जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, कानपुर नगर।

अध्यासीनः श्री विनोद कुमार...अध्यक्ष
श्रीमती नीलम यादव.. सदस्य

उपभोक्ता वाद संख्या–550/2018.

अवनीश वर्मा एडवोकेट, (इलाहाबाद हाईकोर्ट) निवासी–738 भवानी नगर, दहेली सुजानपुर, जिला कानपुर नगर।

................परिवादी

बनाम

1. चेयरपर्सन, स्टेट बैंक आफ इण्डिया, स्टेट बैंक भवन, मादामकामा रोड मुम्बई।
2. नोडल आफीसर, स्टेट बैंक आफ इण्डिया, प्रशासनिक शाखा मालरोड, कानपुर नगर।
3. शाखा प्रबंधक, स्टेट बैंक आफ इण्डिया, कृष्णा नगर शाखा, कानपुर नगर।

.......विपक्षीगण

परिवाद दाखिला तिथिः 16.10.2018
निर्णय तिथिः 03.10.2025

Written on the Dictation of President Mr.Vinod Kumar

:::निर्णय:::

1. परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद विपक्षीगण – बैंक के विरूद्व सँस्थित करते हुये याचना की गई है कि विपक्षी सं0–1 लगायत 3 स्टेट बैंक आफ इण्डिया से परिवादी को बतौर क्षतिपूर्ति मुबलिग रू0 20,00,000/–(रू0 बीस लाख) एंव उचित वादव्यय दिलाया जाये।

2. परिवाद पत्र के अनुसार परिवादी का कथन है कि –परिवादी ने उ0प्र0 लोक सेवा आयोग द्वारा आयोजित प्रारम्भिक परीक्षा उत्रीर्ण करने के बाद ए.पी. ओ. 2015 की मुख्य परीक्षा के लिये दिंनाक 07.12.2015 को रू0 225/– स्टेट बैंक आफ इण्डिया की शाखा कृष्णा नगर में जमा किया, किन्तु विपक्षी बैंक क्लर्क द्वारा भ्रष्ट एंव विद्वेषपूर्ण तरीके से लापरवाहीपूर्ण पर्यवेक्षण के चलते परिवादी द्वारा जमा किया गया परीक्षा शुल्क उ0प्र0 लोक सेवा आयोग के खाते में जमा नहीं किया गया और सामान्य नं0–41514396 की रसीद जारी कर दी गई। नियमानुसार परीक्षा शुल्क जमा करने के दो दिन बाद परिवादी ने आयोग की बेबसाइट पर बैंक डिटेल को ऑनलाइन अपडेट करने का प्रयास किया, किन्तु विपक्षी बैंक शाखा कृष्णा नगर ने तकनीकी कारणों से विलम्ब की बात

कहकर दो दिन बाद अपडेट करने का कथन किया। इस प्रकार विपक्षी बैंक द्वारा घोर लापरवाही एंव विद्वेषपूर्ण तरीके से जानबूझ कर मुख्य परीक्षा शुल्क जमा न करने के कारण परिवादी ए.पी.ओ. 2015 की मुख्य परीक्षा के शुल्क की बैंक डिटेल को दो दिन पश्चात दिंनाक 11.12.2015 को ऑनलाइन अपडेट नहीं कर सका और इस तरह मुख्य परीक्षा हेतु ऑनलाइन आवेदन पत्र अंतिम निर्धारित तिथि 13.12.2015 से पहले पूर्ण नहीं हो सका। जिसके परिणामस्वरूप परिवादी को सीधे कैरियर की क्षति पहुॅची, जो अपूर्णनीय है जिससे परिवादी को अत्यधिक मानसिक, शारीरिक एंव आर्थिक क्षति हुई। परिवादी द्वारा दिंनाक 11. 12.2015 को परीक्षा शुल्क का विवरण ऑनलाइन अपडेट करने का प्रयास विफल होने के बाद कोई भी उपाय नहीं बचा, जिससे परिवादी विपक्षी बैंक द्वारा परीक्षा शुल्क जमा न करने के कारण अपने कैरियर को बचा सके, क्योकि दिंनाक 12.12.2015 को द्वितीय शनिवार तथा निर्धारित अंतिम तिथि 13.12.2015 को रविवार था। परिवादी ने विपक्षी सं0–3 से फीस जमा न होने और समस्या का हल करने का कथन किया किन्तु कोई लाभ नहीं हुआ। अतः परिवादी ने बैंकिंग लोकपाल आर.बी.आई.कानपुर नगर के समक्ष एक शिकायती पत्र दिंनाक 11.12.2015 प्रस्तुत किया, जिस पर विपक्षी सं0–3 ने परिवादी को अपने पत्र दिंनाक 08.04.2016 द्वारा माफीनामा प्रेषित किया। परिवादी ने आर.टी.आई. के तहत अभिप्राप्त गवर्नर आर.बी.आई.मुम्बई द्वारा पारित आदेश के अवलोकन से स्पष्ट है कि आर.बी.आई. ने परिवादी के मामले को सेवा में कमी का मामला मानते हुये बैंकिग ओमबड्समैन (बैंकिंग लोकपाल) को रिमॉण्ड कर दिया। परिवादी द्वारा दिंनाक 09.03.2018 के पत्र द्वारा बैंकिग लोकपाल के स्टॉफ की शिकायत एंव मामले को आर.बी.आई.मुम्बई द्वारा ही निस्तारित कराने की प्रार्थना की गई। विपक्षी बैंक द्वारा परिवादी को हुई अपूर्णनीय क्षति के एवज में रू0 10,000/–की नगण्य क्षतिपूर्ति का आदेश पारित किया गया। परिवादी ने विपक्षी बैंक को नोटिस भेजा, किन्तु विपक्षीगण द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई। अतः परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद के माध्यम से उपर्युक्त याचित अनुतोष दिलाये जाने की प्रार्थना की गई है।

3. बावजूद तामीला विपक्षीगण सं0–1, 2 व 3 के उपस्थित न आने तथा परिवाद का प्रतिवाद न करने के फलस्वरूप इस आयोग के दिंनाक 14.05.2019 के आदेशानुसार विपक्षीगण सं0–1, 2 व 3 के वादोत्तर का अवसर समाप्त करते हुये उनके विरूद्व एकपक्षीय कार्यवाही अग्रसारित की गई।

4. विदित हो कि आदेश दिंनाक 21.11.2019 के द्वारा विपक्षी सं0–3 बैंक का रिकॉल प्रार्थना पत्र रू0 300/–हर्जे पर स्वीकार करते हुये उसके विरूद्व पारित एकपक्षीय सुनवाई के आदेश को निरस्त किया गया था, लेकिन विपक्षी सं0–3 द्वारा दिंनाक 21.11.2019 तक आरोपित रू0 300/–हर्जे की धनराशि अदा न करने के फलस्वरूप आदेश दिंनाक 17.11.2022 के द्वारा इस आयोग ने यह आदेश पारित किया था – चूँकि विपक्षी सं0–3 द्वारा हर्जे की धनराशि अदा नहीं की गई है अतः उसका वादोत्तर ग्राहृय नहीं है। दिंनाक 17.11.2022 को विपक्षी सं0–3 की अनुपस्थिति के कारण इस आयोग द्वारा उसके साक्ष्य का अवसर भी समाप्त कर दिया गया था। उल्लेखनीय है कि आदेश दिनॉक 17.11. 2022 इस आयोग द्वारा रिकॉल नहीं किया गया है। अतः ऐसी स्थिति में विपक्षी सं0–3 द्वारा पूर्व में प्रस्तुत किया गया वादोत्तर पढे जाने योग्य नहीं है।

5. परिवादी की ओर से परिवाद पत्र के समर्थन में अपना स्वॅय का शपथपत्र दिंनाकित 12.10.2018, एंव साक्ष्य शपथपत्र दिंनाकित 26.09.2019 तथा शपथपत्र दिंनाकित 31.05.20251 एंव 10.07.2025 व शपथपत्र दिंनाक 12.09.2025 दाखिल किया गया। परिवादी की ओर से अभिलेखीय साक्ष्य के रूप में – रू0 225/–जमा की रसीद दिंनाकित 11.12.2015, ऑनलाइन आवेदन पत्र, लोक सेवा आयोग उ0प्र0 की विज्ञप्ति, बैंकिग लोकपाल को दिया गया शिकायती पत्र दिंनाक 11.12.2015, विपक्षी स्टेट बैंक का पत्र दिंनाक 08.04.2016, एकाउन्ट विवरण, विपक्षी बैंक एंव भारत सरकार को दिये गये पत्र, लीगल नोटिस, डाक रसीद, रू0 10,000/– का चेक दिंनाकित 24.05.2018, लोक सेवा आयोग के परीक्षा की मार्कशीट एंव सहायक अभियोजन अधिकारी परीक्षा 2007 का श्रेणींवार प्रपत्र आदि प्रपत्रों की छायाप्रतियाँ दाखिल की गई हैं। परिवादी की ओर से लिखित बहस भी दाखिल की गई है।

5. परिवादी की ओर से अपने परिवाद पत्र के अभिकथनों के समर्थन में मान0 उच्चतम न्यायालय की विधि व्यवस्था– Civil Appeal No-5700/2018 Dr. Ulhas Patil Medical College and Hospital Jalgaon V/S Tejaswini & Others, & Civil Appeal No-5701/2018, & Civil Appeal No-5705-5706 of 2018 निर्णीत दिनांक 10.05.2018 एंव First Appeal No-382/2020 State Bank of India ADM Building Branch P.O.Bokaro steel City V/S Gopal Prasad Mahanty & others. व प्रथम अपील सं0–383/2020 एंव प्रथम अपील सं0–388/2020 तथा प्रथम अपील सं0–463/2020 निर्णीत दिंनाक 07. 04.2022 विधिक उद्धरण का उल्लेख किया गया है।

7. माननीय उच्चतम न्यायालय व मान0 राष्ट्रीय आयोग द्वारा निर्णीत उपरोक्त सम्मानित विधि–व्यवस्थाओं का इस आयोग द्वारा गौर से परिशीलन किया गया।

8. पक्षकारों के विद्वान अधिवक्ता उपस्थित आये। पक्षकारों के विद्वान अधिवक्तागण की बहस सुनी गई एंव पत्रावली में उपलब्ध साक्ष्य का अवलोकन किया गया।

निष्कर्ष

9. जरिये प्रस्तुत परिवाद, परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–1 लगायत 3 स्टेट बैंक आफ इण्डिया से परिवादी को बतौर क्षतिपूर्ति मुबलिग रू0 20,00,000/–(रू0 बीस लाख) एंव उचित वादव्यय दिलाये जाने की याचना की गई है।

10. परिवादी की ओर से प्रस्तुत तमाम प्रलेखीय साक्ष्य – रू0 225/–जमा की रसीद दिंनाकित 11.12.2015, ऑनलाइन आवेदन पत्र, लोक सेवा आयोग उ0प्र0 की विज्ञप्ति, बैंकिग लोकपाल को दिया गया शिकायती पत्र दिंनाक 11.12.2015, विपक्षी स्टेट बैंक का पत्र दिंनाक 08.04.2016, एकाउन्ट विवरण, विपक्षी बैंक एंव भारत सरकार को दिये गये पत्र, लीगल नोटिस, डाक रसीद, रू0 10,000/– का चेक दिंनाकित 24.05.2018, लोक सेवा आयोग के परीक्षा की मार्कशीट एंव सहायक अभियोजन अधिकारी परीक्षा 2007 का श्रेणींवार प्रपत्र तथा परिवाद पत्र के समर्थन में प्रस्तुत शपथपत्र दिंनाकित 12.10.2018, एंव साक्ष्य शपथपत्र दिंनाकित 26.09.2019 तथा शपथपत्र दिंनाकित 31.05.20251 एंव 10.07.2025 व शपथपत्र दिंनाक 12.09.2025 आदि के परिशीलन से परिवादी के परिवाद पत्र में उल्लिखित इन अभिकथनों की पुष्टि होती है कि – परिवादी ने उ0प्र0 लोक सेवा आयोग की प्रारम्भिक परीक्षा उत्रीर्ण करने के बाद मुख्य परीक्षा के लिये दिंनाक 07.12.2015 को रू0 225/– स्टेट बैंक आफ इण्डिया की शाखा कृष्णा नगर, कानपुर नगर में जमा किया, किन्तु विपक्षी बैंक के तत्कालीन क्लर्क के लापरवाहीपूर्ण पर्यवेक्षण के चलते, परिवादी द्वारा जमा किया गया परीक्षा शुल्क उ0प्र0 लोक सेवा आयोग के खाते में जमा नहीं हो सका और परिवादी राजपत्रित अधिकारी ए.पी.ओ. की परीक्षा में भाग नहीं ले सका। जिसके परिणामस्वरूप परिवादी को सीधे कैरियर की क्षति पहुॅची, जो स्वीकृत रूप से अपूर्णनीय क्षति है परिवादी ने बैंकिंग लोकपाल आर.बी.आई.कानपुर नगर के समक्ष एक शिकायती पत्र दिंनाक 11.12.2015 प्रस्तुत किया। परिवादी की शिकायत को सही पाते हुये रिजर्व बैंक आफ इण्डिया के बैकिंग लोकपाल ने

अपने निर्णय दिंनाकित 21.05.2018 में विपक्षी बैंक की गलती को साबित करते हुये एस.बी.आई. को आदेशित किया कि वह रू0 10,000/—का मुआवजा परिवादी को प्रदत्त करे। विपक्षी बैंक ने गलती स्वीकार करते हुये परिवादी को APOLOGY Letter भेजा। स्वीकृत रूप से अब तक परिवादी द्वारा उक्त धनराशित स्वीकार नहीं की गई है। विपक्षी सं0—3 ने परिवादी को अपने पत्र दिंनाक 08.04.2016 द्वारा माफीनामा प्रेषित किया, जिसमें गलती को स्वीकार किया गया है।

11. परिवादी द्वारा ए.पी.ओ.परीक्षा 2007 की मार्कशीट के अवलोकन से परिलक्षित होता है कि उसने उक्त परीक्षा में कुल अंक 203 प्राप्त किये हैं। ए. पी.ओ.2007 की पदों की संख्या मात्र 100 थी जबकि वर्ष 2015 कि विज्ञप्ति में पदों की संख्या 372 थी। ए.पी.ओ. 2007 के कटआफ मार्कस अन्य पिछड़ा वर्ग के 212 अंक। जिससे स्पष्ट होता है कि महज 100 पदों के सापेक्ष्य मात्र 9 अंकों से परिवादी का चयन रह गया था। जबकि वर्ष 2015 में ए.पी.ओ. के 372 पद थे, जिसमें पूरी सम्भावना थी कि परिवादी परीक्षा उत्रींर्ण करता और चयनित भी हो जाता, लेकिन विपक्षीगण द्वारा उसकी मुख्य परीक्षा का शुल्क समयान्तर्गत लोकसेवा आयोग के खाते में जमा न किये जाने के कारण परिवादी ए.पी.ओ. 2015 की मुख्य परीक्षा में भाग नहीं ले सका, जिससे परिवादी को अपूर्णनीय शारीरिक, मानसिक एंव आर्थिक क्षति कारित हुई है।

12. जहॉ तक परिवादी द्वारा दाखिल मान0 उच्चतम न्यायालय की विधि व्यवस्था—Civil Appeal No-5700/2018 Dr. Ulhas Patil Medical College and Hospital Jalgaon V/S Tejaswini & Others, & Civil Appeal No-5701/2018, & Civil Appeal No-5705-5706 of 2018 (निर्णीत दिनांक 10-05-2018) एंव First Appeal No-382/2020 State Bank of India ADM Building Branch P.O.Bokaro steel City V/S Gopal Prasad Mahanty & others. व प्रथम अपील सं0—383/2020 एंव प्रथम अपील सं0—388/2020 तथा प्रथम अपील सं0—463/2020 निर्णीत दिंनाक 07.04.2022 का सम्बन्ध है, तो उक्त मामला मेडिकल कॉलेज व बैंक के लॉकर में रखे जेवरात, आदि के गायब होने से सम्बन्धित है। अतः उपरोक्त प्रकरणों के तथ्यों एंव परिस्थितियों के द्रष्टिगत विपक्षीगण, परिवादी को उपरोक्त प्रकरणों में विपक्षीगण द्वारा परिवादी को दिलायी गई उपशम की धनराशि दिलाये जाने का औचित्य नहीं है, किन्तु प्रस्तुत परिवाद में विपक्षीगण बैंक की अत्यधिक लापरवाही पूर्ण रवैये से परिवादी को जो क्षति पहॅुची है, उसे अनदेखा भी नहीं किया जा सकता है।

13. परिवादी ने अपने तमाम साक्ष्य के द्वारा अपने परिवाद पत्र के अभिकथनों को साबित किया है। इसके विरूद्व बावजूद दिये जाने पर्याप्त अवसर विपक्षीगण द्वारा किसी प्रकार की ऐसी पुख्ता व विश्वसनीय साक्ष्य प्रस्तुत नहीं की गई, जिससे परिवाद पत्र में उल्लिखित अभिकथनों का विरोध होता हो।

14. उपरोक्त विवेचना एंव मामले के तथ्य व परिस्थितियों के द्रष्टिगत परिवादी, विपक्षीगण से कैरियर की क्षति एंव शारीरिक, मानसिक व आर्थिक क्षति के मद में एकमुश्त क्षतिपूर्ति धनराशि रू0 700,000/-(रू0 सात लाख मात्र) एंव इस धनराशि पर परिवाद दाखिला के दिंनाक 16.10.2018 से आइन्दा भुगतान की तिथि तक 07 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज एंव रू0 10,000/- वादव्यय पाने का अधिकारी है। परिवादी को उपरोक्त क्षतिपूर्ति धनराशि की अदायगी हेतु विपक्षीगण संयुक्तः एंव पृथक-पृथक रूप से उत्तरदायी हैं।

15. तद्नुसार परिवादी का परिवाद विरूद्व विपक्षीगण एकपक्षीय अंशतः स्वीकार किये जाने योग्य है।

आदेश

परिवादी का परिवाद विरूद्व विपक्षीगण एकपक्षीय अँशतः स्वीकार किया जाता है।

विपक्षीगण को आदेशित किया जाता है कि वह निर्णय की तिथि से डेढ माह (45 दिन) दिन के अन्दर परिवादी को, कैरियर की क्षति एंव शारीरिक, मानसिक व आर्थिक क्षति के मद में एकमुश्त क्षतिपूर्ति धनराशि रू0 700,000/-(रू0 सात लाख मात्र) एंव इस धनराशि पर परिवाद दाखिला के दिंनाक 16.10.2018 से आइन्दा भुगतान की तिथि तक 07 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज एंव रू0 10,000/- वादव्यय अदा करना सुनिश्चित करे।

03/10/25 (नीलम यादव) सदस्य जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग कानपुर नगर।	Vinod Kumar 03/10/2025 (विनोद कुमार) अध्यक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग कानपुर नगर।

आज यह निर्णय आयोग के खुले न्याय कक्ष में हस्ताक्षरित व दिनांकित होने के उपरान्त उद्घोषित किया गया।

03/10/25 (नीलम यादव) सदस्य जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग कानपुर नगर।	Vinod Kumar 03/10/2025 (विनोद कुमार) अध्यक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग कानपुर नगर।