[ 2020 ] 3 एस. सी. आर. 374

डॉ. विजयकुमारन सी. पी. वी

वी.

केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओ. आर. एस.

( 2020 की सिविल अपील संख्या 777)

28 जनवरी, 2020

[ ए. एम. खानविलकर, हेमंत गुप्ता और

दिनेश माहेश्वरी, जे. जे.]

सेवा कानूनः

सेवा की समाप्ति-प्रोबेशन पर विश्वविद्यालय के एसोसिएट प्रोफेसर की-आंतरिक शिकायत समिति की रिपोर्ट के अनुसार जो महिला छात्रों के यौन उत्पीड़न के संबंध में शिकायतों पर गठित की गई थी-अपीलकर्ता ने समाप्ति आदेश पर इस आधार पर हमला किया कि यह कलंकित था-एकल न्यायाधीश के साथ-साथ उच्च न्यायालय की खंड पीठ ने समाप्ति आदेश को समाप्ति सरलीकरण के रूप में माना-सर्वोच्च न्यायालय में अपीलः आयोजित किया गयाः बर्खास्तगी आदेश की अवधि से यह स्पष्ट है कि यह पूर्व-दृष्टया कलंकित और दंडात्मक है-ऐसा आदेश सेवा नियमों के अनुसार नियमित जांच के अधीन होने के बाद ही जारी किया जा सकता है-इसलिए, बर्खास्तगी आदेश अवैध है-मौजूदा को बहाल करने का निर्देश दिया जाता है-विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (उच्च शिक्षा में महिला कर्मचारियों और छात्रों के यौन उत्पीड़न की रोकथाम, निषेध और निवारण) शैक्षणिक संस्थान) विनियम, 2005-विनियम 5 और 8।

अपील का निपटारा करते हुए, न्यायालय ने

पकड़नाः 1. समाप्ति के क्रम की अवधि को देखते हुए, यह समझ में नहीं आता कि इसका अर्थ कैसे लगाया जा सकता है समाप्ति सरलीकरणकर्ता, जब उसने आंतरिक शिकायत समिति द्वारा की गई जांच की रिपोर्ट और शैक्षणिक प्रदर्शन के आधार के अलावा आधार के रूप में कार्यकारी परिषद के दिनांक 1 का निर्णय लिया हो। यदि यह केवल असंतोषजनक शैक्षणिक प्रदर्शन का मामला होता, तो स्थिति पूरी तरह से अलग होती। अपीलार्थी को आरोपों की जांच के लिए वैधानिक नियमों के तहत गठित समिति के समक्ष औपचारिक जांच के अधीन किया गया है।

अपीलार्थी द्वारा की गई नैतिक अधमता या दुराचार की सीमा और उस जांच का समापन उसके खिलाफ अपराध के निष्कर्ष में हुआ

कार्यकारी परिषद की सिफारिश के साथ अपीलार्थी सेवा नियमों के अनुसार अपीलार्थी के खिलाफ आगे बढ़ेगा। ऐसी स्थिति में, आदेश को समाप्ति सरलीकरण के क्रम के रूप में समझना अथाह है। [ पैरा 7] [382-एफ-एच; 383-ए-बी]

2. वह सामग्री जो कलंक के बराबर है, परिवीक्षाधीन की समाप्ति के क्रम में निहित होने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन "समाप्ति में संदर्भित किसी भी दस्तावेज" में निहित हो सकती है। आदेश "। इस तरह का संदर्भ भविष्य की संभावनाओं को अनिवार्य रूप से प्रभावित कर सकता है

पदधारी का और यदि ऐसा है, तो आदेश को समाप्ति के प्रत्यक्ष रूप से कलंकित आदेश के रूप में माना जाना चाहिए। [ पैरा 8] [383-सी-डी] 3.1 न्यायिक रूप से विकसित परीक्षणों में से एक यह निर्धारित करने के लिए है कि क्या वास्तव में समाप्ति का आदेश दंडात्मक है या नहीं, यह देखना है कि क्या

समाप्ति से पहले (क) नैतिक अधमता या दुराचार से जुड़े आरोपों की पूर्ण पैमाने पर औपचारिक जांच होती थी, जो (ग) अपराध के निष्कर्ष में परिणत होती थी। वर्तमान मामले में, तीनों तत्व आकर्षित हैं, जिसके परिणामस्वरूप यह पालन करना चाहिए कि कथित आदेश प्रत्यक्ष रूप से कलंकित और दंडात्मक है। इस तरह की

पदधारी के अधीन होने के बाद ही आदेश जारी किया जा सकता है

सेवा नियमों के अनुसार नियमित पूछताछ। [ पैरा 9] [385-जी-एच; 386-ए-बी]

4. पीड़ित महिलाओं (विश्वविद्यालय की छात्राओं) से यौन उत्पीड़न की शिकायतें मिलने पर

2013 अधिनियम की धारा 11 की शर्तों के अनुरूप समिति। विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम, निषेध और पुनरावृत्ति) में भी इस तरह की जांच करने की प्रक्रिया को बढ़ाया गया है उच्च शैक्षणिक संस्थानों में कर्मचारी और छात्र) विनियम 2015। इस प्रकार यह समझा जाता है कि यह जांच 2015 के विनियमों के संदर्भ में की जाने वाली एक औपचारिक जांच है। आरोपों की जांच [2020] 3 एस. सी. आर. द्वारा की जानी है।

ऐसी समिति 2013 के अधिनियम की धारा 3 के साथ पठित धारा 2 (एन) में परिभाषित "यौन उत्पीड़न" की है और आपराधिकता से जुड़ा एक गंभीर मामला है, इसलिए निश्चित रूप से यह सलाह नहीं दी जाएगी कि

ऐसे कर्मचारी को केवल एक साधारण परीक्षा उत्तीर्ण करके लाभ प्रदान करें।

कर्मचारी अपनी स्थिति को सही साबित करने और अपनी बेगुनाही स्थापित करने के लिए चिंतित है। [ पैरा 10] [386-ई-एच; 387-ए] 5. दिनांकित आई. डी. 1 का विवादित समाप्ति आदेश गैरकानूनी है क्योंकि यह सेवा नियमों के अनुसार अपीलार्थी को नियमित जांच के अधीन किए बिना जारी किया गया है। इस निष्कर्ष पर, अपीलार्थी को बहाल कर दिया जाएगा, लेकिन क्या उसे वापस वेतन और अन्य लाभ दिए जाने चाहिए, जिसमें उसे निलंबित करना और सेवा नियमों के अनुसार विभागीय या नियमित जांच के माध्यम से उसके खिलाफ कार्यवाही करना शामिल है, यह एक ऐसा मामला है जिसे संबंधित प्राधिकारी द्वारा कानून के अनुसार आगे बढ़ाया जाना है। [ पैरा 11] [387-बी-सी]

6. भले ही इस निर्णय के संदर्भ में दिनांक 1 को समाप्त करने के विवादित आदेश को दरकिनार कर दिया गया है, जिसके परिणामस्वरूप अपीलार्थी को बहाल कर दिया जाएगा, लेकिन साथ ही, प्रतिवादी संख्या 1-विश्वविद्यालय के त्रुटिपूर्ण दृष्टिकोण के कारण, बैकवेज देने की पात्रता एक ऐसा मामला है जो विश्वविद्यालय द्वारा सेवा नियमों के अनुसार और कानून के अनुसार की जाने वाली आगे की कार्रवाई के परिणाम के अधीन होगा। [ पैरा 11] [388-बी-सी]

7. उच्च न्यायालय द्वारा पारित दिनांक 30.1.2018 और 20.2.2018 के विवादित निर्णय और आदेश, जिसमें प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय के कुलपति के हस्ताक्षर के तहत जारी दिनांकित 30.11.2017 समाप्ति का आदेश भी शामिल है, निर्धारित किए गए हैं। इसके बजाय अपीलार्थी की बहाली का निर्देश दिया जाता है और पिछले वेतन, उसे निलंबन के तहत रखने और सेवा नियमों के अनुसार विभागीय या नियमित जांच शुरू करने के बारे में सवाल छोड़ दिया जाता है, जिसे कानून के अनुसार संबंधित प्राधिकारी द्वारा आगे बढ़ाया जाना है। [ पैरा 12] [388-डी-ई] डी. आर.

विजयकुमारन सी. पी. वी. बनाम केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओआरएस।

इंद्र पाल गुप्ता बनाम। प्रबंध समिति, मॉडल इंटर

कॉलेज, थोरा (1984) 3 एस. सी. सी. 384: [ 1984 ] 3 एससीआर 752;

दीप्ति प्रकाश बनर्जी बनाम। सत्येंद्र नाथ बोस

राष्ट्रीय बुनियादी विज्ञान केंद्र, कलकत्ता और अन्य।

( 1999 ) 3 एससीसी 60: [ 1999 ] 1 एस. सी. आर. 532; पवनेंद्र

नारायण वर्मा बनाम। संजय गांधी पीजीआई ऑफ मेडिकल

विज्ञान और एन. आर. ( 2002 ) 1 एससीसी 520: [ 2001 ] 5 पूरक।

एस. सी. आर. 41; प्रबंध निदेशक, ई. सी. आई. एल., हैदराबाद और अन्य।

वी. आर. करुणाकर और अन्य। ( 1993 ) 4 एससीसी 727: [ 1993 ] 2

पूरक। एससीआर 576-पर निर्भर।

मामला कानून संदर्भ

[ 1984 ] 3 एससीआर 752

पर भरोसा किया।

पैरा 8

[ 1999 ] 1 एससीआर 532

पर भरोसा किया।

पैरा 8

[ 2001 ] 5 पूरक। एससीआर 41

पर भरोसा किया।

पैरा 9

[ 1993 ] 2 पूरक। एससीआर 576

पर भरोसा किया।

पैरा 11

सिविल अपीलीय न्यायनिर्णयः सिविल अपील सं. 7

2020 .

उच्च न्यायालय के 20.02.2018 दिनांकित निर्णय और आदेश से

केरल के एर्नाकुलम में। डब्ल्यू. पी. सी. सं. 390 2017 में 2018 का सं. 444।

आर. बसंत, सीनियर एड. , सुश्री रेस्मिथा आर. चंद्रन, सुभाष चान

बीजू जोसेफ, प्रमोद पी., अधिवक्ता। अपीलार्थी के लिए।

वाइनरी नवारे, सीनियर एड. , नचिकेता जोशी, साजिथ विश्वाना

सुश्री सुचेता जोशी, सुश्री हिमाद्री हक्सर, विपुल तिवारी, अधिवक्ता। उत्तरदाताओं के लिए।

न्यायालय का निर्णय इसके द्वारा दिया गया था

ए. एम. खानविलकर, जे.

1. छुट्टी दे दी गई।

2. इस अपील में शामिल मुख्य प्रश्न हैः चाहे वह

केरल के केंद्रीय विश्वविद्यालय के कुलपति (प्रतिवादी संख्या 1) के हस्ताक्षर के तहत जारी किया गया, दिनांक 30.11.2017 सरल समाप्ति या पूर्व-दृष्टया कलंकित है? उक्त आदेश इस प्रकार हैः

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

" आदेश दें

आंतरिक शिकायत समिति, अन्य दस्तावेजों और शैक्षणिक प्रदर्शन द्वारा रिपोर्ट की जांच पर, कार्यकारी परिषद ने कहा

30/11/2017 पर महसूस किया कि डॉ. सी. पी. वी. का प्रदर्शन।

परिवीक्षा पर विजयकुमारन निरंतरता के लिए उपयुक्त नहीं है और

इस विश्वविद्यालय में पुष्टि और सेवाओं को तुरंत समाप्त करने का संकल्प लिया था। इसे तदनुसार आदेश दिया जाता है।

3. अनावश्यक विवरणों से वंचित, 5.6.2017 पर, प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय ने अपीलार्थी को नियुक्त किए जाने के लिए एक प्रस्ताव पत्र भेजा

हिंदी विभाग में एसोसिएट प्रोफेसर का पद। इस पत्र में कहा गया है कि वह शिक्षकों और अन्य शैक्षणिक कर्मचारियों के लिए केरल केंद्रीय विश्वविद्यालय के नियमों और विनियमों, विश्वविद्यालय/विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (यू. जी. सी.)/भारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी आदेशों और प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय आदि के सभी कर्मचारियों के लिए लागू आचार संहिता द्वारा शासित और शामिल होने की तारीख से बारह महीने की अवधि के लिए परिवीक्षा पर होगा। अपीलार्थी और अपीलार्थी के बीच एक औपचारिक लिखित अनुबंध किया गया था प्रत्यर्थी संख्या 1-प्रस्ताव पत्र में निर्दिष्ट नियमों और शर्तों को दोहराते हुए 12.6.2017 पर विश्वविद्यालय। अनुबंध के प्रासंगिक खंड इस प्रकार हैं: -

" 2. ( क) शिक्षक 12 महीने की अवधि के लिए परिवीक्षा पर होगा जिसे 12 महीने की और अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है। द.

परिवीक्षा की कुल अवधि किसी भी मामले में चौबीस से अधिक नहीं होगी।

महीनों तक। (
ख) प्रत्येक शिक्षक के मामले को निर्धारित परिवीक्षा की अवधि समाप्त होने के तुरंत बाद पुष्टि के लिए कार्यकारी परिषद के समक्ष रखा जाएगा जो कि 6 से 8 सप्ताह के भीतर है। का निर्णय

उसकी परिवीक्षा अवधि की पुष्टि या विस्तार के संबंध में कार्यकारी परिषद को शिक्षक को सूचित किया जाना चाहिए।

( ग) यदि विश्वविद्यालय पुष्टि के लिए शिक्षक की उपयुक्तता से संतुष्ट है तो उसकी पुष्टि उस पद पर की जाएगी जिस पर उसे
उसकी परिवीक्षा अवधि के अंत में नियुक्त किया गया था।

( घ) जहां परिवीक्षा पर नियुक्त कोई शिक्षक, परिवीक्षा की अवधि के दौरान, उस पद को धारण करने के लिए उपयुक्त नहीं पाया जाता है या परिवीक्षा की अवधि पूरी नहीं की है, चाहे वह विस्तारित हो या नहीं,

संतोषजनक रूप से, कार्यकारी परिषद (i) यदि नियुक्ति विजयकुमारन सी. पी. वी. बनाम हो सकती है।

केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओ. आर. एस. [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

प्रत्यक्ष भर्ती द्वारा, बिना किसी सूचना के विश्वविद्यालय से शिक्षक की सेवा समाप्त कर दें (ii) यदि नियुक्ति पदोन्नति द्वारा की जाती है, तो पदधारी को उसके द्वारा धारण किए गए पिछले पद पर वापस कर दें।

( ङ) कि उक्त शिक्षक विश्वविद्यालय का पूर्णकालिक शिक्षक होगा और जब तक कार्यकारी परिषद या शिक्षक द्वारा अनुबंध समाप्त नहीं किया जाता है, जब तक कि वह 65 वर्ष की आयु पूरी करने तक विश्वविद्यालय की सेवा में बना रहेगा।

बरसों "।

XXX XXX XXX

7. यह भी सहमति है कि यह अनुबंध विश्वविद्यालय द्वारा निर्दिष्ट आधारों को छोड़कर समाप्त करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और खंड (i) से (vi) में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार। नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है:

( i) जहां एक के खिलाफ कदाचार का आरोप है

शिक्षक या शैक्षणिक कर्मचारी वर्ग का कोई सदस्य

कुलाधिपति यदि लिखित आदेश द्वारा उचित समझते हैं, तो शिक्षक को निलंबित कर सकते हैं और तुरंत कार्यकारी परिषद को उन परिस्थितियों की रिपोर्ट करेंगे जिनमें -

आदेश दिया गया था: ( (ii) बशर्ते कि कार्यकारी परिषद की यह राय हो कि मामले की परिस्थितियां शिक्षक या शिक्षक के सदस्य के निलंबन की गारंटी नहीं देती हैं।

अकादमिक कर्मचारी उस आदेश को रद्द कर देते हैं।

( (ग) की शर्तों में कुछ भी निहित होने के बावजूद

कार्यकारी परिषद को एक शिक्षक को हटाने का अधिकार होगा। या के आधार पर अकादमिक कर्मचारी का एक सदस्य

अच्छे कारण को छोड़कर और लिखित रूप में तीन महीने का नोटिस देने के बाद या नोटिस में तीन महीने के वेतन के भुगतान पर कर्मचारी। ( v) किसी भी शिक्षक या शैक्षणिक कर्मचारी के सदस्य को खंड (ii) या खंड (iii) के तहत तब तक नहीं हटाया जाएगा जब तक कि उसे प्रदर्शन करने का उचित अवसर नहीं दिया जाता है।

प्रस्तावित जोड़ के खिलाफ कारण

उसे।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

( vi) किसी शिक्षक या सदस्य को हटाना।

शैक्षणिक कर्मचारियों को दो-तिहाई बहुमत की आवश्यकता होगी।

कार्यकारी परिषद की उपस्थिति और मतदान की संख्या।

( vii) किसी शिक्षक या सदस्य को हटाना।

शैक्षणिक कर्मचारी उस तारीख से प्रभावी होंगे जिस दिन

हटाने का आदेश दिया जाता है।

बशर्ते कि जहाँ कोई शिक्षक या अकादमिक का सदस्य हो

कर्मचारी को हटाने के समय निलंबित किया जाता है, हटाने वह उस तारीख से प्रभावी होगी जिस दिन उसे रखा गया था।

निलंबन के तहत।

8. इस अनुबंध से उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद का निपटारा किया जाएगा।

केंद्रीय विश्वविद्यालय के प्रावधानों के अनुसार

केरल "।

( जोर दिया गया)

4. विभाग में एसोसिएट प्रोफेसर के रूप में नियुक्त होने के बाद

12.6.2017 से प्रभावी हिंदी के अनुसार, अपीलार्थी ने पद ग्रहण किया। लेकिन इसके तुरंत बाद, उसके खिलाफ एक तीसरे सेमेस्टर के छात्र द्वारा 13.7.2017 पर शिकायत दर्ज की गई, जिसके बाद 16 छात्रों द्वारा दर्ज की गई 14.7.2017 और 23 छात्रों द्वारा दर्ज की गई 29.8.2017 की दो अन्य शिकायतें थीं। हमारे लिए यह आवश्यक नहीं है कि हम उक्त शिकायतों में दी गई शिकायतों को उजागर करें। कथित शिकायतों के परिणामस्वरूप, प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय के पास विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (उच्च शैक्षणिक संस्थानों में महिला कर्मचारियों और छात्रों के यौन उत्पीड़न की रोकथाम, निषेध और निवारण) विनियम, 2015 (संक्षेप में, '2015 विनियम') के वैधानिक विनियमों के संदर्भ में एक आंतरिक शिकायत समिति का गठन करने के अलावा कोई विकल्प नहीं था। विनियमन 5 आंतरिक शिकायत समिति की जिम्मेदारियों को निर्धारित करता है और समिति द्वारा जांच करने की प्रक्रिया विनियमन 8 में निर्धारित की गई है, जिसमें इसके निष्कर्षों के साथ जांच रिपोर्ट प्रस्तुत करना और

प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय के कार्यकारी प्राधिकरण को सिफारिशें। उक्त समिति ने तदनुसार निष्कर्षों और सिफारिशों के साथ अपनी जांच रिपोर्ट प्रस्तुत की। उस रिपोर्ट का सक्रिय भाग

इस प्रकार पढ़ता हैः

उपरोक्त सभी तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, समिति को यह प्रतीत होता है कि शिकायत वास्तविक और सुसंगत है और यह असंभव है कि विजयकुमारन सी. पी. वी. बनाम.

केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओ. आर. एस. [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

एक बैच (शिकायतकर्ता) के सभी अठारह छात्रों को विश्वविद्यालय द्वारा अभियुक्त के खिलाफ मनगढ़ंत आरोप लगाने के लिए प्रभावित किया जा सकता है।

अधिकारीगण। ऐसे किसी भी हस्तक्षेप की संभावना थी

शिकायतकर्ताओं ने स्पष्ट रूप से इनकार कर दिया। अभियुक्त के खिलाफ साक्ष्य, मौखिक और लिखित दोनों बयान मजबूत और प्रामाणिक हैं, और अभियुक्त जाँच प्रक्रिया के दौरान अपनी बेगुनाही स्थापित करने में विफल रहा। समिति सर्वसम्मति से महसूस करती है कि आरोपी ने लड़की के खिलाफ यौन अपराध किए थे

छात्र विभाग में और साथ ही पूरे परिसर में पूरे शैक्षणिक वातावरण को खराब कर रहे हैं हमें लगता है कि यह प्रभावित कर सकता है

समिति महिला छात्रों के लिए निडर सीखने का वातावरण सुनिश्चित करने पर भी जोर देना चाहेगी। अभियुक्त के पक्ष में किसी भी संभावित सकारात्मक निर्णय के बावजूद, समिति ने सिफारिश की है कि अभियुक्त को हिंदी विभाग के वर्तमान सेमेस्टर 1 और सेमेस्टर 3 बैचों की कक्षाओं और मूल्यांकन कर्तव्यों को पूरा करने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। समिति द्वारा आगे की कार्रवाई के लिए सभी साक्ष्य और निष्कर्ष माननीय वी. सी. के समक्ष प्रस्तुत किए जाते हैं। ( समिति की बैठकों के कार्यवृत्त और बयानों के ध्वनि रिकॉर्ड पहले से ही अंतरिम रिपोर्ट के साथ प्रस्तुत किए गए हैं और इसलिए उन्हें जोड़ा नहीं गया है

इस बार "।

इस रिपोर्ट को 30.11.2017 पर प्रतिवादी संख्या 1-विश्वविद्यालय के कार्यकारी सी. आई. एल. द्वारा विचार के लिए लिया गया था। कार्यकारी परिषद द्वारा लिए गए निर्णय की प्रासंगिकता इस प्रकार हैः -

.....

हिंदी विभाग में छात्रों के केवल ये दो बैच हैं। अभियुक्त की आयु इस समय 62 वर्ष है। उसने यौन संबंध बनाए थे।

उनकी बेटी की उम्र की छात्राओं के साथ दुर्व्यवहार और आंतरिक शिकायत समिति की रिपोर्ट में यह स्पष्ट रूप से स्थापित किया गया है। डॉ. सी. पी. वी. विजयकुमारन, एक परिवीक्षाधीन ने गंभीर दुराचार किया और विश्वविद्यालय में शैक्षणिक वातावरण को दूषित करने के अलावा विश्वविद्यालय की बदनामी की।

प्रथम सेमेस्टर और तृतीय सेमेस्टर के छात्रों द्वारा कक्षाओं के अनिश्चितकालीन बहिष्कार की शिकायतों के कारण उन्हें 19 सितंबर 2017 से बिना किसी शैक्षणिक कार्य के वेतन मिल रहा है।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

कार्यकारी परिषद ने नियुक्ति की तारीख से डॉ. सी. पी. वी. विजया कुमारन के शैक्षणिक प्रदर्शन की भी जांच की है।

निर्णयः आंतरिक शिकायतों द्वारा रिपोर्ट की जांच पर समिति, अन्य दस्तावेज और शैक्षणिक प्रदर्शन यह महसूस किया जाता है कि डॉ. सी. पी. वी. विजय कुमारन का परिवीक्षा पर प्रदर्शन इस विश्वविद्यालय में निरंतरता और पुष्टि के लिए उपयुक्त नहीं है और इसलिए सेवाओं को तुरंत समाप्त करने का संकल्प लिया जाता है।

कुलपति आदेश जारी करने के लिए अधिकृत हैं।

तदनुसार... "

5. कुलपति द्वारा जारी दिनांक 30.11.2017 समाप्ति आदेश के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि यह आंतरिक शिकायत समिति की रिपोर्ट की पृष्ठभूमि में जारी किया गया था। आदेश के शुरुआती भाग में ही उल्लेख किया गया है कि आंतरिक शिकायत समिति, अन्य दस्तावेजों और शैक्षणिक प्रदर्शन द्वारा रिपोर्ट की जांच पर, कार्यकारी परिषद ने 30.11.2017 पर आयोजित अपनी बैठक में अपीलार्थी की सेवाओं को तुरंत समाप्त करने का निर्णय लिया।

6. अपीलार्थी ने 30.11.2017 दिनांकित विवादित समाप्ति आदेश को पूर्व-दृष्टया कलंकित होने का आरोप लगाया था। विद्वान एकल न्यायाधीश

एर्नाकुलम में केरल उच्च न्यायालय (संक्षेप में, 'उच्च न्यायालय') ने रिट याचिका (सिविल) संख्या 39013/2017 में 30.1.2018 दिनांकित निर्णय और आदेश के माध्यम से, हालांकि, इसे समाप्ति सरलीकरणकर्ता के रूप में माना। उच्च न्यायालय की खंड पीठ ने रिट अपील संख्या 444/2018 में विवादित निर्णय और दिनांक 20.2.2018 के आदेश के माध्यम से विद्वान एकल न्यायाधीश द्वारा लिए गए उस विचार की पुष्टि की है और अपीलार्थी द्वारा पसंद की गई अपील को खारिज कर दिया है।

7. तदनुसार, हमारे सामने मुख्य प्रश्न यह हैः क्या 30.11.2017 दिनांकित आदेश को समाप्ति सरलीकरण का क्रम माना जा सकता है या

क्या यह प्रत्यक्ष रूप से कलंकित है? कथित आदेश की अवधि को देखते हुए, यह समझ में नहीं आता है कि इसे समाप्ति सरलीकरण के रूप में कैसे माना जा सकता है, जब इसने आंतरिक शिकायत समिति द्वारा की गई जांच की रिपोर्ट और शैक्षणिक प्रदर्शन के आधार के अलावा आधार के रूप में 30.11.2017 दिनांकित कार्यकारी परिषद के निर्णय को बनाया है। अगर यह केवल असंतोषजनक अकादमिक का मामला होता प्रदर्शन, स्थिति पूरी तरह से अलग होती। कथित आदेश न केवल आंतरिक शिकायत समिति की रिपोर्ट का विज्ञापन करता है, बल्कि कार्यकारी परिषद द्वारा लिए गए निर्णय का भी, जो बदले में

इस तथ्य पर प्रकाश डाला गया है कि अपीलार्थी को डी. आर. के समक्ष जांच का सामना करना पड़ा।

विजयकुमारन सी. पी. वी. बनाम केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओ. आर. एस. [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

गंभीर कदाचार के आरोपों के संदर्भ में समिति

8. यह अच्छी तरह से स्थापित स्थिति है कि जो सामग्री कलंक के बराबर है, उसे समाप्ति के क्रम में शामिल करने की आवश्यकता नहीं है। परिवीक्षाधीन, लेकिन "समाप्ति आदेश में संदर्भित किसी भी दस्तावेज़" में निहित हो सकता है। इस तरह के संदर्भ अनिवार्य रूप से पदधारी की भविष्य की संभावनाओं को प्रभावित कर सकते हैं और यदि ऐसा है, तो आदेश को पूर्व के रूप में माना जाना चाहिए।

समाप्ति का प्रत्यक्ष रूप से कलंकित आदेश। इंद्र पाल गुप्ता बनाम मामले में इस न्यायालय की तीन न्यायाधीशों की पीठ। प्रबंध समिति, मॉडल इंटर कॉलेज, थोरा को कुछ इसी तरह की स्थिति से निपटने का अवसर मिला। उस मामले में, समाप्ति का आदेश प्रबंध समिति के निर्णय और सक्षम प्राधिकारी द्वारा बाद में अनुमोदन को समाप्ति के आधार के रूप में संदर्भित करता है। प्रबंध समिति के प्रस्ताव ने प्रबंधक की एक रिपोर्ट को संदर्भित किया जिसमें गंभीर मुद्दों का संकेत दिया गया था और इसे समिति द्वारा संबंधित कर्मचारी के परिवीक्षा को समाप्त करने के निर्णय का आधार बनाया गया था। उपरोक्त निर्णय पर भरोसा करते हुए, अदालत ने दीप्ति प्रकाश बनर्जी बनाम सत्येंद्र नाथ बोस राष्ट्रीय बुनियादी विज्ञान केंद्र, कलकत्ता और Ors.[2] मामले में निम्नलिखित टिप्पणी कीः -

इसमें कुछ भी आपत्तिजनक नहीं है।
33. अपीलार्थी का विद्वान वकील इंद्र पाल गुप्ता पर निर्भर करता है।

वी. प्रबंध समिति, मॉडल इंटर कॉलेज (1984) 3 एस. सी. सी. 384 का निर्णय इस न्यायालय की तीन न्यायाधीशों की पीठ ने लिया। उस मामले में, परिवीक्षा की समाप्ति का आदेश, जो में निकाला जाता है

फैसला इस प्रकार हैः ( एस. सी. सी पी. 386, पैरा 1)

1 (1984) 3 एससीसी 384 2 (1999) 3 एससीसी 60 [2020] 3 एस. सी. आर.

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

" उपरोक्त के संदर्भ में (अर्थात प्राचार्य के रूप में सेवा की समाप्ति), मुझे यह उल्लेख करना होगा कि संकल्प संख्या 2 को ध्यान में रखते हुए

27 अप्रैल, 1969 की प्रबंध समिति की (प्रति)

संलग्न) और बाद में D.I.O.S द्वारा अनुमोदन।

बुलंदशहर, आपको सूचित किया जाता है कि इस संस्थान के प्राचार्य के रूप में आपकी सेवा समाप्त कर दी गई है।

अब बर्खास्तगी के आदेश के साथ संलग्न प्रबंध समिति के प्रस्ताव की प्रति में कहा गया है कि बैठक में प्रबंधक की रिपोर्ट पढ़ी गई और प्रबंधक की रिपोर्ट में निहित तथ्य गंभीर हैं और उनके हित में नहीं हैं। संस्था, कि इसलिए समिति ने सर्वसम्मति से उनकी परिवीक्षा को समाप्त करने का संकल्प लिया। प्रबंधक की रिपोर्ट समाप्ति आदेश के बाड़े में नहीं निकाली गई थी, लेकिन थी

मामले में दायर काउंटर में निकाला गया और निम्नानुसार पढ़ा गयाः ( एस. सी. सी पी. 388, पैरा 3)

" उपरोक्त से यह स्पष्ट हो जाएगा कि प्राचार्य का ठहराव होगा। संस्थान के हित में नहीं होना चाहिए। यह भी स्पष्ट है कि चूक की गंभीरता बर्खास्तगी को सही ठहराने के लिए पर्याप्त है लेकिन किसी भी शैक्षणिक संस्थान को यह सारी परेशानी नहीं उठानी चाहिए। इस प्रकार मेरा सुझाव है कि हमारा उद्देश्य समाप्ति द्वारा पूरा किया जाएगा।

उनकी सेवाओं के लिए। फिर, हमें किसी भी परेशानी में क्यों पड़ना चाहिए। इसके लिए, यानी उसकी परिवीक्षा अवधि की समाप्ति के लिए भी, D.I.O.S की मंजूरी आवश्यक होगी। तदनुसार, किसी भी

इस मामले में देरी हमारे हितों के लिए भी हानिकारक हो सकती है।

तदनुसार, मेरा सुझाव है कि कोई गंभीर कार्रवाई करने के बजाय, श्री इंदर पाल गुप्ता की परिवीक्षा अवधि को समाप्त कर दिया जाए।

अवधि समाप्त होने की प्रतीक्षा किए बिना। "

यह वेंकटरमैया, जे. (जैसा कि वे तब थे) (पी। 392) कि समाप्ति का पत्र के संकल्प को संदर्भित करता है प्रबंध समिति ने कहा कि उक्त प्रस्ताव को आदेश का हिस्सा बनाया गया था और प्रस्ताव ने अपनी ओर से प्रबंधक की रिपोर्ट को संदर्भित किया था। प्रबंधक की रिपोर्ट की एक प्रति काउंटर के साथ दाखिल की गई थी और

कहा गया कि रिपोर्ट "नींव" थी। वेंकटरमैया, जे. (जैसा कि वे उस समय थे) ने माना कि प्रबंधक की रिपोर्ट में एक कलंक के बराबर शब्द थे। विद्वान न्यायाधीश ने कहाः " यह एक स्पष्ट मामला है जहां जारी किया गया समाप्ति का आदेश केवल एक विजयकुमारन सी. पी. वी. बनाम है।

केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओ. आर. एस. [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

समाप्ति का जुर्माना लगाने वाले आदेश के लिए छलावरण

दुराचार के आधार पर सेवा का। ", कि ये

प्रबंधक की रिपोर्ट में निष्कर्ष एक "चिह्न" के बराबर थे

अपमान या बदनामी "और यह कि वहाँ अपीलार्थी का दौरा किया गया था बुरे परिणामों के साथ। अधिकारी को सभी के साथ बहाल कर दिया गया

पिछले वेतन और सेवा की निरंतरता के लाभ।

34. उपरोक्त मामले से यह देखा जाएगा कि

समिति एक संलग्नक होने के नाते समाप्ति आदेश का हिस्सा थी

इसके लिए। लेकिन आक्रामक भाग वास्तव में क्रम में शामिल नहीं था।

समाप्ति का और न ही उस संकल्प में जो एक संलग्नक था

समाप्ति का आदेश लेकिन प्रबंधक की रिपोर्ट में जो था

घेराव में संदर्भित। प्रबंधक की उक्त रिपोर्ट थी काउंटर के साथ न्यायालय के समक्ष रखा गया। आरोपों में

प्रबंधक की रिपोर्ट समाप्ति का आधार थी और

उक्त रिपोर्ट में एक कलंक के बराबर शब्द थे। द.

जैसा कि ऊपर बताया गया है, समाप्ति आदेश को अलग कर दिया गया था। 35. उपरोक्त निर्णय, हमारे विचार में, एक स्पष्ट प्राधिकरण है

प्रस्ताव है कि सामग्री जो कलंक के बराबर है समाप्ति के क्रम में निहित होने की आवश्यकता नहीं है

परिवीक्षाधीन लेकिन किसी भी दस्तावेज़ में निहित हो सकता है

समाप्ति आदेश या उसके अनुलग्नकों में संदर्भित। जाहिर है, इस तरह के दस्तावेज़ के लिए कहा या बुलाया जा सकता है।

परिवीक्षाधीन के किसी भी भावी नियोक्ता द्वारा। ऐसे में

मामले में, समाप्ति का आदेश दूषित हो जाएगा इस आधार पर कि कोई नियमित जांच नहीं की गई थी। हम करेंगे।

वर्तमान में विचार करें कि क्या हमारे समक्ष मामले के तथ्यों पर, आक्षेपित आदेश में निर्दिष्ट दस्तावेजों में कोई भी शामिल है

कलंक "।

( जोर दिया गया)

9. पवनेंद्र नारायण वर्मा बनाम संजय के मामले में।

आयुर्विज्ञान के पी. जी. आई. और <आई. डी. 1, न्यायालय ने इस प्रकार टिप्पणी कीः

" 21. न्यायिक रूप से विकसित परीक्षणों में से एक यह निर्धारित करने के लिए कि क्या

पदार्थ समाप्ति का आदेश दंडात्मक है यह देखना है कि क्या

समाप्ति से पहले (ए) एक पूर्ण पैमाने की औपचारिक जांच थी।

( ख) नैतिक अधमता या दुराचार से जुड़े आरोपों में जो

( ग) अपराध की खोज में समाप्त हुआ। यदि तीनों कारक मौजूद हैं

समाप्ति आदेश के रूप की परवाह किए बिना समाप्ति को दंडात्मक माना गया है। इसके विपरीत यदि तीन कारकों में से कोई एक अनुपस्थित है, तो समाप्ति को बरकरार रखा गया है।

और दंडात्मक। इस तरह का आदेश सेवा नियमों के अनुसार नियमित जांच के बाद ही जारी किया जा सकता है। वास्तव में, आंतरिक शिकायत समिति ने अपीलार्थी के खिलाफ उचित रूप से आगे बढ़ने की सिफारिश की थी, लेकिन कार्यकारी परिषद इस गलत धारणा के तहत आगे बढ़ी कि अनुबंध के खंड 7 के संदर्भ में, कार्यकारी परिषद के लिए सेवा नियमों के अनुसार औपचारिक नियमित जांच के बिना अपीलार्थी की सेवाओं को समाप्त करने का अधिकार था। निर्विवाद रूप से वर्तमान मामले में आंतरिक शिकायत समिति का गठन किया गया था अपीलार्थी द्वारा किए गए कथित दुराचार के बारे में छात्राओं से प्राप्त शिकायतों का संदर्भ, जो आरोप थे

अपीलार्थी को अवसर देने के बाद एक औपचारिक जांच में विधिवत पूछताछ की गई और अपीलार्थी के खिलाफ निष्कर्ष दर्ज करने वाली रिपोर्ट के साथ इसका समापन हुआ।

समिति, कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की धारा 9 में निर्धारित समय अवधि के भीतर (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 (संक्षेप में, '2013 अधिनियम')। इस तरह की शिकायत प्राप्त होने पर, आंतरिक समिति या स्थानीय समिति द्वारा जांच की आवश्यकता होती है।

2013 अधिनियम की धारा 11 में प्रावधान। 2015 के विनियमों में इस तरह की जांच करने की प्रक्रिया को भी बढ़ाया गया है। इस प्रकार यह समझा जाता है कि यह जांच 2015 के विनियमों के संदर्भ में की जाने वाली एक औपचारिक जांच है। ऐसी समिति द्वारा जिन आरोपों की जांच की जानी है, वे 2013 के अधिनियम की धारा 3 के साथ पठित धारा 2 (एन) में परिभाषित "यौन उत्पीड़न" के हैं और आपराधिकता से जुड़ा एक गंभीर मामला होने के कारण, ऐसे कर्मचारी को केवल बर्खास्तगी का एक साधारण आदेश पारित करके लाभ प्रदान करना निश्चित रूप से उचित नहीं होगा। इस तरह की शिकायतों को न केवल सेवा नियमों के अनुसार विभागीय या नियमित जांच शुरू करके, बल्कि कानून के अनुसार अन्य कार्रवाइयों द्वारा भी अपने तार्किक अंत तक ले जाना चाहिए। ऐसे मामलों में, एक नियमित डॉ।

विजयकुमारन सी. पी. वी. बनाम केंद्रीय विश्वविद्यालय केरल और ओ. आर. एस. [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

सेवा नियमों के अनुसार जांच या विभागीय कार्रवाई भी अपरिहार्य है ताकि संबंधित कर्मचारी अपनी स्थिति को सही साबित कर सके और अपनी बेगुनाही स्थापित कर सके। हम और नहीं कहते हैं।

बहाल किया गया, लेकिन क्या उसे वापस वेतन और अन्य लाभ दिए जाने चाहिए, जिसमें उसे निलंबन के तहत रखना और उसके खिलाफ कार्यवाही करना शामिल है सेवा नियमों के अनुसार विभागीय या नियमित जांच का तरीका, हमारी राय में, एक ऐसा मामला है जिसे संबंधित प्राधिकारी द्वारा कानून के अनुसार आगे बढ़ाया जाना चाहिए। हम प्रबंध निदेशक, ईसीआईएल, हैदराबाद और अन्य में संविधान पीठ के स्पष्टीकरण के अंतर्निहित सिद्धांत को ध्यान में रखते हुए उस संबंध में कोई निर्देश जारी करने का इरादा नहीं रखते हैं। बनाम आर. करुणाकर और Ors.4। उस मामले में, अदालत को यह तय करने के लिए कहा गया था कि आवश्यक प्रक्रिया का पालन करने के बाद अदालत द्वारा क्या आकस्मिक आदेश पारित किया जाना चाहिए, अदालत/न्यायाधिकरण को सजा के आदेश को रद्द करना था। न्यायालय ने इस प्रकार टिप्पणी कीः -

" 31 .

जहां उपरोक्त प्रक्रिया का पालन करने के बाद, न्यायालय /

न्यायाधिकरण सजा के आदेश को दरकिनार करता है, उचित

जो राहत दी जानी चाहिए वह है कर्मचारी को निलंबित करके और जांच के चरण से जारी रखते हुए, जांच के साथ आगे बढ़ने के लिए प्राधिकरण/प्रबंधन को स्वतंत्रता के साथ कर्मचारी की बहाली का निर्देश देना।

उसे रिपोर्ट प्रस्तुत करना। सवाल यह है कि क्या कर्मचारी अपनी बर्खास्तगी की तारीख से लेकर उसकी बर्खास्तगी की तारीख तक वेतन और अन्य लाभों का हकदार होगा।

बहाली यदि अंततः आदेश दिया जाता है, तो निश्चित रूप से होना चाहिए

कार्यवाहियों की समाप्ति के बाद और कानून के अनुसार संबंधित प्राधिकारी द्वारा निर्णय लेने के लिए छोड़ दिया गया अंतिम
परिणाम पर। यदि कर्मचारी नई जांच में सफल हो जाता है और उसे बहाल करने का निर्देश दिया जाता है, तो प्राधिकरण को कानून के अनुसार यह तय करने की स्वतंत्रता होनी चाहिए कि वह बर्खास्तगी की तारीख से बहाली तक की अवधि के साथ कैसा व्यवहार करेगा और क्या लाभ, यदि कोई हो और लाभों की सीमा, वह

हकदार होंगे। सेटिंग के परिणामस्वरूप की गई बहाली

4 ( 1993 ) 4 एससीसी 727 [2020] 3 एस. सी. आर.

रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विफलता के लिए जांच के अलावा, होना चाहिए ताजा रखने के उद्देश्य से एक बहाली के रूप में माना जाता है

रिपोर्ट प्रस्तुत करने के चरण से जांच और अधिक नहीं, जहां

इस तरह की नई जांच की जाती है। वह भी सही स्थिति होगी

कानून "।

( जोर दिया गया)

उपरोक्त उद्धृत व्याख्या में अंतर्निहित सिद्धांत का पालन करते हुए,

हम यह अभिनिर्धारित करने के लिए आगे बढ़ते हैं कि भले ही समाप्ति का विवादित आदेश दिनांक 30.11.2017 इस निर्णय के संदर्भ में अलग रखा गया है, जिसके परिणामस्वरूप

जिसे अपीलार्थी बहाल कर देगा, लेकिन साथ ही, प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय के त्रुटिपूर्ण दृष्टिकोण के कारण, वापस वेतन देने का अधिकार एक ऐसा मामला है जो विश्वविद्यालय द्वारा सेवा नियमों के अनुसार और कानून के अनुसार की जाने वाली आगे की कार्रवाई के परिणाम के अधीन होगा।

12. तदनुसार, यह अपील आंशिक रूप से सफल होती है। हम अलग रखते हैं

उच्च न्यायालय द्वारा पारित दिनांक 30.1.2018 और 20.2.2018 के विवादित निर्णय और आदेश, जिसमें प्रत्यर्थी संख्या 1-विश्वविद्यालय के कुलपति के हस्ताक्षर के तहत जारी दिनांक 30.11.2017 को समाप्त करने का आदेश शामिल है; और इसके बजाय अपीलार्थी की प्रत्यक्ष बहाली और पिछले वेतन के संबंध में प्रश्न को छोड़ दें, उसे निलंबित कर दें और सेवा नियमों के अनुसार विभागीय या नियमित जांच शुरू करें, जिसे संबंधित प्राधिकारी द्वारा कानून के अनुसार आगे बढ़ाया जाए।

13. अपील का निपटारा उपरोक्त शर्तों में किया जाता है। वहाँ होगा

लागत के बारे में कोई आदेश नहीं। लंबित अंतर्वर्ती आवेदन, यदि कोई हों, का निपटारा कर दिया जाएगा।

अपील का निपटारा किया गया।

द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस,

कोलकाता और एएनआर।

वी.

कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस।

( सिविल अपील सं। 778-779 2020 का)

28 जनवरी, 2020

[ ए. एम. खानविलकर और दिनेश माहेश्वरी, जे. जे.]

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986:

एस. 2 ( 1 ) ( छ)-एयरलाइनों के खिलाफ शिकायत-यह आरोप लगाते हुए कि

शिकायतकर्ताओं को बिना सूचित किए ग्राउंड स्टाफ द्वारा पीछे छोड़ दिया गया था

उन्हें एयरलाइन के प्रस्थान के बारे में और उन्हें अगली उड़ान में भी समायोजित नहीं किया गया था-जिला उपभोक्ता अदालत ने अनुमति दी

9 प्रतिशत ब्याज के साथ मुआवजा देने की शिकायत-क्रॉस में

-

राज्य उपभोक्ता आयोग के समक्ष अपील, मुआवजे की राशि उन्नत-राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने संशोधन को खारिज कर दिया

एयरलाइंस पर लागत के साथ याचिका-सर्वोच्च न्यायालय में अपील-आयोजितः उपभोक्ता मंचों द्वारा की जाने वाली जांच की प्रकृति सीमित है।

सेवा में कमी के तथ्य और मुआवजा देने के लिए

केवल तभी जब उस तथ्य की पुष्टि पक्ष द्वारा उसी पर आरोप लगाने से की जाती है सेवा में कमी के तथ्य को प्रमाणित करने के लिए प्रारंभिक बोझ

सेवा में कमी का आरोप-उपभोक्ता मंच अभिवचनों और बोझ के सिद्धांतों की पूर्ण अवहेलना

सबूत, गलत तरीके से एयरलाइंस पर जिम्मेदारी स्थानांतरित की गई राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने गलती से खुद को संशोधन से इनकार कर दिया

अधिकारिता इस तथ्य के बावजूद कि उसमें लगाए गए निर्णय स्पष्ट रूप से गलत थे और अधिकार क्षेत्र की त्रुटि से पीड़ित थे।

अपीलों को अनुमति देते हुए, न्यायालय ने

पकड़नाः 1. इससे पहले दर्ज की गई शिकायत का निपटारा करते समय

उपभोक्ता मंच, अधिकार क्षेत्र या जांच की प्रकृति

सेवा में कमी और मुआवजा केवल तभी दिया जाए जब वह तथ्य हो। पार्टी द्वारा उसी आरोप की पुष्टि की जाती है। अभिव्यक्ति

' 'सेवा में कमी' को धारा 2 (1) (जी) में परिभाषित किया गया है

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का अर्थ है कोई दोष, अपूर्णता,

निष्पादन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में कमी या अपर्याप्तता जिसे कुछ समय के लिए किसी कानून द्वारा या उसके तहत बनाए रखने की आवश्यकता है या जिसे किसी व्यक्ति द्वारा अनुबंध के अनुसरण में या अन्यथा निष्पादित करने के लिए किया गया है।

किसी भी सेवा से संबंधित। इस प्रकार, ऐसी कार्यवाहियों में जांच सेवा में कमी के बारे में शिकायत तक सीमित है, जो विशिष्ट है। दूसरे पक्ष के कष्टप्रद कृत्यों से। [ पारस 11 और 12] [403 जी; 403-ए-बी; 404-बी]

रवनीत सिंह बग्गा बनाम। के. एल. एम. रॉयल डच एयरलाइंस एंड एन. आर. (2000) 1 एस. सी. सी. 66 (पैराग्राफ 6): [ 1999 ] 4 पूरक।

एस. सी. आर. 320-निर्भर

2. शिकायत और उसी तर्ज पर दिए गए साक्ष्य को निष्पक्ष रूप से पढ़ने पर, केवल इतना ही पता चल सकता है कि उत्तरदाताओं ने "चेक-इन-काउंटर" पर समय पर सूचना दी थी और उन्हें उड़ान के लिए बोर्डिंग पास जारी किए गए थे, जो निर्धारित किया गया था

08 बजे प्रस्थानः 45 ए. एम., और यह कि उड़ान ने उन्हें (उत्तरदाताओं) के बारे में सूचित किए बिना हवाई अड्डे पर छोड़ दिया प्रस्थान। इस बात का कोई दावा नहीं है कि बोर्डिंग गेट पर या बोर्डिंग गेट को बंद करने से पहले हवाई अड्डे के भीतर प्रदर्शित टी. वी. स्क्रीन पर कोई सार्वजनिक घोषणा नहीं की गई थी और उन्हें (उत्तरदाताओं) कैसे रोका गया या गुमराह किया गया था।

बोर्डिंग गेट पर रिपोर्टिंग, निर्धारित प्रस्थान समय से 25 मिनट पहले (08: 45 ए. एम.) विचाराधीन उड़ान का, और बोर्डिंग गेट से पहले मोरेसो वास्तव में बंद थे

08: 58 ए. एम. [पैरा 12] [405-जी-एच; 406-ए-बी]

3. उपभोक्ता मंच ने अपीलार्थियों पर बोझ डालने और प्रतिकूल निष्कर्ष निकालने में स्पष्ट त्रुटि की यात्रियों को सूचित करने के लिए की गई घोषणाओं के बारे में सबूत पेश करने में विफल रहने के लिए उनके खिलाफ

08 बजे बंद होने से पहले बोर्डिंग गेट पर पहुंचने वाले उत्तरदाताओं सहितः 58 ए. एम. अपीलकर्ताओं ने स्पष्ट रूप से कहा था कि मानक प्रथा के अनुसार, ऐसी घोषणाएं बोर्डिंग गेट पर ही की जाती हैं और उस ओर से रिकॉर्ड एयरलाइंस (अपीलकर्ताओं) द्वारा नहीं, बल्कि हवाई अड्डे के अधिकारियों द्वारा रखा जाता है। उस तथ्य को साबित करने की आवश्यकता केवल तभी उत्पन्न होती जब उत्तरदाताओं ने स्पष्ट रूप से सभी प्रासंगिक भौतिक तथ्यों का अनुरोध किया होता और इसमें कमी के बारे में सबूत पेश करने के अपने प्रारंभिक बोझ को भी निर्वहन किया होता।

शाखा प्रबंधक, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. के बाद हवाई अड्डे पर अपीलार्थियों के जमीनी स्तर के कर्मचारियों द्वारा सेवा।

वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस।

4. उपभोक्ता मंचों का दृष्टिकोण अभिवचन के सिद्धांतों और सबूत के बोझ की पूरी तरह से अवहेलना है। सबसे पहले, सेवा में कमी का गठन करने वाले भौतिक तथ्य दर्ज की गई शिकायत में आनंदपूर्वक अनुपस्थित हैं। दूसरा, बोर्डिंग पास जारी करने के बाद हवाई अड्डे पर एयरलाइंस के ग्राउंड-स्टाफ द्वारा की गई सेवा में कमी के तथ्य को साबित करने की प्रारंभिक जिम्मेदारी मुख्य रूप से उत्तरदाताओं पर थी। ऐसा नहीं हुआ है। उनके द्वारा जारी किया गया। हालाँकि, उपभोक्ता मंच ने कोई सबूत पेश करने में विफल रहने के कारण अपीलार्थियों पर अन्यायपूर्ण रूप से जिम्मेदारी डाल दी। कानून में, सबूत का भार अपीलार्थियों पर तभी पड़ेगा जब उत्तरदाताओं/शिकायतकर्ताओं ने सेवा में कमी के तथ्य को स्थापित करने में अपने प्रारंभिक बोझ का निर्वहन कर लिया हो। [ पैरा 16] [411-डी-ई]

5. इसके अलावा, शिकायत में या शिकायतकर्ताओं/उत्तरदाताओं के गवाह द्वारा इस बारे में कोई दावा नहीं किया गया है कि अपीलकर्ता-एयरलाइंस के जमीनी कर्मचारी कैसे जिम्मेदार थे और यह कि यह उनके अपने कमीशन या चूक के कार्य नहीं थे। यह उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि उन्हें अपीलार्थियों के जमीनी कर्मचारियों द्वारा समय पर बोर्डिंग गेट तक पहुंचने से रोका गया, गुमराह किया गया या बाधित किया गया और जब तक कि इसे 'गेट नो शो' मानते हुए बंद नहीं किया गया। यह भी उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि

6. तथ्य यह है कि उत्तरदाताओं को हवाई किराए के भुगतान के बिना अगरतला के लिए अगली उड़ान में समायोजित नहीं किया गया था, सी. ओ. सी. के अनुच्छेद 8.2 और 8.3 के संदर्भ में उत्तरदाताओं द्वारा 'गेट नो शो' और उड़ान के प्रस्थान के बाद निर्वहन और पूरा किए गए अनुबंध के संबंध में सेवा में कमी नहीं मानी जा सकती है। [ पैरा 14] [409-डी] [2020] 3 एस. सी. आर.

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

7. अपीलकर्ता केवल सरकार और हवाई अड्डे के शुल्क और/या करों (यदि लागू हो) को वापस करने के लिए उत्तरदायी थे और यात्री (ओं) को हुए किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं थे। यदि यह 'बोर्डिंग से इनकार' का मामला होता, तो अपीलार्थियों का दायित्व कुछ अलग होता, जिसमें समायोजित करना भी शामिल होता। वांछित गंतव्य तक पहुँचने के लिए उपलब्ध अगली उड़ान के लिए हवाई-टिकट शुल्क के लिए जोर दिए बिना यात्री। इसलिए, 'गेट नो शो' के मामले में, उत्तरदाताओं के अनुरोध को तब तक स्वीकार नहीं करना जब तक कि वे अगली उड़ान के लिए हवाई शुल्क का भुगतान नहीं करते हैं, यह कष्टप्रद दावे का मामला हो सकता है या नहीं भी हो सकता है, जिसे किसी अन्य मंच के समक्ष आगे बढ़ाया जा सकता है, लेकिन उपभोक्ता मंच के समक्ष नहीं। क्योंकि, हवाई अड्डे के चेक-इन काउंटरों पर बोर्डिंग पास जारी करने पर उत्तरदाताओं की यात्रा योजना से संबंधित अनुबंध 'गेट नो शो' के बाद पूरा किया गया था और इसके परिणामस्वरूप बोर्डिंग गेट को 08 बजे बंद कर दिया गया थाः 58 ए. एम. सेवा में कमी का श्रेय केवल पक्षों के बताए गए संविदात्मक दायित्वों के संबंध में दिया जाना चाहिए। [ पैरा 14] [410-बी-डी]

8. सीओसी दोनों पक्षों के लिए बाध्यकारी है। हालाँकि, उत्तरदाताओं का आग्रह है कि वर्तमान मामले में, हवाई टिकट नहीं था

सी. ओ. सी. का संदर्भ शामिल करें। हालाँकि, यह उत्तरदाताओं (जो अच्छी तरह से शिक्षित हैं, उत्तरदाता संख्या के रूप में) का मामला नहीं है। 1 और 2 ने सरकार में काम करने वाले इंजीनियर होने का दावा किया

स्थापना), कि अपीलार्थी की वेबसाइट-एयरलाइंस सी. ओ. सी. को प्रदर्शित नहीं करती है या यह कि हवाई अड्डे के चेक-इन काउंटर पर निरीक्षण के लिए उपलब्ध नहीं कराया गया था, जो कि सभी एयरलाइंस द्वारा अपनाई जाने वाली मानक संचालन प्रक्रिया है। शिकायत में ऐसा कोई दावा नहीं किया गया है। [ पैरा 15] [410-ई; 411-बी-सी]

इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड बनाम एन. सच्चिदानंद (2011) 7 एससीसी 463; [2011] 6 एससीआर 1116-पर भरोसा किया।

9. यह आरोप कि हवाई अड्डे पर अपीलार्थियों के जमीनी कर्मचारियों द्वारा बोर्डिंग पास छीन लिए गए थे, आनंदपूर्वक अस्पष्ट है और किसी भी भौतिक तथ्य से रहित है। ऐसी बात नहीं है। उत्तरदाताओं में से कि उन्हें बोर्डिंग पास जारी किए जाने के बाद, उन्होंने बोर्डिंग गेट पर रिपोर्टिंग समय सहित प्रासंगिक जानकारी और उसमें इंगित उड़ान के प्रस्थान समय के बारे में खुद को आश्वस्त करने के लिए इसे नहीं पढ़ा। न ही उत्तरदाताओं का मामला यह है कि उन्होंने द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. पढ़ा था।

वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस।

बोर्डिंग गेट पर प्रस्थान समय से 25 मिनट पहले (पच्चीस) रिपोर्ट करने की आवश्यकता के बारे में भी शामिल है। कुछ भी नहीं। उत्तरदाताओं द्वारा साक्ष्य में इस प्रकार का या तो अनुरोध किया जाता है या कहा जाता है। [ पैरा 17] [412-ए-सी]

प्रबंधक, दक्षिणी क्षेत्र, एयर इंडिया, मद्रास और अन्य। वी. वी. कृष्णस्वामी 1994 (2) सी. पी. सी. 171 -

मंजूरी मिल गई।

10. इसमें कोई संदेह नहीं है कि उपभोक्ता राजा है और इस कानून का उद्देश्य लोगों के अधिकारों और हितों की रक्षा करना और उनकी रक्षा करना है।

उपभोक्ता, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि वह विचाराधीन अनुबंध के तहत दायित्वों से बहुत कम निकाला गया है

11. चेक-इन काउंटर पर बोर्डिंग पास जारी होने के बाद बोर्डिंग गेट तक प्रत्येक यात्री को एस्कॉर्ट करने के लिए एयरलाइनों पर कोई संविदात्मक दायित्व नहीं है। इसके अलावा, बोर्डिंग पास जारी करने वाली एयरलाइंस को इसके लिए उत्तरदायी नहीं बनाया जा सकता है गलत काम, निष्क्रियता या यात्रियों को हुई गलतफहमी, जब तक कि हवाई अड्डे पर विमानन कंपनियों के कर्मचारियों से समय पर सहायता नहीं ली जाती है। यह उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि बोर्डिंग गेट को अंतिम समय में बदल दिया गया था या कोई ऐसा कारण था जिससे हवाई अड्डे/एयरलाइन के अधिकारियों के कारण भ्रम पैदा हुआ था, ताकि 'बोर्डिंग से इनकार' के विस्तृत अर्थ का आह्वान किया जा सके। वर्तमान मामले की तथ्य स्थिति स्पष्ट रूप से 'गेट नो शो' में से एक है, उत्तरदाताओं को बनाना और न कि 'बोर्डिंग से इनकार' करना। [ पैरा 19] [413-बी-डी]

फिनएयर ओयज बनाम। टिमी लास्सॉय ने केस सी-22/11 में 4.10.2012 पर निर्णय लिया; डेनिस मैकडोनघ बनाम। रयानएयर लिमिटेड ने केस सी-12/11 में 31.1.2013 पर निर्णय लिया।

12. अपीलार्थी-एयरलाइंस के जमीनी कर्मचारियों द्वारा उचित देखभाल का सवाल तब उठेगा जब यात्री शारीरिक रूप से सक्षम होंगे। उनके पूर्ण नियंत्रण में। यह [2020] 3 एस. सी. आर. के बाद संभव है।

यात्री विमान में सवार हो चुके हैं या बोर्डिंग गेट तक उनके प्रवेश की सुविधा प्रदान करते हुए परिचालन स्तर पर किसी दिए गए मामले में हो सकते हैं। वर्तमान मामले में, कोई दावा नहीं है शिकायत या उत्तरदाताओं द्वारा प्रस्तुत मौखिक साक्ष्य में कि उन्होंने (उत्तरदाताओं) बोर्डिंग गेट पर पहुंचने के लिए बोर्डिंग पास जारी किए जाने के बाद हवाई अड्डे पर अपीलार्थी-एयरलाइंस के ग्राउंड स्टाफ का मार्गदर्शन या सहायता लेने का कुछ प्रयास किया था और उन्हें ऐसी सहायता प्रदान नहीं की गई थी। [ पैरा 22] [414-सी-ई]

इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड बनाम एन. सच्चिदानंद (2011) 7 एस. सी. सी. 463; [2011] 6 एस. सी. आर. 1116-विशिष्ट।

13. सी. ए. आर. केवल कार्यकारी निर्देश हैं, जो शुल्क धारकों/हितधारकों के मार्गदर्शन के लिए जारी किए गए हैं और अधिनियम की योजना को लागू करें और उनके पास कानून का बल नहीं है। सहमति से, खंड 3.2 यदि समग्र रूप से पढ़ा जाए, तो किसी भी तरह से 'गेट नो शो' के मामले पर लागू नहीं होगा, जो 'बोर्डिंग से इनकार' से स्पष्ट रूप से अलग है। [ पैरा 24] [416-ए-बी]

एयरलाइंस पायलट एसोसिएशन ऑफ इंडिया एंड ओआरएस की संयुक्त कार्रवाई समिति। वी. नागरिक उड्डयन महानिदेशक और अन्य। ( 2011 ) 5 एससीसी 435: [ 2011 ] 5 एससीआर 1019-निर्भर

पर।

14. किसी पर कोई दायित्व डालना उचित नहीं होगा।

विमानन कंपनियों द्वारा किसी विमान के प्रस्थान में निर्धारित समय से अधिक देरी करना और किसी भी यात्री के देर से आने की प्रतीक्षा करना,

चाहे वह कोई भी हो, चाहे वह कितना भी उच्च या निम्न स्थान पर हो। अपीलार्थी-8 से पहले बोर्डिंग गेट पर उत्तरदाताओं की गैर-रिपोर्टिंग के लिए एयरलाइंस को दोषी नहीं ठहराया जा सकता हैः 20 ए. एम. और किसी भी

08 से पहले का मामलाः 58 ए. एम., जब बोर्डिंग गेट अंततः बंद कर दिया गया था। [ पैरा 25] [416-सी-डी]

प्रबंधक, दक्षिणी क्षेत्र, एयर इंडिया, मद्रास और अन्य। वी. वी. कृष्णास्वामी 1994 (2) सी. पी. सी. 171-अनुमोदित।

15. राष्ट्रीय आयोग ने गलती से संशोधन याचिकाओं पर विचार करने के अधिकार क्षेत्र से इनकार कर दिया, इसके बावजूद

तथ्य यह है कि पुनरीक्षण याचिकाओं में दिए गए निर्णय थे

स्पष्ट रूप से गलत और अधिकार क्षेत्र की त्रुटि से पीड़ित।

द ब्रांच मैनेजर में, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और एएनआर। वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस।

वर्तमान मामले की तथ्य स्थिति में, राष्ट्रीय आयोग को अपने अधिकार क्षेत्र का प्रयोग करना चाहिए था और नीचे दिए गए दो उपभोक्ता मंचों द्वारा की गई स्पष्ट और स्पष्ट त्रुटि को ठीक करना चाहिए था। [ पैरा 20] [413-ई-एफ]

रूबी (चंद्र) दत्ता बनाम। यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी। लिमिटेड (2011) 11 एस. सी. सी. 269 [2011] 3 एस. सी. आर. 977; डॉ. विकास

रॉय और एन. आर. बनाम इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड (इंडिगो) ने फैसला किया

अपील केस नं. 1 में 22.2.2018 पर। ए/42/2017-संदर्भित

को

16. जहाँ तक न्यायमित्र द्वारा दिए गए सुझावों का संबंध है

सभी एयरलाइनों को समान प्रथा का पालन करने के निर्देश जारी करने के लिए, यह सक्षम प्राधिकारी (डी. जी. सी. ए.) पर छोड़ दिया जाता है कि वह इस पर विचार करे और सभी हितधारकों के साथ बातचीत करने के बाद, उचित निर्णय ले और उस ओर से निर्देश जारी करे, जैसा कि सलाह दी जा सकती है। सक्षम प्राधिकारी (डी. जी. सी. ए.) उचित समय के भीतर ऐसा कर सकता है, अधिमानतः वर्तमान निर्णय की प्रति प्राप्त होने के छह महीने के भीतर या उस संबंध में कोई अभ्यावेदन। [ पैरा 26] [416-ई-एफ]

मामला कानून संदर्भ

[ 1999 ] 4 पूरक। एससीआर 320

उस पर भरोसा करें

पैरा

11

[ 2011 ] 6 एससीआर 1116

उस पर भरोसा करें

पैरा

15

( 1994 ) 2 सी पी सी 171

मंजूरी मिल गई।

पैरा

17

[ 2011 ] 3 एससीआर 977

पैरा 20

संदर्भित किया गया है

[ 2011 ] 6 एससीआर 1116

प्रतिष्ठित

पैरा 22

[ 2011 ] 5 एससीआर 1019

उस पर भरोसा करें

पैरा 24

( 1994 ) 2 सी पी सी 171

पैरा 25

मंजूरी मिल गई।

सिविल अपीलीय न्यायनिर्णयः सिविल अपील सं। 778 779 2020 से।

राष्ट्रीय संविधान के 12.09.2018 दिनांकित निर्णय और आदेश से उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली ने पुनरीक्षण याचिका सं. 1520-1521 2018 से।

राजीव दत्ता, वरिष्ठ अधिवक्ता। , संजीव के. सिंह, अमन झा, राहुल राजन, राघवेंद्र पी. सिंह, अधिवक्ता। ( ए. सी. एस)

20 ] 3 एस सी आर।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

श्याम दीवान, वरिष्ठ अधिवक्ता। , अजीत वारियर, अंगद कोचर, सुश्री तन्वी दुबे, एस. एस. श्रॉफ, अधिवक्ता। अपीलार्थियों के लिए।

अमलान कुमार घोष, अधिवक्ता। उत्तरदाताओं के लिए।

न्यायालय का निर्णय इसके द्वारा दिया गया था

ए. एम. खानविलकर, जे.

1. छुट्टी दे दी गई।

2. अपीलार्थी, जो मेसर्स के नाम और शैली के तहत कम लागत वाले विमान वाहक का संचालन करने वाली विमानन कंपनी की दो अलग-अलग शाखाओं के प्रतिनिधि हैं। इंडिगो एयरलाइंस ने राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली (संक्षेप में, 'राष्ट्रीय आयोग') द्वारा संशोधित याचिका संख्या में पारित 12.9.2018 के फैसले और आदेश पर आपत्ति जताते हुए ये अपील दायर की हैं। 1520-1521 / 2018. इस प्रकार, अपीलार्थियों द्वारा दायर पुनरीक्षण याचिकाओं को खारिज कर दिया गया और जिला उपभोक्ता विवाद निवारण मंच, पश्चिम त्रिपुरा, अगरतला (संक्षेप में, 'जिला मंच') द्वारा मामले सं. सीसी-35/2017, जैसा कि त्रिपुरा राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, अगरतला द्वारा संशोधित किया गया है (संक्षेप में,

' राज्य आयोग ') अपील मामले संख्या में 22.2.2018 दिनांकित निर्णय और आदेश के माध्यम से। ए. 53.2017 और ए. 61.2017, अपीलकर्ताओं को दो महीने के भीतर उत्तरदाताओं को Rs.51,432/- (केवल पचास हजार चार सौ बत्तीस रुपये) का मुआवजा देने का निर्देश देते हुए, जिसमें विफल रहने पर 9 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ब्याज के साथ समान भुगतान करने की पुष्टि की गई। इसके अतिरिक्त, इस तरह के अल्प मुआवजे के खिलाफ पुनरीक्षण याचिका दायर करने के लिए Rs.20,000/- (केवल बीस हजार रुपये) की लागत।

राशि भी लगाई गई थी।

3. शुरुआत में, अपीलकर्ताओं ने यह स्पष्ट कर दिया कि वे मुआवजे/लागत की राशि के बारे में बहुत अधिक चिंतित नहीं थे।

उत्तरदाताओं को भुगतान किया गया, लेकिन तीन मंचों द्वारा की गई व्यापक टिप्पणियों के बारे में गंभीर शिकायत है, जो तथ्यों और कानून दोनों पर असमर्थनीय थे। अपीलार्थी जिला फोरम में रु. 1,00,000/- (केवल एक लाख रुपये) की राशि जमा करने के लिए सहमत हुए, जो उत्तरदाताओं को नोटिस जारी करने के लिए एक पूर्व शर्त थी।

13.11.2018 . उस राशि को उत्तरदाताओं द्वारा जमा किया गया है और वापस भी लिया गया है। इसलिए, मामला स्पष्ट रूप से आगे बढ़ा। यह समझते हुए कि अपीलार्थी राशि की वापसी के लिए जोर नहीं देंगे, भले ही अपील योग्यता के आधार पर सफल हो।

हालांकि उत्तरदाताओं ने द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और एएनआर में प्रवेश किया। वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

अदालत ने वरिष्ठ वकील श्री राजीव दत्ता से अदालत की सहायता के लिए न्यायमित्र के रूप में उपस्थित होने का अनुरोध किया।

4. संक्षेप में कहा गया है कि उत्तरदाताओं ने हवाई टिकट बुक किए थे।

पीएनआर नं. आई. एच. आर. एन. एस. ई. कोलकाता से अगरतला तक 8.1.2017 पर यात्रा करेगा। रविवार को उड़ान संख्या 6 ई-861 में, अपीलार्थी द्वारा संचालित-एयरलाइंस, 08 बजे प्रस्थान करती हैः 45 ए. एम. उत्तरदाताओं के अनुसार, उन्होंने अच्छी तरह से रिपोर्ट किया था

( उत्तरदाता सं। 3 और 4) प्रत्यर्थी संख्या। 1 और 2 और मानसिक पीड़ा, उत्पीड़न, पीड़ा और हताशा। शुरू में, उत्तरदाताओं ने एक भेजा उनके वकील के माध्यम से कानूनी नोटिस 28.1.2017 पर रुपये के मुआवजे की मांग करते हुए। चूंकि इसका कोई जवाब नहीं मिला, इसलिए उत्तरदाताओं ने शिकायत दोहराते हुए जिला मंच के समक्ष शिकायत दर्ज कराई

कानूनी नोटिस में किया गया और अपीलकर्ताओं को प्रति वर्ष 12 प्रतिशत की दर से ब्याज के साथ कुल रु. 3,77,770/- (केवल तीन लाख सत्ताईस हजार सात सौ सत्तर रुपये) का भुगतान करने का निर्देश देने का अनुरोध किया। उक्त शिकायत का अपीलकर्ताओं द्वारा प्रारंभिक आपत्ति उठाते हुए लिखित बयान दायर करके विरोध किया गया था और यह भी कहा गया था कि बोर्डिंग गेट को 08 बजे बंद करने के बाद विचाराधीन उड़ान को प्रस्थान करना थाः 58 a. m. उस समय तक, उत्तरदाताओं ने बोर्डिंग गेट पर इस शर्त के बावजूद रिपोर्ट नहीं किया था कि बोर्डिंग गेट बंद हो जाएगा

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

उत्तरदाता इसके पहले बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने में विफल रहे हैं अपीलार्थी के जमीनी कर्मचारी को उनके लिए सबसे अच्छी तरह से ज्ञात कारणों के लिए बंद करना

एयरलाइंस के पास सी. ओ. सी. के अनुच्छेद 8.2 के संदर्भ में इसे 'गेट नो शो' के रूप में मानने और उड़ान को प्रस्थान की सुविधा देने के अलावा कोई अन्य विकल्प नहीं था।

प्रस्थान के लिए वायु यातायात नियंत्रण (एटीसी) द्वारा दी गई अनुमति। उत्तरदाता उस स्थिति के लिए जिम्मेदार थे जिसके लिए अपीलकर्ताओं को उत्तरदायी नहीं बनाया जा सकता है, सेवा में कमी के आधार पर बहुत कम। वास्तव में, प्रस्थान का निर्धारित समय 08 थाः 45 ए. एम. सी. ओ. सी. के अनुच्छेद 8.2 के संदर्भ में, बोर्डिंग गेट को 08 बजे बंद किया जाना थाः 20 ए. एम., लेकिन चूंकि अपीलार्थी-एयरलाइंस के नियंत्रण से परे लॉजिस्टिक कारणों से उड़ान में कुछ समय के लिए देरी हुई थी, बोर्डिंग गेट वास्तव में 08 बजे बंद कर दिया गया थाः 58 ए. एम. इसके बावजूद, उत्तरदाताओं

समय पर बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने में विफल रहा, हालांकि बोर्डिंग पास

बहुत पहले लगभग 07 बजे जारी किए गए थेः 35 ए. एम. जैसा कि उत्तरदाताओं द्वारा दावा किया गया है। अपीलकर्ताओं ने यह भी कहा कि सी. ओ. सी. की शर्तों के संदर्भ में, वर्तमान स्थिति में, अपीलकर्ताओं को केवल सरकार और हवाई अड्डे के शुल्क और/या करों को वापस करने की आवश्यकता थी, जैसा कि लागू होता है और टिकट राशि को जब्त कर लिया जाता है। 'गेट नो शो' का मामला होने के कारण, अपीलकर्ता अगरतला जाने वाली अगली उड़ान में उत्तरदाताओं को समायोजित करने के लिए बाध्य नहीं थे और किसी भी मामले में, उत्तरदाताओं द्वारा उस संबंध में ताजा हवाई टिकट के लिए भुगतान की पेशकश किए बिना। संक्षेप में, अपीलकर्ताओं ने शिकायत को खारिज करने के लिए प्रार्थना की।

5. जिला मंच ने दोनों पक्षों द्वारा की गई याचिका का विश्लेषण करने और पक्षों द्वारा प्रस्तुत साक्ष्यों को देखने के बाद अनुमति दी

इस निष्कर्ष पर शिकायत कि सी. ओ. सी. के खंड 8.2 के अनुसार, अपीलार्थी-एयरलाइंस के ग्राउंड स्टाफ से बाद में ऐसा करने की उम्मीद थी

उत्तरदाताओं की उपस्थिति को सुरक्षित करने और उन्हें उड़ान में चढ़ने की सुविधा प्रदान करने के लिए घोषणाएं। हालांकि, इस बात का कोई सबूत सामने नहीं आया कि ऐसी घोषणाएं अपीलकर्ता एयरलाइंस के जमीनी कर्मचारियों द्वारा की गई थीं। इसके अलावा, अपीलकर्ताओं द्वारा जारी किए गए ई-टिकटों में, इस तथ्य के बारे में कोई संकेत नहीं है कि यात्रियों को स्टेशन पर रिपोर्ट करने की आवश्यकता है।

उड़ान के प्रस्थान से 25 मिनट पहले बोर्डिंग गेट। केवल यह उल्लेख किया गया है कि चेक-इन सीट असाइनमेंट के लिए उड़ान के समय से 2 (दो) घंटे पहले शुरू होता है और निर्धारित प्रस्थान से 45 (पैंतालीस) मिनट पहले बंद हो जाता है। हालांकि बोर्डिंग पास रिकॉर्ड पर प्रस्तुत नहीं किए गए थे, जिला मंच ने अवलोकन किया

1 (2011) 7 एस. सी. सी. 463 द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

कि बोर्डिंग पास (एस) में भी, यह दिखाने के लिए कुछ नहीं लिखा गया था कि यात्री को बोर्डिंग गेट पर 25 (पच्चीस) मिनट में रिपोर्ट करना होगा।

उड़ान से पहले। वास्तव में, उसी पैराग्राफ में, जिला मंच ने उत्तरदाताओं की याचिका को स्वीकार किया है कि हवाई अड्डे पर अपीलार्थी के ग्राउंड स्टाफ-एयरलाइंस द्वारा उनसे बोर्डिंग पास छीन लिए गए थे। इसने आगे कहा कि यह दिखाने के लिए कोई सबूत नहीं है कि समय पर बोर्डिंग गेट तक पहुंचने के लिए प्रत्यर्थियों को अपीलार्थी-एयरलाइंस के ग्राउंड स्टाफ द्वारा कोई सहायता प्रदान की गई थी। इसके अलावा, ग्राउंड स्टाफ ने उत्तरदाताओं की शिकायत लेने से इनकार कर दिया और इसके बजाय उनसे बोर्डिंग पास छीन लिए। उन्हें हवाई अड्डे पर असहाय स्थिति में छोड़ दिया और उन्हें कोलकाता में दो दिनों के लिए एक होटल में रहने के लिए मजबूर किया। इस तरह के निष्कर्षों पर, जिला मंच ने उत्तरदाताओं को अगरतला की यात्रा के लिए हवाई किराए के रूप में <आईडी3,432/- (सोलह हजार चार सौ बत्तीस रुपये केवल), होटल खर्च के लिए <आईडी2,000/- (दस हजार रुपये केवल), मानसिक पीड़ा, उत्पीड़न और पीड़ा के लिए <आईडी2,000/- (दस हजार रुपये केवल) और मुकदमे की लागत के लिए 5,000/- (पांच हजार रुपये केवल), कुल राशि Rs.41,432/- (चालीस-एक हजार चार सौ बत्तीस रुपये केवल) की राशि का भुगतान करने के लिए आगे बढ़ाया, जो दो महीने के भीतर भुगतान किया जाना था, जिसमें विफल होने पर 9 प्रतिशत की दर से ब्याज वहन करना था।

वार्षिक।

6. अपीलकर्ताओं ने इस मामले को राज्य आयोग के समक्ष अपील केस नं. ए. 61.2017, निर्णय का दावा करते हुए

और जिला फोरम द्वारा आदेश पारित किया गया। साथ ही, प्रत्यर्थियों ने अपील केस नं. ए. मुआवजे में वृद्धि के लिए 53.2017। दोनों अपीलों का निपटारा राज्य आयोग द्वारा दिनांक 22.2.2018 के सामान्य निर्णय और आदेश द्वारा किया गया। राज्य आयोग ने कमोबेश जिला मंच द्वारा दर्ज किए गए निष्कर्षों और निष्कर्षों की पुष्टि करते हुए कहा कि इस बात का कोई सबूत सामने नहीं आ रहा था कि उत्तरदाताओं को निर्धारित प्रस्थान से पहले उड़ान में चढ़ने की सुविधा के लिए उचित सहायता दी गई थी। इसने यह भी देखा कि अपीलकर्ताओं द्वारा ध्यान आकर्षित करने के लिए की गई घोषणाओं के संबंध में कोई मौखिक साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया गया था।

बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने के लिए उत्तरदाता। राज्य आयोग ने यह भी देखा कि बोर्डिंग पास जारी करने के बाद, यह है

बोर्डिंग गेट बंद होने से पहले उड़ान में सवार होने के लिए यात्रियों को सहायता प्रदान करने के लिए एयरलाइनों का दायित्व। राज्य हालाँकि, आयोग ने मानसिक पीड़ा, [2020] 3 एस. सी. आर. के लिए सम्मानित राशि को बढ़ाने के लिए जिला मंच के आदेश को सीमित सीमा तक संशोधित किया।

उत्पीड़न और पीड़ित Rs.10,000/- (केवल दस हजार रुपये) से Rs.20,000/- (केवल बीस हजार रुपये) और इसके परिणामस्वरूप, Rs.41,432/- (केवल चालीस-एक हजार चार सौ बत्तीस रुपये) की कुल राशि को बढ़ाकर Rs.51,432/- (केवल पचास-एक हजार चार सौ बत्तीस रुपये) कर दिया गया। 7. पीड़ित महसूस करते हुए, अपीलार्थी इस मामले को संशोधन याचिका संख्या के माध्यम से राष्ट्रीय आयोग के पास ले गए। 1520-1521 / 2018 . राष्ट्रीय आयोग ने निष्कर्षों और निष्कर्षों की पुष्टि की

दोनों उपभोक्ता मंचों द्वारा दर्ज किया गया और पुनरीक्षण याचिकाओं को खारिज कर दिया गया

इस अवलोकन के साथ कि अपीलकर्ताओं ने अल्प मुआवजे का प्रावधान करने वाले आदेश (आदेशों) को चुनौती देने का विकल्प चुना था और समझौता करने में कोई रुचि नहीं दिखाई थी

बात है। पुनरीक्षण याचिकाओं को Rs.20,000/(केवल बीस हजार रुपये) की लागत के साथ खारिज कर दिया गया था। 8. व्यथित महसूस करते हुए, वर्तमान अपील अपीलार्थियों द्वारा दायर की गई है, जिसमें तीनों के समवर्ती निष्कर्षों और निष्कर्षों पर जोर दिया गया है।

उपभोक्ता मंच। अपीलार्थियों की प्रमुख शिकायत यह है कि तीनों उपभोक्ता मंच दलीलों के सिद्धांतों पर विचार करने में विफल रहे हैं और

सबूत का भार और गलती से अभिनिर्धारित किया है कि अपीलार्थी सेवा में कमी के लिए उत्तरदायी थे। यह निष्कर्ष उपभोक्ता मंच के समक्ष रखे गए किसी भी अभिवचन या साक्ष्य के अभाव में दर्ज किया गया है ताकि यह दिखाया जा सके कि उत्तरदाताओं ने समय पर बोर्डिंग गेट को सूचित किया था अर्थात 25 ( सी. ओ. सी. के संदर्भ में आवश्यकतानुसार, विचाराधीन उड़ान के निर्धारित प्रस्थान से पच्चीस मिनट पहले। उन्होंने उन परिस्थितियों के लिए भी अनुरोध नहीं किया था जो उन्हें निर्धारित समय से पहले बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने से रोकती थीं। वास्तव में, यह उत्तरदाताओं द्वारा 'गेट नो शो' का मामला था और 'बोर्डिंग से इनकार' में से एक नहीं था। इसके अलावा, सेवा में कमी के संबंध में होना चाहिए

संविदात्मक दायित्व और सहानुभूति और मामलों के आधार पर नहीं

यह उससे बाहर है। यह आग्रह किया जाता है कि प्रत्यर्थी स्पष्ट रूप से अनुरोध करने और प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में कुछ गलती, अपूर्णता, कमियों या अपर्याप्तताओं को साबित करने में विफल रहे थे, जो अनुबंध के संदर्भ में हवाई अड्डे पर अपीलकर्ताओं या उनके जमीनी कर्मचारियों द्वारा किए जाने की आवश्यकता थी, जो कि रवनीत सिंह बग्गा बनाम के. एल. एम. रॉयल डच एयरलाइंस और <आई. डी. 1 में बताए गए उपभोक्ता मंच के समक्ष उपचार का आह्वान करने के लिए अनिवार्य था। उत्तरदाताओं ने अपने ठिकाने और बोर्डिंग पास जारी होने के समय के बीच उनके द्वारा किए गए प्रयासों के बारे में अनुरोध या गवाही नहीं दी है 2 ( 2000 ) 1 एस. सी. सी. 66 (पैरा 6)

द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और एएनआर। वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

( 07 बजेः 35 ए. एम.) और बोर्डिंग गेट बंद होने तक (08 बजेः 58 ए. एम.) या उस मामले के लिए, निर्धारित प्रस्थान समय (08: 45 ए. एम.) एयरलाइनों से बोर्डिंग गेट पर यात्रियों के आने तक इंतजार करने की उम्मीद नहीं की जाती है और नागरिक उड्डयन महानिदेशक (संक्षेप में, 'डीजीसीए') द्वारा जारी नागरिक उड्डयन आवश्यकताओं (संक्षेप में, 'सीएआर') के अनुसार एटीसी से 'पुशबैक' और 'स्टार्ट-अप' की अनुमति प्राप्त होते ही वे बोर्डिंग गेट को बंद करने के लिए बाध्य हैं। यह कहा गया है कि विमान में यात्रा करने के लिए 171 यात्रियों को बुक किया गया था, जिनमें से

4 (चार) उत्तरदाताओं सहित केवल 7 (सात) को 'गेट नो शो' माना गया और 164 ने समय पर उड़ान भरी। अपीलार्थियों की शिकायत का जोर यह है कि उपभोक्ता मंच ने इस तथ्य पर विचार नहीं करने में अधिकार क्षेत्र की त्रुटि की है कि इस तथ्य की पुष्टि करने के लिए उत्तरदाताओं द्वारा कोई अभिवचन, बहुत कम ठोस साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया गया था कि यह अपीलार्थियों के संविदात्मक दायित्व के संबंध में सेवा में कमी का मामला था। इस प्रकार, सबूत का भार गलत तरीके से अपीलार्थियों पर डाल दिया गया। इसके अलावा, उपभोक्ता मंचों ने व्यापक टिप्पणियां की हैं जिन्हें कानून में स्वीकार नहीं किया जा सकता है।

उड़ान (उड़े देश का नागरिक) जैसी भारत सरकार की एक प्रमुख योजना, क्षेत्रीय और ग्रामीण क्षेत्रों को जोड़ने वाले अनारक्षित मार्गों पर हवाई संचालन को सक्षम बनाने के लिए शुरू की गई है, जिससे जनता के लिए हवाई यात्रा सस्ती हो जाती है। विद्वान न्यायमित्र प्रस्तुत करता है डी. जी. सी. ए. के दिशा-निर्देश अधिक मानवीय और यात्री-अनुकूल होने चाहिए, इस तथ्य पर विचार करते हुए कि हवाई यात्रियों की यात्री-प्रोफ़ाइल अधिक समावेशी हो गई है, जिसमें विभिन्न सामाजिक और आय समूहों से लेकर भीतरी इलाकों और देश के यात्रियों को शामिल किया गया है। उन्होंने वर्तमान मामले को शामिल करने के लिए 'बोर्डिंग से इनकार' के अर्थ का विस्तार करने के लिए हमारी सराहना की है, क्योंकि यह तथ्य कि यात्री चेक-इन काउंटर और/या बोर्डिंग गेट पर निर्धारित समय से पहले रिपोर्ट करने के लिए बाध्य है, जिससे एयरलाइन के कर्मचारियों [2020] 3 एस. सी. आर. को बाहर नहीं निकाला जाना चाहिए।

बोर्डिंग जारी होने के बाद यात्री के मार्ग को सुविधाजनक बनाने से

स्वयं, चेक-इन, बोर्डिंग, बोर्डिंग गेटों को बंद करने, अनुबंध के तरीके आदि से संबंधित आवश्यक विवरण स्थानीय भाषा और अंग्रेजी भाषा में, यदि पहले से नहीं किया गया है; (ग) अपने यात्रियों के अधिकारों के चार्टर के साथ-साथ संबंधित चेक-इन काउंटरों और उनकी वेबसाइटों पर अपने यात्रियों के प्रति हवाई वाहक के कर्तव्यों/दायित्वों को व्यापक रूप से प्रदर्शित करना। इसके अलावा हवाई टिकट जारी करते समय यात्रियों को इसके बारे में विधिवत सूचित करना; (घ) यात्रियों के आगमन और प्रस्थान से संबंधित सभी अभिलेखों को बनाए रखना और रखना, जिसमें चेक-इन का समय, बोर्डिंग गेट पर रिपोर्टिंग, चेक-इन में देरी के मामले में यात्रियों के साथ संचार का रिकॉर्ड, बोर्डिंग गेट पर रिपोर्टिंग और काउंटरों/बोर्डिंग गेटों और पोस्ट-फैक्टम पर चेक पर रिपोर्ट न करने के मामलों में यात्रियों के लिए अंतिम चेतावनी शामिल है। संबंधित उड़ान के प्रस्थान/आगमन की तारीख और समय से; और (ई) उन यात्रियों से अनिवार्य रूप से संपर्क करना, जिन्हें अन्यथा चेक-इन पर रिपोर्ट करने में देर हो रही है।

टेलीफोन/मोबाइल के माध्यम से काउंटर/बोर्डिंग गेट हवाई वाहक और उसके बीच संचार/इंटरफेस का एक सुरक्षित माध्यम है। यात्री।

10. हमने अपीलार्थियों की ओर से पेश वरिष्ठ वकील श्री श्याम दीवान, प्रत्यर्थियों की ओर से विद्वान वकील श्री अमलान कुमार घोष और न्यायमित्र श्री राजीव दत्ता को सुना है।

11. वर्तमान अपील उपभोक्ता मंच के समक्ष दायर शिकायत से निकलती है। इस तरह की शिकायत से निपटने के दौरान, अधिकार क्षेत्र 3 केस सी-22/11 में 4.10.2012 पर निर्णय लिया गया केस सी-12/11 में 31.1.2013 पर निर्णय लिया गया ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और एएनआर।

वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

या उपभोक्ता मंच द्वारा की जाने वाली जांच की प्रकृति सेवा में कमी के तथ्य तक सीमित है और मुआवजा केवल तभी दिया जाता है जब उस तथ्य की पुष्टि पक्ष द्वारा की जाती है। 'सेवा में कमी' अभिव्यक्ति को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2 (1) (जी) में परिभाषित किया गया है, जिसका अर्थ है कोई गलती, अपूर्णता, प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में कमी या अपर्याप्तता जिसे किसी भी कानून द्वारा या उसके तहत बनाए रखने की आवश्यकता है या किसी व्यक्ति द्वारा किसी अनुबंध के अनुसरण में या अन्यथा किसी सेवा के संबंध में निष्पादित किया गया है। इसलिए, इस न्यायालय ने रवनीत सिंह बग्गा (उपरोक्त) मामले में इस प्रकार राय दीः

निम्नलिखित हैः

" 6. सेवा में कमी के बिना आरोप नहीं लगाया जा सकता है निष्पादन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता को जिम्मेदार ठहराना जो किसी व्यक्ति द्वारा किसी अनुबंध के अनुसरण में या किसी अन्य सेवा के संबंध में किया जाना आवश्यक है। सेवा में कमी को साबित करने का भार उस व्यक्ति पर है जो

आरोप लगाता है। शिकायतकर्ता को तथ्यों के आधार पर पाया गया है कि उसने कोई जानबूझकर गलती, अपूर्णता, कमी या दोष स्थापित नहीं किया है। प्रत्यर्थी की सेवा में अपर्याप्तता। सेवा में कमी को यातनापूर्ण कृत्यों से अलग करना होगा

सेवा में कमी न समझें। प्रामाणिक विवादों के मामले में सेवा में प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में कोई जानबूझकर गलती, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता के बारे में सूचित नहीं किया जा सकता है। यदि तथ्यों पर यह पाया जाता है कि सेवा प्रदान करने वाले व्यक्ति या प्राधिकरण ने सभी सावधानियां बरती थीं और लेन -देन के दौरान
सभी प्रासंगिक तथ्यों और परिस्थितियों पर विचार करते हुए और यह कि उनकी कार्रवाई या अंतिम निर्णय सद्भावना से किया गया था, यह नहीं कहा जा सकता है कि सेवा में कोई कमी थी। यदि प्रत्यर्थी की कार्रवाई में पाया जाता है

कम सेवा प्रदान करने पर विचार किया जाना चाहिए और प्रत्येक मामले में उस मामले के तथ्यों के अनुसार [2020] 3 एस. सी. आर. के लिए निर्णय लिया गया।

जिसे कोई कठोर और तेज़ नियम निर्धारित नहीं किया जा सकता है। अक्षमता,

उचित देखभाल की कमी, ईमानदारी की अनुपस्थिति, जल्दबाजी, जल्दबाजी या

चूक और इसी तरह का पता लगाने के लिए कारक हो सकते हैं सेवा प्रदान करने में कमी "।

( जोर दिया गया)

12. इस प्रकार, ऐसी कार्यवाही में जांच शिकायत तक ही सीमित है।

सेवा में कमी, जो कष्टप्रद कृत्यों से अलग है

उनकी पार्टी। इस संबंध में, हमें तुरंत इस दावे पर ध्यान देना चाहिए

ई जिला फोरम के समक्ष दायर शिकायत में उत्तरदाताओं को

पता लगाएँ कि क्या सेवा में कमी का दावा1 अनुबंध का अनुरोध किया गया है या अन्यथा। विज्ञापन देना फायदेमंद होगा।

शिकायत का ग्राफ 1, जो इस प्रकार हैः -

" 1. कि शिकायतकर्ता सं। 1 , 2 , 3 और 4 एक ही परिवार के हैं

और उनके दो बेटे मास्टर अल्बिश देबबर्मा, शिकायतकर्ता नंबर 3 और मास्टर एलेक्स देबबर्मा, शिकायतकर्ता नंबर 4 आ रहा था।

विपरीत पक्षों की एयरलाइनों के माध्यम से कोलकाता से अगरतला तक

और तदनुसार शिकायतकर्ता संख्या 1 अपने परिवार के साथ

विरोधी पक्ष, सभी शिकायतकर्ता हैं जिनके बारे में पहले बताया गया है 08.01.2017 पर कोलकाता हवाई अड्डे पर विरोधी पक्ष का एयरलाइंस काउंटर

और सभी औपचारिकताओं का पालन करने के बाद विरोधी पक्ष संख्या 1 यानी कोलकाता हवाई अड्डे की इंडिगो एयरलाइंस के प्राधिकरण ने बोर्डिंग जारी की

अगरतला में आने के लिए सभी शिकायतकर्ताओं के पक्ष में पास करें

कोलकाता हवाई अड्डे से हवाई अड्डा, लेकिन विपरीत पक्ष एयरलाइंस कोलकाता हवाई अड्डे के प्राधिकरण ने सभी शिकायतकर्ताओं को यहाँ छोड़ दिया

कोलकाता हवाई अड्डा और विपरीत पक्षों की उड़ान और विपरीत

पक्ष संख्या 1 ने उक्त में शिकायतकर्ताओं को शामिल नहीं किया कोलकाता हवाई अड्डे से अगरतला आने के लिए उड़ान

शिकायतकर्ता कोलकाता के हवाई अड्डे की इमारत के अंदर थे।
हवाई अड्डा। लेकिन शिकायतकर्ताओं को उक्त में शामिल किए बिना
उड़ान, विरोधी पक्षों की उड़ान ने शिकायतकर्ताओं को छोड़ दिया
बिना उन्हें कोई जानकारी दिए कोलकाता हवाई अड्डे पर।

द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और एएनआर। वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

इसके परिणामस्वरूप सभी शिकायतकर्ताओं की हालत गंभीर हो गई है। उस समय विरोधी पक्ष की एयरलाइनों द्वारा उन्हें छोड़ने के कारण

कोलकाता हवाई अड्डे पर और उस समय शिकायतकर्ता संख्या 1 और 2

विरोधी पक्ष के कार्यालय में लिखित रूप से शिकायत दर्ज कराई नं. 1, कोलकाता हवाई अड्डा। लेकिन कार्यालय के कर्मचारियों के साथ-साथ हवाई अड्डे के कर्मचारियों ने भी

इंडिगो यानी विरोधी पक्ष संख्या 1 ने शिकायत स्वीकार नहीं की

कोलकाता हवाई अड्डे पर विरोधी पक्ष संख्या 1 को जबरन छीन लिया गया उनका बोर्डिंग पास जो इंडिगो एयरलाइंस द्वारा जारी किया गया था

शिकायतकर्ता के हाथ से कोलकाता हवाई अड्डे का अधिकार

नंबर 1 और 2 ने विरोधी पक्ष नंबर 1 से विचार करने का अनुरोध किया

उनका मामला उन्हें कोलकाता हवाई अड्डे पर एयरलाइंस द्वारा छोड़ दिया गया

विरोधी पक्ष संख्या 1 और शिकायतकर्ता संख्या 1 और 2 ने भी अनुरोध किया

कोलकाता हवाई अड्डे से अगरतला हवाई अड्डे के लिए आपकी एयरलाइंस, जैसे कि आगे की खरीद के लिए शिकायतकर्ताओं के हाथ में कोई पैसा नहीं था

अगरतला हवाई अड्डे से कोलकाता हवाई अड्डे तक आने के लिए उनके लिए हवाई टिकट।

लेकिन विरोधी पक्ष संख्या 1 ने अनुरोध पर ध्यान नहीं दिया

शिकायतकर्ता, और न ही शिकायतकर्ताओं को ले जाने की कोई व्यवस्था कोलकाता हवाई अड्डे से अगरतला हवाई अड्डे तक उनके गृह नगर में और

अंत में कोलकाता हवाई अड्डे से अगरतला वापस आने में विफलता के बाद, शिकायतकर्ता कोलकाता हवाई अड्डे से निराशाजनक रूप से लौटते हैं

वित्तीय कठिनाई और कोलकाता हवाई अड्डे के पास एक होटल का कमरा लिया

अपने नाबालिग दो बेटों के साथ रहने के उद्देश्य से और वे भी

आगे की खरीदारी के लिए पैसे की व्यवस्था करने के लिए होटल के कमरे में रहे कोलकाता हवाई अड्डे से अगरतला हवाई अड्डे पर आने के लिए हवाई टिकट।

( जोर दिया गया)

उसी तर्ज पर, गवाह की ओर से जाँच की गई

उत्तरदाताओं ने बयान दिया है। सवाल यह हैः क्या शिकायत में दिए गए कथनों में शिकायत की गई सेवा में कमी के संबंध में भौतिक तथ्य हैं? यहाँ तक कि शिकायत और उसी तर्ज पर दिए गए साक्ष्य को निष्पक्ष रूप से पढ़ने पर भी, केवल इतना ही समझा जा सकता है कि उत्तरदाताओं ने "चेक-इन काउंटर" पर समय पर रिपोर्ट की थी और

उड़ान संख्या 6 ई-861 के लिए बोर्डिंग पास जारी किए गए थे, जो 08 बजे प्रस्थान करने वाली थीः 45 ए. एम., और कि उड़ान ने उन्हें छोड़कर उड़ान भरी

( उत्तरदाताओं) उन्हें प्रस्थान के बारे में सूचित किए बिना हवाई अड्डे पर। ऐसा कोई दावा नहीं है कि बोर्डिंग गेट पर या हवाई अड्डे [2020] 3 एस. सी. आर. के भीतर प्रदर्शित टी. वी. स्क्रीन पर कोई सार्वजनिक घोषणा नहीं की गई थी।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

बोर्डिंग गेट के बंद होने से पहले और उन्हें (उत्तरदाताओं) निर्धारित प्रस्थान समय से 25 मिनट पहले बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने से कैसे रोका गया या गुमराह किया गया (08: 45 ए. एम.) विचाराधीन उड़ान का, और बोर्डिंग गेट से पहले मोरेसो वास्तव में 08 बजे बंद कर दिया गया थाः 58 ए. एम. हो सकता है कि उपभोक्ता मंच ने अपीलार्थियों पर बोझ स्थानांतरित करने और उनके खिलाफ प्रतिकूल निष्कर्ष निकालने में स्पष्ट त्रुटि की है क्योंकि वह उत्तरदाताओं सहित यात्रियों को बोर्डिंग गेट पर 8 बजे बंद होने से पहले पहुंचने के लिए सूचित करने की घोषणाओं के बारे में सबूत पेश करने में विफल रहा हैः 58 ए. एम. अपीलकर्ताओं ने स्पष्ट रूप से कहा था कि मानक प्रथा के अनुसार, ऐसी घोषणाएं बोर्डिंग गेट पर ही की जाती हैं और उस ओर से रिकॉर्ड एयरलाइंस (अपीलकर्ताओं) द्वारा नहीं, बल्कि हवाई अड्डे के अधिकारियों द्वारा रखा जाता है। उस तथ्य को साबित करने की आवश्यकता केवल तभी उत्पन्न होती जब उत्तरदाताओं ने स्पष्ट रूप से सभी प्रासंगिक भौतिक तथ्यों का अनुरोध किया होता और इस संबंध में सबूत पेश करने के अपने प्रारंभिक बोझ को भी पूरा किया होता।

13. स्वीकार करते हुए, उत्तरदाताओं को 07 बजे बोर्डिंग पास जारी किए गएः 35 चेक-इन काउंटरों पर सुबह, जिसके बाद उन्होंने प्रवेश किया सुरक्षा चैनल क्षेत्र और किसी भी अन्य विवेकपूर्ण यात्री की तरह, अपेक्षित था

सही तरीके से संबंधित बोर्डिंग गेट की ओर आगे बढ़ना। अपीलकर्ताओं ने इस न्यायालय के समक्ष दायर दिनांक 30.1.2019 के अतिरिक्त हलफनामे में हवाई अड्डे के लेआउट और उस क्षेत्र का ग्राफिक विवरण दिया है जिसमें प्रतिवादियों से बोर्डिंग गेट की ओर आगे बढ़ने की उम्मीद की गई थी। उक्त शपथपत्र का प्रासंगिक भाग इस प्रकार हैः

टर्मिनल छह द्वारों में से किसी के माध्यम से हवाई अड्डे में प्रवेश कर सकता है, बशर्ते केंद्र के अधिकारियों द्वारा उनकी फोटो पहचान का सत्यापन किया जाए। औद्योगिक सुरक्षा बल ("सीआईएसएफ")।

3. मैं आगे कहता हूं कि कोलकाता हवाई अड्डे पर चार (4) पोर्टल हैं जिनमें विभिन्न एयरलाइनों के चेक इन काउंटर तैनात हैं, अर्थात् पोर्टल ए से डी। उपरोक्त चार पोर्टल एच. ई. ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. में स्थित हैं।

वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

कोलकाता हवाई अड्डे के प्रस्थान टर्मिनल की पहली मंजिल। उक्त चार द्वारों के तुरंत बाद, कोलकाता हवाई अड्डे के अंदर चार (4) सुरक्षा द्वार हैं, अर्थात् सुरक्षा द्वार संख्या। 1 4 तक। मैं कहता हूं कि इन चार सुरक्षा द्वारों का संचालन सी. आई. एस. एफ. के अधिकारी करते हैं और सभी यात्रियों की निकासी होती है।

उनके द्वारा की गई सुरक्षा जांच के अधीन। मैं कहता हूं कि सी. आई. एस. एफ. के अधिकारियों द्वारा सुरक्षा, तलाशी और बचाव के लिए लिया गया समय

यात्रियों और उनके हाथ के सामान (प्रतीक्षा समय सहित) की निकासी इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड के नियंत्रण में नहीं है।

4. मैं कहता हूं कि कोलकाता हवाई अड्डे पर इंटरग्लोब के चेक-इन काउंटर "पोर्टल बी" पर और एक पर तैनात हैं। हवाई अड्डे की पहली मंजिल पर "पोर्टल सी" की तरफ। मैं आगे कहता हूं कि उक्त पोर्टल सुरक्षा प्रवेश द्वार संख्या से सटे हैं। 1 हवाई अड्डे की पहली मंजिल पर ए, 1 बी, 2 ए और 2 बी स्थित हैं।

5. मैं कहता हूं कि याचिकाकर्ताओं के आधिकारिक रिकॉर्ड के अनुसार,

उत्तरदाताओं को पी. एन. आर. संख्या के तहत 08.01.2017 पर कोलकाता से अगरतला के लिए इंडिगो उड़ान संख्या 6 ई-861 में उड़ान भरने के लिए बुक किया गया था। आईएचआरएनएसआर।

6. मैं कहता हूं कि मेरी जानकारी के अनुसार, वर्तमान मामले में यात्रा की निर्धारित तिथि पर इंडिगो की उड़ानें

कोलकाता से अगरतला के लिए प्रस्थान करने वाले कोलकाता हवाई अड्डे के भूतल पर स्थित बोर्डिंग गेट आवंटित किए गए थे

इसमें कुल छह (6) बोर्डिंग गेट यानी 23 ए से 23 एफ तक शामिल हैं। 7. मैं कहता हूं कि मैंने कोलकाता हवाई अड्डे के संबंधित खंडों की एक लेआउट योजना (पैमाने पर नहीं) तैयार की है और इसे इसके साथ संलग्न किया गया है और "अनुलग्नक ए" के रूप में चिह्नित किया गया है। उक्त रूपरेखा योजना से यह स्पष्ट होगा किः

ए। इंटरग्लोब के पोर्टल में किसी भी चेक से निकटतम सुरक्षा द्वार तक की दूरी केवल आसपास है

10 मीटर।

बी। बोर्डिंग गेट की ओर जाने वाले एस्केलेटर/लिफ्ट तक किसी भी सुरक्षा गेट से दूरी

( जो निचले स्तर पर यानी भूतल पर हैं)

केवल 5 मीटर के आसपास है।

सी। लिफ्ट/एस्केलेटर पर यात्रा करने के बाद (जो हो सकता है अधिकतम एक मिनट तक लें), चलने की दूरी टच डाउन पॉइंट से अंतिम बोर्डिंग गेट तक भूतल पर अर्थात गेट No.23-F केवल आसपास है 125 मीटर। जाहिर है, चलने की दूरी अन्य द्वार 23-ई से 23-ए उत्तरोत्तर कम होते जाते हैं।

8. मैं आगे कहता हूँ कि मैं कुछ तस्वीरें भी दर्ज कर रहा हूँ जो यहाँ ली गई हैं। पोर्टल बी और सी, सुरक्षा द्वार और लिफ्ट/एस्केलेटर पहली मंजिल और भूतल पर बोर्डिंग गेट। ने कहा कि तस्वीरें इसके साथ संलग्न हैं और अनुलग्नक-बी के रूप में चिह्नित हैं।

( कोली)।

9. मैं आगे कहता हूं कि जहां तक मेरी जानकारी है, इंडिगो की कुल क्षमता उड़ान No.6E-861 में 180 यात्री थे। मैं आगे कहता हूँ कि के अनुसार एयरलाइन द्वारा बनाए रखा गया यात्री घोषणापत्र, कुल संख्या जिन यात्रियों को 08.01.2017 नंबर पर यात्रा के लिए बुक किया गया था 171. मैं यह भी कहता हूं कि इन 171 यात्रियों में से कुल 164 यात्री (यानी लगभग 95 प्रतिशत यात्री) सवार हुए और निर्धारित समय के भीतर संबंधित बोर्डिंग गेट और थे परिणामस्वरूप 'गेट नो शो' घोषित किया गया।

10. मैं आगे कहता हूँ कि जहाँ तक मेरी जानकारी है, प्रविष्टि का खाका गेट, चेक इन-पोर्टल, सुरक्षा गेट, लिफ्ट/एस्केलेटर सभी के लिए भूतल पर बोर्डिंग गेट और लिफ्ट/से मार्ग कोलकाता हवाई अड्डे पर उक्त बोर्डिंग गेट के लिए एस्केलेटर, के रूप में

उन्हें इंडिगो उड़ान संख्या 6ई-861 पर यात्रा करनी थी। अर्थात। 08.01.2017 , और वर्तमान शपथ पत्र की तारीख "।

( जोर दिया गया)

जैसा कि ऊपर बताया गया है, शिकायत या शिकायत में कोई अभिकथन नहीं है

उत्तरदाताओं द्वारा जाँच किए गए गवाह की संख्या यहाँ तक कि दूर से भीप्रतिभूति में प्रवेश करने के बाद उत्तरदाताओं को किस बात ने रोका

07 बजे बोर्डिंग पास जारी करने पर क्षेत्रः 35 ए. एम., पहुँचने से

08 से पहले बोर्डिंग गेटः 20 ए. एम. और किसी भी मामले में जब बोर्डिंग

वास्तव में 08 बजे बंद किया गया थाः

58 ए. एम. इसके अलावा, द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. में कोई कथन नहीं है। वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

शिकायतकर्ताओं/उत्तरदाताओं के गवाह द्वारा इस बारे में शिकायत या गवाही कि अपीलार्थी-एयरलाइंस के जमीनी कर्मचारी कैसे जिम्मेदार थे और यह कि यह उनके अपने कमीशन या चूक के कार्य नहीं थे। यह उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि उन्हें अपीलार्थियों के जमीनी कर्मचारियों द्वारा समय पर बोर्डिंग गेट तक पहुंचने से रोका गया, गुमराह किया गया या बाधित किया गया और जब तक कि इसे 'गेट नो शो' मानते हुए बंद नहीं किया गया। यह भी उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि उन्होंने अपीलार्थियों के जमीनी कर्मचारियों से सहायता मांगी थी और उन्हें इससे इनकार कर दिया गया था। शिकायत में या प्रत्यर्थियों द्वारा प्रस्तुत बयान और अन्य साक्ष्य में इस तरह के मामले के अभाव में, यह समझ से परे है कि प्रत्यर्थियों ने अपीलार्थियों के जमीनी कर्मचारियों द्वारा सेवा में कमी के आरोप की पुष्टि कैसे की थी। भौतिक तथ्यों के अभाव में ऐसी शिकायत को आगे नहीं बढ़ाना चाहिए।

सेवा में कमी।

14. तथ्य यह है कि उत्तरदाताओं को समायोजित नहीं किया गया था

विमान किराया के भुगतान के बिना अगरतला के लिए अगली उड़ान को उस अनुबंध के संबंध में सेवा में कमी नहीं माना जा सकता है जो सी. ओ. सी. के अनुच्छेद 8.2 और 8.3 के संदर्भ में उत्तरदाताओं द्वारा 'गेट नो शो' और उड़ान के प्रस्थान के बाद निर्वहन और पूरा किया गया था। वही इस प्रकार पढ़ा जाता है:

" 8.2 बोर्डिंग कार्यक्रम बनाए रखने के लिए, बोर्डिंग गेट होगा

प्रस्थान समय से 25 मिनट पहले बंद कर दिया। ग्राहकों ने बोर्डिंग गेट पर देर से उपस्थित नहीं होना चाहिए

इंडिगो द्वारा निर्दिष्ट किया गया है जब वे चेक इन करते हैं या किसी भी बाद में हवाई अड्डे पर की गई घोषणाएँ। कोई भी ग्राहक असफल

उपर्युक्त समय सीमा के भीतर बोर्डिंग में रिपोर्ट करेंगे

"गेट नो शो" के रूप में माना जाए और टिकट की राशि

हालाँकि, ग्राहक धनवापसी के हकदार हैं सरकारी और हवाई अड्डा शुल्क और/या कर (यदि लागू हो)।

8.3 अनुपालन करने में विफलता

इंडिगो किसी भी नुकसान या नुकसान के लिए ग्राहक के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा। उनका अनुपालन करने में विफलता के कारण होने वाला खर्च

इस अनुच्छेद के प्रावधान "।

( जोर दिया गया)

लागू होता है। जैसा कि ऊपर कहा गया है, अनुबंध संबंधी दायित्वों के संदर्भ में हवाई टिकटों के भुगतान तक अगरतला के लिए अगली उपलब्ध उड़ान में उत्तरदाताओं को समायोजित नहीं करने की अनुवर्ती घटना का कोई फायदा नहीं होगा। सी. ओ. सी. के संदर्भ में दोनों पक्षों का। अपीलकर्ता केवल सरकार और हवाई अड्डे के शुल्क और/या करों (यदि लागू हो) को वापस करने के लिए उत्तरदायी थे और यात्री (ओं) को हुए किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं थे। अगर यह 'बोर्डिंग से इनकार' का मामला होता, तो अपीलकर्ताओं का दायित्व कुछ अलग होता, जिसमें अगली उड़ान के लिए उपलब्ध हवाई-टिकट शुल्क पर जोर दिए बिना यात्रियों को समायोजित करना शामिल होता।

15. निस्संदेह, सी. ओ. सी. दोनों पक्षों के लिए बाध्यकारी है जैसा कि एन. सच्चिदानंद (ऊपर) में इस न्यायालय द्वारा भविष्यवाणी की गई है। हम उपयोगी रूप से उल्लेख कर सकते हैं उक्त निर्णय के अनुच्छेद 31 में न्यायालय ने इस प्रकार टिप्पणी कीः -

" 31. यह तथ्य कि परिवहन की शर्तों में अनन्य अधिकार क्षेत्र खंड शामिल है, विवादित नहीं है। ई-टिकट में गाड़ी की पूरी शर्तें नहीं होती हैं, लेकिन संदर्भ द्वारा गाड़ी की शर्तों को शामिल किया जाता है। इच्छुक यात्री पूछ सकते हैं

गाड़ी के अनुबंध की एक प्रति के लिए एयरलाइन या वेबसाइट पर जाएँ और इसका पता लगाएँ। वेबसाइट पर गाड़ी की शर्तों को रखना और ई-टिकट में उसी का उल्लेख करना और निरीक्षण के लिए हवाई अड्डे के काउंटरों पर गाड़ी की शर्तों की प्रतियां उपलब्ध कराना गाड़ी की शर्तों के संबंध में पर्याप्त सूचना है और पक्षकारों को बाध्य करेगा। केवल यह तथ्य कि एक यात्री पढ़ नहीं सकता है या एक प्रति की मांग नहीं कर सकता है, इसका मतलब यह नहीं है कि वह वाहन के अनुबंध की शर्तों से बाध्य नहीं होगा। इसलिए हम उच्च न्यायालय के इस निष्कर्ष को स्वीकार नहीं कर सकते हैं कि द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. शब्द।

वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

अनन्य अधिकारिता से संबंधित को जमीनी स्तर पर नजरअंदाज किया जाना चाहिए।

कि यात्रियों ने इसे नहीं पढ़ा होगा।

( जोर दिया गया)

ये अवलोकन हाथ में मामले के सभी चौकों पर लागू होते हैं।

तथापि, राज्य आयोग ने इस न्यायालय के निर्णय के उपरोक्त निकाले गए भाग में बताए गए अंतर्निहित सिद्धांत की अवहेलना करते हुए मामले के तथ्यों के आधार पर इस निर्णय को अलग किया। द.

हालाँकि, उत्तरदाताओं का आग्रह है कि वर्तमान मामले में, हवाई टिकट में सी. ओ. सी. का संदर्भ नहीं था। हालाँकि, यह उत्तरदाताओं (जो अच्छी तरह से शिक्षित हैं, उत्तरदाता संख्या के रूप में) का मामला नहीं है। 1 और 2 सरकारी प्रतिष्ठान में काम करने वाले इंजीनियर होने का दावा करते हैं), कि अपीलार्थी की वेबसाइट-एयरलाइंस सी. ओ. सी. को प्रदर्शित नहीं करती है या यह कि हवाई अड्डे के चेक-इन काउंटर पर निरीक्षण के लिए उपलब्ध नहीं कराया गया था, जो कि सभी एयरलाइंस द्वारा अपनाई जाने वाली मानक संचालन प्रक्रिया है। शिकायत में ऐसा कोई दावा नहीं किया गया है।

16. हमारी राय में, उपभोक्ता मंचों का दृष्टिकोण पूरी तरह से है

अभिवचन के सिद्धांतों और सबूत के बोझ की अवहेलना। सबसे पहले, सेवा में कमी का गठन करने वाले भौतिक तथ्य दर्ज की गई शिकायत में आनंदपूर्वक अनुपस्थित हैं। दूसरा, बोर्डिंग पास जारी करने के बाद हवाई अड्डे पर एयरलाइंस के ग्राउंड-स्टाफ द्वारा की गई सेवा में कमी के तथ्य को साबित करने की प्रारंभिक जिम्मेदारी मुख्य रूप से उत्तरदाताओं पर थी। यह उनके द्वारा जारी नहीं किया गया है। हालाँकि, उपभोक्ता मंच ने कोई सबूत पेश करने में विफल रहने के कारण अपीलार्थियों पर अन्यायपूर्ण रूप से जिम्मेदारी डाल दी। कानून में, सबूत का भार अपीलार्थियों पर तभी पड़ेगा जब उत्तरदाताओं/शिकायतकर्ताओं ने सेवा में कमी के तथ्य को स्थापित करने में अपने प्रारंभिक बोझ का निर्वहन कर लिया हो।

17. अपीलकर्ताओं ने जारी एक बोर्डिंग पास प्रस्तुत किया है

अपीलार्थी के लिए अधिवक्ता का नाम, यह स्पष्ट करने के लिए कि इसमें उड़ान संख्या, तिथि, बोर्डिंग समय, प्रस्थान समय के बारे में प्रासंगिक जानकारी है और इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि अधिसूचना कि बोर्डिंग गेट प्रस्थान समय से 25 (पच्चीस) मिनट पहले बंद हो जाता है और बोर्डिंग गेट नंबर परिवर्तन के अधीन हैं, जिसे नवीनतम अपडेट के लिए हवाई अड्डे पर प्रदर्शित स्क्रीन (ओं) से देखा जा सकता है। मान लीजिए, उत्तरदाताओं को बोर्डिंग पास जारी किए गए थे। संभवतः, उसी ने सभी एयरलाइनों द्वारा पालन की जाने वाली मानक प्रथा के रूप में समान जानकारी निर्धारित की होगी। वास्तव में, उत्तरदाताओं ने शिकायत में दावा किया है कि बोर्डिंग पास [2020] 3 एस. सी. आर. के ग्राउंड-कर्मचारियों द्वारा छीन लिए गए थे।

हवाई अड्डे पर ही अपीलार्थी। वास्तव में, यह आरोप आनंदपूर्वक अस्पष्ट है और किसी भी भौतिक तथ्य से रहित है। इसके अलावा, यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि यह उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि उन्हें बोर्डिंग पास जारी किए जाने के बाद, उन्होंने बोर्डिंग गेट पर रिपोर्टिंग समय सहित प्रासंगिक जानकारी और उसमें इंगित उड़ान के प्रस्थान समय के बारे में खुद को आश्वस्त करने के लिए इसे नहीं पढ़ा। न ही उत्तरदाताओं का मामला यह है कि उन्होंने बोर्डिंग पास पढ़ा था और इसमें आवश्यकता के संबंध में प्रासंगिक जानकारी शामिल नहीं थी

बोर्डिंग गेट पर प्रस्थान समय से 25 (पच्चीस) मिनट पहले रिपोर्ट करना। प्रत्यर्थियों द्वारा साक्ष्य में इस तरह का कुछ भी नहीं कहा गया है या न ही कहा गया है। एक समान याचिका कि बोर्डिंग पास हो जाता है प्रबंधक, दक्षिणी क्षेत्र, एयर इंडिया, मद्रास और अन्य के मामले में जमीनी कर्मचारियों द्वारा छीन लिया गया था। बनाम वी.

कृष्णास्वामी ने राष्ट्रीय आयोग द्वारा पहली अपील संख्या 445/1992 में 19.7.1994 पर निर्णय लिया, जिसे खारिज कर दिया गया। वर्तमान मामले में भी, अपीलकर्ता-एयरलाइंस ने आरोप का खंडन किया है और उत्तरदाताओं द्वारा जाँच किए गए गवाह को यह भी सुझाव दिया है कि शिकायत झूठी थी।

18. स्वीकार करते हुए, यह यात्री का प्राथमिक दायित्व है, जो

सुरक्षा-जांच प्रक्रिया से गुजरने और निर्धारित प्रस्थान समय से पहले (कम से कम 25 मिनट पहले) बोर्डिंग गेट पर पहुंचने के लिए बोर्डिंग पास जारी किया गया है। इसमें कोई संदेह नहीं है कि यह कहा जाता है कि उपभोक्ता राजा है और कानून का उद्देश्य उपभोक्ता के अधिकारों और हितों की रक्षा करना है, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि उसे विवेक और उचित देखभाल का पालन करने के लिए विचाराधीन अनुबंध के तहत दायित्वों से बाहर कर दिया गया है। यह उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि सुरक्षा जांच के दौरान अपीलार्थियों के जमीनी कर्मचारियों के कमीशन या चूक के कृत्यों के कारण उन्हें बहुत कम देरी हुई। वास्तव में, शिकायत या साक्ष्य में कुछ भी नहीं कहा गया है कि 07 बजे चेक-इन काउंटर पर बोर्डिंग पास जारी करने के बाद उत्तरदाताओं द्वारा क्या गतिविधियाँ की गईः 35 ए. एम. के प्रस्थान तक

उड़ान और विशेष रूप से, 08 बजे बोर्डिंग गेट को बंद करनाः 58 ए. एम. उत्तरदाता यह सुनिश्चित करने के लिए कोई पहल करने में विफल रहे हैं कि वे निर्धारित समय से पहले बोर्डिंग गेट पर उपस्थित हों और

बोर्डिंग गेट तक चेक-इन काउंटर के लेआउट को देखते हुए, उत्तरदाताओं को जमीनी कर्मचारियों द्वारा सेवा में कमी के बारे में शिकायत करते हुए नहीं सुना जा सकता है। विशेष रूप से, चेक-इन के बीच की दूरी

5 1994 ( 2 ) सी. पी. सी. 171 द ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर. वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

काउंटर, जहाँ बोर्डिंग पास जारी किए गए थे, बोर्डिंग गेट तक इतना महत्वहीन है कि उत्तरदाताओं के लिए 07 के बीच बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट नहीं करने का कोई उचित कारण नहीं हो सकता हैः 35 प्रातः 8 बजे तकः 58 ए. एम. द.

उत्तरदाताओं ने अपनी निष्क्रियता के लिए कोई स्पष्टीकरण नहीं दिया है और न ही इस अवधि के दौरान हवाई अड्डे पर अपीलार्थी-एयरलाइंस के जमीनी कर्मचारियों द्वारा कमीशन या चूक के किसी भी कार्य का उल्लेख किया है।

19. जैसा कि ऊपर कहा गया है, बोर्डिंग पास जारी होने के बाद, यात्री से सुरक्षा चैनल क्षेत्र की ओर बढ़ने और आगे बढ़ने की उम्मीद की जाती है।

अपने दम पर निर्दिष्ट बोर्डिंग गेट। चेक-इन काउंटर पर बोर्डिंग पास जारी होने के बाद बोर्डिंग गेट तक प्रत्येक यात्री को एस्कॉर्ट करने के लिए एयरलाइनों पर कोई संविदात्मक दायित्व नहीं है। इसके अलावा, बोर्डिंग पास जारी करने वाली एयरलाइंस को यात्रियों के कारण हुए कुकर्मों, निष्क्रियता या गलतफहमी के लिए उत्तरदायी नहीं बनाया जा सकता है, जब तक कि

हवाई अड्डे पर विमानन कंपनियों के जमीनी कर्मचारियों से समय पर सहायता मांगी जाती है। यह उत्तरदाताओं का मामला नहीं है कि बोर्डिंग गेट

अंतिम समय में बदला गया था या कोई ऐसा कारण था जिसने हवाई अड्डे/एयरलाइन के अधिकारियों के कारण भ्रम पैदा किया था, ताकि 'बोर्डिंग से इनकार' के एक विस्तृत अर्थ का आह्वान किया जा सके। वर्तमान मामले की तथ्य स्थिति स्पष्ट रूप से 'गेट नो शो' में से एक है, उत्तरदाताओं को बनाना और न कि 'बोर्डिंग से इनकार' करना। 20. राष्ट्रीय आयोग ने गलती से रूबी (चंद्र) दत्ता बनाम यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के कथन पर भरोसा किया।

पुनरीक्षण याचिकाओं पर विचार करने का अधिकार इस तथ्य के बावजूद है कि पुनरीक्षण याचिकाओं में दिए गए निर्णय स्पष्ट रूप से गलत थे

और अधिकार क्षेत्र की त्रुटि से पीड़ित थे। वर्तमान मामले की वास्तविक स्थिति में, राष्ट्रीय आयोग को अपने अधिकार क्षेत्र का प्रयोग करना चाहिए था और नीचे दिए गए दो उपभोक्ता मंचों द्वारा की गई स्पष्ट और स्पष्ट त्रुटि को ठीक करना चाहिए था।

21. राज्य आयोग ने डॉ. विकास रॉय और अन्र में टिप्पणियों का उल्लेख किया है। बनाम इंटरग्लोब एविएशन लिमिटेड (इंडिगो) 'आयोग द्वारा यह विचार रखते हुए निर्णय लिया गया है कि बोर्डिंग पास जारी करने के बाद, यह है यात्रियों की मदद करना एयरलाइन प्राधिकरण का कर्तव्य है, ताकि वे सुरक्षा जांच पूरी होने पर समय पर उड़ान में सवार हो सकें। यह एक व्यापक अवलोकन है। हम उसी से सहमत नहीं हैं। हम पहले ही यह विचार रख चुके हैं कि चेक पर बोर्डिंग पास जारी करने के बाद प्रत्येक यात्री को एस्कॉर्ट करने की कोई बाध्यता विमानन कंपनियों पर नहीं है

6 ( 2011 ) 11 एस. सी. सी. 269 1 ने अपील केस नं. ए/42/2017 [2020] 3 एस. सी. आर.

जब तक वह बोर्डिंग गेट तक नहीं पहुँच जाता, तब तक काउंटर में। यह एक बहुत बड़ा दावा होगा। वास्तव में, किसी मामले में, यदि यात्री को बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने में कठिनाई या बाधा का सामना करना पड़ता है, तो उससे अपेक्षा की जाती है कि वह समय पर संबंधित एयरलाइनों के ग्राउंड-स्टाफ की सहायता ले। यदि ऐसा अनुरोध किया जाता है, तो यह मानने का कोई कारण नहीं है कि संबंधित एयरलाइनों के ग्राउंड-स्टाफ यात्री को समय पर बोर्डिंग गेट पर रिपोर्ट करने की सुविधा के लिए रसद सहायता नहीं देंगे। हालाँकि, यह एक ऐसा मामला होगा जिसकी मामले दर मामले के आधार पर जाँच की जानी चाहिए। वर्तमान मामले में यह सवाल नहीं उठता है, क्योंकि ऐसी कोई याचिका नहीं है।

शिकायत या उत्तरदाताओं की ओर से दिए गए साक्ष्य में लिया गया है।

22. इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय आयोग ने यात्रियों की देखभाल के अधिकार के सिद्धांत को लागू किया है। द्वारा उचित देखभाल का सवाल

अपीलार्थी के जमीनी कर्मचारी-एयरलाइंस तब उठेंगे जब यात्री शारीरिक रूप से अपने पूर्ण नियंत्रण में होंगे जैसा कि एन. सच्चिदानंद (उपरोक्त) के मामले में हुआ था। यह यात्रियों के आने के बाद संभव है। विमान में सवार हुए हैं या बोर्डिंग गेट तक उनके प्रवेश की सुविधा प्रदान करते हुए परिचालन स्तर पर किसी दिए गए मामले में हो सकते हैं। वर्तमान मामले में, शिकायत में या उत्तरदाताओं द्वारा प्रस्तुत मौखिक साक्ष्य में कोई दावा नहीं है कि उन्होंने (उत्तरदाताओं) कुछ प्रयास किया था

बोर्डिंग गेट पर पहुंचने के लिए बोर्डिंग पास जारी किए जाने के बाद हवाई अड्डे पर अपीलकर्ता-एयरलाइंस के ग्राउंड स्टाफ का मार्गदर्शन या सहायता लें और उन्हें ऐसी सहायता प्रदान नहीं की गई थी।

23. एक प्राथमिकता, देखभाल के अधिकार के सिद्धांत के संबंध में राष्ट्रीय आयोग द्वारा संदर्भित यूरोपीय न्यायालयों के निर्णय

इस मामले की वास्तविक स्थिति में यात्रियों का कोई फायदा नहीं होगा। उन मामलों में, प्रस्थान के हवाई अड्डे पर हड़ताल के कारण उड़ान रद्द कर दी गई थी [जैसा कि FinnairOyj में आयोजित किया गया था। ( ऊपर)] और/या असाधारण परिस्थितियाँ जैसे कि ज्वालामुखी विस्फोट जिससे हवाई क्षेत्र बंद हो जाता है [जैसा कि रेयानएयर लिमिटेड (ऊपर) में आयोजित किया गया है]। उस सिद्धांत को इस तथ्य की स्थिति में लागू नहीं किया जा सकता है कि वर्तमान मामला एक मामला नहीं है ' सी. ए. आर. में उल्लिखित बोर्डिंग से इनकार कर दिया गया। सी. ए. आर. का खंड 3.2 इस प्रकार हैः -

" 3.2 बोर्डिंग से इनकार किया गया 3.2. 1 जब यात्रियों की संख्या, जिन्हें उड़ान में यात्रा के लिए पुष्टिकृत बुकिंग दी गई है और जिन्होंने उड़ान के प्रस्थान से पहले निर्दिष्ट समय के भीतर उड़ान के लिए अच्छी तरह से रिपोर्ट किया है, उपलब्ध सीटों की संख्या से अधिक है, तो एक एयरलाइन एच. ई. ब्रांच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और ए. एन. आर।

वी. कल्पना रानी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

एयरलाइन को ऐसा करने के लिए। 3.2. 2 यदि पैरा में बताई गई शर्त के कारण बोर्डिंग से इनकार कर दिया जाता है

3.2. 1 यात्रियों को उनकी इच्छा के विरुद्ध, वैकल्पिक उड़ान की व्यवस्था किए जाने की स्थिति में एयरलाइन किसी भी मुआवजे के लिए उत्तरदायी नहीं होगी

मूल कार्यक्रम के एक घंटे के भीतर प्रस्थान करने के लिए निर्धारित

प्रारंभिक आरक्षण का प्रस्थान समय। ऐसा करने में विफल रहने पर, एयरलाइन निम्नलिखित प्रावधानों के अनुसार यात्रियों को क्षतिपूर्ति करेगीः

क) बुक किए गए एक तरफा मूल किराए और एयरलाइन ईंधन शुल्क के 200% के बराबर राशि, अधिकतम 10,000 रुपये के अधीन, यदि एयरलाइन वैकल्पिक उड़ान की व्यवस्था करती है जो बुक किए गए निर्धारित प्रस्थान के 24 घंटों के भीतर प्रस्थान करने के लिए निर्धारित है।

ग) यदि यात्री वैकल्पिक उड़ान का विकल्प नहीं चुनता है, तो धनवापसी टिकट का पूरा मूल्य और बुक किए गए एक तरफा मूल किराए के साथ विमान ईंधन शुल्क के 400% के बराबर मुआवजा, अधिकतम के अधीन

आई. एन. आर. 20,000।

3.2. 3 उसी एयरलाइन या अन्य एयरलाइन की कनेक्टिंग उड़ानों पर बुक किए गए यात्री को पहले चरण के लिए पहली उड़ान के लिए एयरलाइन द्वारा निम्नलिखित प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाएगाः पैरा 3.2। 2 इस सी. ए. आर. का, जब वह बोर्डिंग से इनकार करने के कारण प्रस्थान स्टेशन पर देरी से आया है, लेकिन निर्धारित आगमन से कम से कम तीन घंटे बाद अंतिम गंतव्य पर पहुंचा है।

समय "।

24. निसन्देह, सी. ए. आर. केवल कार्यकारी निर्देश हैं, जिनमें कानून का बल होता है। यह न्यायालय संयुक्त कार्रवाई के मामले मेंएयरलाइंस पायलट एसोसिएशन ऑफ इंडिया एंड ओआरएस की समिति। बनाम सी. टी. ओ. जनरल ऑफ सिविल एविएशन और Ors.³ के पास विचार करने का अवसर था।

यह प्रश्न कि क्या सी. ए. आर. एक क़ानून है या एक अधीनस्थ विधान है। न्यायालय ने निष्कर्ष निकाला कि सीएआर केवल कार्यकारी निर्देश थे, जो शुल्क धारकों/हितधारकों के मार्गदर्शन और अधिनियम की योजना को लागू करने के लिए जारी किए गए हैं और उनके पास कानून का बल नहीं है। सहमति से, खंड 3.2 यदि समग्र रूप से पढ़ा जाए, तो किसी भी तरह से 'गेट नो शो' के मामले पर लागू नहीं होगा, जो 'बोर्डिंग से इनकार' से स्पष्ट रूप से अलग है। इस मामले के तथ्यों में, यह अनावश्यक है

विद्वान न्यायमित्र के इस तर्क पर विस्तार से चर्चा करें कि 'बर्डिंग से इनकार' अभिव्यक्ति को विस्तृत अर्थ दिया जाए।

25. वास्तव में, प्रबंधक, दक्षिणी क्षेत्र (ऊपर) के मामले में राष्ट्रीय आयोग की समन्वय पीठ

यह देखने का अवसर मिला है कि किसी भी एयरलाइन पर प्रस्थान के निर्धारित समय से अधिक विमान के प्रस्थान में देरी करने और किसी भी यात्री के देर से आने की प्रतीक्षा करने का दायित्व डालना उचित नहीं होगा।

चाहे वह कोई भी हो, चाहे वह कितना भी उच्च या निम्न स्थान पर हो। उस मामले में भी, शिकायतकर्ता समय पर प्रस्थान लाउंज में उपस्थित होने में विफल रहा था और एयरलाइनों की ओर से सेवा में किसी तरह की लापरवाही या कमी नहीं थी। वर्तमान मामले में भी ऐसी ही स्थिति बनी हुई है। अपीलार्थी-एयरलाइंस को रिपोर्ट न करने के लिए दोषी नहीं ठहराया जा सकता है

हितधारक, उचित निर्णय लें और उस ओर से निर्देश जारी करें, जैसा कि सलाह दी जा सकती है। सक्षम प्राधिकारी (डी. जी. सी. ए.) एक उचित समय के भीतर ऐसा कर सकता है, अधिमानतः इस निर्णय की प्रति या उस ओर से कोई अभ्यावेदन प्राप्त होने के छह महीने के भीतर। 27. उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, जिला मंच, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित विवादित निर्णय और आदेश

आयोग को कायम नहीं रखा जा सकता है और इसलिए, उन्हें दरकिनार कर दिया जाता है और परिणामस्वरूप, उत्तरदाताओं द्वारा दायर शिकायत खारिज कर दी जाती है। हालाँकि, जैसा कि अपीलकर्ताओं द्वारा आश्वासन दिया गया है, नोटिस जारी करने के लिए एक शर्त पूर्ववर्ती के रूप में उनके द्वारा जमा की गई राशि की कोई वसूली नहीं की जानी चाहिए, जिसे उत्तरदाताओं द्वारा पहले ही वापस ले लिया गया है।

सीएच मैनेजर, इंडिगो एयरलाइंस, कोलकाता और एएनआर। वी. अरनी देबबर्मा और ओआरएस। [ ए. एम. खानविलकर, जे.]

सक्षम ए के लिए हमारे प्रशंसा के शब्द को दर्ज करें  विद्वान न्यायमित्र-श्री राजीव दत्ता, विद्वान

श्री संजीव कुमार सिंह, विद्वान वकील द्वारा सहायता प्राप्त।

तदनुसार उपरोक्त शर्तों में अपील की अनुमति है। वहाँलागतों के बारे में। लंबित अंतर्वर्ती आवेदन, यदि कोई हो,

पेश किया।

बी.

अपीलों की अनुमति दी गई।

आपका