[2021] 1 एस. सी. आर 905

अमिताभा दासगुप्ता

वी.

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस।

(2010 की सिविल अपील सं. 3966)

19 फरवरी, 2021

[मोहन एम. शांतनागौदर

और वाइन सरीन, जे. जे.]

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986-सेवा में कमी-प्रत्यर्थी बैंक के साथ अपीलार्थी के लॉकर की सामग्री पर विवाद जिसे उसने अनजाने में तोड़ दिया-जिला आयोग ने अपीलार्थी की शिकायत को स्वीकार कर लिया-राज्य आयोग ने अन्य बातों के साथ सेवा की कमी पर निष्कर्ष को स्वीकार कर लिया, हालांकि यह अभिनिर्धारित किया कि उपभोक्ता मंच के पास लॉकर की सामग्री की वसूली पर सीमित अधिकार क्षेत्र है और अपीलार्थी को दीवानी अदालत से संपर्क करने का निर्देश दिया-पुनरीक्षण याचिका-NCDRC द्वारा खारिज-अपील पर अभिनिर्धारित किया गया: प्रत्यर्थी ने अपीलार्थी द्वारा किराये के बकाया की निकासी के बावजूद लॉकर को तोड़ने में अपनी लापरवाही पर विवाद नहीं किया है-लेकिन लॉकर के अंदर मूल रूप से अपीलार्थी द्वारा जमा की गई वस्तुओं की संख्या एक विवादित तथ्य है-अपीलार्थी को लॉकर के समक्ष एक अलग मुकदमा दायर करना चाहिए।

सक्षम दीवानी अदालत इस बारे में राहत मांगने के लिए कि क्या वह अपने द्वारा कथित रूप से जमा किए गए आभूषणों के मूल्य की वापसी/वसूली का दावा करने का हकदार है और यह साबित करने के लिए कि उक्त वस्तुएं वास्तव में बैंक की हिरासत में थीं-हालांकि, लॉकर को खोलना एक सेवा प्रदाता के रूप में बैंक की जिम्मेदारियों की घोर अवहेलना थी-यह बैंक की ओर से सेवा में भारी कमी है-बैंक को मुआवजे के रूप में रुपये की लागत का भुगतान करना और अपीलकर्ता को मुकदमेबाजी के खर्च के रूप में रुपये का भुगतान करना-अनुबंध अधिनियम, 1872 एस. एस. 148 , 149 .

उपभोक्ता संरक्षण:

बैंक और लॉकर धारक-भारतीय कानून बनाम विदेशी कानून-चर्चा-अनुबंध अधिनियम, 1872 के बीच संबंध। 148 , 149 .

लॉकर प्रबंधन-चर्चा किए गए बैंकों की देखभाल का अलग कर्तव्य-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

उच्चतम न्यायालय के निर्देश:

लॉकर प्रबंधन-बैंकों द्वारा उचित परिश्रम-निर्धारित प्रक्रियाएँ-सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000।

लॉकर सुविधा/सुरक्षित जमा सुविधा प्रबंधन-भारतीय रिजर्व बैंक को निर्देश-आयोजित: आर. बी. आई. अनिवार्य रूप से उपयुक्त नियम या विनियम जारी करेगा

लॉकर सुविधा/सुरक्षित जमा सुविधा प्रबंधन के संबंध में बैंकों द्वारा छह महीने के भीतर उठाए जाने वाले कदम

वर्तमान निर्णय-जब तक ऐसे नियम जारी नहीं किए जाते हैं, तब तक यहां बताए गए सिद्धांत, लॉकर या सुरक्षित जमा सुविधाएं प्रदान करने वाले बैंकों पर बाध्यकारी बने रहेंगे।

अपील का निपटारा करते हुए, न्यायालय ने

HELD 1.1 जमानत के अस्तित्व के लिए तीन घटकों को पूरा करने की आवश्यकता है। ये हैं: (i) कब्जे के हस्तांतरण द्वारा एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को माल की डिलीवरी, वास्तविक या रचनात्मक; (ii) वितरण के लिए एक स्पष्ट या निहित अनुबंध; (iii) वितरण एक उद्देश्य की पूर्ति के लिए होना चाहिए। कोई ठोस घरेलू कानून या क्षेत्र विशिष्ट नियम नहीं हैं।

जो इस मुद्दे पर प्रकाश डाल सकता है कि क्या लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं के नुकसान के लिए जमानत के कानूनों के तहत बैंक जिम्मेदार हैं। हालांकि, क्षेत्र का मार्गदर्शन करने वाले विभिन्न उच्च न्यायालय के फैसलों में आमतौर पर जिस बात का विरोध किया गया है, वह यह है कि क्या लॉकर धारक से बैंक को मूल्यवान वस्तुओं का कब्जा या सौंपना इस उद्देश्य के लिए किया गया था:

दीवानी अदालत द्वारा मूल्यांकन, द्वारा नेतृत्व किए गए साक्षय की सराहना पर दलों को। [पैरा 6,7,8.6] [915-ए-बी; 922-जी-एच; 923-ए-बी]

जगदीश चंद्र त्रिखा बनाम। पंजाब नेशनल बैंक एयर

1998 दिल्ली 266; नेशनल बैंक ऑफ लाहौर लिमिटेड बनाम।

सोहन अमिताभा दासगुप्ता बनाम। यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस।

सिंध बैंक (2006) 4 सी. पी. जे. 331 (एन. सी.); पुणे जिला मध्यस्थ सहकारी बैंक लिमिटेड बनाम। अशोक बायाजी घोगरे 2015 एस. सी. सी. ऑनलाइन एन. सी. डी. आर. सी. 2832-संदर्भित को।

1.2 राष्ट्रीय आयोग द्वारा अपनाया गया दृष्टिकोण

विवादित निर्णय सही दृष्टिकोण है। वर्तमान मामले में, प्रत्यर्थी बैंक ने किराये के बकाया की निकासी के बावजूद लॉकर को तोड़ने में अपनी लापरवाही पर कोई विवाद नहीं किया है। अपीलार्थी। हालाँकि, लॉकर के अंदर मूल रूप से अपीलार्थी द्वारा जमा की गई वस्तुओं की संख्या एक विवादित तथ्य है। नहीं।

2.1 लॉकर की सामग्री के संबंध में बैंक पर दायित्व का अधिरोपण प्रावधान पर निर्भर करता है और ऐसे उद्देश्य के लिए दीवानी मुकदमे में साक्षय की सराहना। हालांकि, इसका मतलब यह नहीं है कि वर्तमान मामले में अपीलार्थी को बिना किसी उपाय के छोड़ दिया गया है। पहले के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के साथ-साथ नए अधिनियमित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत सेवा प्रदाताओं के रूप में बैंकों को अपने लॉकर या सुरक्षा जमा प्रणालियों को बनाए रखने और संचालित करने में उचित परिश्रम करने के लिए देखभाल का एक अलग कर्तव्य निभाना पड़ता है। इसमें उचित [2021] 1 एस. सी. आर. सुनिश्चित करना शामिल है।

लॉकर खोलें। हालाँकि, देखभाल के इस कर्तव्य को पूरा करने के लिए सटीक प्रक्रियाएँ तैयार करना अलग-अलग बैंकों के विवेक पर छोड़ दिया गया है। बैंकों द्वारा लॉकर किराए पर लेने के समझौतों का मसौदा इस तरह से तैयार करने की संभावना है जो उनके हितों के अनुकूल हो। जिसमें इस प्रभाव के खंड शामिल हैं कि लॉकरों को उपभोक्ताओं के अपने जोखिम पर संचालित किया जाना है। 1.07.2015 पर, RBI ने बैंकों में ग्राहक सेवा पर एक मास्टर सर्कुलर नंबर 59/2015-16 जारी किया जिसमें लॉकर संचालन पर अद्यतन दिशानिर्देश शामिल थे। हालाँकि, ये कमोबेश 2007 के परिपत्र में पहले ही बताए गए समान थे। इसके अलावा, उपरोक्त परिपत्रों में से कोई भी इस बारे में कोई मार्गदर्शन नहीं देता है कि लॉकरों की सुरक्षा के लिए बैंक द्वारा कितनी सावधानी बरतने की आवश्यकता है या इस संबंध में क्या कदम उठाए जाने चाहिए।

[पैरा 9,10,10.1] [924-एफ-एच; 925-ए; 930-ए-डी]

2.2 लॉकर प्रबंधन के विषय पर नियमों की वर्तमान स्थिति अपर्याप्त और अव्यवस्थित है। प्रत्येक बैंक निम्नलिखित है

इसकी अपनी प्रक्रियाएँ हैं और नियमों में कोई एकरूपता नहीं है। इसके अलावा, उपभोक्ता मंचों के समक्ष अपने रुख पर चलते हुए, ऐसा लगता है कि बैंक इस गलत धारणा में हैं कि लॉकर की सामग्री के बारे में जानकारी नहीं होने से उन्हें लॉकरों को सुरक्षित करने में विफल रहने के लिए दायित्व से छूट मिलती है। में। देश का सर्वोच्च न्यायालय होने के नाते, यह न्यायालय बैंक और लॉकर धारकों के बीच मुकदमेबाजी को जारी रखने की अनुमति नहीं दे सकता है। इससे अराजकता की स्थिति पैदा हो जाएगी, जिसमें बैंक नियमित रूप से लॉकरों के उचित प्रबंधन में खामियां करते रहेंगे और लागत वहन करने का भार असहाय ग्राहकों पर छोड़ देंगे। इसलिए, यह अनिवार्य पाया गया है कि यह न्यायालय कुछ सिद्धांतों को निर्धारित करता है जो यह सुनिश्चित करेंगे कि बैंक उचित परिश्रम का पालन करें।

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस।

इस संबंध में व्यापक दिशा-निर्देश जारी होने तक अपनी लॉकर सुविधाओं के संचालन में। लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं के मूल्य के बावजूद, बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए एक अलग दायित्व के तहत है कि उचित प्रक्रियाओं का पालन किया जाए

लॉकरों का आवंटन और संचालन करते समय। प्रक्रियाएँ गिनाई गई हैं। [पारस 11,12] [930-डी-जी] 2.3 वर्तमान मामले में, यह निर्विवाद है कि प्रत्यर्थी बैंक ने अनजाने में अपीलार्थी का लॉकर तोड़ दिया,

बिना किसी उचित या उचित कारण के, भले ही वह पहले ही अपने बकाया का भुगतान कर चुका था। इसके अलावा, लॉकर के साथ इस तरह की छेड़छाड़ से पहले अपीलार्थी को कोई नोटिस नहीं दिया गया था। वह लगभग एक साल तक अंधेरे में रहे और अपनी कीमती वस्तुओं को निकालने के लिए बैंक गए और लॉकर की स्थिति के बारे में पूछताछ की। अपीलार्थी द्वारा जमा किए गए आभूषणों के मूल्यांकन के बावजूद, जहाँ तक लॉकर के संचालन का संबंध है, उसने कोई गलती नहीं की थी। इस प्रकार, का टूटना खुला

लॉकर एक सेवा प्रदाता के रूप में ग्राहक के प्रति बैंक की जिम्मेदारियों की घोर अवहेलना करता था। माल का कथित नुकसान किसी भी आकस्मिक स्थिति या तीसरे पक्ष के कृत्यों के कारण नहीं हुआ, बल्कि बैंक की घोर लापरवाही के कारण हुआ। यह बैंक की ओर से सेवा में भारी कमी का मामला है। रुपये की लागत। 5,00,000 / - अपीलार्थी को मुआवजे के रूप में भुगतान करने के लिए बैंक पर अधिरोपित। इसके अतिरिक्त, अपीलार्थी को रुपये का भुगतान किया जाएगा। 1,00,000 / - मुकदमेबाजी के खर्च के रूप में। [पारस 13,14] [932-एफ-एच; 933-ए-बी]

2.4 यह आवश्यक है कि भारतीय रिजर्व बैंक लॉकर सुविधा/सुरक्षित जमा सुविधा प्रबंधन के संबंध में बैंकों द्वारा उठाए जाने वाले कदमों को अनिवार्य करने के लिए व्यापक निर्देश दे। बैंकों को उपभोक्ताओं पर एकतरफा और अनुचित शर्तें लागू करने की स्वतंत्रता नहीं होनी चाहिए। भारतीय रिज़र्व बैंक इस निर्णय की तारीख से छह महीने के भीतर उपरोक्त उपयुक्त नियम या विनियम जारी करेगा। जब तक ऐसे नियम जारी नहीं किए जाते, तब तक इस निर्णय में बताए गए सिद्धांत, सामान्य रूप से और विशेष रूप से पैरा 12 में, उन बैंकों पर बाध्यकारी रहेंगे जो लॉकर या सुरक्षित जमा सुविधाएं प्रदान कर रहे हैं। आर. बी. आई. के लिए यह भी खुला छोड़ दिया गया है कि वह लॉकर की सामग्री को किसी भी नुकसान या नुकसान के लिए बैंकों की जिम्मेदारी के संबंध में उपयुक्त नियम जारी करे, ताकि इस मुद्दे पर विवाद को भी स्पष्ट किया जा सके। [पैरा 15.1] [934-ए-सी] [2021] 1 एस. सी. आर.

चरण सिंह बनाम। हीलिंग टच अस्पताल और अन्य। (2000)

7 एससीसी 668: [2000] 3 पूरक। एस. सी. आर. 337-संदर्भित।

यूको बैंक बनाम आर. जी. श्रीवास्तव 1996 (1) सीपीआर 97; ममता चौदाहा बनाम। शाखा प्रबंधक/प्रमुख प्रबंधक, राज्य

भारतीय बैंक (2020) 1 सी. पी. जे. 276 (एन. सी.)-संदर्भित। रॉबर्ट्स बनाम। स्टुयवेसेंट सुरक्षित जमा कंपनी (1890) 123 एन. वाई.

57 ; एम्मा एम. लॉकवुड बनाम मैनहट्टन भंडारण और

वेयरहाउस कंपनी एन. वाई. एस. 974 (एन. वाई. 1898); मेयर बनाम

ब्रेन्सिग्नर 54 एन. ई. 159 (1899); राष्ट्रीय सुरक्षित जमा

कैल। बचत बैंक 65 पी. 1099 (1901); ब्लेयर बनाम। रिले 175 एन. ई. आर. 210; राष्ट्रीय सुरक्षित जमा कंपनी बनाम। स्थिर रहें,

महान्यायवादी 95 एन. ई. आर. 973-संदर्भित।

मामला कानून संदर्भ

[2000] 3 पूरक। एससीआर 337

संदर्भित किया गया है

पै

रा 3

सिविल अपीलीय न्यायनिर्णय: सिविल अपील सं. 3966

2010 से।

राष्ट्रीय संविधान के 18.12.2008 दिनांकित निर्णय और आदेश से

2005 की पुनरीक्षण याचिका संख्या 389 में उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली।

पारिजात सिन्हा, देवेश मिश्रा, सुश्री पलक भगत, रुद्र दत्ता,

सुश्री रेशमी रिया सिन्हा, राजेश कुमार-I, अनंत गौतम, निपुण शर्मा, मेसर्स। मित्तर एंड मित्तर कंपनी, एड. उपस्थित दलों के लिए।

न्यायालय का निर्णय इसके द्वारा दिया गया था

मोहन एम. शांतनागौदर, जे.

1. यह अपील, विशेष अनुमति द्वारा, के फैसले से उत्पन्न होती है

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग ('राष्ट्रीय आयोग') ने उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग ('राज्य आयोग') दिनांक 12.10.2004 को खारिज करते हुए 18.12.2008 पर दिया।

2. निम्नलिखित तथ्य हैं जिनसे यह अपील उत्पन्न होती है:

1950 के दशक की शुरुआत में, अपीलार्थी की माँ (मृत होने के बाद से) ने

किराए पर एक लॉकर जिसमें नं. उत्तर-प्रत्यर्थी संख्या 1 बैंक की कोलकाता शाखा के देशप्रिय पार्क में 222। 1970 में, अपीलार्थी /

शिकायतकर्ता को लॉकर के संयुक्त धारक के रूप में शामिल किया गया था।

27.05.1995 पर, अमिताभा दासगुप्ता बनाम. यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

अपीलार्थी लॉकर के संचालन और लॉकर का किराया जमा करने के लिए प्रत्यर्थी संख्या 1 बैंक गया। हालाँकि, अपीलार्थी को सूचित किया गया कि बैंक ने 1993-1994 की अवधि के लिए किराया बकाया का भुगतान न करने के लिए 22.09.1994 पर अपना लॉकर तोड़ दिया था। इसके अलावा, कि लॉकर को बाद में दूसरे ग्राहक को फिर से आवंटित कर दिया गया था।

2.2 29.05.1995 और 2.06.1995 पर, अपीलार्थी ने भेजा

प्रत्यर्थी संख्या 1 को यह दावा करते हुए संचारित किया गया कि बैंक द्वारा उनके लॉकर को तोड़ना अवैध था क्योंकि उन्होंने लॉकर को तोड़ने से पहले 30.07.1994 पर 1994-1995 के लिए बकाया राशि का भुगतान कर दिया था। प्रत्यर्थी 1 का मुख्य प्रबंधक, जो वर्तमान अपील में प्रत्यर्थी संख्या 3 है, संचार का जवाब दिया और अनजाने में लॉकर तोड़ने की बात स्वीकार की, हालांकि भुगतान करने के लिए कोई बकाया नहीं था, और उसी के लिए माफी मांगी। उन्होंने एक सहायक बिंदु के रूप में कहा कि बकाया के भुगतान के लिए अनुस्मारक 25.11.1993 और 23.02.1994 पर भेजे गए थे। हालाँकि, इनका कोई अर्थ नहीं होगा क्योंकि बकाया का भुगतान बाद में अपीलार्थी द्वारा 30.06.1994 पर किया गया था।

2.3 आई. डी. 1 पर, जब अपीलकर्ता लॉकर की सामग्री लेने गया, तो यह आरोप लगाया जाता है कि उसे लॉकर में जमा किए गए सात आभूषणों में से केवल दो (एक जोड़ी चूड़ियाँ और एक जोड़ी ईयर पुसा) एक गैर-सीलबंद लिफाफे में मिले। हालाँकि, प्रतिवादी नंबर 1 बैंक का तर्क है कि अपीलार्थी के लॉकर में केवल वे दो गहने पाए गए थे जब इसे तोड़ा गया था। यह बात प्रत्यर्थी संख्या 1 द्वारा तैयार की गई सूची से भी स्पष्ट होती है जब एक स्वतंत्र गवाह की उपस्थिति में लॉकर तोड़ा गया था। 2.4 इसके बाद, अपीलार्थी ने जिला उपभोक्ता मंच ('जिला मंच') के समक्ष एक उपभोक्ता शिकायत दर्ज कराई, जिसमें प्रतिवादी को बुलाया गया।

नंबर 1 लॉकर में मौजूद सात आभूषणों को वापस करने के लिए; या वैकल्पिक रूप से रुपये का भुगतान करें। 3,00,000 / - गहने की लागत और अपीलार्थी को हुए नुकसान के मुआवजे के लिए।

2.5 जिला फोरम ने शिकायत की अनुमति दी और प्रतिवादी को गिरफ्तार किया

सेवा की कमी के लिए उत्तरदायी सं. 1, प्रत्यर्थी सं. 3 की इस स्वीकारोक्ति पर निर्भर करता है कि बैंक ने अनजाने में अपीलार्थी की याचिका को तोड़ दिया था।

हालांकि लॉकर पर किराए का कोई बकाया नहीं था। इसके अलावा, सात आभूषणों की कीमत के दावे पर, यह माना गया कि प्रतिवादी संख्या 1 यह साबित नहीं कर सका कि लॉकर में तब से केवल दो आभूषण थे

कोई स्वतंत्र गवाह नहीं थे जिनकी उपस्थिति में लॉकर खोला गया था। इसलिए, प्रत्यर्थी संख्या 1 को लॉकर की पूरी सामग्री वापस करने या वैकल्पिक रूप से अपीलार्थी को रु।

गहने की लागत के लिए और रु। 50,000 / - मानसिक पीड़ा, उत्पीड़न और मुकदमे की लागत के लिए मुआवजे के रूप में।

2.6 अपील पर, राज्य आयोग ने दिनांक 12.10.2004 के आदेश के माध्यम से कमी के सवाल पर जिला आयोग के निष्कर्षों को स्वीकार कर लिया

सेवा की, हालांकि इसने मुआवजे को रुपये से कम कर दिया। 50,000 / - रु. तक। 30,000 / - . हालाँकि, आभूषणों की लागत की वसूली के संबंध में, राज्य आयोग, राष्ट्रीय आयोग के निर्णय पर भरोसा करता है। यूको बैंक बनाम में कमीशन। आर. जी. श्रीवास्तव ने कहा कि लॉकर की सामग्री पर विवाद का फैसला केवल विस्तृत साक्षय के प्रावधान पर किया जा सकता है। कि उपभोक्ता मंच इस मूल्यांकन को करने के लिए सुसज्जित नहीं था क्योंकि उसके पास केवल संक्षिप्त परीक्षण करने का अधिकार क्षेत्र है। इसलिए, अपीलार्थियों को लॉकर की सामग्री पर निर्णय के लिए दीवानी अदालत का दरवाजा खटखटाने का निर्देश दिया गया था।

राज्य आयोग के आदेश के खिलाफ पुनरीक्षण याचिका को विवादित आदेश के माध्यम से खारिज कर दिया गया था। राष्ट्रीय आयोग द्वारा

विवादित निर्णय ने लॉकर की सामग्री की वसूली पर निर्णय लेने के लिए उपभोक्ता मंच के सीमित अधिकार क्षेत्र पर राज्य आयोग की धारणा को स्वीकार कर लिया।

इसलिए, वर्तमान अपील।

3. अपीलार्थी के विद्वान वकील ने प्रस्तुत किया कि भले ही मामला के मुद्दे पर निर्णय के लिए दीवानी अदालत को भेजा जाता है

लॉकर की सामग्री, इसका पता लगाना अत्यधिक असंभव होगा क्योंकि लॉकर की सामग्री विशेष रूप से केवल लॉकर धारक को ही पता होती है। हर्जाने के सवाल पर, उन्होंने चरण सिंह बनाम पर भरोसा किया। हीलिंग टच हॉस्पिटल और Ors.² का तर्क है कि सेवा प्रदाता के दृष्टिकोण में गुणात्मक परिवर्तन लाने के लिए मुआवजा दिया जाना चाहिए।

3.1 इसके विपरीत, प्रत्यर्थियों के विद्वान वकील ने प्रस्तुत किया कि राष्ट्रीय आयोग की धारणा में हस्तक्षेप की आवश्यकता नहीं है।

उन्होंने प्रस्तुत किया कि आभूषणों के नुकसान के लिए मुआवजा केवल निचली अदालत द्वारा साक्षय की सराहना के बाद ही दिया जा सकता है।

4. दोनों पक्षों के लिए सीखा हुआ वकील सुना। एक अवलोकन के आधार पर

अभिलेख, वर्तमान अपील में विचार के लिए निम्नलिखित मुद्दे उत्पन्न होते हैं:

1 1996 (1) सीपीआर 97।

2 (2000) 7 एससीसी 668।

अमिताभा दासगुप्ता बनाम। यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

4.1 सबसे पहले, क्या बैंक का लॉकर की देखभाल करने का कर्तव्य है के संबंध में जमानत के कानूनों या किसी अन्य कानून के तहत धारक

लॉकर की सामग्री? क्या वही प्रभावी रूप से हो सकता है

उपभोक्ता विवाद कार्यवाही के दौरान निर्णय लिया गया?

4.2 दूसरा, पिछले मुद्दे के जवाब की परवाह किए बिना, क्या बैंक अपनी देखभाल का एक स्वतंत्र कर्तव्य देता है

मेहनती प्रबंधन और संचालन के संबंध में ग्राहक

लॉकर, इसकी सामग्री से अलग? क्या क्षतिपूर्ति

इस तरह के कर्तव्य का पालन न करने के लिए सम्मानित किया जा सकता है?

I. लॉकर की सामग्री के संबंध में राहत

5. नुकसान से संबंधित बैंकों और लॉकर धारकों के बीच विवाद

लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं पर लगभग एक सदी से विभिन्न क्षेत्राधिकारों में न्यायिक विचार किया जा रहा है। इस विषय की व्यापक समझ के लिए, हम भारतीय कानून के तहत स्थिति को स्पष्ट करने से पहले, विदेशी क्षेत्राधिकार के कुछ निर्णयों को संक्षेप में संदर्भित करना आवश्यक पाते हैं।

5.1 दुनिया भर की अदालतों का प्रमुख दृष्टिकोण यह रहा है कि

लॉकर धारक द्वारा लॉकर के अंदर रखे गए सामान के संबंध में बैंक बेली की स्थिति में होता है। रॉबर्ट्स वी। स्टुयवेसेंट सुरक्षित जमा कंपनी, 3 प्रतिवादी कंपनी ने एक तलाशी वारंट के तहत पुलिस को वादी के लॉकर के अंदर मौजूद वस्तुओं को जब्त करने की अनुमति दी। हालाँकि, बाद में ये सामान पुलिस हिरासत से चोरी हो गए। वादी द्वारा एक मुकदमा दायर किया गया था, जिसमें आरोप लगाया गया था कि प्रतिवादी कंपनी पुलिस को तलाशी वारंट में उल्लिखित वस्तुओं को हटाने की अनुमति देकर कानून के तहत आवश्यक देखभाल के कर्तव्य का पालन करने में विफल रही। वादी की दलीलों की पुष्टि करते हुए, न्यूयॉर्क के अपील न्यायालय ने पक्षों के बीच जमानत के संबंध के बारे में निम्नलिखित टिप्पणियां कीं:

" कानूनी संबंध जो प्रतिवादी ने वादी के साथ रखा,

और जिसमें से यह विवाद उत्पन्न हुआ है, वह एक बेली का था

या किराए पर जमा करने के लिए। इस मामले में बुनियादी सवाल यह है कि

क्या प्रतिवादी, अभिलेख में निर्विवाद साक्ष्य पर,

वादी के प्रति उन कर्तव्यों और दायित्वों का निर्वहन किया जो

उसकी देखभाल और अभिरक्षा के संबंध में उस पर लगाया गया कानून

संपत्ति "।

(जोर दिया गया)

3 (1890) 123 एन. वाई. 57.

न्यायालय के इस अवलोकन पर ध्यान देना उचित है कि प्रतिवादी ने बेली के रूप में अपने दायित्वों का निर्वहन किया था या नहीं, यह रिकॉर्ड पर निर्विवाद साक्षय से पता लगाना होगा।

5.2 स्टुवीसेंट सेफ डिपॉजिट कंपनी (उपरोक्त) में बताई गई कानून की स्थिति को बाद के उदाहरणों में दोहराया गया है।

एम्मा एम. लॉकवुड बनाम जैसे मैदान पर कानून का शासन किया। मैनहट्टन स्टोरेज एंड वेयरहाउस कंपनी, मेयर बनाम। ब्रेन्सिग्नर, 5 नेशनल सेफ डिपॉजिट कंपनी। स्थिर रहें "। कुसेन बनाम। दक्षिणी कैल। बचत बैंक, 'वादी द्वारा बैंक की सुरक्षित जमा राशि में रखा गया पैसा'

तिजोरी खो गई थी। कैलिफोर्निया के सर्वोच्च न्यायालय ने माना कि बैंक जमानत के कानूनों के तहत उत्तरदायी था। हालाँकि, इसने पाया कि वादी को प्रथम दृष्टया यह मामला बनाना होगा कि उन्होंने जमा किया था

इसकी सामग्री। इसलिए, जमानत के कानूनों को लागू करने से पहले, अदालत को पहले मामले के तथ्यों पर पता लगाना चाहिए कि क्या वादी ने वस्तुओं का कब्जा बैंक को हस्तांतरित किया था। 6. यह पहचानने के लिए कि क्या भारतीय कानून के तहत बैंक और लॉकर धारक के बीच जमानत का संबंध मौजूद है, यह शुरुआत में ही आवश्यक है।

भारतीय अनुबंध अधिनियम, 1872 ('अनुबंध अधिनियम') के तहत प्रासंगिक प्रावधानों का उल्लेख करना:

" 148. ' जमानत ',' जमानतदार 'और' बेली 'को परिभाषित किया गया है। 'जमानत' एक व्यक्ति द्वारा किसी अन्य उद्देश्य के लिए माल की डिलीवरी है, एक अनुबंध पर कि उन्हें वापस किया जाएगा, जब उद्देश्य पूरा हो जाएगा, या अन्यथा उन्हें वितरित करने वाले व्यक्ति के निर्देशों के अनुसार निपटाया जाएगा। सामान पहुँचाने वाले व्यक्ति को 'बेलर' कहा जाता है। जिस व्यक्ति को वे वितरित किए जाते हैं, उन्हें 'बेली' कहा जाता है।

149. बेली को डिलीवरी कैसे की गई। - बेली को डिलीवरी कुछ भी करके की जा सकती है जिसका माल को इच्छित बेली या किसी भी व्यक्ति के कब्जे में रखने का प्रभाव पड़ता है।

उन्हें अपनी ओर से रखने के लिए अधिकृत।

4 50 एन. वाई. एस. 974 (एन. वाई. 1898)।

5 54 एन. ई. 159 (1899)।

6 95 एन. ई. 973 (1911)।

7 65 पी. 1099 (1901)।

अमिताभा दासगुप्ता बनाम। यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

अतः उपरोक्त प्रावधानों से यह अनुमान लगाया जा सकता है कि

जमानत के अस्तित्व के लिए तीन घटकों को पूरा करने की आवश्यकता होती है। ये

ये हैं: (i) वास्तविक या रचनात्मक कब्जे के हस्तांतरण द्वारा एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को माल की डिलीवरी; (ii) डिलीवरी के लिए एक स्पष्ट या निहित अनुबंध; (iii) डिलीवरी एक उद्देश्य की पूर्ति के लिए होनी चाहिए।

7. दुर्भाग्य से, कोई ठोस घरेलू कानून नहीं है या

क्षेत्र-विशिष्ट नियम जो इस मुद्दे पर प्रकाश डाल सकते हैं कि क्या लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं के नुकसान के लिए जमानत के कानूनों के तहत बैंक जिम्मेदार हैं। 4.12.2006 पर, भारतीय रिजर्व बैंक ('RBI') ने सुरक्षित-जमा लॉकर ('2006 परिपत्र') पर एक मसौदा परिपत्र जारी किया था। यह परिपत्र केवल बैंकों को जारी किए गए प्रस्ताव के रूप में था और इसलिए इसका कोई बाध्यकारी मूल्य नहीं है। हालाँकि, यह उस स्तर पर भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थिति को समझने में उपयोगी है। 2006 के परिपत्र के खंड 2 में कहा गया है:

" 2. सुरक्षित जमा लॉकर से संबंधित सुरक्षा पहलू:

2.1 यह स्पष्ट किया जाता है कि बैंक और बैंक के बीच संबंध

लॉकर किराए पर लेने वाला 'बेलर और बेली' की प्रकृति का होता है न कि 'मकान मालिक' की।

और 'किरायेदार' हालांकि बैंक की सामग्री के बारे में कोई जानकारी नहीं है

लॉकर और बैंक को उचित सावधानी बरतने की आवश्यकता है और लॉकरों की सुरक्षा के लिए आवश्यक सावधानी

ग्राहक "।

(जोर दिया गया)

2006 के परिपत्र के अवलोकन पर, यह स्पष्ट है कि उस समय

उस समय, भारतीय रिज़र्व बैंक ने सिफारिश की थी कि जमानत के कानूनों को बैंक और लॉकर धारक के बीच संबंधों का मार्गदर्शन करना चाहिए, भले ही बैंक को लॉकर की सामग्री के बारे में कोई जानकारी न हो।

7.1 आर. बी. आई. ने अन्य बातों के साथ-साथ दिशानिर्देश भी जारी किए थे।

लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा का विषय (परिपत्र सं। 17.04.2007 ($2007 परिपत्र) पर RBI/2006-2007/325)। 2007 के परिपत्र में बैंक और लॉकर धारक के बीच कानूनी संबंध की प्रकृति पर कोई खंड नहीं था। अनुबंध अधिनियम का एकमात्र संदर्भ इस प्रकार था:

" 3.5 बैंकों को भी इन प्रावधानों द्वारा निर्देशित होने की सलाह दी जाती है - बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 जेड. सी. से 45 जेड. एफ. और

8 HTTPS: //डब्ल्यू. डब्ल्यू. आरबीआइ। org. इन/स्क्रिप्ट्स बीएस _ सर्कुलरइंडेक्स डिस्प्ले। एएसपीएक्स? आईडी = 3196। 9 9 HTTPS: //डब्ल्यू. डब्ल्यू. आरबीआइ। org. इन/स्क्रिप्ट्स/बीएस _ सर्कुलरइंडेक्स डिस्प्ले।एएसपीएक्स? आईडी = 3422।

21] 1 एस सी आर।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985 और संबंधित

भारतीय अनुबंध अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के प्रावधान।

(जोर दिया गया)

हालाँकि, यह अवलोकन विशिष्ट संदर्भ में किया गया था

जीवित बचे लोगों/मृत लॉकर धारकों के कानूनी उत्तराधिकारियों को वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा की वापसी और इसलिए वर्तमान में इसका ज्यादा असर नहीं हो सकता है।

मामला।

7.2 इसके बाद, सूचना के अधिकार ('आर. टी. आई.') के जवाब में

बैंकों द्वारा प्रतिस्पर्धा आयोग के समक्ष चुनौती दी गई थी भारत ('सी. सी. आई.') एक प्रतिस्पर्धा-विरोधी अभ्यास के रूप में है। सी. सी. आई. ने निम्नलिखित टिप्पणियां करते हुए दावे को खारिज कर दिया: 10

सुरक्षा जमा लॉकर का लाभ उठाने वाले ग्राहकों द्वारा रखी गई कीमती वस्तुओं की संख्या उनसे सुविधा। हालांकि, कुछ लोगों के आर. टी. आई. जवाब

विरोधी दलों का सुझाव है कि वे पूरी तरह से दोषमुक्त नहीं हैं

सुरक्षित अभिरक्षा लॉकर, बैंक का दायित्व इस पर निर्भर करेगा चोरी के आसपास के तथ्य और परिस्थितियाँ। इसके अलावा,

देना बैंक के 13 अक्टूबर, 2015 के जवाब में कहा गया है कि

बैंक की जिम्मेदारी शर्तों द्वारा शासित होगी और लॉकर किराए पर लेने के ज्ञापन में निर्धारित शर्तें और

समय-समय पर आर. बी. आई. द्वारा जारी दिशा-निर्देश। 19 तारीख का जवाब

आंध्र बैंक के अक्टूबर, 2015 में कहा गया है कि उनके बीच संबंध

सुरक्षित जमा लॉकर के मामले में बैंक और उसका ग्राहक

' पट्टेदार और पट्टेदार और सुरक्षित रखी गई वस्तुओं का विवरण

10 कुश कालरा बनाम। भारतीय रिजर्व बैंक, 2017 एस. सी. सी. ऑनलाइन सी. सी. आई. 41.

अमिताभा दासगुप्ता बनाम। यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

आगे कहा गया है कि बैंक, हालांकि, सभी आवश्यक लेता है प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उपाय और सावधानी

ग्राहकों को। इसी तरह, 30 अक्टूबर, 2015 का जवाब

निगम बैंक का कहना है कि चोरी/हानि के मामले में उसका दायित्व

इसके सुरक्षा लॉकरों में रखी गई कीमती वस्तुएं मापदंडों पर निर्भर करती हैं।

जिस पर बैंक लॉकर पर बीमा लेता है और वही

दावों के निपटारे के दौरान मानदंडों को अपनाया जाएगा - चोरी करते हैं। इन सभी उत्तरों को ध्यान में रखते हुए और उनकी अनुपस्थिति में

विरोधी दलों के बीच मिलीभगत का सुझाव देने वाली किसी भी सामग्री का,

यह नहीं कहा जा सकता है कि सभी द्वारा एक समान अभ्यास का पालन किया जाता है

नुकसान के लिए जिम्मेदारी/दायित्व से बचने के लिए विरोधी पक्ष

अपने सुरक्षा जमा लॉकर का लाभ उठाते हुए ग्राहकों द्वारा रखी गई कीमती वस्तुएँ सुविधा "।

(जोर दिया गया)

इसलिए, सी. सी. आई. ने इस तथ्य पर ध्यान दिया कि यह एक सामान्य उद्योग है

लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं के नुकसान के लिए दायित्व को अस्वीकार करने के लिए बैंकों के लिए अभ्यास, हालांकि इसका मार्गदर्शन करने के लिए कोई समान मापदंड या नीतियां नहीं हैं। इसके अतिरिक्त, बैंकों ने कहा है कि उनकी लॉकर सुविधा में रखी गई वस्तुओं के नुकसान की जिम्मेदारी की स्वीकृति प्रत्येक मामले के प्रासंगिक तथ्यों और परिस्थितियों पर निर्भर करेगी, जैसे कि लॉकर किराए पर लेने के समझौते की शर्तें, वे परिस्थितियाँ जिनके तहत वस्तुएँ खो गई थीं या चोरी हो गई थीं, और इसी तरह।

8. से कोई आधिकारिक घोषणा भी नहीं की गई है

यह न्यायालय इस मुद्दे पर कि क्या लॉकर की सामग्री को किसी भी नुकसान या क्षति के लिए बैंक बेलियों के रूप में या किसी अन्य क्षमता में जिम्मेदार हैं।

हालाँकि, इस क्षेत्र का मार्गदर्शन करने वाले विभिन्न उच्च न्यायालय के निर्णय हुए हैं। जिन उल्लेखनीय मामलों में यह मुद्दा उठा, उनमें से एक जगदीश चंद्र त्रिखा बनाम था। पंजाब नेशनल बैंक "। इस मामले में, अपीलार्थी

भारत के विभाजन से पहले, शुल्क के भुगतान पर पेशावर में प्रतिवादी बैंक को सोने के आभूषणों का एक सीलबंद डिब्बा सौंपा गया था।

सुरक्षित रखना। बॉक्स को रावलपिंडी शाखा में स्थानांतरित कर दिया गया, फिर बाद में लाहौर शाखा में, और अंत में नवंबर 1961 में भारत-पाकिस्तान चल संपत्ति समझौते के तहत भारत में स्थानांतरित कर दिया गया। उस पर

डिब्बे की प्रस्तुति, अपीलार्थी ने डिलीवरी लेने से इनकार कर दिया क्योंकि

11 ए. आई. आर. 1998 दिल्ली 266.

21] 1 एस सी आर।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

डिब्बे का रूप और वजन उससे अलग था जो वह था

जब इसे जमा किया गया था। आभूषणों की डिलीवरी या वैकल्पिक रूप से आभूषणों के बाजार मूल्य की वसूली के लिए एक मुकदमा दायर किया गया था। संबंधित सामान्य कानून प्राधिकरणों का उल्लेख करते हुए, दिल्ली उच्च न्यायालय ने कहा कि बैंक धन के नुकसान के लिए देय राशि के रूप में उत्तरदायी होगा।

आभूषण:

" 71. बॉक्स पेशावर में प्रतिवादी बैंक को सौंपा गया था। इसे बैंक द्वारा बेली के रूप में स्वीकार किया गया था और यह था

उम्मीद की जाती है कि सामान्य देखभाल जो ऐसे मामलों पर मांगी जाती है

बेली के रूप में अपने कर्तव्यों का निर्वहन करने में विफल रहे और ध्यान नहीं रखा वादी के माता-पिता का सामान जैसा कि एक समान के तहत होगा

परिस्थितिसभ, समान थोक, मात्राक अपन सामान स्वयं लेल जाइत अछि और मुचलके के रूप में माल का मूल्य। "

(जोर दिया गया)

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि जगदीश चंदर त्रिखा के तथ्यों में

(ऊपर), उच्च न्यायालय ने पाया कि अपीलार्थी के आभूषणों का कब्जा पूरी तरह से सौंपा गया था। सुरक्षित रखी जाने वाली वस्तुओं को ग्राहक द्वारा एक सीलबंद डिब्बे में बैंक को सौंप दिया गया था, जिसे फिर संग्रहीत करने के लिए एक सुरक्षित स्थान पर ले जाया गया था। यद्यपि उत्तरदाता बैंक ने दावा किया कि उसे डिब्बे की सामग्री के बारे में कोई जानकारी नहीं थी, यह सबूतों से साबित हुआ कि अपीलार्थी के पूर्ववर्तियों ने आभूषणों की एक विस्तृत सूची बैंक को सौंपी थी जो सुरक्षित जमा डिब्बे के अंदर रखी गई थी। यह आगे साबित हुआ कि बैंक को सौंपने के बाद ग्राहक के पास इसकी कोई पहुंच नहीं थी। अत: यह

उच्च न्यायालय ने इसे जमानत के कानूनों को लागू करने के लिए एक उपयुक्त मामला माना।

8.1 हालांकि, बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली लॉकर सेवा विकसित हुई है।

आजादी से पहले के दिनों से। उस युग में, बैंक के कर्मचारी को सुरक्षित रखने के लिए संबंधित सामान सौंपा गया था। जब तक ग्राहक ने उसकी वापसी का दावा नहीं किया, तब तक मूल्यवान वस्तुओं तक,

यदि कोई हो, पूरी पहुंच बैंक के पास बनी रही। हालांकि, लॉकर प्रणाली के आधुनिकीकरण के कारण, बैंक अब ग्राहकों को लॉकर तक आंशिक पहुंच प्रदान करते हैं। वर्तमान प्रणाली के तहत, बैंक किराए के भुगतान पर ग्राहक को एक लॉकर आवंटित करता है। ग्राहक को फिर लॉकर की एक चाबी प्रदान की जाती है जिसके माध्यम से वह लॉकर तक आंशिक पहुंच प्राप्त कर सकता है। बैंक के पास लॉकर की एक प्रमुख चाबी होती है और ग्राहक लॉकर तक पूरी तरह से तभी पहुँच सकता है जब बैंक लॉकर की अपनी चाबी का उपयोग करता है।

अमिताभा दासगुप्ता बनाम। यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

इसलिए, लॉकर खोलने के लिए बैंक की चाबी और लॉकर धारक की चाबी के संयोजन की आवश्यकता होती है, जिससे न तो पूरी तरह से उपयोग किया जा सकता है। अधिक उन्नत, डिजिटल रूप से संचालित लॉकर प्रणालियों में, ऐसी 'कुंजी' भौतिक कुंजी नहीं हो सकती हैं, लेकिन इसमें पासवर्ड या डेटा हो सकता है जो

विशेष रूप से बैंक और ग्राहक को पता होता है। इसके अलावा, बैंक के पास लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं के सटीक विवरण की कोई रसीद नहीं हो सकती है, जैसा कि जगदीश चंदर त्रिखा (उपरोक्त) में हुआ था। इसलिए इस न्यायालय के समक्ष विचार के लिए जो प्रश्न उत्पन्न होता है वह यह है कि क्या आधुनिक बैंक लॉकर प्रणाली जमानत के कानूनों द्वारा निर्देशित होगी।

8.2 एक महत्वपूर्ण निर्णय जिसने आधुनिक समय पर विचार किया है

बैंक लॉकर प्रणाली नेशनल बैंक ऑफ लाहौर लिमिटेड बनाम में है। सोहन

लाल सहगल। 1 2 उस मामले में, अपीलार्थी बैंक ने कीमती वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के लिए लॉकर सेवा प्रदान की थी। लॉकर को लॉकर धारक और बैंक के संरक्षक द्वारा संयुक्त रूप से संचालित किया जा सकता है। हालांकि, प्रत्यर्थी लॉकर धारक दीवानी अदालत के समक्ष यह साबित करने में सक्षम था कि बैंक के प्रबंधक/संरक्षक ने लॉकर के साथ इस तरह से छेड़छाड़ की थी कि इसे लॉकर धारक की व्यक्तिगत चाबी के बिना भी संचालित किया जा सके। इसलिए दीवानी अदालत ने निष्कर्ष निकाला कि प्रबंधक का लॉकरों पर अनन्य नियंत्रण था। नतीजतन, ब्लेयर बनाम में ओहियो के अपील न्यायालय के निर्णयों का उल्लेख करते हुए। रिले 1 3 और नेशनल सेफ डिपॉजिट कंपनी बनाम में इलिनोइस का सर्वोच्च न्यायालय। स्टेड, महान्यायवादी, 14 पंजाब और

हरियाणा उच्च न्यायालय ने अभिनिर्धारित किया कि बेलर-बेली संबंध लागू होता है। इस संबंध में, उच्च न्यायालय ने कहा किः (पेज। 578)

" ऐसा हो सकता है कि लॉकर किराए पर लेने वाला व्यक्ति कुछ नियंत्रण रखता हो।

बिना किसी चाबी के संचालित किया जाता था, जैसा कि लॉकर में संभव था वादी को किराए पर दिया गया था, फिर तुरंत कोई बाधा

जिसका था और जिसके स्ट्रांग रूम में यह पाया जाना था, हटा दिया गया और यह अच्छी तरह से कहा जा सकता है कि बैंक सख्ती से था

बेली की स्थिति "।

(जोर दिया गया)

उच्च न्यायालय ने आगे कहा कि लॉकर धारकों ने

आभूषणों की वस्तुओं की सूचियों के रूप में विशिष्ट साक्षय प्रस्तुत किए गए

13175 एन. ई. आर. 210 1495 एन. ई. आर. 973.

लॉकरों के अंदर जमा किया गया ताकि यह साबित किया जा सके कि उन्हें कितना नुकसान हुआ था।

8.3 मोहिंदर सिंह नंदा बनाम। बैंक ऑफ महाराष्ट्र, 1 5 15

बदमाशो ने प्रत्यर्थी बैंक में चालीस-चार सुरक्षित रखने वाले लॉकरों को तोड़ दिया और सामग्री को खाली कर दिया। पंजाब और हरियाणा उच्च न्यायालय ने कहा कि नुकसान के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

वस्तुएँ, यदि कोई हों, क्योंकि बैंक को लॉकर की सामग्री के बारे में कोई जानकारी नहीं थी:

प्रतिवादी-बैंक को लॉकर में वस्तुओं की जानकारी थी। जब तक प्रतिवादी बैंक को संपत्ति नहीं सौंपी जाती,

चोरी के लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है। वादियों ने यह साबित करने में बुरी तरह विफल रहे हैं कि सौंप दिया गया था

प्रतिवादी बैंक और बैंक अधिकारियों के साथ लेख लॉकर में रखी गई वस्तुओं के बारे में पता था।

(जोर दिया गया)

8.4 इसके बाद, पंजाब और हरियाणा उच्च न्यायालय ने फिर से

अतुल मेहरा बनाम में वर्तमान लॉकर प्रणाली पर एक व्यापक नज़र डाली। बैंक ऑफ महाराष्ट्र, 16 जो मोहिंदर सिंह नंदा (उपरोक्त) के समान तथ्यों से संबंधित था। अपीलार्थी लॉकर धारकों ने यह आरोप लगाते हुए मुकदमा दायर किया कि डकैती के कारण आभूषणों की कीमत

रु. 4,26,160 / - उनके लॉकर से चोरी हो गई थी। यह दावा किया गया था कि प्रतिवादी बैंक ने जमानत के कानूनों के तहत देय देखभाल के कर्तव्य का पालन नहीं किया था। हालाँकि, निचली अदालत ने पाया कि लॉकर के अंदर संग्रहीत वस्तुओं के वजन और मूल्य की जानकारी केवल ग्राहक के लिए थी, और बैंक को इसकी सूचना नहीं थी। इसके अलावा, अपीलकर्ताओं ने लॉकर की सामग्री को स्थापित करने के लिए मुकदमे के चरण में कोई सबूत पेश नहीं किया था। नतीजतन, न्यायाधीश निज्जर की एकल न्यायाधीश पीठ ने राय दी कि अनुबंध अधिनियम के तहत जमानत के संबंध में प्रावधान निम्नानुसार लागू नहीं होंगे:

" 17 ..... प्रत्यर्थी बैंक को केवल देयता के साथ जोड़ा जा सकता है लॉकर की सामग्री के बारे में उसे बताया जा रहा है। अनुपस्थिति में

इस जानकारी में से, यह माना जाना चाहिए कि कोई नहीं था

माल को सौंपना जिसके तहत आवश्यक हो जमानत का गठन करता है

भारतीय अनुबंध अधिनियम, 1872 की धारा 148।

151998 आईएसजे (बैंकिंग) 673।

16 ए. आई. आर. 2003 पी एंड एच 11.

अमिताभा दासगुप्ता बनाम। यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

18 ..... इन प्राधिकरणों से अपीलार्थियों को कोई सहायता नहीं मिलती है।

वर्तमान मामला। इन सभी मामलों में, अनन्य अधिकार

जमानतदार द्वारा संपत्ति बेली को सौंप दी गई थी। मैं हूँ।

माना जाता है कि अनन्य अधिकार एक अनिवार्य शर्त है

जमानत के लिए। इसलिए, मुझे आने में कोई संकोच नहीं है

यह निष्कर्ष निकालना कि केवल लॉकर को किराए पर लेना ही पर्याप्त नहीं होगा

धारा 148 के तहत प्रदान किए गए जमानती अनुबंध का गठन करना।

भारतीय अनुबंध अधिनियम, 1872। जमानत का गठन करने के लिए, अधिनियम की धारा 148 में दिए गए प्रावधान के अनुसार, आगे यह आवश्यक है कि -

दिखाएँ कि संपत्ति का वास्तविक अनन्य अधिकार था

लॉकर के अवक्रेता द्वारा बैंक को दिया गया। इसके बाद ही

कि उचित देखभाल और नुकसान की मात्रा का सवाल

जिस समय डकैती हुई थी उस समय लॉकर में रखा गया था। वर्तमान मामले में, केवल वादी को ही इसकी जानकारी थी

लॉकर की सामग्री, इसलिए, वादी को स्वतंत्र रूप से नेतृत्व करना पड़ा यह साबित करने के लिए सबूत कि गहने वास्तव में लॉकर में थे

लूट की तारीख। भले ही वादी ने यह अजीब साबित कर दिया था वास्तव में; उन्हें अभी भी गहने का मूल्य साबित करना होगा। ”

(जोर दिया जाता है।)

इसलिए, उच्च न्यायालय ने निष्कर्ष निकाला कि केवल पट्टे पर

एकर इप्सो फैक्टो के बीच जमानत का संबंध स्थापित नहीं करेगा

बैंक और लॉकर धारक। अनन्य अधिकार स्थापित करने के लिए,

दावेदार को यह साबित करना होगा कि बैंक को लॉकर की सामग्री के बारे में जानकारी थी। वैकल्पिक रूप से, जहां अकेले लॉकर धारक को सामग्री का ज्ञान है, उन्हें यह साबित करने के लिए स्वतंत्र साक्षय का नेतृत्व करना चाहिए कि उनका

वस्तुएँ या कीमती सामान वास्तव में लॉकर के अंदर थे, और मूल्यांकन

वह वही है।

8.5 हालांकि, न्यायाधीश निज्जर ने सोहन लाल में हिस्सेदारी में अंतर किया।

सैगल (ऊपर) निम्नलिखित रूप में अवलोकन करके:

20. " उस मामले में, विद्वत विचारण न्यायालय ने यह अभिनिर्धारित किया था कि

और गहने का मूल्यांकन साबित हो गया था। जुड़वां पर

में जमा गहने के अनन्य कब्जे के आधार लॉकर
और उसे बैंक को सौंपना, यह अभिनिर्धारित किया गया है कि

बैंक बेली की स्थिति में होगा।

(जोर दिया
गया)

इसलिए, सोहन लाल सहगल (ऊपर) में गहने का समर्पण निचली अदालत के समक्ष विस्तृत साक्षय पेश करने पर साबित हुआ।

हालाँकि, मोहिंदर सिंह नंदा (ऊपर) और अतुल मेहरा (ऊपर) में बैंक को गहने सौंपने के लिए कोई सबूत नहीं दिया गया था, और इसलिए दावेदार लॉकर धारक राहत प्राप्त करने में सफल नहीं हो सके। निज्जर जे. ने आगे कहा कि:

" 22 ..... लॉकर में जो भी संपत्ति जमा की जाती है, वह निस्संदेह बैंक की हिरासत और कब्जे में होती है। केवल इसलिए कि लॉकर को केवल लॉकर किरायेदार की उपस्थिति में संचालित किया जा सकता है, लॉकर के संयुक्त कब्जे के बराबर नहीं होगा। बैंकर हमेशा "मास्टर चाबी" के साथ लॉकर खोल सकता है। लॉकर का किरायेदार बैंक की सहायता के बिना लॉकर खोलने की स्थिति में नहीं होता है। किरायेदार के पास लॉकर तक पहुँच केवल इस दौरान होती है। निर्दिष्ट बैंकिंग घंटे। बैंकर की ऐसी कोई सीमा नहीं है। हालाँकि, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि जमानत का लेन-देन होगा

यह तभी स्थापित किया जा सकता है जब भारतीय अनुबंध अधिनियम की धारा 148 के प्रावधानों का पालन किया जाए। इस संबंध में, श्री जग्गा का निवेदन है कि वादी यह साबित करने में बुरी तरह विफल रहे हैं कि आभूषण लॉकर में रखे गए थे जैसा कि शिकायत में दावा किया गया है। अधिनियम की धारा 148 को वादी द्वारा लागू नहीं किया जा सकता है क्योंकि कोई अधिकार या अधिकार नहीं सौंपा गया है।

इसलिए, अतुल मेहरा मामले में न्यायालय इस तथ्य के प्रति सहानुभूति रखता था कि जमानत के सिद्धांत समकालीन लोगों पर भी लागू हो सकते हैं।

दोहरी-कुंजी लॉकर प्रणाली यदि बैंक के पास एक प्रमुख कुंजी है या लॉकर तक पर्याप्त मात्रा में पहुंच है। हालाँकि, वादी को पहले यह साबित करना होगा कि उन्होंने वास्तव में बैंक के लॉकर में जमा करने के लिए कुछ वस्तुओं का कब्जा सौंप दिया था। यदि यह आवश्यकता पूरी नहीं होती है, तो न्यायालय को अन्य मुद्दों पर जाने से रोक दिया जाता है जैसे कि क्या लॉकर धारक और बैंक संयुक्त कब्जे में थे, आदि।

8.6 उपरोक्त उदाहरणों को देखने के बाद, हम पाते हैं कि इन सभी मामलों में आमतौर पर जिस बात का विरोध किया गया था, वह यह है कि क्या

अनुबंध अधिनियम की धारा 148 के उद्देश्य से लॉकर धारक से बैंक को मूल्यवान वस्तुओं का कब्जा या सौंपना हुआ था। यहां तक कि प्रासंगिक विदेशी उदाहरणों में भी, जो हमने नोट किए हैं, जमानत के सिद्धांतों का अनुप्रयोग यह निर्धारित करने पर आकस्मिक था कि क्या मामले के तथ्यों में कब्जा

हस्तांतरित किया गया था। इसके लिए तथ्यात्मक निष्कर्षों की आवश्यकता होती है कि क्या बैंक को अमिताभा दासगुप्ता बनाम के बारे में जानकारी थी।

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

लॉकर की सामग्री; या क्या लॉकर धारक ने कोई तैयारी की थी

लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं की रसीद या सूची या अन्यथा लॉकर में जमा की गई वस्तुओं के विवरण को साबित करने में सक्षम था। हमारा मानना है कि इन प्रश्नों पर उपभोक्ता मंचों के समक्ष कार्यवाही के दौरान निर्णय नहीं लिया जा सकता है। इस पहलू का मूल्यांकन दीवानी अदालत द्वारा पक्षों के नेतृत्व में साक्षय की सराहना पर किया जाना चाहिए, जैसा कि जगदीश चंदर त्रिखा (उपरोक्त), सोहन लाल सहगल के सभी उपरोक्त निर्णयों में किया गया था। (ऊपर), मोहिंदर सिंह नंदा (ऊपर) और अतुल मेहरा (ऊपर)।

8.7 यह सच है कि राष्ट्रीय आयोग ने पंजाब नेशनल बैंक, बॉम्बे बनाम जैसे पिछले निर्णयों में किया है। के. बी. शेट्टी, 1 7 और

महेंद्र सिंह सिवाच बनाम। पंजाब एंड सिंध बैंक ने उन वस्तुओं का मूल्य घोषित किया जो चोरी हो गई हैं या बैंक से गायब हो गई हैं। लॉकर। इसके अलावा, पुणे में जिला मध्यस्थ सहकारी बैंक लिमिटेड बनाम। अशोक बायाजी घोगरे ने कहा, "राष्ट्रीय आयोग ने इस हद तक निर्णय दिया है कि बैंक लॉकर की सामग्री को साबित करने के लिए लॉकर धारक के हलफनामे को सामान्य रूप से स्वीकार किया जाना चाहिए, जब तक कि उस पर प्रतिपरीक्षा के माध्यम से महाभियोग नहीं चलाया जाता है। हालाँकि, यह ध्यान रखना प्रासंगिक है कि उपरोक्त मामलों के तथ्यों में, शिकायतकर्ताओं ने लॉकर के अंदर रखे गए आभूषणों की सीमा की पुष्टि करने के लिए विस्तृत और सटीक दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत किए थे, जो वर्तमान मामले में नहीं किए गए हैं।

8.8 यूको बैंक (उपरोक्त) में, वर्तमान मामले की तरह ही स्थिति उत्पन्न हुई, जिसमें प्रत्यर्थी लॉकर धारक ने दावा किया कि उसका लॉकर था

बैंक की लापरवाही के कारण छेड़छाड़ की गई और तोड़-फोड़ की गई, और कीमती सामान बाद में खो गए। बैंक ने न केवल लॉकर के अंदर रखे आभूषणों के मूल्य पर विवाद किया, बल्कि लॉकर को तोड़ने में किसी भी लापरवाही से भी इनकार किया। लॉकर धारक ने केवल अपने द्वारा दावा किए गए आभूषण के मूल्य के संबंध में एक हलफनामा प्रस्तुत किया था। अतः राष्ट्रीय आयोग ने अभिनिर्धारित किया कि यह उचित है कि इन दोनों मुद्दों को दोनों पक्षों के विस्तृत साक्षय प्रस्तुत करने के बाद एक सक्षम दीवानी अदालत में दीवानी मुकदमे में निर्धारण के लिए भेजा जाना चाहिए।

8.9 ममता चौधरी बनाम के हाल के मामले में। शाखा प्रबंधक/प्रमुख प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, 2 राष्ट्रीय आयोग को फिर से

17 1991 (1) सीपीसी 592.

18 (2006) 4 सीपीजे231 (एन. सी.)। 19 2015 एससीसी ऑनलाइन एन. सी. डी. आर. सी. 2832। 20 (2020) 1 सीपीजे 276 (एनसी)।

यह पाया गया कि अपीलार्थी लॉकर धारकों ने यह साबित करने के लिए एक मानक हलफनामे के अलावा कोई सबूत पेश नहीं किया था कि उन्होंने बैंक लॉकर के अंदर एक निर्दिष्ट मात्रा में सोने के गहने रखे थे। इसके अलावा, लॉकर में जबरन प्रवेश करने का कोई सबूत नहीं था। इसलिए वसूली की शिकायत

आभूषणों के मूल्य को खारिज कर दिया गया था।

8.10 राष्ट्रीय आयोग के उपरोक्त परस्पर विरोधी निर्णयों के आलोक में, हम पाते हैं कि राष्ट्रीय आयोग द्वारा विवादित निर्णय में अपनाया गया दृष्टिकोण सही दृष्टिकोण है। वर्तमान मामले में, प्रत्यर्थी बैंक ने अपीलार्थी द्वारा किराये के बकाये की निकासी के बावजूद लॉकर तोड़ने में अपनी लापरवाही पर विवाद नहीं किया है। हालाँकि, लॉकर के अंदर मूल रूप से अपीलार्थी द्वारा जमा की गई वस्तुओं की संख्या एक विवादित तथ्य है। इसलिए, हम इस बारे में कोई निष्कर्ष दर्ज करने का प्रस्ताव नहीं करते हैं कि क्या वर्तमान मामले में अपीलार्थी लॉकर धारक अपने द्वारा कथित रूप से जमा किए गए आभूषणों के मूल्य की वापसी या वसूली का दावा करने का हकदार है। हम विवादित फैसले के निष्कर्षों से इस हद तक सहमत हैं कि अपीलार्थी को इस राहत की मांग करने और यह साबित करने के लिए कि उपरोक्त वस्तुएं वास्तव में बैंक की अभिरक्षा में थीं, सक्षम दीवानी अदालत के समक्ष एक अलग मुकदमा दायर करना चाहिए। यह विशेष रूप से इसलिए है क्योंकि लॉकर की सामग्री उत्तरदाता बैंक द्वारा विवादित है। इसलिए यह स्पष्ट किया जाता है कि तथ्य और कानून के सभी प्रश्नों को दीवानी अदालत के समक्ष निर्णय लेने के लिए खुला छोड़ दिया जाता है।

मामले के गुण-दोष, जिसमें यह भी शामिल है कि क्या जमानत का कानून लागू होता है, या कोई अन्य कानून, जैसा भी मामला हो।

II. लॉकर के संबंध में बैंक की देखभाल का अलग कर्तव्य

प्रबंधन

9. जैसा कि ऊपर चर्चा की गई है, लॉकर की सामग्री के संबंध में बैंक पर देयता अधिरोपित करना प्रावधान पर निर्भर करता है और

ऐसे उद्देश्य के लिए दीवानी मुकदमे में साक्षय की सराहना। तथापि, इसका यह अर्थ नहीं है कि वर्तमान मामले में अपीलार्थी को बिना किसी उपचार के छोड़ दिया गया है। पहले के उपभोक्ता के तहत सेवा प्रदाताओं के रूप में बैंक संरक्षण अधिनियम, 1986 के साथ-साथ नए अधिनियमित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में अपने लॉकर या सुरक्षा जमा प्रणालियों को बनाए रखने और संचालित करने में उचित परिश्रम करने के लिए देखभाल का एक अलग कर्तव्य है। इसमें लॉकर प्रणाली के उचित कामकाज को सुनिश्चित करना, लॉकरों तक अनधिकृत पहुंच से बचाव करना और चोरी और डकैती के खिलाफ उचित सुरक्षा प्रदान करना शामिल है। देखभाल के इस कर्तव्य का प्रयोग लॉकर की सामग्री पर

जमानत के कानूनों या किसी अन्य कानूनी दायित्व व्यवस्था के आवेदन के बावजूद किया जाना है। अमितभा दासगुप्ता बनाम के संरक्षक के रूप में बैंक।

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

सार्वजनिक संपत्ति केवल लॉकर की सामग्री के बारे में अज्ञानता का दावा करके ग्राहकों को संकट में नहीं छोड़ सकती है।

9.1 इस संबंध में, हम द्वारा की गई टिप्पणियों का उल्लेख कर सकते हैं

हमारी राय के भाग I में चर्चा किए गए निर्णयों में राष्ट्रीय आयोग। पंजाब नेशनल बैंक (उपरोक्त) में, खोए हुए आभूषणों की कीमत वापस करने के निर्देश के अलावा, राष्ट्रीय आयोग ने लॉकर की सुरक्षा बनाए रखने में बैंक की लापरवाही पर भी एक अलग निष्कर्ष निकाला:

और लॉकर की सुरक्षा। राज्य आयोग ने प्रतिकूल कदम उठाया है इस तथ्य की सूचना कि अपीलार्थी बैंक ने जाँच नहीं की

विभागीय रूप से जब 9 तारीख को लॉकर खुला पाया गया था जून, 1988 और मामले को बंद माना जहाँ तक बैंक है

चिंतित हैं। यह पुलिस में रिपोर्ट दर्ज कराने से संतुष्ट था। यह.

हालांकि, लॉकर को बंद होना चाहिए, अगर लॉकर धारक अपनी चाबी निकाल लेता है। इसके अलावा, एक प्रमाण पत्र द्वारा दर्ज किया जाता है

जाँच की गई है और ठीक से बंद पाया गया है। ऐसा प्रमाण पत्र 21 अप्रैल, 1988 को भी दर्ज किया गया था। राज्य आयोग,

इसलिए, इस निष्कर्ष पर पहुँचें कि बैंक लापरवाही कर रहा था,

लॉकर की सुरक्षा सुनिश्चित करना जिसके परिणामस्वरूप यह पाया गया था 9 जून, 1988 को अनधिकृत रूप से खोला गया था। इसके लिए

राज्य आयोग ने माना है कि बैंक पूरी तरह से जिम्मेदार है

और इसलिए नुकसान की भरपाई करने के लिए उत्तरदायी

प्रतिवादी शिकायतकर्ता। यह आयोग पूरी तरह से सहमत है राज्य आयोग के निष्कर्ष "।

(जोर दिया गया)

तदनुसार, बैंक को रुपये की अलग लागत का भुगतान करने का आदेश दिया गया था।

3,500 / - लॉकर धारक को मुआवजे के रूप में।

9.2 महेंद्र सिंह सिवाच (ऊपर) में बैंक ने लापरवाही बरती।

किसी तीसरे पक्ष को, जो लॉकर का पूर्व आबंटितकर्ता था, अपीलार्थी के लॉकर को तोड़ने और उसमें कीमती सामान लेने की अनुमति दी। यह पाया गया कि बैंक [2021] 1 एस. सी. आर. को विधिवत दर्ज करने और पूरा करने में विफल रहा था।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

आवंटन को तीसरे से वर्तमान आवंटी, अर्थात अपीलार्थी में बदलने के संबंध में लाल औपचारिकताएं। राष्ट्रीय आयोग ने बैंक द्वारा की गई सेवा में भारी कमी को निम्नानुसार बताया:

..... हम पाते हैं कि अभिलेख स्वयं घोर लापरवाही साबित करता है और

विरोधी पक्ष बैंक की ओर से सेवा में कमी सेवा प्रदान करना। सबसे पहले ओ. पी. का तर्क है कि धोखाधड़ी की गई है।

श्री रामेंद्र सिंह ग्रोवर द्वारा लॉकर की सामग्री को हटाने में तीसरा पक्ष आपराधिक अधिकार क्षेत्र में आता है, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत विरोधी पक्ष बैंक के खिलाफ नागरिक दायित्व के प्रवर्तन के संबंध में इसकी कोई प्रासंगिकता नहीं है। बैंक की ओर से यह तर्क देने के अलावा कोई अन्य वैध तर्क नहीं दिया गया है कि उन्हें लॉकर की सामग्री का विवरण नहीं पता था और इसलिए बैंक को उत्तरदायी नहीं बनाया जा सकता है। बैंक के अधिकारियों ने अपनी गलती स्वीकार की और कहा कि वे इसकी भरपाई करने के लिए उत्तरदायी हैं। अभिलेख पर प्रस्तुत साक्षय को देखना भी दिलचस्प है, अर्थात विद्वान सत्र न्यायाधीश के आदेश का एक उद्धरण,

मेरठ दिनांक 22.4.1996 श्री ग्रोवर को जमानत देते हुए जो है

यहाँ नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है:

" ऐसा प्रतीत होता है कि कथित अपराध नहीं हो सकता था

बैंक अधिकारियों की मिलीभगत के बिना किया गया। अगर

विचाराधीन लॉकर आवेदक को आवंटित किया गया था

वर्ष 1978 में, यह स्पष्ट नहीं है कि इसे महेंद्र को कैसे आवंटित किया जा सकता है।

वर्ष 1979 में सिंह सिवाच। इसके अलावा, जब महेंद्र सिंह सिवाच इतने वर्षों से लॉकर का संचालन कर रहे हैं और उनका खाता संख्या 284 है, यह समझ में नहीं आता कि बैंक रिकॉर्ड से सत्यापित किए बिना अनुरोध को कैसे स्वीकार कर सकता है।

आवेदक का कहना है कि लॉकर को तोड़ा जाए क्योंकि चाबी खो गई थी। बैंक अधिकारियों के लिए बैंक रिकॉर्ड को संदर्भित करना आवश्यक था और यह भी होना चाहिए था के इस अनुरोध के बारे में महेंद्र सिंह सिवाच को सूचित किया

आवेदक। इतना ही नहीं, बैंक अधिकारियों ने

ऊपर वर्णित परिस्थितियों को तैयार होना चाहिए था

वस्तुओं की सूची और उन्हें मूल्यवान बनाना चाहिए था

उसे आवेदक को सौंपने से पहले। ऐसा नहीं है।

ऐसा प्रतीत होता है कि पुलिस ने इसके खिलाफ कोई कार्रवाई की है संबंधित अपराधी बैंक अधिकारी। आवेदक-अभियुक्त का दावा है कि वह लॉकर में रखी संपत्ति का मालिक था और लॉकर उसका था। इन परिस्थितियों में, जब इटाभा दासगुप्ता बनाम.

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

बैंक अधिकारियों के खिलाफ कोई कार्रवाई नहीं की गई है, मुझे लगता है कि आवेदक को भी जमानत पर रिहा करना उचित है।

XXX

यह बहुत अजीब है कि विरोधी पक्ष ने इसका उल्लेख नहीं किया है उनके अपने निर्देश पुस्तिका के तहत उन पर लगाए गए कर्तव्य जो उनके मामले का समर्थन करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों पर हैं। शिकायतकर्ता द्वारा दायर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों पर संयुक्त वाणिज्यिक बैंक के निर्देशों की इसी तरह की नियमावली नीचे पुनः प्रस्तुत की गई है:

" अभिलेख का रखरखाव 6.1 लॉकर रजिस्टर (फॉर्म जी-126)

इस रजिस्टर को क्रमबद्ध क्रम में लॉकर की दिशा में बनाए रखा जाना चाहिए ताकि लॉकर संख्या से किराएदार के विवरण का पता लगाने में सुविधा हो सके। नाम, उनके पते, परिचालन निर्देश, भुगतान किया गया किराया आदि जैसे सभी विवरण दर्ज किए जाने चाहिए। अवक्रेताओं के नाम को वर्णानुक्रम के अनुसार रजिस्टर में अनुक्रमित किया जाना चाहिए।

6.4 लॉकर कुंजी रजिस्टर

शाखा को एक लॉकर कुंजी रजिस्टर भी बनाए रखना चाहिए। इसे कीवाइज से लॉकरवाइज और लॉकरवाइज से कीवाइज बनाए रखा जाना चाहिए ताकि लॉकर की संख्या का पता लगाने में सुविधा हो।

कुंजी संख्या से और लॉकर संख्या से कुंजी संख्या का पता लगाना। इसके अलावा, जब लॉकर के ताले आपस में बदले जाते हैं, तो ऐसे परिवर्तनों को तुरंत लॉकर कुंजी रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए। इसे 'स्ट्रिक्टली प्राइवेट' चिह्नित किया जाना चाहिए और लॉकर कैबिनेट के संरक्षक की व्यक्तिगत हिरासत में रखा जाना चाहिए। लॉकर कुंजी रजिस्टर का एक सुझाए गए प्रारूप अनुलग्नक 1 में दिया गया है।

6.5 किराए के लॉकरों तक पहुंच का दैनिक रजिस्टर (जी-125)

लॉकर पर प्रचालक का हस्ताक्षर प्राप्त किया जाना चाहिए

यह रजिस्टर। ऑपरेशन की तारीख और समय भी उसमें दर्ज किया जाना चाहिए।

6.6 शाखा को किराए पर लिए गए लॉकरों की कुल संख्या और लॉकरों की संख्या का रिकॉर्ड रखने के लिए एक पास बुक भी रखनी चाहिए। आत्मसमर्पण कर दिया ताकि किसी विशेष [2021] 1 एस. सी. आर. में पता लगाना संभव हो।

सर्वोच्च न्यायालय की रिपोर्ट

लॉकरों की संख्या और लॉकरों की संख्या का समय

खाली पड़ा है। अर्धवार्षिक समापन के समय, हाथ में चाबियों का भंडार होता है

खाली पड़े लॉकरों के संदर्भ में सत्यापित किया जाना चाहिए।

जब अवक्रेता से हानि की सूचना प्राप्त हो। इसके लिए निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जानी चाहिए।

लॉकर तोड़ना:

(क) अनुरोध करने वाले अवक्रेता से एक आवेदन प्राप्त किया जाना चाहिए।

लॉकर तोड़ने के लिए।

(ख) लॉकर तोड़ने के लिए शुल्क होना चाहिए अवक्रेता से पहले से वसूल किया गया और सुंदरी लेनदारों में रखा गया

खाता।

लॉकर कैबिनेट के निर्माता, अपने मैकेनिक को ड्रिल करने के लिए भेजेंगे किराएदार के परामर्श से लॉकर खोलें। लॉकर

अवक्रेता (ओं) की उपस्थिति में खोला जाना चाहिए, लॉकर कैबिनेट के प्रबंधक, लेखाकार और संरक्षक,

और एक सम्मानित गवाह। टूटने के बारे में एक उपयुक्त टिप्पणी

लॉकर को लॉकर रजिस्टर में खोला जाना चाहिए, नवीनीकरण

डायरी और नमूना हस्ताक्षर कार्ड।

XXX

भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों द्वारा निर्धारित प्रक्रिया

और अंत में वह प्रक्रिया जिसे तोड़ने के लिए अपनाया जाना चाहिए एक लॉकर आदि "।

(जोर दिया गया)

9.3 ममता चौदह (ऊपर) में, हालांकि राष्ट्रीय

आयोग ने उस मामले के तथ्यों पर शिकायत को खारिज कर दिया, यह नोट किया कि बैंक और लॉकर धारकों के बीच संबंध, जो बैंक के खाता धारक भी हैं, एक सेवा प्रदाता और उपभोक्ता का होगा।

10. हम उन परिपत्रों का भी उल्लेख कर सकते हैं जो भारतीय रिज़र्व बैंक ने जारी किए हैं।

समय-समय पर इस विषय पर। 2007 के परिपत्र (उपर्युक्त) में, अंतर-इटाभा दासगुप्ता बनाम।

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]सुगम बनाने के लिए निम्नलिखित अनुशंसाएँ प्रदान की गई हैं और

लॉकरों का संचालनः

लॉकर के संचालन के संबंध में लॉकर-किराए पर लेने वाले के समय लॉकर का आवंटन।

2.1 सेफ डिपॉजिट वॉल्ट/लॉकरों का संचालन

बैंकों को उचित देखभाल और आवश्यक सावधानी बरतनी चाहिए।

सुरक्षित जमा तहखानों के संचालन के लिए लागू प्रणालियों की समीक्षा करें / चालू आधार पर उनकी शाखाओं में लॉकर लगाएं और आवश्यक लें

कदम। सुरक्षा प्रक्रियाएँ अच्छी तरह से प्रलेखित होनी चाहिए और

संबंधित कर्मचारियों को प्रक्रिया में उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।

आंतरिक लेखा परीक्षकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रक्रियाएं सख्ती से लागू हों।

पालन किया।

XXX

2.2 ((ii) जहां लॉकरों का संचालन अधिक समय से नहीं किया गया है। मध्यम जोखिम श्रेणी के लिए तीन साल या उच्च जोखिम के लिए एक साल

श्रेणी में, बैंकों को तुरंत लॉकर किरायेदार से संपर्क करना चाहिए और उसे या तो लॉकर चलाने या उसे सौंपने की सलाह दें। यह अभ्यास

इसे तब भी किया जाना चाहिए जब लॉकर किराए पर लेने वाला किराया दे रहा हो

नियमित रूप से। इसके अलावा, बैंक को लॉकर किरायेदार को देने के लिए कहना चाहिए।

लिखने के कारण, कि उसने लॉकर क्यों नहीं चलाया। में। लॉकर किराए पर लेने वाले के मामले में कुछ वास्तविक कारण हैं जैसे कि

एनआरआई या ऐसे व्यक्ति जो हस्तांतरणीय नौकरी के कारण शहर से बाहर हैं

आदि, बैंक लॉकर किरायेदार को लॉकर के साथ जारी रखने की अनुमति दे सकते हैं।

इसके अलावा, बैंकों को लॉकर किरायेदार से लिखित रूप में देने के लिए कहना चाहिए,

कारण कि उसने लॉकर क्यों नहीं चलाया। इस मामले में

लॉकर-किरायेदार के पास कुछ वास्तविक कारण हैं जैसे कि एनआरआई के मामले में या

ऐसे व्यक्ति जो हस्तांतरणीय नौकरी आदि के कारण शहर से बाहर हैं, बैंक

लॉकर किरायेदार को लॉकर के साथ जारी रखने की अनुमति दे सकता है। इस मामले में

(iii) बैंकों को परामर्श से स्पष्ट प्रक्रिया तैयार करनी चाहिए। लॉकर तोड़ने और लेने के लिए अपने कानूनी सलाहकारों के साथ

इन्वेंट्री का स्टॉक। ”

(जोर दिया गया)

इसलिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2007 में बैंक लॉकरों की सुरक्षा के संबंध में देखभाल का कर्तव्य लागू करते हुए स्पष्ट निर्देश जारी किए थे और

आबंटनमे लॉकर धारक लेल पारदर्शिता अनिवार्य करब आ लॉकरकेँ खोलब। हालांकि, इसे पूरा करने के लिए सटीक प्रक्रियाएं तैयार करना अलग-अलग बैंकों के विवेक पर छोड़ दिया गया है

देखभाल का यह कर्तव्य। बैंक लॉकरों को किराए पर लेने के समझौतों का मसौदा इस तरह से तैयार कर सकते हैं जो उनके हितों के अनुकूल हो, जिसमें इस आशय के खंड भी शामिल हैं कि लॉकरों को उपभोक्ताओं के अपने जोखिम पर संचालित किया जाना है।

10.1 . 1.07.2015 पर, RBI ने बैंकों में ग्राहक सेवा पर एक मास्टर सर्कुलर नंबर 59/2015-16 जारी किया जिसमें लॉकर संचालन पर अद्यतन दिशानिर्देश शामिल थे। हालाँकि, ये कमोबेश 2007 के परिपत्र में पहले ही बताए गए समान थे। इसके अलावा, उपरोक्त परिपत्रों में से कोई भी देखभाल की डिग्री पर कोई मार्गदर्शन प्रदान नहीं करता है।

जिसका उपयोग बैंक द्वारा लॉकरों की सुरक्षा के लिए या इस संबंध में उठाए जाने वाले सटीक कदमों का विवरण देने की आवश्यकता है।

11. हमें ऐसा लगता है कि लॉकर प्रबंधन के विषय पर नियमों की वर्तमान स्थिति अपर्याप्त और गड़बड़ है। प्रत्येक बैंक है

लॉकर की सामग्री का ज्ञान उन्हें लॉकर को अपने आप में सुरक्षित करने में विफल रहने के लिए दायित्व से छूट देता है। जहाँ तक हम देश के सर्वोच्च न्यायालय हैं, हम बैंक और लॉकर धारकों के बीच मुकदमेबाजी को इसी तरह जारी रखने की अनुमति नहीं दे सकते। इससे अराजकता की स्थिति पैदा हो जाएगी, जिसमें बैंक नियमित रूप से लॉकरों के उचित प्रबंधन में खामियां करते रहेंगे और इसका खामियाजा असहाय ग्राहकों को भुगतना होगा। लागतें। इसलिए, हम यह अनिवार्य पाते हैं कि यह न्यायालय कुछ सिद्धांत निर्धारित करे जो यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक इस संबंध में व्यापक दिशानिर्देश जारी होने तक अपनी लॉकर सुविधाओं के संचालन में उचित परिश्रम का पालन करें।

12. इस प्रकार, हम इस बात पर जोर देते हैं कि लॉकर के अंदर रखी गई वस्तुओं के मूल्य की परवाह किए बिना, बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए एक अलग दायित्व के तहत है

कि लॉकरों का आवंटन और संचालन करते समय उचित प्रक्रियाओं का पालन किया जाए:

(क) इसमें लॉकर रजिस्टर और लॉकर कुंजी रजिस्टर का रखरखाव शामिल है।

इटाभा दासगुप्ता बनाम. यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

(ख) आवंटन में किसी भी बदलाव के मामले में लॉकर रजिस्टर को लगातार अद्यतन किया जाएगा।

(घ) बैंक उचित तकनीकों का उपयोग करने पर विचार कर सकते हैं, जैसे कि ब्लॉक चेन तकनीक जो इस उद्देश्य के लिए डिजिटल खाता बनाने के लिए है। (ङ) बैंक का अभिरक्षक अतिरिक्त रूप से लॉकरों तक पहुंच का रिकॉर्ड रखेगा, जिसमें उन सभी पक्षों का विवरण होगा जिन्होंने लॉकरों तक पहुंच बनाई है और जिस तारीख और समय पर उन्हें खोला और बंद किया गया था।

(च) बैंक कर्मचारी यह जांचने के लिए भी बाध्य हैं कि लॉकर नियमित रूप से ठीक से बंद हैं या नहीं। यदि ऐसा नहीं किया जाता है, तो लॉकर को तुरंत बंद कर दिया जाना चाहिए और लॉकर धारक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए ताकि वे लॉकर की सामग्री में किसी भी परिणामी विसंगति को सत्यापित कर सकें।

(छ) संबंधित कर्मचारी यह भी जांचेगा कि लॉकर की चाबियाँ उचित स्थिति में हैं या नहीं।

(ज) यदि लॉकर इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली के माध्यम से संचालित किए जा रहे हैं, तो बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगा कि प्रणाली हैकिंग या सुरक्षा के किसी भी उल्लंघन से सुरक्षित है।

(i) ग्राहकों के व्यक्तिगत डेटा, उनके बायोमेट्रिक डेटा सहित, तीसरे पक्ष के साथ उनकी सहमति के बिना साझा नहीं किया जा सकता है। इस संबंध में सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के तहत प्रासंगिक नियम लागू होंगे।

(जे) बैंक के पास केवल प्रासंगिक कानूनों और भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों, यदि कोई हो, के अनुसार लॉकर तोड़ने की शक्ति है।

लॉकर को कानून के तहत निर्धारित तरीके के अलावा किसी अन्य तरीके से तोड़ना एक अवैध कार्य है जो एक सेवा प्रदाता के रूप में बैंक की ओर से सेवा की भारी कमी के बराबर है।

(के) लॉकर को तोड़ने से पहले लॉकर धारक को उचित समय पर लिखित सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, लॉकर को केवल अधिकृत [2021] 1 एस. सी. आर. की उपस्थिति में खोला जाएगा।

लॉकर धारक को उचित सूचना देने के बाद अधिकारी और एक स्वतंत्र गवाह। लॉकर खोले जाने के बाद बैंक को लॉकर के अंदर पाई जाने वाली किसी भी वस्तु की विस्तृत सूची तैयार करनी चाहिए और लॉकर धारक को वापस करने से पहले लॉकर रजिस्टर में एक अलग प्रविष्टि करनी चाहिए। लॉकर धारक के हस्ताक्षर होने चाहिए ऐसी सूची की प्राप्ति पर प्राप्त किया जाता है ताकि भविष्य में किसी भी विवाद से बचा जा सके।

(1) बैंक को यह सुनिश्चित करने के लिए उचित सत्यापन प्रक्रियाएँ अपनानी चाहिए कि कोई भी अनधिकृत पक्ष लॉकर तक पहुँच प्राप्त न करे। यदि लॉकर लंबे समय तक निष्क्रिय रहता है, और लॉकर धारक का पता नहीं चल सकता है, तो बैंक लॉकर की सामग्री को अपने नामितों/कानूनी उत्तराधिकारियों को हस्तांतरित करेंगे या पारदर्शी तरीके से वस्तुओं का निपटान करेंगे।

आर. बी. आई. ने इस संबंध में निर्देश जारी किए हैं।

(एम) बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए भी आवश्यक कदम उठाएंगे कि जिस स्थान पर लॉकर सुविधा स्थित है, वह पर्याप्त रूप से सुरक्षित है।

(एन) लॉकर किराए पर लेने के समझौते की एक प्रति, जिसमें प्रासंगिक नियम और शर्तें हैं, लॉकर के आवंटन के समय ग्राहक को दी जाएगी ताकि उन्हें अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में सूचित किया जा सके। (ओ) बैंक लॉकर की सुरक्षा बनाए रखने के संबंध में देखभाल के न्यूनतम मानक से बाहर अनुबंध नहीं कर सकता है जैसा कि उल्लिखित है।

ऊपर।

13. वर्तमान मामले में, यह निर्विवाद है कि प्रत्यर्थी बैंक ने अनजाने में बिना किसी न्यायसंगत या उचित निर्णय के अपीलार्थी का लॉकर तोड़ दिया।

कारण, भले ही वह पहले ही अपने लंबित बकाया का भुगतान कर चुका था। इसके अलावा, लॉकर के साथ इस तरह की छेड़छाड़ से पहले अपीलार्थी को कोई नोटिस नहीं दिया गया था। वह लगभग एक साल तक अंधेरे में रहे और अपनी कीमती वस्तुओं को निकालने के लिए बैंक गए और लॉकर की स्थिति के बारे में पूछताछ की। अपीलार्थी द्वारा जमा किए गए आभूषणों के मूल्यांकन के बावजूद, जहाँ तक लॉकर के संचालन का संबंध है, उसने कोई गलती नहीं की थी। इस प्रकार, लॉकर को तोड़ना एक सेवा प्रदाता के रूप में ग्राहक के प्रति बैंक की जिम्मेदारियों की घोर अवहेलना थी। माल का कथित नुकसान किसी भी आकस्मिक स्थिति या तीसरे पक्ष के कार्यों से नहीं हुआ, बल्कि सकल अमिताभा दासगुप्ता बनाम।

यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया एंड ओआरएस। [मोहन एम. शांतनागौदर, जे.]

स्वयं बैंक की लापरवाही। यह बैंक की ओर से सेवा में भारी कमी का मामला है। 14. इस प्रकार, मामले के तथ्यों और परिस्थितियों को देखते हुए, हम रुपये की लागत लगाना उचित समझते हैं। 5,00,000 / - बैंक पर जिसका भुगतान अपीलार्थी को मुआवजे के रूप में किया जाना चाहिए। रुपये की राशि। 5,00,000 / - गलती करने वाले अधिकारियों के वेतन से काट लिया जाएगा, यदि वे अभी भी सेवा में हैं। यदि गलती करने वाले अधिकारी पहले ही सेवानिवृत्त हो चुके हैं, तो लागत की राशि का भुगतान बैंक द्वारा किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, अपीलार्थी को रुपये का भुगतान किया जाएगा। 1,00,000 / - मुकदमेबाजी के खर्च के रूप में।

15. समापन करने से पहले, हम वर्तमान अपील के विषय वस्तु के महत्व पर कुछ टिप्पणियां करना चाहेंगे। के साथ

वैश्वीकरण के आगमन से बैंकिंग संस्थानों ने आम आदमी के जीवन में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। देश के भीतर घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय आर्थिक लेन-देन दोनों में कई गुना वृद्धि हुई है। यह देखते हुए कि हम लगातार कैशलेस की ओर बढ़ रहे हैं। अर्थव्यवस्था, लोग अपनी तरल संपत्ति को घर पर रखने में हिचकिचा रहे हैं जैसा कि पहले था

पहले का मामला। इस प्रकार, जैसा कि ऐसी सेवाओं की बढ़ती मांग से स्पष्ट है, लॉकर प्रत्येक व्यक्ति द्वारा प्रदान की जाने वाली एक आवश्यक सेवा बन गई है। बैंकिंग संस्थान। ऐसी सेवाओं का लाभ नागरिकों के साथ-साथ विदेशी नागरिकों द्वारा भी उठाया जा सकता है। इसके अलावा, प्रौद्योगिकी में तेजी से लाभ के कारण, हम अब दोहरे कुंजी-संचालित लॉकर से इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकर में परिवर्तित हो रहे हैं। बाद की प्रणाली में, हालांकि ग्राहक के पास पासवर्ड या एटीएम पिन आदि के माध्यम से लॉकर तक आंशिक पहुंच हो सकती है, लेकिन उनके पास तकनीकी ज्ञान होने की संभावना नहीं है-ऐसे लॉकरों के संचालन को कैसे नियंत्रित किया जाए। दूसरी ओर, ऐसी संभावना है कि बदमाश ग्राहकों की जानकारी या सहमति के बिना लॉकर तक पहुंच प्राप्त करने के लिए इन प्रणालियों में उपयोग की जाने वाली तकनीकों में हेरफेर कर सकते हैं। इस प्रकार ग्राहक अपनी परिसंपत्तियों की सुरक्षा के लिए पूरी तरह से बैंक की दया पर निर्भर है, जो अधिक साधन संपन्न पक्ष है।

ऐसी स्थिति में, बैंक अपने हाथ नहीं धो सकते हैं और यह दावा नहीं कर सकते हैं कि लॉकर के संचालन के लिए वे अपने ग्राहकों के प्रति कोई दायित्व नहीं रखते हैं। ग्राहक जिस उद्देश्य के लिए लॉकर किराए पर लेने की सुविधा का लाभ उठाता है, वह यह है कि वे आश्वस्त रह सकें कि उनकी संपत्ति का उचित ध्यान रखा जा रहा है। बैंकों की इस तरह की कार्रवाई न केवल उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्रासंगिक प्रावधानों का उल्लंघन करेगी, बल्कि निवेशकों के विश्वास को भी नुकसान पहुंचाएगी और एक उभरते हुए उपभोक्ता के रूप में हमारी प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाएगी।

अर्थव्यवस्था।

इस प्रकार यह आवश्यक है कि भारतीय रिजर्व बैंक लॉकर सुविधा/सुरक्षित जमा सुविधा प्रबंधन के संबंध में बैंकों द्वारा उठाए जाने वाले कदमों को अनिवार्य करने के लिए व्यापक निर्देश दे। बैंकों को उपभोक्ताओं पर एकतरफा और अनुचित शर्तें लागू करने की स्वतंत्रता नहीं होनी चाहिए। उसी को ध्यान में रखते हुए, हम भारतीय रिज़र्व बैंक को उपयुक्त नियम जारी करने का निर्देश देते हैं या

इस निर्णय की तारीख से छह महीने के भीतर उपरोक्त विनियम। जब तक ऐसे नियम जारी नहीं किए जाते, तब तक इस निर्णय में बताए गए सिद्धांत, सामान्य रूप से और विशेष रूप से पैरा 12 में, उन बैंकों पर बाध्यकारी रहेंगे जो लॉकर या सुरक्षित जमा सुविधाएं प्रदान कर रहे हैं। आर. बी. आई. के लिए यह भी खुला छोड़ दिया गया है कि वह जिम्मेदारियों के संबंध में उपयुक्त नियम जारी करे।

लॉकर की सामग्री को किसी भी नुकसान या क्षति के लिए बैंक, ताकि इस मुद्दे पर विवाद को भी स्पष्ट किया जा सके।

16. अपील का निपटान तदनुसार किया जाता है।

अपील का निपटारा किया गया।

दिव्या पांडे