

[2023] 3 एस.सी.आर. 688

अध्यक्ष और प्रबंधक निदेशक, सिटी यूनियन

बैंक लिमिटेड व अन्य

बनाम

आर. चंद्रमोहन

(सिविल अपील सं. 7289/2009)

27 मार्च, 2023

[न्या. अजय रस्तोगी और न्या. बेला एम. त्रिवेदी]

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 –धारा 2(1) (छ)-
प्रत्यर्थी -शिकायतकर्ता ने अपीलार्थी-बैंक के खिलाफ शिकायत दर्ज की जिसमें आरोप लगाया गया कि 5 लाख रुपये और 3 लाख रुपये के दो मांग ड्राफ्ट, कुल 8 लाख रुपये, बैंक में "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन (पी) लिमिटेड" के नाम से उनकी कंपनी के खाते में जमा नहीं किए गए-शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उसने बैंक से उक्त खाते में ड्राफ्ट जमा करने का अनुरोध किया था, लेकिन बैंक ऐसा करने में विफल रहा- शिकायतकर्ता ने राज्य आयोग से अपने खाते में ड्राफ्ट को फिर से जमा करने का निर्देश देने की मांग की-राज्य उपभोक्ता विवाद निस्तारण आयोग ने शिकायत की अनुमति देते हुए अपीलार्थी को एक लाख रुपये के मुआवजे के साथ प्रत्यर्थी- शिकायतकर्ता को आठ लाख रुपये का भुगतान करने

का निर्देश दिया-राष्ट्रीय आयोग ने राज्य आयोग के आदेश की पुष्टि की-अपील पर , अभिनिर्धारित किया गया: एक चालू खाता "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन (पी) लिमिटेड" के नाम से था और दूसरा "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से था -इसके अलावा, अपीलार्थी-बैंक को डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन (पी) लिमिटेड से एक पत्र मिला था जिसमें "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से चालू खाता खोलने के लिए "कोई आपत्ति नहीं" दी गई थी-विचाराधीन दो मांग ड्राफ्ट "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से जारी किए गए थे और उक्त ड्राफ्ट की राशि केवल "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से जमा की गई थी-इसलिए बैंक के कर्मचारियों की ओर से , धारा 2(1)(छ) के अनुसार "सेवा में कोई असक्षमता" नहीं है, अपीलार्थी ने ईमानदारी से काम किया और उचित प्रक्रिया का पालन किया-धारा 2(1)(छ) के तहत अनुमान लगाने की कोई गुंजाइश नहीं है-इसका आरोप लगाने वाले व्यक्ति पर असक्षमता साबित करने का भार होगा-प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता यह साबित करने के अपने भार का निर्वहन करने में विफल रहा कि अपीलार्थी-बैंक के कर्मचारियों की ओर से सेवा में असक्षमता थी-राज्य आयोग और राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग द्वारा पारित आदेशों को अपास्त कर दिया गया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986-आयोग के समक्ष कार्यवाही की प्रकृति-आयोग के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होने के कारण, तथ्यों के अत्यधिक विवादित प्रश्नों या अपराधपूर्ण कृत्यों या आपराधिकता से जुड़े मामलों से जुड़ी शिकायतों पर फोरम/आयोग द्वारा अधिनियम के तहत निर्णय नहीं लिया जा सका-"सेवा में कमी", जिसे सुनिश्चित रूप से

तय किया गया है, को आपराधिक कृत्यों या अपराधपूर्ण कृत्यों से अलग किया जाना चाहिए।

अपील को अनुमति देते हुए, न्यायालय ने

अभिनिर्धारित किया :1. भले ही शिकायत में लगाए गए आरोपों को उनके प्रत्यक्ष मूल्य पर लिया जाए, फिर भी यह स्पष्ट रूप से सामने आता है कि अपीलार्थीगण-बैंक के कर्मचारियों की ओर से कर्तव्य के निर्वहन में कोई जानबूझकर त्रुटी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता नहीं थी, जिसे उक्त अधिनियम की धारा 2 (1)(छ) के तहत "सेवा में कमी" कहा जा सकता है। रिकॉर्ड से पता चलता है कि कंपनी के निदेशकों के बीच कुछ विवाद चल रहे थे और निदेशकों में से एक ने अगर कथित रूप से धोखाधड़ी की थी, तो बैंक के कर्मचारियों, यदि उन्होंने ईमानदारी से काम किया था और उचित प्रक्रिया का पालन किया था, को उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता था। [पैरा 11] [695-छ; 696-क]

2. आयोग के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होने के कारण, तथ्यों के अत्यधिक विवादित प्रश्नों या धोखाधड़ी या धोखाधड़ी जैसे अपराधपूर्ण कृत्यों या आपराधिकता से जुड़े मामलों से जुड़ी शिकायतों पर फोरम/आयोग द्वारा उक्त अधिनियम के तहत निर्णय नहीं लिया जा सका। "सेवा में कमी", जिसे सुनिश्चित रूप से तय किया गया है, को आपराधिक कृत्यों या अपराधपूर्ण कृत्यों से अलग किया जाना चाहिए। अधिनियम की धारा 2(1)(छ) के अनुसार सेवा में प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में जानबूझकर त्रुटी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता के संबंध में कोई अनुमान नहीं लगाया जा सकता है। सेवा में असक्षमता को साबित करने

का भार हमेशा उस व्यक्ति पर होगा जो उस पर आरोप लगाता है। वर्तमान मामले में, प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता यह साबित करने के लिए अपने भार का निर्वहन करने में अभाग्य रूप से विफल रहा कि अधिनियम की धारा 2(1)(छ) के अर्थ के भीतर अपीलार्थी-बैंक के कर्मचारियों की ओर से सेवा में असक्षमता थी, उसकी शिकायत खारिज किये जाने योग्य हैं। [पैरा 12,13] [696-ख-घ]

रवनीत सिंह बग्गा बनाम के.एल.एम रॉयल डच एयरलाइंस व अन्य (2000) 1 एससीसी 66 : [1999] 4 पू. एससीआर 320 - पर निर्भर।

शाखा प्रबंधक, इंडिगो एयरलाइंस कोलकाता व अन्य बनाम कल्पना रानी देबबर्मा तथा अन्य. (2020) 9 एससीसी 424: [2020] 3 अन्य सीआर 389; केरल राज्य सहकारी विपणन संघ बनाम भारतीय स्टेट बैंक तथा अन्य (2004) 2 एससीसी 425: [2004] 2 एससीआर 1; इंडियन ओवरसीज बैंक बनाम इंडस्ट्रियल चेन कन्सर्न (1990) 1 एससीसी 484: [1989] 2 पू. एससीआर 27; ओरिएंटल बीमा कंपनी लिमिटेड बनाम मुनिमहेश पटेल (2006) 7 एससीसी 655: [2006] 6 पू. एससीआर 30 - से संदर्भित।

निर्णयज विधि संदर्भ

[1999] 4 पू. एससीआर 320 पर निर्भर पैरा 5

[2020] 3 एससीआर से संदर्भित पैरा 5

[2004] 2 एससीआर 1 से संदर्भित पैरा 6

[1989] 2 पू. एससीआर 27 से संदर्भित पैरा 6

[2006] 6 पू. एससीआर 30 से संदर्भित पैरा 10

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकारिता: सिविल अपील सं
7289/2009

प्र.अ. सं. 29/2005 में मद्रास उच्च न्यायालय के दिनांक
01.02.2007 के निर्णय और आदेश से।

के.के. मणि, सुश्री टी. अर्चना, राजीव गुप्ता, विनय
राजपूत, अपीलार्थीगण के लिए अधिवक्तागण ।

कृष्ण कुमार, नितिन पाल, सुश्री मुस्कान जैन, धीरज
कुमार, प्रत्यर्थी के लिए अधिवक्तागण ।

न्यायालय का निर्णय दिया गया था

न्या. बेला एम. त्रिवेदी,

1. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निस्तारण आयोग, चेन्नई में
सर्किट पीठ (इसके बाद 'राष्ट्रीय आयोग' के रूप में संदर्भित)
प्रथम अपील सं. 29/2005 में पारित निर्णय व आदेश जो
कि दिनांक 23.12.2004 पर राज्य उपभोक्ता विवाद निस्तारण
आयोग चेन्नई द्वारा मू.या. सं 103/99 में पारित निर्णय व
आदेश से उद्धृत हैं, के खिलाफ अपीलार्थीगण—सिटी यूनियन
बैंक लिमिटेड के अध्यक्ष और प्रबंधक ने वर्तमान अपील दायर
की हैं।

2. वर्तमान अपील को जन्म देने वाले संक्षिप्त तथ्य यह हैं कि प्रत्यर्थी—मूल शिकायतकर्ता श्री आर. चंद्रमोहन ने राज्य आयोग के समक्ष अपीलार्थीगण—मूल विरोधियों के खिलाफ मू.या. सं. 103/99 के रूप में शिकायत दर्ज की थी, जिसमें अपीलार्थीगण के खिलाफ उनके चालू खाता संख्या 3600 में 8 लाख रुपए के दो मांग ड्राफ्ट -एक 5 लाख रुपए का ड्राफ्ट संख्या 166570 दिनांक 28.06.1996 पर और दूसरा तीन लाख रुपए का ड्राफ्ट संख्या 177923 दिनांक 18.11.1996 पर फिर से जमा करने का निर्देश देने की मांग की थी। शिकायत में अन्य बातों के साथ साथ यह आरोप लगाया गया था कि प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" का प्रबंध निदेशक था, जिसका पंजीकृत कार्यालय चेन्नई था। श्री आर. थुलासिराम और श्री आर. मुरली उक्त कंपनी के अन्य निदेशक थे। प्रत्यर्थी के आगे के मामले के अनुसार, 13.04.1995 पर उक्त कंपनी के नाम पर अपीलार्थी-बैंक में एक चालू खाता संख्या 3600 खोला गया था, और केवल प्रत्यर्थी को ही उक्त खाते को संचालित करने की अनुमति दी गई थी। 1996 के अंत के दौरान, प्रत्यर्थी और आर. कुलारेमैन के बीच गलतफहमी थी और इसलिए, उन्होंने अपीलार्थी सं.2 08.01.1997 पर उक्त चालू खाते से आहरणों की अनुमति नहीं देने का अनुरोध करते हुए एक पत्र लिखा। यह प्रत्यर्थी का आगे का मामला था कि मलेशिया में रहने वाले एक एनआरआई रवींद्र ने प्रत्यर्थी की परियोजनाओं में तीन फ्लैट खरीदे थे और शिकायतकर्ता को सूचित किया था कि उसने दो ड्राफ्ट यानी 5 लाख रुपए का ड्राफ्ट संख्या 166570 दिनांक 28.06.1996 पर और 3 लाख रुपए का ड्राफ्ट संख्या 177923 दिनांक

18.11.1996 पर , कुल राशि रु. 8 लाख, भेजे थे। खातों के समाधान पर, यह पाया गया कि उक्त दो मांग ड्राफ्ट अपीलार्थी सं. 2- बैंक में खोले गए कंपनी के उक्त चालू खाते में जमा नहीं किए गए थे। प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता द्वारा मांगी गई जानकारी के बावजूद, अपीलार्थी सं. 2 ने कोई जानकारी नहीं दी। इसके बाद, प्रत्यर्थी को इंडियन ओवरसीज बैंक द्वारा पता चला कि उक्त मांग ड्राफ्ट को मंजूरी के लिए दूसरे अपीलार्थी बैंक द्वारा प्रस्तुत किया गया था और उसी का भुगतान सिटी यूनियन बैंक, राम नगर शाखा को किया गया था। इसलिए प्रत्यर्थी ने एक बार फिर 03.08.1998 पर अपीलार्थी सं 2 से यह सूचित करते हुए अनुरोध किया कि उक्त दो ड्राफ्ट की राशि कुछ अन्य खातों में जमा की गई थी और इसलिए उसे उसके चालू खाते में फिर से जमा किया जाए।

3. इसके बाद, अपीलार्थीगण और प्रत्यर्थी के बीच पत्राचार हुआ और यह पाया गया कि "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से एक अलग खाता खोला गया था और उक्त दो ड्राफ्ट उस खाते में जमा किए गए थे, क्योंकि उक्त मांग ड्राफ्ट "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम पर थे। प्रत्यर्थी ने अपीलार्थीगण की ओर से मिलीभगत और लापरवाही का आरोप लगाते हुए राज्य आयोग के समक्ष शिकायत दर्ज कराई।

4. राज्य आयोग ने 1,000/- रुपये की लागत के साथ उक्त शिकायत को अनुमति देते हुए अपीलार्थीगण-मूल विरोधियों को प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता को मानसिक पीड़ा, हानि और कठिनाई के लिए एक लाख रुपये के मुआवजे के साथ

आठ लाख रुपये देने का निर्देश दिया । उक्त आदेश से व्यथित होने के कारण, अपीलार्थीगण ने पहली अपील संख्या 29/2005 दायर की , जिसे राष्ट्रीय आयोग द्वारा आक्षेपित आदेश के माध्यम से खारिज कर दिया था।

5. अपीलार्थीगण की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता ने प्रस्तुत किया कि राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग ने इस तथ्य पर विचार नहीं करने में त्रुटि की थी कि किसी भी दोष, अपूर्णता, कमी या प्रदर्शन में अपर्याप्तता की अनुपस्थिति में , जिसे अपीलार्थीगण के बैंक द्वारा बनाए रखने की आवश्यकता थी, यह अनुमान नहीं लगाया जा सकता था कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (इसके बाद 'उक्त अधिनियम' के रूप में संदर्भित) की धारा 2 (1) (छ) के तहत परिभाषित सेवा में कमी थी, उन्होंने *रवनीत सिंह बग्गा बनाम के.एल.एम. रॉयल डच एयरलाइंस व अन्य* और *शाखा प्रबंधक, इंडिगो एयरलाइंस कोलकाता व अन्य बनाम कल्पना रानी देबबर्मा व अन्य* के मामले में इस न्यायालय के निर्णय पर भरोसा करते हुए प्रस्तुत किया कि प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता द्वारा दायर किया गया मामला राज्य आयोग के समक्ष विचारणीय नहीं था, और अन्यथा भी प्रत्यर्थी इस बात के प्रमाण का भार वहन करने में विफल रहा था कि अपीलार्थीगण की ओर से सेवा में असक्षमता थी। उन्होंने आगे कहा कि विचाराधीन दो मांग ड्राफ्ट केवल "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से जारी किए गए थे, और यह सह-निदेशकों में से एक आर. थुलासिराम के निर्देश पर था, उक्त ड्राफ्ट की राशि "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से खोले गए चालू खाता संख्या 4160 में जमा की गई थी । उनके अनुसार, "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" द्वारा अपीलार्थी-

बैंक को संबोधित दिनांक 15.02.1997 के पत्र के अनुसार, जिसमें कहा गया है कि उक्त कंपनी को कोई आपत्ति नहीं है यदि "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस" के नाम पर चालू खाता खोला गया था है, उक्त खाता श्री आर. थुलासिराम द्वारा स्वामित्व वाली कंपनी के मालिक के रूप में खोला गया था। उनके अनुसार, यदि "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" के सह-निदेशक द्वारा कोई धोखाधड़ी की गई थी, तो धोखाधड़ी से संबंधित ऐसे विवाद राज्य आयोग या निर्णय लेने वाले राष्ट्रीय आयोग के अधिकार क्षेत्र में नहीं आएंगे।

6. हालांकि, प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता के विद्वान अधिवक्ता ने प्रस्तुत किया कि जब दोनों फोरम ने लगातार अपीलार्थीगण को सेवा में असक्षमता के लिए उत्तरदायी ठहराया है, तो इस न्यायालय को इसमें हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए। उन्होंने आगे कहा कि बैंक अपने कर्मचारियों के कृत्यों के लिए परोक्ष रूप से उत्तरदायी होगा। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित सामान्य बैंकिंग सिद्धांतों और दिशानिर्देशों के अनुसार, खाता उस कंपनी के समान नाम से नहीं खोला जाना चाहिए था, जिसके प्रबंध निदेशक शिकायतकर्ता थे। उनके अनुसार, बैंक के अधिकारियों की भागीदारी के बिना, आर. थुलासिराम ने "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से एक नया चालू खाता खोलकर ड्राफ्ट का नकदीकरण नहीं किया होगा। उन्होंने आगे कहा कि अपीलार्थी-बैंक की ओर से सेवा में स्पष्ट असक्षमता थी। इस संबंध में *केरल सहकारी राज्य विपणन संघ बनाम भारतीय स्टेट बैंक व अन्य* के मामले में और *इंडियन ओवरसीज बैंक बनाम इंडस्ट्रियल चेन कन्सर्न* के मामले में निर्णय पर भरोसा किया था। ।

7. पक्षकारगण के विद्वान अधिवक्ता द्वारा की गयी प्रस्तुतियों और रिकॉर्ड पर मौजूद दस्तावेजों को ध्यान में रखते हुए, इस न्यायालय के समक्ष विचाराधीन प्रश्न यह होगा की क्या अधिनियम के तहत आयोग/फोरम तथ्यों के अत्यधिक विवादित प्रश्नों या कपटपूर्ण कृत्यों के आरोपों से जुड़ी शिकायत पर विचार कर सकता था, जबकि आयोग/फोरम के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश थी?

8. वर्तमान मामले में, यह विवादित नहीं है कि मलेशिया के एक एनआरआई द्वारा तीन फ्लैटों की खरीद के लिए तीन ड्राफ्ट जारी किए गए थे। तीन में से एक ड्राफ्ट दिनांक 28.06.1996 पर 5 लाख रुपये की राशि के लिए था और दो ड्राफ्ट 18.11.1996 पर 3 लाख और 6 लाख रुपए की राशि के लिए था। यह भी विवादित नहीं है कि विचाराधीन दो ड्राफ्ट "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से जारी किए गए थे, न कि "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन (पी) लिमिटेड" के नाम से। चालू खाता संख्या 3600 "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" के नाम से था, जबकि चालू खाता संख्या 4160 श्री आर. थुलासिराम द्वारा अपनी स्वामित्व वाली संस्था के मालिक के रूप में, "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम से 15.02.1997 पर खोला गया था, जब वे "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" के निदेशकों में से एक थे। यह भी विवादित नहीं है कि अपीलार्थी सं. 2-बैंक को "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" से "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शंस" के नाम पर चालू खाता खोलने के लिए "कोई आपत्ति नहीं" देते हुए एक पत्र प्राप्त हुआ था। यह भी विवादित नहीं है कि उक्त कंपनी-"डी-

क्यूब कंस्ट्रक्शंस (पी) लिमिटेड" के निदेशकों के बीच कुछ विवाद चल रहे थे।

9. इन परिस्थितियों में, जब आर. थुलासीराम द्वारा "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के मालिक के रूप में चालू खाता संख्या 4160 खोला गया था, "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन (पी) लिमिटेड" की ओर से लिखे गए दिनांक 15.02.1997 पत्र पर भरोसा करते हुए, और जब विवादित दो ड्राफ्ट जो "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के नाम पर थे, "डी-क्यूब कंस्ट्रक्शन" के खाते में जमा किए गए थे, तो यह नहीं कहा जा सकता था कि कोई जानबूझकर चूक या अपूर्णता या कमी थी ताकि इसे उक्त अधिनियम की धारा 2(छ) के अर्थ के भीतर अपीलार्थी-बैंक की ओर से सेवा में असक्षमता के रूप में वर्णित किया जा सके। अपीलार्थीगण के अधिवक्ता ने इस मामले में इस न्यायालय के *रवनीत सिंह बग्गा* (उपरोक्त) के मामले में दिए गये निर्णय पर भरोसा किया है जो इस प्रकार है:

"5. धारा 2(i)(त) "सेवा" को किसी भी विवरण की सेवा के रूप में परिभाषित करती है जो संभावित उपयोगकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाती है और इसमें बैंकिंग, वित्तपोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण, विद्युत या अन्य ऊर्जा की आपूर्ति, आवास या आवास या दोनों, मनोरंजन, आनन्द या समाचार या अन्य जानकारी के संबंध में सुविधाओं का प्रावधान शामिल है, लेकिन इसमें किसी भी सेवा को मुफ्त में या व्यक्तिगत सेवा के अनुबंध के तहत प्रदान करना शामिल नहीं है । धारा 2(i)(छ) "कमी" को किसी भी, अपूर्णता, कमी या प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति

और तरीके में अपर्याप्तता के रूप में परिभाषित करती है जिसे उस समय लागू किसी कानून द्वारा या उसके तहत बनाए रखने की आवश्यकता होती है या जिसे किसी व्यक्ति द्वारा किसी अनुबंध के अनुसरण में या किसी भी सेवा के संबंध में अन्यथा किया जाना है।

“6. सेवा में असक्षमता का आरोप प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में त्रुटी , अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता को बताए बिना नहीं लगाया जा सकता है जो किसी व्यक्ति द्वारा अनुबंध के अनुसरण में या किसी भी सेवा के संबंध में किया जाना आवश्यक है। सेवा में असक्षमता को साबित करने का भार उस व्यक्ति पर है जो उस पर आरोप लगाता है। वास्तव में, शिकायतकर्ता ने प्रत्यर्थी की सेवा में कोई जानबूझकर त्रुटी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता स्थापित नहीं की हैं । सेवा में असक्षमता को प्रत्यर्थी के अपराधपूर्ण कृत्यों से अलग करना होगा। सेवा में असक्षमता की अनुपस्थिति में व्यथित व्यक्ति के पास सामान्य कानून के तहत हर्जाने के लिए वाद दायर करने का उपचार हो सकता है, लेकिन प्रत्यर्थी के कथित कृत्यों और चूक के लिए अधिनियम के तहत राहत देने पर जोर नहीं दे सकता है, जो अन्यथा सेवा में असक्षमता की श्रेणी में नहीं आता है। वास्तविक विवादों के मामले में सेवा में प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में कोई जानबूझकर त्रुटी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता के बारे में सूचित नहीं किया जा सकता है। यदि तथ्यों के आधार 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 किया था और उनकी कार्रवाई या अंतिम निर्णय सद्भावनापूर्ण किया गया था, तो यह नहीं कहा जा सकता है कि सेवा में कोई असक्षमता थी। यदि प्रत्यर्थी की कार्रवाई सद्भावनापूर्ण पाई जाती है, तो व्यथित व्यक्ति को अधिनियम के तहत राहत का दावा करने का अधिकार देने वाली सेवा में कोई असक्षमता नहीं है। प्रत्येक मामले में असक्षम सेवा प्रदान करने पर विचार किया जाना चाहिए और उस मामले के तथ्यों के अनुसार निर्णय लिया जाना चाहिए जिसके लिए कोई कठोर नियम निर्धारित नहीं किया जा सकता है। अक्षमता, उचित देखभाल की कमी, ईमानदारी की अनुपस्थिति में, अविवेक, जल्दबाजी या चूक आदि सेवा प्रदान करने में असक्षमता का पता लगाने के कारक हो सकते हैं।

10. उपरोक्त निर्णय के अनुपात का पालन शाखा प्रबंधक ,इंडिगो एयरलाइंस कोलकाता (उपरोक्त) के मामले में भी किया गया है। *ओरिएंटल बीमा कंपनी लिमिटेड बनाम मुनिमहेश पटेल*, में इस न्यायालय ने अभिनिर्धारित किया कि आयोग के समक्ष कार्यवाही अनिवार्य रूप से संक्षिप्त प्रकृति की होती है और जिन मुद्दों में विवादित तथ्यात्मक प्रश्न शामिल होते हैं, उन पर आयोग द्वारा निर्णय नहीं लिया जाना चाहिए।

11. जहां तक वर्तमान मामले के तथ्यों का संबंध है, भले ही शिकायत में लगाए गए आरोपों को उनके प्रत्यक्ष

मूल्य पर लिया जाए, फिर भी यह स्पष्ट रूप से सामने आता है कि अपीलार्थीगण-बैंक के कर्मचारियों की ओर से कर्तव्य के निर्वहन में कोई जानबूझकर त्रुटी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता नहीं थी, जिसे उक्त अधिनियम की धारा 2(1)(छ) के तहत "सेवा में कमी" कहा जा सकता है। जैसा कि रिकॉर्ड से सामने आया है, कंपनी के निदेशकों के बीच कुछ विवाद चल रहे थे और निदेशकों में से एक ने अगर कथित रूप से धोखाधड़ी की थी, बैंक के कर्मचारियों, यदि उन्होंने ईमानदारी से काम किया था और उचित प्रक्रिया का पालन किया था, को उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता था ।

12. आयोग के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होने के कारण, तथ्यों के अत्यधिक विवादित प्रश्नों या धोखाधड़ी जैसे अपराधपूर्ण कृत्यों या आपराधिकता से जुड़े मामलों से जुड़ी शिकायतों पर फोरम/आयोग द्वारा उक्त अधिनियम के तहत निर्णय नहीं लिया जा सका। "सेवा में कमी" को जिसे सुनिश्चित रूप से तय किया गया है, आपराधिक कृत्यों या अपराधपूर्ण कृत्यों से अलग किया जाना चाहिए। अधिनियम की धारा 2(1)(छ) के अनुसार सेवा में प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में जानबूझकर त्रुटी, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता के संबंध में कोई अनुमान नहीं लगाया जा सकता है। सेवा में असक्षमता को साबित करने का भार हमेशा उस व्यक्ति पर होगा जो उस पर आरोप लगाता है।

13. वर्तमान मामले में, प्रत्यर्थी-शिकायतकर्ता यह साबित करने के लिए अपने भार का निर्वहन करने में अभाग्य से विफल रहा कि अधिनियम की धारा 2(1)(छ) के अर्थ के भीतर अपीलार्थी-बैंक के कर्मचारियों की ओर से सेवा में

असक्षमता थी, उसकी शिकायत खारिज किये जाने योग्य हैं , और तदनुसार खारिज कर दी जाती है। इसलिए राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग द्वारा पारित आक्षेपित आदेशों को रद्द कर दिया जाता है और अपास्त कर दिया जाता है। अपील को तदनुसार अनुमति दी जाती है।

अंकित ज्ञान

अपील की अनुमति दी गई।

(सहायक: भव्यता कपूर और आर्श चौधरी, एलसीआरए)

(Translation has been done through AI Tool: SUVAS)

अस्वीकरण : देशी भाषा में निर्णय का अनुवाद मुकद्दमेबाज़ के सीमित प्रयोग हेतु किया गया है ताकि वो अपनी भाषा में इसे समझ सकें एवं यह किसी अन्य प्रयोजन हेतु प्रयोग नहीं किया जाएगा। समस्त कार्यालयी एवं व्यावहारिक प्रयोजनों हेतु निर्णय का अंग्रेजी स्वरूप ही अभिप्रमाणित माना जाएगा और कार्यान्वयन तथा लागू किए जाने हेतु उसे ही वरीयता दी जाएगी।