जिलाउपभोक्ताविवादप्रतितोषआयोग,
उत्तर बस्तर – कांकेर (छ०ग०)

प्रकरणक्रमाँक–CC/44/2025
संस्थितदिनाँक–25/07/2025

उत्कर्ष राठौर पिता श्री अनिल कुमार राठौर, आयु –27 वर्ष
पता – माहूरबंदपारा
जिला– उ०ब० कांकेर (छ०ग०) ———————————— परिवादी/आवेदक

//विरूद्ध//

1. महिन्द्रा ट्रेव्हल्स,
व्यवसाय/दुकान/संस्थान का पूर्ण विवरण एवं
पता – शॉप नं.–52, हीरा आर्केड, न्यू बस स्टैड आरडी,
पंडरी, रायपुर (छ०ग०)

2. मोहम्मद इरफान (परिचालक)
द्वारा –महिन्द्रा ट्रेवल्स पूर्ण विवरण एवं पता – शॉप नं.–52,
हीरा आर्केड, न्यू बस स्टैड आरडी, पंडरी,
रायपुर (छ०ग०) पिन–492001 —————— विरोधीपक्षगण/अनावेदकगण

श्रीमती सुजाता जसवाल, अध्यक्ष।
श्री डाकेश्वर सोनी, सदस्य।

श्री बी०एम० यादव अधिवक्ता वास्ते परिवादी।
श्री संजय शुक्ला, अधिवक्ता वास्ते विरोधीपक्षगण।

//आदेश//

(आजदिनाँक :–25/06/2026 को पारित)

(द्वारा – सदस्य, श्री डाकेश्वर सोनी)

1. परिवादी द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत शिकायत पत्र पेश कर,परिवादी के सूटकेस एवं बैग मे रखे समान की प्रतिफल राशि 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) मय 10 प्रतिशत ब्याज, मानसिक व आर्थिक पीड़ा हेतु राशि 50,000/– (पचास हजार रूपये)एवं अन्य अनुतोष विरोधीपक्षगण से दिलाये जाने का निवेदन किया गया है।

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

2. प्रकरण मे स्वीकृत तथ्य यह है कि परिवादी दिनाँक 12/07/2025 को महेन्द्रा ट्रेव्हल्स की बस क्रमाँक – C.G.-04 QF-9867 से कांकेर से जगदलपुर के लिये ऑनलाईन टिकिट बुक कर यात्रा कर रहा था। बस में सभी यात्रियो का सामान बस के पिछले हिस्से के डिक्की मे रखा गया था। जगदलपुर पहुचने पर परिवादी का सामान सुटकेस डिक्की में प्राप्त नही होने पर, कंडेक्टर को बताये जाने पर ढूढ़ा गया किन्तु परिवादी का सुटकेस नही मिला तब परिवादी द्वारा वाहन चालक एवं परिचालक से कड़ाई से पुछताछ करने पर परिचालक द्वारा गलती से उकत सुटकेस को कोण्डागांव रायपुर नाका के पास अन्य यात्री के उतरने के दौरान देना बताया गया, जिस संबंध में पुलिस सहायता केन्द्र जगदलपुर में शिकायत दर्ज किया गया एवं उसके बाद दिनाँक 13/07/2025 को थाना कोण्डागांव में शिकायत की गयी किन्तु पुलिस द्वारा सुटकेस बरामद कर, परिवादी को प्रदान नहीं किया गया है।

3. परिवादी द्वारा विरोधीपक्ष के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत प्रस्तुत परिवाद संक्षेप में इस प्रकार है किपरिवादी द्वारा महिन्द्रा यात्री बस मे दिनाँक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर जाने के लिये महिन्द्रा बस क्रमाँक–C.G.-04 QF-9867 मे दोपहर 3:26 बजेयात्रा करने के लिये 270/– (दो सौ सत्तर रूपये) का टिकट क्रय था और अपने साथ एक सूटकेस और एक बैग ले जा रहा था, बस कंडक्टर द्वारा परिवादी के सूटकेस को गाड़ी के पिछली डिक्की मे रखने को बोला गया, परिवादी ने कंडक्टर के कहे अनुसार अपने सूटकेस को बस की डिक्की मे रख दिया और अपने सीट पे जाकर बैठकर यात्रा करने लगा किन्तु यात्रा के अपने स्टापेज जगदलपुर बस स्टैण्ड पहुंचने के उपरांत वाहन के कंडक्टर मो0 इरफान से डिक्की मे रखे सूटकेस को निकालने के लिये बोला तब कंडक्टर द्वारा डिक्की खोलने पर ज्ञात हुआ कि वहां परिवादी का सूटकेस उपलब्ध नही था, जिससे वह अपने आगे की यात्रा नही कर पाया उसे जगदलपुर से हैदराबाद और हैदराबाद से बैंगलुरू जाना था, जहां पर वह जॉब करता है। दिनाँक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर उक्त वाहन मे परिवादी द्वारा यात्रा करने हेतु 270/–(दो सौ सत्तर रूपये) नगद भुगतान किया गया था। परिवादी द्वारा जगदलपुर बस स्टैण्ड पहुंचकर उक्त वाहन डिक्की से अपने सामान की मांग परिचालक मो. इरफान से किया गया, जिस पर उक्त पचिालक द्वारा परिवादी का सुटकेस डिक्की मे उपलब्ध

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ0ग0)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ0ग0)

नही होना बताया, जिसके संबंध मे परिवादी द्वारा उक्त वाहन के चालक एवं परिचालक से कड़ाई से पुछताछ करने पर परिचालक द्वारा गलती से सुटकेस को कोण्डागांव रायपुर नाका के पास अन्य यात्री को उतारने के दौरान भुलवश देना बताया था, जिसके संबंध मे सहायता केन्द्र जगदलपुर मे महिन्द्रा बस की डिक्की से अपने सुटकेस गुम हो जाने की शिकायत किया गया था। विरोधीपक्ष क्रमॉक–01 के परिचालक मो0 इरफान द्वारा लापरवाही पूर्वक बिना जॉच पड़ताल किये परिवादी के सुटकेस को कोण्डागांव मे उतार दिया, जिसके कारण परिवादी को उक्त सुटकेस मे रखे कीमती सामान एवं दस्तावेज के गुम हो जाने से आर्थिक एवं मानसिक पीड़ा पहुंचा है, सामान एवं दस्तावेज का विवरण निम्नानुसार है–

सुटकेस	11,000/–
गोल्ड ईरिंग	10,000/–
स्कुल/कॉलेज की अंकसूची/प्रमाण–पत्र	
10 वी अंकसूची	2,350/–
12 वी अंकसूची	2,850/–
डिग्री प्रमाण–पत्र	5,000/–
समेकित अंकसूची	1,000/–
1 से 8 समेस्टर की अंकसूची	1,000/–
माइग्रेंशन सर्टिफिकेट	1,000/–
ट्रांसफर सर्टिफिकेट	1,000/–
पाठयक्रम पूरा होने का प्रमाण–पत्र	1,000/–
कपड़े व समान	
3 जीन्स	4,500/–
1 ब्लेजर	5,000/–
6 शर्ट	4,800/–
5 टी–शर्ट	2,500/–
फास्ट्रैक वॉच	2,000/–
ट्रिमर	3,000/–
दवाएं	8,870/–
डेल लैपटॉप चार्जस	1,800/–
आसूस लैपटॉप चार्जस	2,500/–
मॉउस	500/–
जॉयस्टिक	1,400/–

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

जगदलपुर से हैदराबाद का टिकट	1,258/–
हैदराबाद से बैंगलुरू का टिकट	1,374/–
जगदलपुर से कांकेर का टिकट	270/–
कांकेर से कोण्डागांव पुलिस रिपोर्ट के	600/–
ऑफिस से 1 दिन छुट्टी जार्च	2,100/–
कुल	85,672/–

कुल 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) का परिवादी को नुकसान हुआ है। यात्रा करने के दौरान परिवादी द्वारा उक्त वाहन की डिक्की मे रखे गये दोनो सुटकेस को सुरक्षित पहुंचाने का दायित्व विरोधीपक्षगण की थी। परिवादी द्वारा विरोधीपक्ष क्रमाँक–01 के वाहन से दिनाँक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर यात्रा करने के दौरान उक्त वाहन के डिक्की सुटकेस गुम जाने की शिकायत बस स्टैण्ड स्थित पुलिस सहायता केन्द्र जगदलपुर मे तत्काल किया गया था एवं कोण्डागांव थाना मे दिनाँक 13/07/2025 को किया गया, जिसके बावजूद भी परिवादी को उसका सुटकेस पुलिस द्वारा बरामद कर प्रदान नही किया गया। इसलिये उक्त परिवाद माननीय न्यायालय के समक्ष प्रस्तुत किया गया है। परिवादी द्वारावाद कारण दिनाँक 12/07/2025 से निरंतर जारी होने, परिवाद समयसीमा पेश किये जाने, माननीय आयोग को सुनवाई का क्षेत्राधिकार प्राप्त होने का कथन करते हुये, परिवादी के सूटकेस एवं बैग मे रखे समान की प्रतिफल राशि 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) मय 10 प्रतिशत ब्याज, मानसिक व आर्थिक पीड़ा हेतु राशि 50,000/– (पचास हजार रूपये) एवं अन्य अनुतोष विरोधीपक्षगण से दिलाये जाने का निवेदन किया गया है।

4. विरोधीपक्षगण द्वारा स्वीकृत तथ्यों को छोड़कर परिवादी के शेष दावे को कंडिकावार अस्वीकार करते हुए विशेष कथन सहित इस आशय का जवाब प्रस्तुत किया गया है किपरिवादी उत्कर्ष राठौर विरोधीपक्ष क्रमाँक–01 के यात्री बस मे दिनाँक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर जाने के लिये महिन्द्रा बस वाहन क्रमाँक –C.G.-04 QF-9867 मे यात्रा करने लिये 270/– (दो सौ सत्तर रूपये) का टिकट क्रय किया था। यह अस्वीकार है कि विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 द्वारा परिवादी को उसके सुटकेस तथा अन्य सामानो को गाड़ी के पिछले डिक्की मे रखने को बोला गया और न ही परिवादी के कहे अनुसार उसके

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

सुटकेस को पिछली डिक्की मे रखा गया बल्कि वास्तविकता यह है कि परिवादी स्वयं अपनी मर्जी एवं रजामंदी से अपने सुटकेस को बस के पिछले डिक्की मे रखा और अपने सीट पर बैठकर यात्रा करने लगा। परिवादी जब अपने स्टापेज जगदलपुर बस स्टैण्ड पहुंचा और बस कंडक्टर विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 को डिक्की मे रखा सूटकेस को निकालने के लिये बोला गया तब ही विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 को ज्ञात हुआ है कि डिक्की मे परिवादी का सुटकेस उपलब्ध नही था, यहां इस तथ्य को स्पष्ट करना आवश्यक है कि बस मे यात्रा करने वाले किसी अन्य यात्री द्वारा परिवादी के सुटकेस को भूलवश लेकर भी जा सकता है। सामान्यतः बस ट्रैवल्स कंपनी एवं उनके कर्मचारी (कंडक्टर) द्वारा बस मे यात्रा करने वाले यात्रियो को यात्रा के प्रारंभ मे ही बताया जाता है कि यात्रीगण अपने सामान की सुरक्षा स्वयं करेंगे। बस ट्रैवल्स कंपनी एवं उनके कर्मचारी इसके लिये उत्तरदायी नही होंगे। इस प्रकरण मे भी परिवादी को विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 द्वारा स्पष्ट बता दिया गया था कि उन्हे अपने सामानो की सुरक्षा स्वयं करना होगा इस तरह विरोधीपक्षगण द्वारा परिवादी के प्रति किसी प्रकार से सेवा मे कोई कमी नही की गयी है। विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 द्वारा अपने कर्तव्य मे कोई लापरवाही नही बरती गयी है बल्कि उक्त बस मे सवार अन्य यात्रियो के सामानो को उनसे पूछ–पूछ कर दिया गया था। परिवादी द्वारा झूठे आधार पर विरोधीपक्षगण को प्रकरण मे पक्षकार बनाया गया है। परिवादी द्वारा विरोधीपक्ष क्रमाँक–01 के वाहन डिक्की से उसके सुटकेस गुम जाने की शिकायत पुलिस सहायता केन्द्र जगदलपुर मे तत्काल किया गया था एवं कोण्डागांव थाना मे दिनाँक 13/07/2025 को किया गया था। विरोधीपक्षगण द्वारा परिवादी के प्रति किसी भी प्रकार की सेवा मे कमी नही की गयी है। विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 ने अपनी मर्जी से परिवादी के सुटकेस को वाहन के पिछले डिक्की पर नही रखा था बल्कि परिवादी द्वारा अपने सुटकेस को बस के पिछले डिक्की मे रखने की सहमति एवं इच्छा व्यक्त करने पर विरोधीपक्ष क्रमाँक–02 द्वारा परिवादी के सुटकेस को वाहन को पिछले डिक्की में स्वयं परिवादी द्वारा रखा गया था। परिवादी द्वारा अपने कथित सुटकेस के गुम हो जाने के संबंध के विरोधीपक्ष क्रमाँक–01 ट्रेवल्स कंपनी को आज तक कोई सूचना भी नही दी गयी है। अतः परिवादी परिवाद पत्र की कंडिका 14 की उप कंडिका 1,2,3 मे वर्णित किसी भी प्रकार का अनुतोष विरोधीपक्षगण से प्राप्त करने का अधिकारी नही है। परिवादी द्वारा केवल मा0 न्यायालयीन प्रक्रिया का दुरूपयोग करते लाभ प्राप्त करने का प्रयास किया जा रहा है। यात्री परिवहन का एक अन्य माध्यम ट्रेन

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

मे भी यात्रा करने वाले यात्रियो द्वारा अपने सामानो की सुरक्षा स्वयं किया जाता है। फिर चाहे वह यात्री जनरल कोच मे यात्रा कर रहा हो या फिर आरक्षित कोच स्लीपर, एसी. कोच आदि मे आरक्षित यात्रा हो। अतः निवेदन है कि परिवादी का परिवाद पत्र निरस्त कर विरोधीपक्षगण को मिथ्या रूप से परेशान करने के कारण परिवादी से बतौर क्षतिपूर्ति 10,000/– (दस हजार रूपये) दिलाये जाने का निवेदन किया गया है।

5. परिवादी द्वारा अपने पक्ष समर्थन में स्वंय का शपथपत्र पर साक्ष्य एवं सूची अनुसार दस्तावेज ऑनलाईन बस बुकिंग की स्वप्रमाणित प्रति प्रदर्श सी0–01, ऑनलाईन बस टिकट कांकेर से जगदलपुर दिनाँक 12/07/2025 की स्वप्रमाणित प्रति प्रदर्श सी0–02, ऑनलाईन बस टिकट जगदलपुर से हैदराबाद दिनाँक 13/07/2025 की स्वप्रमाणित प्रति प्रदर्श सी0–03, ट्रेन टिकट हैदराबाद से बैगलुरू दिनाँक 14/07/2025 की स्वप्रमाणित प्रति प्रदर्श सी0–04, इंडियन रेलवे को प्रेषित पेमेन्ट डिटेल की स्वप्रमाणित प्रति प्रदर्श सी0–05, परिवादी के आधार कार्ड की स्वप्रमाणित प्रति प्रदर्श सी0–06, थाना प्रभारी कोण्डागांव द्वारा छ0ग0 शासन पुलिस विभाग को प्रेषित पत्र दिनाँक 19/07/2025 की मूल प्रति प्रदर्श सी0–07, परिवादी द्वारा प्रेषित थाना–प्रभारी जिला–कोण्डागांव (छ0ग0) को दिनाँक 13/07/2025 की छायाप्रति प्रदर्श सी0–08 (सी) पेश किया है तथा उक्ताशय का लिखित तर्क भी पेश किया गया है।

6. विरोधीपक्षगण द्वारा अपने पक्ष समर्थन मे मो0 इरफान, परिचालक महिन्द्रा ट्रेवल्स, जिला–कांकेर (छ0ग0) का शपथपत्र पर साक्ष्य पेश किया गया है। विरोधीपक्षगण द्वारा अपने पक्ष समर्थन मे दस्तावेज पेश कर प्रमाणित नही कराया गया है। विरोधीपक्षगण द्वारा प्रकरण में लिखित तर्क पेश किया गया है।

7. *<u>प्रकरण के विनिश्चयार्थ विचारणीय बिन्दू निम्न है–</u>*

1. *क्या, परिवादी और विरोधीपक्षगण के मध्य क्रमशः उपभोक्ता और सेवा प्रदाता का संबंध है ?*

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ0ग0)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ0ग0)

2. *क्या, विरोधीपक्षगण द्वारा यात्रा के दौरान परिवादी के सामान को लापरवाही पूर्वक अन्यत्र किसी स्थान पर उतारने से हुयेआर्थिक क्षति हेतु क्षतिपूर्ति राशि प्रदान न कर सेवा में कमी और व्यावसायिक कदाचरण किया गया है ?*

3. *क्या परिवादी, विरोधीपक्षगण से परिवाद पत्र में चाहा गया अनुतोष प्राप्त करने का अधिकारी है ?*

विचारणीय बिन्दू क्र0—01

8. परिवादी द्वारा प्रस्तुत शपथ पत्र पर प्रस्तुत साक्ष्य में इस आशय का कथन किया है कि परिवादी दिनाँक 12/07/2025 कोमहेन्द्रा ट्रेव्हल्स की बस क्रमाँक – C.G.-04 QF-9867 से कांकेर से जगदलपुर के लिये 270/— (दो सौ सत्तर रूपये) का टिकट क्रय कर सफर कर रहा था। विरोधीपक्ष क्र0—02 बस कंडेक्टर था, जिसे (दो सौ सत्तर रूपये) विरोधीपक्षगण द्वारा स्वीकार किया गया है। इस संबंध मे परिवादी द्वारा प्रदर्श सी0—01 का दस्तावेज प्रकरण मे पेश किया गया है। ऐसी स्थिति मे परिवादी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2 (7) के तहत् ''**उपभोक्ता**'' की परिधि में और विरोधीपक्षगण उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2 (42) के तहत् ''**सेवाप्रदाता**'' की परिधि में आते हैं और परिवादी एवं विरोधीपक्षगण के मध्य क्रमशः उपभोक्ता और सेवा प्रदाता का संबंध होना प्रमाणित है। **अतः विचारणीय बिन्दू क्रमाँक—01 का निष्कर्ष ''हाँ'' में दिया जाता है।**

विचारणीय बिन्दू क्र0—02

9. परिवादी द्वारा अपने समर्थन मे प्रस्तुत शपथपूर्वक साक्ष्य एवं साक्षी टीकम का शपथपत्र पर साक्ष्य में इस आशय का कथन किया गया है कि परिवादी द्वारा महिन्द्रा यात्री बस मे दिनाँक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर जाने के लिये महिन्द्रा बस क्रमाँक— C.G.-04 QF-9867 मे दोपहर 3:26 बजे यात्रा करने के लिये 270/—(दो सौ सत्तर रूपये) का टिकट प्रदर्श सी0—01

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

एवं प्रदर्श सी0–02 के अनुसार क्रय किया गया था और अपने साथ एक सूटकेस और एक बैग ले जा रहा था, बस कंडक्टर द्वारा परिवादी के सूटकेस को गाड़ी के पिछली डिक्की मे रखने को बोला गया, परिवादी ने कंडक्टर के कहे अनुसार अपने सूटकेस को बस की डिक्की मे रख दिया और अपने सीट पे जाकर बैठकर यात्रा करने लगा किन्तु यात्रा के अपने स्टापेज जगदलपुर बस स्टैण्ड पहुंचने के उपरांत वाहन के कंडक्टर मो0 इरफान से डिक्की मे रखे सूटकेस को निकालने के लिये बोला तब कंडक्टर द्वारा डिक्की खोलने पर ज्ञात हुआ कि वहां परिवादी का सूटकेस उपलब्ध नही था, जिससे वह अपने आगे की यात्रा नही कर पाया उसे जगदलपुर से हैदराबाद प्रदर्श सी0–03 के अनुसार और हैदराबाद से बैंगलुरू प्रदर्श सी0–04 अनुसार जाना था, जहां पर वह जॉब करता है। दिनॉक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर उक्त वाहन मे परिवादी द्वारा यात्रा करने हेतु 270/– (दो सौ सत्तर रूपये) नगद भुगतान किया गया था। परिवादी द्वारा जगदलपुर बस स्टैण्ड पहुंचकर उक्त वाहन डिक्की से अपने सामान की मांग परिचालक मो. इरफान से किया गया, जिस पर उक्त पचिालक द्वारा परिवादी का सुटकेस डिक्की मे उपलब्ध नही होना बताया, जिसके संबंध मे परिवादी द्वारा उक्त वाहन के चालक एवं परिचालक से कड़ाई से पुछताछ करने पर परिचालक द्वारा गलती से सुटकेस को कोण्डागांव रायपुर नाका के पास अन्य यात्री को उतारने के दौरान भुलवश देना बताया था, जिसके संबंध मे सहायता केन्द्र जगदलपुर मे महिन्द्रा बस की डिक्की से अपने सुटकेस गुम हो जाने की शिकायत किया गया था। विरोधीपक्ष क्रमॉक–01 के परिचालक मो0 इरफान द्वारा लापरवाहीपूर्वक बिना जॉच पड़ताल किये परिवादी के सुटकेस को कोण्डागांव मे उतार दिया, जिसके कारण परिवादी को उक्त सुटकेस मे रखे कीमती सामान एवं दस्तावेज के गुम हो जाने से आर्थिक एवं मानसिक पीड़ा पहुंचा है, सामान एवं दस्तावेज का विवरण निम्नानुसार है–

सुटकेस	11,000/–
गोल्ड ईरिंग	10,000/–
स्कुल/कॉलेज की अंकसूची/प्रमाण–पत्र	
10 वी अंकसूची	2,350/–
12 वी अंकसूची	2,850/–
डिग्री प्रमाण–पत्र	5,000/–
समेकित अंकसूची	1,000/–
1 से 8 समेस्टर की अंकसूची	1,000/–

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

माइग्रेंशन सर्टिफिकेट	1,000 / —
ट्रांसफर सर्टिफिकेट	1,000 / —
पाठयक्रम पूरा होने का प्रमाण—पत्र	1,000 / —
कपड़े व समान	
3 जीन्स	4,500 / —
1 ब्लेजर	5,000 / —
6 शर्ट	4,800 / —
5 टी—शर्ट	2,500 / —
फास्ट्रैक वॉच	2,000 / —
ट्रिमर	3,000 / —
दवाएं	8,870 / —
डेल लैपटॉप चार्जस	1,800 / —
आसूस लैपटॉप चार्जस	2,500 / —
मॉउस	500 / —
जॉयस्टिक	1,400 / —
जगदलपुर से हैदराबाद का टिकट	1,258 / —
हैदराबाद से बैंगलुरू का टिकट	1,374 / —
जगदलपुर से कांकेर का टिकट	270 / —
कांकेर से कोण्डागांव पुलिस रिपोर्ट के	600 / —
ऑफिस से 1 दिन छुट्टी जार्च	2,100 / —
कुल	85,672 / —

कुल 85,672 / — (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) का परिवादी को नुकसान हुआ है। यात्रा करने के दौरान परिवादी द्वारा उक्त वाहन की डिक्की मे रखे गये दोनो सुटकेस को सुरक्षित पहुंचाने का दायित्व विरोधीपक्षगण की थी। परिवादी द्वारा विरोधीपक्ष क्रमॉक—01 के वाहन से दिनॉक 12 / 07 / 2025 को कांकेर से जगदलपुर यात्रा करने के दौरान उक्त वाहन के डिक्की सुटकेस गुम जाने की शिकायत बस स्टैण्ड स्थित पुलिस सहायता केन्द्र जगदलपुर मे तत्काल किया गया था एवं कोण्डागांव थाना मे दिनॉक 13 / 07 / 2025 को प्रदर्श सी0—08 (सी) के अनुसार किया गया, जिसके बावजूद भी परिवादी को उसका सुटकेस पुलिस द्वारा बरामद कर प्रदान नही किया गया। इसलिये उक्त परिवाद माननीय न्यायालय के समक्ष प्रस्तुत किया गया है। परिवादी द्वारा अपने पक्ष समर्थन में प्रदर्श सी0—05, प्रदर्श सी0—06, प्रदर्श सी0—07 का

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ0ग0)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ0ग0)

दस्तावेज पेश किया गया है। परिवादी द्वारा वाद कारण दिनाँक 12/07/2025 से निरंतर जारी होने, परिवाद समयसीमा में पेश किये जाने, माननीय आयोग को सुनवाई का क्षेत्राधिकार प्राप्त होने का कथन करते हुये, परिवादी के सूटकेस एवं बैग मे रखे समान की प्रतिफल राशि 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) मय 10 प्रतिशत ब्याज, मानसिक व आर्थिक पीड़ा हेतु राशि 50,000/– (पचास हजार रूपये) एवं अन्य अनुतोष विरोधीपक्षगण से दिलाये जाने का निवेदन किया गया है।

10. विरोधीपक्षगण द्वारा अपने पक्ष समर्थन मे मो0 इरफान, परिचालक महिन्द्रा ट्रेवल्स, जिला–कांकेर (छ0ग0) का शपथपत्र पर साक्ष्य पेश किया गया है। प्रकरण में विरोधीपक्षगण द्वारा अपने पक्ष समर्थन में कोई दस्तावेज पेश कर प्रमाणित नहीं कराया गया है।

11. परिवादी द्वारा प्रस्तुत साक्ष्य, दस्तावेजों एवं लिखित तर्क तथा विरोधीपक्षगण द्वारा प्रस्तुत जवाब, साक्ष्य एवं लिखित तर्क के अवलोकन से यह दर्शित होता है कि परिवादी दिनाँक 12/07/2025 को महेन्द्रा ट्रेव्हल्स की बस क्रमाँक – C.G.-04 QF-9867 से कांकेर से जगदलपुर के लिये ऑनलाईन टिकिट बुक कर यात्रा कर रहा था। बस में सभी यात्रियो का सामान बस के पिछले हिस्से के डिक्की मे रखा गया था। जगदलपुर पहुचने पर परिवादी का सामान सुटकेस डिक्की में प्राप्त नही होने पर, कंडेक्टर को बताये जाने पर ढूढ़ा गया किन्तु परिवादी का सुटकेस नही मिला तब परिवादी द्वारा वाहन चालक एवं परिचालक से कड़ाई से पूछताछ करने पर परिचालक द्वारा गलती से उक्त सुटकेस को, कोण्डागांव रायपुर नाका के पास अन्य यात्री के उतरने के दौरान, देना बताया गया, जिस संबंध में पुलिस सहायता केन्द्र जगदलपुर में शिकायत दर्ज किया गया एवं उसके बाद दिनाँक 13/07/2025 को थाना कोण्डागांव में शिकायत की गयी किन्तु पुलिस द्वारा सुटकेस बरामद कर, परिवादी को प्रदान नहीं किया गया है।

विरोधीपक्ष द्वारा यह आक्षेप लिया गया है कि परिवादी द्वारा अपनी मर्जी एवं रजामंदी से उक्त सुटकेस को डिक्की में रखा गया था। विरोधीपक्षगण द्वारा बस में यात्रा करने वाले यात्रीयों को प्रारंभ में ही बताया जाता है कि यात्रीगण अपने सामान की सुरक्षा स्वयं करेंगे, जिस हेतु विरोधीपक्षगण

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

उत्तरदायी नहीं होगें। परिवादी द्वारा सुटकेस गुम हो जाने के संबंध में विरोधीपक्षगण की कंपनी को आज तक कोई सूचना नहीं दी गयी है। यात्रा के अन्य माध्यम ट्रेन में भी यात्री द्वारा अपने सामान की सुरक्षा की जाती है फिर चाहे वह यात्री जनरल कोच में यात्रा कर रहा हो अथवा आरक्षित या एसी कोच में यात्रा कर रहा हो।

प्रकरण के अवलोकन से दर्शित होता है कि परिवादी दिनाँक 12/07/2025 को विरोधीपक्षगण के बस से कांकेर से जगदलपुर जाने हेतु प्रदर्श सी0–01 एवं प्रदर्श सी0–02 के अनुसार ऑनलाईन टिकिट 270/– (दो सौ सत्तर रूपये) का बुक कर यात्रा किया गया था। बस में सभी यात्रियो का सामान बस के पिछले हिस्से के डिक्की मे लॉक करके रखा गया था, जो बस कंडेक्टर के अधिपत्य में होता है तथा बस के यात्रियों के पहुँच से बाहर होता है। यात्रियों को बस के अंदर सुटकेस को अपने सुरक्षा में रखने नही दिया जाता है। जगदलपुर पहुचने पर परिवादी का सामान सुटकेस डिक्की में प्राप्त नही होने पर,कंडेक्टर को बताये जाने पर ढूढ़ा गया किन्तु परिवादी का सुटकेस नही मिला तब परिवादी द्वारा वाहन चालक एवं परिचालक से कड़ाई से पुछताछ करने पर, परिचालक द्वारा गलती से कोण्डागांव रायपुर नाका के पास अन्य यात्री के उतरने के दौरान उक्त सुटकेस को देना बताया गया, जिस संबंध में पुलिस सहायता केन्द्र जगदलपुर में शिकायत दर्ज किया गया एवं उसके बाद दिनाँक 13/07/2025 को थाना कोण्डागांव में शिकायत की गयी किन्तु पुलिस द्वारा सुटकेस बरामद कर, परिवादी को प्रदान नहीं किया गया है। विरोधीपक्षगण द्वारा परिवादी के उक्त कथनो का खंडन नहीं किया गया है।

परिवादी द्वारा गुमशुदा सुटकेस मे सामानों की कुल कीमत 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) का रखे जाने का शपथपत्र पर कथन किया गया है, जिसका खंडन विरोधीपक्षगण द्वारा नही किया गया है। प्रकरण के अवलोकन से यह भी स्पष्ट है कि यात्रा के दौरान परिवादी का सामान सुटकेस बस के डिक्की मे विरोधीपक्षगण के अधिपत्य मे रखा गया था, जिसे विरोधीपक्षगण की लापरवाही के कारण अन्यत्र किसी स्थान पर उतारा गया क्योंकि उक्त डिक्की तक मात्र विरोधीपक्षगण की ही पहुंच थी। विरोधीपक्षगण द्वारा परिवादी के सामान सुटकेस को अन्यत्र किसी स्थान पर उतारकर, आर्थिक क्षति कारित कर सेवा मे कमी व व्यावसायिक कदाचरण किया गया है। ऐसी स्थिति मे परिवादी को विरोधीपक्षगण की लापरवाही के कारण अपने गुमशुदा सामान सुटकेश

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

मे रखे सामानों की कुल कीमत 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) दिलाया जाना उचित प्रतीत होता है, जिसे परिवादी, विरोधीपक्षगण से प्राप्त करने का अधिकारी है।

उपरोक्त साक्ष्य विश्लेषण से यह प्रमाणित है कि परिवादी द्वारा विरोधीपक्षगण के बस से दिनाँक 12/07/2025 को कांकेर से जगदलपुर तक यात्रा किया गया था। यात्रा के दौरान बस के डिक्की मे रखे गये, परिवादी का सामान सुटकेस को विरोधीपक्षगण द्वारा लापरवाही पूर्वक किसी अन्यत्र स्थान पर उतार देने के कारण परिवादी को उक्त सुटकेस मे अंदर रखे गये सामान/दस्तावेज सहित गुम होने पर आर्थिक क्षति होना प्रमाणित है। विरोधीपक्षगण द्वारा लापरवाहीपूर्वक कृत्य किया जाना दर्शित है। इस प्रकार विचारणीय बिन्दू क्रमाँक–02 के संबंध में यह निष्कर्ष दिया जाता है कि विरोधीपक्षगण द्वारा यात्रा के दौरान परिवादी के सुटकेस को लापरवाही पूर्वक अन्यत्र किसी स्थान पर उतारने से हुये आर्थिक क्षति हेतु क्षतिपूर्ति राशि प्रदान न कर सेवा में कमी और व्यावसायिक कदाचरण किया गया है। **विचारणीय बिन्दू क्रमाँक–02 का निष्कर्ष "हाँ" मे दिया जाता है।**

विचारणीय बिन्दू क्र0–03

11. परिवादी के सूटकेस एवं बैग मे रखे समान की प्रतिफल राशि 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) मय 10 प्रतिशत ब्याज विरोधीपक्षगण से दिलाये जाने का निवेदन किया गया है। विचारणीय बिन्दू क्रमाँक–02 के साक्ष्य विवेचन पश्चात् यह प्रमाणित पाया गया है कि विरोधीपक्षगण द्वारा यात्रा के दौरान परिवादी के सुटकेस को लापरवाही पूर्वक अन्यत्र किसी स्थान पर उतारने से हुये आर्थिक क्षति हेतु क्षतिपूर्ति राशि प्रदान न कर सेवा में कमी और व्यावसायिक कदाचरण किया गया है। **ऐसी स्थिति मे परिवादी को गुमशुदा सुटकेस मे रखेगयेसामान हेतु प्रस्तुत शपथ पत्र के अनुसार राशि 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) दिलाया जाना उचित प्रतीत होता है, जिसे परिवादी, विरोधीपक्षगण से प्राप्त करने का अधिकारी है।**

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

12. परिवादी द्वारा मानसिक व आर्थिक पीड़ा हेतु राशि 50,000/– (पचास हजार रूपये) एवं अन्य अनुतोष विरोधीपक्षगण से दिलाये जाने का निवेदन किया गया है। विचारणीय बिन्दू क्र0–02 के संबंध में किये गये साक्ष्य विवेचन बाद यह प्रमाणित पाया गया है कि विरोधीपक्षगण द्वारा यात्रा के दौरान परिवादी के सुटकेस को लापरवाही पूर्वक अन्यत्र किसी स्थान पर उतारने से हुये आर्थिक क्षति हेतु क्षतिपूर्ति राशि प्रदान न कर सेवा में कमी और व्यावसायिक कदाचरण किया गया है। ऐसी स्थिति में परिवादी को मानसिक पीड़ा व परेशानी का सामना करना पड़ा होगा, यह उपधारणा किये जाने योग्य है। वर्तमान मामले की परिस्थितियों में परिवादी को हुई मानसिक पीड़ा व परेशानी के संबंध में परिवादी को कुल क्षतिपूर्ति राशि 5,000/–(पाँच हजार रूपये) दिलाया जाना उचित प्रतीत होता है, जिसे परिवादी, विरोधीपक्षगण से प्राप्त करने का अधिकारी है। **अतः विचारणीय बिन्दू क्रमाँक–03 के संबंध में यह निष्कर्ष दिया जाता है कि परिवादी को गुमशुदा सुटकेस मे रखे गये सामान की कुल कीमत 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) तथा मानसिक पीड़ा हेतु 5,000/– (पाँच हजार रूपये) दिलाया जाना उचित प्रतीत होता है, जिसे परिवादी, विरोधीपक्षगण से प्राप्त करने का अधिकारी है।**

13. इस प्रकार उपरोक्त विवेचन बाद विचारणीय बिन्दू क्रमाँक–01 से 03 के संबंध में प्राप्त निष्कर्ष के आधार पर यह पाया जाता है कि परिवादी, विरोधीपक्ष के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के तहत् प्रस्तुत परिवाद को प्रमाणित करने में आंशिक रूप से सफल रहा है। अतः परिवादी द्वारा विरोधीपक्ष के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के तहत् प्रस्तुत परिवाद को आंशिक रूप से स्वीकार कर निम्न अनुतोष प्रदान किया जाता है :–

1. *विरोधीपक्षगण, परिवादी को गुमशुदा सुटकेस मे रखे गये सामान की कुल कीमत 85,672/– (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) और उस पर परिवाद प्रस्तुति दिनाँक 25/07/2025 से 06 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज संपूर्ण रकम अदायगी तक आदेश दिनाँक से एक माह के भीतर प्रदान करेगा।*

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

2. *विरोधीपक्षगण, परिवादी को गुमशुदा सुटकेस मे रखे गये सामान की कुल कीमत 85,672/- (पचयासी हजार छः सौ बहत्तर रूपये) और उस पर परिवाद प्रस्तुति दिनाँक 25/07/2025 से 06 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज संपूर्ण रकम अदायगी तक आदेश दिनाँक से एक माह के भीतर प्रदान करने मे असफल रहने पर 09 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज देय होगा।*

3. *विरोधीपक्षगण, परिवादी को हुई मानसिक पीड़ा व परेशानी के संबंध में क्षतिपूर्ति राशि 5,000/- (पाँच हजार रूपये) आदेश दिनाँक से एक माह के भीतर प्रदान करेगा।*

4. *विरोधीपक्षगण अपना व्यय, और परिवादी का परिवाद व्यय 5,000/- (पॉच हजार रूपये) वहन करेगा।*

14. इस आदेश की प्रतिलिपि उभयपक्ष को निःशुल्क प्रदान की जावे।

(डाकेश्वर सोनी)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)

(श्रीमती सुजाता जसवाल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उत्तर बस्तर कांकेर (छ०ग०)