परिवादी के अनुसार विपक्षी सं0–1 को दिनॉक– 02–09–2019 को चैक प्राप्त हो चुका था, जिसकी पुष्टि हेतु परिवादी द्वारा पत्रावली पर OVERNITE EXPRESS LIMITED DOMESTIC & INTERNATIONAL COURIERS की दिनॉक– 02–09–2019 की प्राप्ति शीट 4क/8 प्रस्तुत की गई है। जिसमें ए0डब्लू0बी0 नं0–2551085066 भारतीय स्टेट बैंक में प्राप्ति अंकित है और प्राप्ति वाले कॉलम में भारतीय स्टेट बैंक की मुहर भी लगी हुई है। परिवादी के अनुसार उसे विपक्षी सं0–1 से अभी तक न तो रिफण्ड ऑडर के अनुसार उपरोक्त धनराशि रू0–63,766/– व न ही मूल रूप से रिफण्ड आदेश प्राप्त हुआ है।

2. विपक्षी सं0–1 भारतीय स्टेट बैंक शाखा अल्मोड़ा ने जवाबदावा 11क/1 लगायत 11क/3 प्रस्तुत कर उन्हें रू0–63,677/– का रिफण्ड ऑडर संख्या–6423 दिनॉक–17–06–2019 प्राप्त होना स्वीकार किया गया, परन्तु दिनॉक–02–09–2019 को चैक प्राप्त होना स्वीकार नहीं किया गया। विपक्षी सं0–1 के अनुसार परिवादी द्वारा प्रस्तुत मूल रिफण्ड आदेश उनके द्वारा दिनॉक–09–06–2019 को भुगतान हेतु मूल रूप में जरिये डाक भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजी नगर बैंगलौर को भेजा गया।

3. विपक्षी सं0–1 के अनुसार उपरोक्त रिफण्ड आर्डर रास्ते में कहीं गुम हो जाना प्रतीत होता है और वह भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को नहीं मिला। इसी कारण परिवादी के खाते में उक्त धनराशि का भुगतान नहीं हो पाया। विपक्षी सं0–1 के अनुसार उनके द्वारा दिनॉक–16.10.2019 को अपनी बैंगलौर स्थित शाखा को उपरोक्त रिफण्ड आर्डर की धनराशि प्राप्त न होने के सम्बन्ध में एक अनुस्मारक भी जारी किया गया। इसके उपरान्त विपक्षी सं0–1 द्वारा दिनॉक–16.5. 2020 को एक पत्र रिफण्ड आर्डर जारीकर्ता क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर,बैंगलौर को रिफण्ड आर्डर गुम हो जाने के सम्बन्ध में जारी किया गया और रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी करने हेतु अनुरोध किया गया। विपक्षी के अनुसार उसके द्वारा इसके उपरांत भी कई बार अनुस्मारक प्रेषित कर विपक्षी सं0–2 क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर, बैंगलौर से द्वितीय प्रति प्राप्त करने का प्रयास किया गया, परन्तु द्वितीय प्रति प्राप्त न हो पाने के कारण परिवादी के खाते में

उक्त धनराशि का भुगतान नहीं हो पाया।

4. परिवादी द्वारा पेश कागज सं0–4क/2 के अनुसार भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर द्वारा दिनॉक–10.12.2019 को पत्र जारी कर विपक्षी सं0–1 को अवगत करा दिया गया था कि उन्हें कार्यालय अभिलेखानुसार अभी तक उपरोक्त रिफण्ड आर्डर सं0–423 दिनॉक–17.06.2019 प्राप्त नहीं हुआ है। विपक्षी सं0–1 द्वारा दिनॉक–09–08–2019 को डाक के माध्यम से उपरोक्त रिफण्ड आर्डर को भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को प्रेषित किये जाने से सम्बन्धित डाक विभाग की रसीद 44क पेश की गई है, परन्तु जिस पत्र के माध्यम से विपक्षी सं0–1 द्वारा उपरोक्त विवादित रिफण्ड आर्डर भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को भेजा गया उस पत्र की प्रति आयोग के समक्ष दाखिल नहीं की गई, इसलिये विपक्षी सं0–1 द्वारा पेश रसीद 44क से यह सिद्ध नहीं होता है कि उनके द्वारा रिफण्ड आर्डर मूल रूप में भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को दिनॉक–09–08–2019 को भेजा गया था। पत्रावली पर उपलब्ध कागज सं0–4क/1 द्वारा विपक्षी सं0–1 ने भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को एक अनुस्मारक प्रेषित कर रिफण्ड आर्डर का भुगतान निर्गत करने हेतु निवेदन किया गया था। तदोपरान्त विपक्षी सं0–1 द्वारा परिवादी द्वारा आयोग के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करने के लगभग 6 माह उपरान्त दि0–16–05–2020 को रिफण्ड आर्डर प्राप्त करने से सम्बन्धित अनुस्मारक अपनी शाखा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को जारी किया गया। उपरोक्त परिवाद से सम्बन्धित आदेशपत्रों का अवलोकन करने से ज्ञात होता है कि दि0–10–05–2023 को विपक्षी सं0–1 के शाखा प्रबन्धक स्वयं जिला उपभोक्ता आयोग के समक्ष उपस्थित हुए थे और उन्हें स्पष्ट आदेश दिया गया था कि वह विपक्षी सं0–2 क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर,बैंगलौर से रिफण्ड ऑर्डर प्राप्त करने हेतु व्यक्तिगत रूप से प्रयास करेंगे, परन्तु पत्रावली पर ऐसा कोई प्रपत्र या साक्ष्य उपलब्ध नहीं है जिससे यह सिद्ध होता हो कि शाखा प्रबन्धक या बैंक द्वारा रिफण्ड आर्डर प्राप्त करने हेतु व्यक्तिगत रूप से कोई प्रयास किया गया है। इससे भी यह सिद्ध होता है कि बैंक द्वारा रिफण्ड आर्डर प्राप्त करने हेतु कोई ठोस प्रयास नहीं किये गए बल्कि मात्र ई–मेल के माध्यम से

औपचारिकताएं पूरी करने हेतु अनुस्मारक प्रेषित किये जाते रहे।

5. परिवादी द्वारा पेश कागज सं0–17क के अनुसार उसके द्वारा दिनांक 24–10–2019 को अपने ई–मेल आईडी piyush 30369@gmail.com से SBM200,BLRTREASURY की ईमेल आईडी sbi.40658@sbi.co.in को 11:57 पर एक ई–मेल भेजी गयी थी जिसमें लिखा गया पाया जाता है कि–

> "I have send an refund order for rto Indiranagar road tax reversal from sbi almora branch. Still I haven't received any update on the same. Could you please check and let me know. Please find attached copy of refund order."

परिवादी द्वारा प्रेषित उक्त ई–मेल के उत्तर में दिनांक 24–10–2019 को ही समय 1:48 पीएम पर शाखा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर से प्राप्त मैसेज "The refund order was returned to your branch on 26-08-2019 through professional courier. The tracking number is BLR2551085066" से स्पष्ट होता है कि उक्त रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0–1 को दिनॉक–26–08–2019 को वापस भेज दिया गया था। पत्रावली पर उपलब्ध कागज सं0–4क/8 से यह भी सिद्ध होता है कि विपक्षी सं0–1 को उपरोक्त रिफण्ड आर्डर दिनॉक–02–09–2019 को प्राप्त हो चुका था।

6– विपक्षी सं0–1 बैंक का कथन है कि उनके द्वारा उनकी शाखा में जमा करवाए गए रिफण्ड आर्डर को दि0–09–08–2019 को डाक के माध्यम से भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को भुगतान हेतु भिजवाया गया था। यद्यपि विपक्षी द्वारा ऐसा कोई प्रमाण प्रस्तुत नहीं किया गया है जिससे स्पष्ट होता हो कि उसके द्वारा उपरोक्त विवादित रिफण्ड आर्डर को किस माध्यम से भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को प्रेषित किया गया था, परन्तु यदि यह मान भी लिया जाए कि विपक्षी सं0–1 द्वारा उपरोक्त रिफण्ड आर्डर भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रांच, शिवाजी नगर बैंगलोर को डाक से भेजा गया था तब भी विपक्षी सं0–1 की लापरवाही स्पष्ट रूप से दर्शित होती है क्योंकि उनके द्वारा न तो पूर्व में और न ही परिवाद प्रस्तुत करने के उपरांन्त कभी भी डाक विभाग से यह जानने का प्रयास किया गया कि उनके द्वारा प्रेषित रजिस्टर्ड डाक गन्तव्य स्थान तक क्यों नहीं पहुँची और वर्तमान में डाक का स्टेटस क्या है। विपक्षी सं0–1 द्वारा मात्र अनुस्मारक प्रेषित कर खानापूर्ति कर समय व्यतीत किया जाता रहा और विपक्षी सं0–1 के समय–समय पर नियुक्त शाखा प्रबन्धक अपनी जिम्मेदारी से बचते रहे। जिला

Hammuf विद्या

उपभोक्ता आयोग के स्पष्ट आदेशों के उपरान्त भी विपक्षी सं0–1 की ओर से व्यक्तिगत रूप से ऐसा कोई प्रयास नहीं किया गया जिससे यह स्पष्ट होता हो कि उनके द्वारा परिवादी द्वारा पेश रिफण्ड आर्डर की धनराशि प्राप्त करने हेतु कोई सार्थक प्रयास किया गया हो।

7– पत्रावली पर उपलब्ध कागज सं0–4क/6 क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय,बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर,बैंगलौर के पत्र दि0–17–06–2019 में यह अंकित किया गया है कि–

> "The refund order for Rs 63,766/-(Rupees Sixty three thousand seven hundred sixty six only) vide order no. 0423 dated 17-06-2019 in respect of M.V.No.KA03MV-1423(LMV) is enclosed herewith to present to the Manager, State Bank of India, Treasury Branch, Longford Road, Shivajinagar, Bangalore-560001."

यदि यह मान भी लिया जाए कि परिवादी द्वारा उपरोक्त विवादित रिफण्ड आर्डर भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर की शाखा में पेश किया जाना था, परन्तु उसके द्वारा विपक्षी सं0–1 भारतीय स्टेट बैंक, मुख्य शाखा माल रोड, अल्मोड़ा में जमा करवाया गया। ऐसी परिस्थिति में भी हमारा मानना है कि यदि परिवादी द्वारा गलती से भी रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0–1 की शाखा में जमा करवा दिया गया था तो भी विपक्षी सं0–1 का दायित्व था कि यदि वह उक्त रिफण्ड आर्डर की धनराशि प्रदान करने हेतु सक्षम शाखा नहीं थे तो उनके द्वारा रिफण्ड आर्डर या तो प्राप्त ही नहीं किया जाना चाहिए था और यदि प्राप्त कर लिया गया था तो उसे आपत्ति के साथ मूल रूप में परिवादी को वापस कर दिया जाना चाहिए था। विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा न तो अपने जवाबदावे और न ही अपने शपथपत्र में यह अंकित किया गया है कि परिवादी द्वारा उनकी शाखा में रिफण्ड आर्डर गलत जमा करवाया गया हो। इसलिये यह सिद्ध नहीं होता है कि परिवादी द्वारा रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0–1 की शाखा में जमा करवाकर कोई गलती की गई हो।

8– विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा अपने जवाबदावे के पैरा–4 में यह अंकित किया है कि उक्त विवादित रिफण्ड आर्डर रास्ते में कहीं गुम हो जाने के कारण भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर को नहीं मिला, जबकि पत्रावली पर उपलब्ध कागज सं0–17क पर भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर द्वारा परिवादी को दिनांक 24–10–2019 को 1:48पीएम पर अवगत कराया गया कि उनके द्वारा उपरोक्त विवादित रिफण्ड आर्डर दिनांक 26–8–2019 को उनकी शाखा यानि भारतीय स्टेट बैंक, मालरोड,

विद्या

अल्मोड़ा को वापस भेज दिया गया है। इससे भी यह सिद्ध होता है कि विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा आयोग के समक्ष गलत तथ्य प्रस्तुत किये गये हैं।

9– परिवादी द्वारा विवादित रिफण्ड आर्डर को विपक्षी सं0–1 बैंक की शाखा में जमा करवाया गया था। उक्त रिफण्ड आर्डर को डाक के माध्यम से विपक्षी सं0–1 बैंक द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर को भुगतान हेतु भेजा गया था, क्योंकि परिवादी द्वारा न तो डाक विभाग और ना ही भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर से कोई सेवा प्राप्त की गई इसलिए परिवादी न तो डाक विभाग और ना ही भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर का उपभोक्ता है। अतः परिवादी द्वारा डाक विभाग व भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर को अपने परिवाद में पक्षकार न बनाकर कोई गलती किया जाना भी प्रमाणित नहीं होता है।

10– कि जिला उपभोक्ता आयोग द्वारा दिनांक 21–07–2022 को विपक्षी सं0–2 को रिफण्ड आर्डर की दूसरी प्रति जारी करने हेतु पत्र व दिनांक 09–02–2023 को एक अनुस्मारक भी प्रेषित किया गया था, परन्तु विपक्षी सं0–2 द्वारा न तो रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी की गयी और ना ही पत्रों का कोई उत्तर दिया गया। इसलिए जिला उपभोक्ता आयोग द्वारा दिनांक 01–03–2023 को आदेश पारित कर क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर, बैंगलौर को परिवाद में विपक्षी सं0–2 बनाया गया। पक्षकार बनाये जाने के उपरान्त रजिस्टर्ड नोटिस तामीला होने के बावजूद भी जब विपक्षी सं0–2 आयोग के समक्ष उपस्थित नहीं हुए तो दिनांक 21–02–2024 को उनके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही के आदेश पारित किये गये। बहस के दौरान् भी विपक्षी सं0–2 की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ। विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को समय पर रिफण्ड आर्डर जारी कर दिया गया था और रिफण्ड आर्डर जारी करते समय ही उक्त धनराशि राजकोष में जमा भी करवा दी गयी थी। इसलिए हमारी राय में विपक्षी सं0–2 द्वारा इस प्रकरण में किसी भी प्रकार से कोई सेवा में कमी नहीं की गयी है, परन्तु रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर, बैंगलौर द्वारा ही जारी की जा सकती है। इसलिए विपक्षी सं0–2 को यह आदेशित किया जाना आवश्यक है कि परिवादी या विपक्षी सं0–1 द्वारा समस्त औपचारिकताऐं पूर्ण कर रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी करने हेतु आवेदन करने पर वह रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति जारी करना सुनिश्चित करेंगे।

11— प्रस्तुत प्रकरण में यह निर्विवाद है कि परिवादी द्वारा दिनांक 31—07—2019 को मूल रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0—1 बैंक की शाखा में भुगतान हेतु जमा करवाया गया था। यह भी निर्विवादित है कि उक्त रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0—1 द्वारा अपनी भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर की शाखा में भुगतान प्राप्त करने हेतु डाक के माध्यम से प्रेषित किया गया था जोकि उन्हें वापस प्राप्त नहीं हो पाया और इसी कारण से अभी तक परिवादी को रिफण्ड आर्डर की कुल धनराशि रू0—63,766/— का भुगतान प्राप्त नहीं हो पाया है। परिवादी द्वारा पेश कागज सं0—17क से स्पष्ट होता है कि भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर द्वारा दिनांक 26—08—2019 को रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0—1 को वापस भेज दिया गया था जोकि कागज सं0—4क/8 के अनुसार विपक्षी सं0—1 को दिनांक 02—09—2019 को प्राप्त हो चुका है। विपक्षी सं0—1 द्वारा परिवादी द्वारा पेश रसीद कागज सं0—4क/8 का विरोध किसी भी प्रकार से परिवाद में नहीं किया गया है और न ही उनके द्वारा उक्त कोरियर से संबंधित किसी अधिकारी/कर्मचारी को आयोग के समक्ष बुलाकर उसके बयान दर्ज करवाये गये। इसके अतिरिक्त यह भी सिद्ध होता है कि विपक्षी सं0—1 बैंक द्वारा परिवादी का रिफण्ड आर्डर मूल रूप से वापस करने हेतु कोई सार्थक प्रयास भी नहीं किया गया। विपक्षी सं0—1 द्वारा जिला उपभोक्ता आयोग द्वारा पारित आदेश दिनांक 10—05—2023 का अनुपालन न कर आयोग के आदेश की अवहेलना का कृत्य भी किया गया है। उक्त विवादित रिफण्ड आर्डर विपक्षी सं0—1 व भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर के मध्य हुये पत्र व्यवहार में कहीं गुम हो जाना प्रतीत होता है और उक्त दोनों बैंक भारतीय स्टेट बैंक की शाखाएं हैं। कागज सं0—17क से यह सिद्ध होता है कि उक्त विवादित रिफण्ड आर्डर भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर को प्राप्त हो चुका था और उनके द्वारा दिनांक 26—8—2019 को इसे विपक्षी सं0—1 को वापस भेज दिया गया था। चूंकि रिफण्ड आर्डर की मूल प्रति विपक्षी सं0—1 व भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर को एक बार प्राप्त हो चुकी थी, इसलिए रिफण्ड आर्डर को डाक द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर को भेजे जाते समय विपक्षी सं0—1 द्वारा व भारतीय स्टेट बैंक, ट्रेजरी ब्रान्च, शिवाजीनगर, बैंगलौर द्वारा विपक्षी सं0—1 को वापस करते समय उपरोक्त विवादित रिफण्ड आर्डर की छायाप्रति अपने कार्यालय में सुरक्षित रखी जानी चाहिए थी, जबकि भारतीय स्टेट बैंक की दोनों शाखाओं द्वारा ऐसा नहीं किया गया। चूंकि यह सिद्ध हो चुका है कि उक्त प्रकरण में विपक्षी सं0—1 द्वारा सेवा

में कमी की गयी है और उनके इस कृत्य के कारण परिवादी को आज तक रिफण्ड आर्डर की धनराशि रू0–63,766/– का भुगतान प्राप्त नहीं हो पाया है। इसलिए हमारी राय में उक्त रिफण्ड आर्डर की धनराशि रू0–63,766/– का भुगतान करने एवं परिवादी को हुई मानसिक व आर्थिक क्षति की भरपाई करने का पूर्ण उत्तरदायित्व विपक्षी सं0–1 का बनता है। अतः परिवादी विपक्षी सं0–1 बैंक से रिफण्ड आर्डर की धनराशि रू0–63,766/– व मानसिक व आर्थिक क्षतिपूर्ति हेतु रू0–20,000/– तथा वाद–व्यय हेतु रू0–10,000/– पाने का अधिकारी है।

आदेश

प्रस्तुत परिवाद सव्यय स्वीकार किया जाता है। विपक्षी सं0–1 बैंक को आदेशित किया जाता है कि वे परिवादी को इस आदेश के डेढ़ माह (45 दिनों) की अवधि के भीतर रिफण्ड आर्डर की सम्पूर्ण धनराशि रू0–63,766/–(रू0 त्रिरेसठ हजार सात सौ छियासठ) तथा उस पर रिफण्ड आर्डर बैंक में प्रस्तुत करने की तिथि दिनांक 31–07–2019 से सम्पूर्ण भुगतान प्रदान किये जाने की तिथि तक 8 प्रतिशत साधारण वार्षिक की दर से ब्याज सहित जोड़कर एकमुश्त रूप में प्रदान कर दें। इसके अतिरिक्त विपक्षी सं0–1 बैंक परिवादी को हुई मानसिक व आर्थिक क्षतिपूर्ति हेतु रू0–20,000/–(रू0 बीस हजार मात्र) तथा वाद–व्यय हेतु रू0–10,000/–(रू0 दस हजार मात्र) का भुगतान भी उपरोक्त निर्धारित समायावधि के भीतर करना सुनिश्चित करेगा।

यदि विपक्षी सं0–1 बैंक को मूल रिफण्ड आर्डर की आवश्यकता होगी तो वह इसके लिए व्यक्तिगत रूप से प्रयास कर क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी, क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय, बैंगलौर (ईस्ट) कस्तूरी नगर, बैंगलौर से रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति प्राप्त कर सकता है। रिफण्ड आर्डर की द्वितीय प्रति प्राप्त करने हेतु यदि उसे किन्हीं प्रपत्रों पर परिवादी के हस्ताक्षरों की आवश्यकता होगी या ऐसे किसी प्रपत्र की आवश्यकता होगी जो वर्तमान में परिवादी के पास हो तो उसे परिवादी से प्राप्त भी कर सकता है। यदि परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–1 को रिफण्ड आर्डर की प्राप्ति हेतु आवश्यक सहयोग प्रदान नहीं किया जाता है तो विपक्षी सं0–1 को यह अधिकार होगा कि वह जिला उपभोक्ता आयोग के माध्यम से परिवादी से औपचारिकताऐं पूर्ण करवा सकता है। विपक्षी सं0–2 को आदेशित किया जाता है कि वह विपक्षी सं0–1 द्वारा रिफण्ड आर्डर प्राप्ति हेतु आवेदन करने पर उन्हें समस्त औपचारिकताएं पूर्ण करवाकर रिफण्ड आर्डर की दूसरी प्रति जारी करना सुनिश्चित करेंगे।

इस निर्णय की एक–एक प्रति परिवादी व विपक्षी सं0–1 बैंक को

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत अनिवार्य रूप से निःशुल्क प्रदान की जाये तथा एक प्रमाणित प्रति विपक्षी सं0–2 को पंजीकृत डाक के माध्यम से भेजी जाए जिसके लिए पैरवी परिवादी द्वारा की जायेगी। उक्त निर्णय को जिला उपभोक्ता आयोग की वेबसाइड पर अपलोड किया जाये।

उपरोक्त आदेश का अनुपालन उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर सुनिश्चित न करने की दशा में विपक्षीगण के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 71 व 72 के तहत वसूली/कारावास/अर्थदण्ड की कार्यवाही अमल में लाई जायेगी।

पत्रावली नियमानुसार दाखिल दफ्तर हो।

बिद्या 22-8-24

(बिद्या बिष्ट)
सदस्य,
जिला उपभोक्ता आयोग,
अल्मोड़ा।

मेरे द्वारा श्रीमती बिद्या बिष्ट मा0 सदस्य द्वारा लिखित उपरोक्त निर्णय को पढ़ा गया और मैं उपरोक्त निर्णय से पूर्णतः सहमत हूँ।

22/08/24

(सुरेश चन्द्र काण्डपाल)
सदस्य,
जिला उपभोक्ता आयोग,
अल्मोड़ा।