

1 मणित प्रतिनिधि 31/10/25 दिनांक 14/10/25
परिवाद 125CPM/27CPNOMIA No. 203/2021
श्री शादाब आलम पुत्र मो. जलालुद्दीन (बी.एस.एन.एल.), बडी खगौल, पायोनीर पब्लिक

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोष आयोग, बाडमेर (राजस्थान)

पीठासीन अधिकारी : श्री चन्दनाराम चौधरी, अध्यक्ष
श्रीमती सरिता पारीक, सदस्या

उपभोक्ता परिवाद संख्या : 203 / 2021

परिवाद पेश करने की दिनांक : 26.10.2021

मो. शादाब आलम पुत्र मो. जलालुद्दीन(बी.एस.एन.एल.), बडी खगौल, पायोनीर पब्लिक स्कूल के पास, पोस्ट खगौल, जिला पटना, बिहार 801105, मो. 7909084480, 9911664667, ई.मेल shadabright@gmail.com, वर्तमान पता 333 TRU, वायु सेना स्टेशन उत्तरलाई बाडमेर, राजस्थान 344035

– परिवादी

बनाम

1. स्टेशन मास्टर, बाडमेर रेलवे स्टेशन, उत्तर पश्चिम रेलवे, स्टेशन रोड, नेहरू नगर, बाडमेर, राजस्थान 344001
2. महाप्रबंधक, दक्षिण पूर्व रेलवे, 11, गार्डन रीच रोड, कोलकाता 700043, फोन 033-24393532, ईमेल gm@ser.railnet.gov.in
3. मंडल रेल प्रबंधक, दक्षिण पूर्व रेलवे, खडगपुर मंडल, खडगपुर, डीआरएम बिल्डिंग, पोस्ट खडगपुर, जिला पश्चिम मिदनापुर, पश्चिम बंगाल 721301, फोन 03222-255308, ईमेल- drm@kgp.railnet.gov.in
4. अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक, आईआरसीटीसी, बी 148, 11वीं मंजिल, स्टेट्समेन हाउस, बाराखंभा रोड, नई दिल्ली 110001, फोन 011-23311261, ईमेल- amd@irctc.com

– विप्रार्थीगण



परिवाद अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

उपस्थित :-

1. श्री केसराराम विश्‍नोई – विद्वान वकील परिवादी।

श्री प्रतिनिधि
प्रतिनिधिकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाडमेर

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोष आयोग
बाडमेर

2. श्री पुरुषोत्तम सोलंकी – विद्वान वकील विप्रार्थी सं. 1, 2 व 3
3. श्री किरण मंगल – विद्वान वकील विप्रार्थी सं. 4

:: निर्णय ::

दिनांक 14.10.2025

द्वारा : श्री चन्दनाराम चौधरी, अध्यक्ष

1. परिवादी ने यह परिवाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अन्तर्गत दिनांक 26.10.2021 को पेश किया है।
2. संक्षेप में प्रकरण के सुसंगत तथ्य इस प्रकार है कि परिवादी ने 2 फरवरी 2020 को विप्रार्थी सं. 4 आईआरसीटीसी के एंड्रॉयड ऐप के माध्यम से 3 फरवरी 2020 को 22213 शालीमार पटना दुरंतो एक्सप्रेस से यात्रा के लिए टिकट खरीदा एवं शुल्क के रूप में कुल 567.70 रुपये (जिसमें बेडरोल के लिए 25 रुपये का वैकल्पिक शुल्क शामिल है) का भुगतान किया। परिवादी 3 फरवरी 2020 को शालीमार रेलवे स्टेशन पर अपने निर्धारित समय पर ट्रेन में चढ़ा और अपनी आरक्षित सीट ले ली। करीब ट्रेन के प्रस्थान के आधे घंटे बाद रात 10.30 बजे 3 फरवरी 2020 को परिवादी को देखा की कोच अटेंडेंट परिवादी को अनदेखा करते हुए अन्य यात्रियों के बेडरोल दे रहा था। परिवादी ने उनसे कहा कि मैंने पहले ही टिकट बुकिंग के समय बेडरोल शुल्क का भुगतान कर दिया है, इसलिए कृपया मुझे बेडरोल दे क्योंकि मैं बेडरोल का हकदार हूँ। परिवादी ने उसे अपना टिकट भी दिखाया जिस पर बेडरोल की सुविधा में हां लिखा हुआ था। कोच अटेंडेंट ने कहा कि उसके पास कोई जानकारी नहीं है इसलिए टीटीई से संपर्क करे। परिवादी ने हकदार होने पर बेडरोल देने के लिए टीटीई से संपर्क किया, और उसे अपना टिकट भी दिखाया लेकिन उसने कहा कि उसके पास कोई जानकारी नहीं है और उसने मेरे अनुरोध पर विचार करने से इनकार कर दिया। टीटीई ने यह भी कहा कि आप जहां चाहें शिकायत करें। मैंने उससे मुझे शिकायत रजिस्टर देने के लिए कहा, जिसे उसने यह कहकर मना कर दिया कि वह व्यस्त है। परिवादी ने रेल मदद वेबसाईअ पर 3

श्री प्रतिनिधि
प्रतिनिधिकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाड़मेर


(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतियोग आयोग
बाड़मेर

फरवरी 2020 को शिकायत संदर्भ सं. 2020020303338 के साथ शिकायत दर्ज की जो अब तक प्रगति पर है। 4 फरवरी 2020 को जब ट्रेन पटना जंक्शन पहुंची तो परिवाद ने मैन्युअल शिकायत सं. 00713 दर्ज की। परिवादी ने 17 फरवरी 2020 को पश्चिम बंगाल उपभोक्ता मामलों के विभाग में शिकायत सं. 280/2020 के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जो अभी भी प्रगति पर है। परिवादी ने 18 फरवरी 2020 को विप्रार्थी सं. 2 महाप्रबंधक, दक्षिण पूर्व रेलवे के अधिकारिक मेल पर एवं 20 फरवरी 2020 को मंडल रेल प्रबंधक, खडगपुर मंडल, दक्षिण पूर्व रेलवे को उनके आधिकारिक मेल पर सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ कानूनी नोटिस भेज कर अपनी व्यथा बताई एवं न्याय उचित राहत की मांग की। परिवादी को इन शिकायतों पर प्रगति नहीं मिली है। परिवादी ने 20 फरवरी 2020 एवं 22 फरवरी 2020 को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की वेबसाइट पर भी शिकायत दर्ज की। परिवादी को आईआरसीटीसी से 22 फरवरी 2020 को जवाब प्राप्त हुआ कि मामला उनसे संबंधित नहीं है और दक्षिण पूर्व रेलवे से संपर्क करे। मुझे 25 फरवरी 2020 को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से जवाब प्राप्त हुआ की संबंधित क्षेत्र के मंडल रेल प्रबंधक से संपर्क करे अथवा रेल मदद वेबसाइट पर शिकायत करे। परिवादी ने दोनों जगह प्रयास किया। परिवादी ने 11 फरवरी 2021 को दक्षिण पूर्व रेलवे के पास एक आर.टी.आई आवेदन संख्या SERLY/R/E/21/00200 एवं 14 मार्च 2021 को RTI अपील सं. SERLY/A/E/21/00058 दायर किया जो कि परिवादी द्वारा किए गए ऑनलाईन शिकायत की स्थिति जानने के संबंध में था। मुझे 9 अप्रैल 2021 को मंडल रेल प्रबंधक, खडगपुर, दक्षिण पूर्व रेलवे के कार्यालय से उनके पत्रांक सं. Com/G.30/Misc/RTI/MSA दिनांक 8 अप्रैल 2021 से जवाब प्राप्त हुआ की उन्हें परिवादी को हुई असुविधा के लिए अत्यंत खेद है और कहा की दोषी टीटीई के विरुद्ध आवश्यक विभागीय कार्यवाही की जा रही है। परिवादी ने दानापुर मंडल, पूर्व मध्य रेलवे के समक्ष आर.टी.आई. आवेदन संख्या ECRDN/R/E/21/00044 दिनांक 17



प्रतिलोच
प्रतिनिधिकार
ज.उ.वि.प.आयोग, बाड़मेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोच आयोग
बाड़मेर

फरवरी 2021 एवं सियालदाह मंडल, पूर्वी रेलवे के समक्ष ERSLD/R/E/21/00032 दिनांक 4 मार्च 2021 दायर किया और मेरे मैनुअल शिकायत पर की गई कार्यवाही की जानकारी मांगी। दानापुर मंडल, पूर्व मध्य रेलवे ने जवाब दिया कि उन्होंने मेरे मैनुअल शिकायत को अपने पत्र संख्या com/DNR/PC/2020/02/57 दिनांक 17 फरवरी 2020 के द्वारा सियालदाह मंडल के समक्ष स्थानांतरित कर दिया है। सियालदाह मंडल, पूर्वी रेलवे ने अपने पत्रांक C. 177/Misc-8/22213/Complt/Mar'21 दिनांक 19 मार्च 2021 के द्वारा बताया की उन्हें उपरोक्त मैनुअल शिकायत 8 मार्च 2021 को मिला एवं मामला उनसे संबंधित नहीं है, उन्होंने दानापुर मंडल, पूर्व मध्य रेलवे को शिकायत खडगपुर मंडल, दक्षिण पूर्व रेलवे को अग्रप्रेषित करने का सुझाव दिया, उन्होंने खडगपुर मंडल, दक्षिण पूर्व रेलवे को अग्रिम प्रति भी प्रेषित की। सेवा के लिए पूर्व भुगतान के बाद भी 03/04 फरवरी 2020 की अति सर्द रात्रि को विप्रार्थी सं. 1, 2 व 3 दक्षिण पूर्व रेलवे के द्वारा की गई उपरोक्त लापरवाही और उपेक्षा के कारण परिवादी को बिना बेडरोल के कठिन परिस्थितियों में रात बितानी पडी, जिस कारण परिवादी बीमार पड गया और दो दिनों तक बिस्तर पर पडा रहा। परिवादी अपनी जमीन बेचने के लिए पटना आया था, क्योंकि परिवादी को पैसों की अत्यंत आवश्यकता थी। परिवादी बीमार होने के कारण इच्छित बिक्री नहीं कर सका और मेरी छुट्टी खत्म होने के कारण 05 फरवरी 2021 को वापस अपने सैनिक कार्यालय लौट गया। परिवाद पेश कर अभ्यर्थना है कि परिवादी अत्यंत भावनात्मक और शारीरिक पीडा से गुजरा है जिस के लिए परिवादी इस माननीय जिला उपभोक्ता विवाद निवारण मंच द्वारा 1,00,000/- रुपये या जैसा उचित समझा जाए, के मुआवजे का हकदार है। परिवादी को शारीरिक कठिनाई, चिकित्सीय इलाज, नुकसान, कानूनी खर्च, संपत्ति की बिक्री के अवसर की हानि और मानसिक पीडा के लिए 2,00,000/- रुपये या माननीय जिला उपभोक्ता विवाद



अधी प्रतिलिपि
प्रतिलिपिकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाइमेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोच आयोग
बाइमेर

निवारण मंच द्वारा जो भी उपयुक्त पाया जाए का मुआवजा परिवारी को दिया जाये।

3. विप्राधी सं. 1, 2 व 3 की ओर से परिवारी के परिवार का जवाब मय शपथ पत्र पेश कर कथन किये कि परिवारी द्वारा TTE से संपर्क कर बेडरोल मांगने पर TTE ने यात्रा चार्ट व टिकट को चेक कर उसमें परिवारी को बेडरोल उपलब्ध करवाने का अंकित नहीं होने पर बेडरोल उपलब्ध करवाने में असमर्थता व्यक्त की थी एवं यात्रा चार्ट भी परिवारी को बताकर संतुष्ट कर दिया था कि परिवारी के नाम से बेडरोल का अंकन नहीं होने से बेडरोल उपलब्ध नहीं करवा सकता। व परिवारी को सलाह दी गई कि अगर आपको अपनी यात्रा के लिए बेडरोल की आवश्यकता है तो कृपया बेडरोल का टिकट बनाये व अटेंडेंट से बेडरोल प्राप्त के। परिवारी उस समय संतुष्ट हो गया था। ड्यूटी के दौरान टी. टी.ई.एस. से मिलने वाली सुविधाएं एवं शिकायत सह सुझाव पुस्तिका सं. 00713 दिनांक 04.02.2020 PNBEJN साथ थी। ऑन ड्यूटी TTE और अन्य कर्मचारियों को स्पष्ट निर्देश दिये हुए थे कि रेल्वे स्टाफ सुरक्षित और आराम दायक यात्रा के लिए ट्रेन में सवार यात्रियों का सहयोग करे। किसी व्यक्ति विशेष यात्री को बेडरोल की आपूर्ति न करने के लिए कोच ऑन ड्यूटी स्टाफ का व्यक्तिगत कोई स्वार्थ नहीं था। यदि TTE को उस दौरान ड्यूटी रेल्वे विभाग द्वारा उपलब्ध करवाये यात्रा चार्ट में बेडरोल उपलब्ध करवाने का अंकन होता अथवा TTE से बेडरोल का पृथक टिकट बना दिया होता तो निश्चित रूप से उपस्थित कोच में अटेंडेंट स्टाफ द्वारा बेडरोल उपलब्ध करवा दिया जाता। यात्रा चार्ट पर बेडरोल उपलब्ध करवाने का अंकन नहीं था। दिनांक 02.02.2020 को ट्रेन संख्या 22213/14 (शालीमार ट्रेन) के कोच संख्या 5-7 में यात्रियों द्वारा पूर्व में बुकिंग अनुसार भुगतान करने पर आरामदायक और सुरक्षित यात्रा के लिए आईआरसीटीसी की मांग अनुसार बेडरोल के 80 पैकेट प्राप्त हुए थे, जिसमें परिवारी मोहम्मद शादाब आलम का नाम नहीं था। ट्रेन यात्रा के दौरान यात्रियों को किसी प्रकार की समस्या



अधी प्रतिलिपि
प्रतिनिधिकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाड़मेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जि.उ.वि.प्र.आयोग, बाड़मेर

या परेशानी होने पर ड्यूटी पर कार्यरत रेल्वे बोर्ड कर्मचारी शिकायत दर्ज करने की सहायता करते हैं और ऑन ड्यूटी संबंधित इंचार्ज को तुरन्त सुचित करते हैं व ट्रेन के इंचार्ज से शिकायत पुस्तिका प्राप्त कर यात्रियों के प्रस्ताव व शिकायत अंकित करवाने में सहायता करने के लिए हमेशा तैयार रहते हैं कि वे वास्तविक यात्रियों को सुरक्षित और आरामदायक यात्रा के लिए सतर्क रहे। परिवादी शादाब आलम ने आईआरसीटीसी से टिकट बुक किया, लेकिन वर्किंग चार्ट के साथ साथ टिकट पर भी कोई बुकिंग, बेडरोल का संकेत/चिन्ह नहीं मिला। रेल प्रशासन हमेशा रेल्वे बोर्ड के दिशा निर्देशों की पालना के अनुसार कार्य करता है एवं यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए लाभकारी व्यवस्था करता है। यात्रा करने वाले यात्रियों को अनावश्यक रूप से प्रताडित अथवा परेशान करने के लिए रेल कर्मचारियों की कोई दुर्भावना नहीं रहती है। परिवादी ने अपने अभिवचन से विप्रार्थी सं. 1 से 3 के विरुद्ध गलत भ्रम की स्थिति उत्पन्न की है। परिवादी द्वारा विप्रार्थी सं. 4 के यहां से टिकट बुक करवाया गया था व बेडरोल का चार्ज भी विप्रार्थी सं.4 के पास जमा करवाया था। विप्रार्थी सं. 4 द्वारा विप्रार्थी सं. 1 से 3 के अधिनस्थ व्यवस्था कर्मचारियों को बेडरोल की सूचना नहीं देने से विप्रार्थी सं. 1 से 3 के अधिनस्थ कर्मचारियों को यात्रा चार्ट में अंकित नहीं होने से विप्रार्थी सं. 1 से 3 के कर्मचारियों द्वारा कोई परिवादी की यात्रा के दौरान अपनी सेवाओं में कोई लापरवाही नहीं बरती गई न ही सेवा में कोई दोष कारित किया गया। परिवादी का परिवाद विप्रार्थी सं 1, 2 व 3 के विरुद्ध मय खर्चा खारिज फरमाया जावे।

4. विप्रार्थी सं. 4 की ओर से परिवादी के परिवाद का जवाब मय शपथ पत्र पेश कर कथन किये कि परिवादी द्वारा इस पद में लापरवाही विप्रार्थी सं. 1, 2 व 3 की ही बताई गई है, विप्रार्थी सं. 4 की कोई लापरवाही नहीं बताई गई है इसलिये परिवाद विप्रार्थी सं. 4 के विरुद्ध खारिज फरमाया जावे। परिवादी ने अपने संपूर्ण परिवाद में कहीं भी विप्रार्थी सं. 4 की कोई लापरवाही एवं सेवा दोष नहीं बताया है, तथा



अधी प्रतिलोच
प्रतिलोचकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाड़मेर

(चन्द्रमारा चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोच आयोग
बाड़मेर

पद संख्या 4 में यह लिखा है कि "विप्रार्थी पार्टी 4 भारतीय रेलवे की और से अपने वेबसाईट और ऐन्ड्रॉयड एप के माध्यम से ऑनलाईन आरक्षण टिकट प्रदान करने के लिए जिम्मेवार है।" अतः परिवादी द्वारा विप्रार्थी सं. 4 की कोई सेवा में त्रुटि नहीं बताई गई है। अतः प्रार्थना है कि विप्रार्थी सं. 4 के विरुद्ध कोई वाद हेतुक पैदा न होने के कारण परिवादी काबिले खारिज है। परिवादी द्वारा कोई धन राशि की मांग विप्रार्थी सं. 4 से नहीं की गई है तथा संपूर्ण परिवाद में परिवादी द्वारा विप्रार्थी सं. 4 की कोई गलती एवं सेवा में त्रुटि नहीं बताई गई हैं। अतः विप्रार्थी सं. 4 से परिवादी कोई राशि प्राप्त करने का अधिकारी नहीं है। विप्रार्थी सं. 4 से सेवा में कोई त्रुटि नहीं की गई है तथा न ही परिवाद में परिवादी द्वारा विप्रार्थी सं. 4 से कोई सेवा में त्रुटि या लापरवाही का आरोप ही लगाया गया है। परिवादी का परिवाद विप्रार्थी सं. 4 के विरुद्ध मय खर्चा 10,000/- रुपये के खारिज फरमाया जावें।

5. परिवादी मोहम्मद शादाब आलम द्वारा साक्ष्य में स्वयं का साक्ष्य शपथपत्र पेश किया जिसमें परिवाद के तथ्यों को दोहराया गया एवं दस्तावेजी साक्ष्य के रूप में विप्रार्थी संख्या 1, 2 और 3 के लिखित बयान के सम्बन्ध में प्रत्युत्तर कि प्रति, posting strength certificate की प्रति, रेलवे आरक्षण टिकट सह बेडरोल रशीद दिनांक 03.02.2020, ऑनलाईन शिकायत कि प्रतिलिपि, मैनुअल शिकायत की प्रतिलिपि, आर. टी. आई. उत्तर की प्रतिलिपि, चिकित्सा दस्तावेज की प्रतिलिपि, उपभोक्ता चार्टर 2019 की प्रतिलिपि, रेल मदद शिकायत की प्रति, पश्चिम बंगाल उपभोक्ता विभाग के समक्ष शिकायत की प्रति, महा प्रबंधक दक्षिण पूर्व रेलवे को भेजे गए ईमेल की प्रति, मंडल रेल प्रबंधक खडगपुर को भेजे गए ईमेल की प्रति, कंज्यूमर हेल्प लाइन पर शिकायत की प्रति एवं वापसी टिकट की प्रति पेश की। परिवादी ने दिनांक 08.05.2023 को लिखित बहस पेश की।

विप्रार्थी सं. 1, 2 व 3 की ओर से साक्ष्य में सौगत मिश्रा, मंडल वाणिज्य प्रबन्धक, द.पू. रेलवे खडगपुर का साक्ष्य शपथपत्र पेश किया

इसी प्रतिलिपि
प्रतिलिपिकार
ज.उ.वि.प्र.अयोग, बाड़मेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलिपि आयोग
बाड़मेर



एवं दस्तावेजी साक्ष्य के रूप में रेल्वे के अधिकारी ट्रेनिंग में व्यस्त होने बाबत पत्र दिनांक 24.01.2023 की प्रति पेश की।

विप्राथी सं. 4 की ओर से साक्ष्य में शम्भु शर्मा, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का साक्ष्य शपथपत्र पेश किया। विप्राथी के विद्वान अधिवक्ता द्वारा दिनांक 16.09.2025 को लिखित बहस पेश की गई।

6. हमने परिवादी की बहस एवं विप्राथीगण के विद्वान अधिवक्ता की बहस सुनी एवं बहस पर मनन किया। परिवादी द्वारा एवं विप्राथी सं. 4 के विद्वान अधिवक्ता द्वारा पेश की गई लिखित बहस पर भी मनन किया। पत्रावली का आद्योपान्त अध्ययन किया एवं पत्रावली में उपलब्ध दस्तावेजात का अवलोकन किया।

7. उभय पक्षकारान के विद्वान अधिवक्तागण ने अपने अपने अभिवचनों में किये गये कथनों को दोहराते हुए बहस की गई।

8. इस प्रकरण में आयोग द्वारा मुख्य रूप से निम्न बिन्दु विनिश्चित किये जाने है।

1. आया परिवादी व विप्राथीगण के बीच उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का संबंध है?
2. आया विप्राथीगण द्वारा परिवादी को दी जाने वाली सेवा में त्रुटि कारित की गई है?
3. अनुतोष?

—: बिंदु संख्या 1 :-

9. जहां तक परिवादी और विप्राथीगण के बीच उपभोक्ता एवं सेवाप्रदाता होने का संबंध है परिवादी ने 2 फरवरी 2020 को विप्राथी सं. 4 आईआरसीटीसी के एंड्रॉयड ऐप के माध्यम से 3 फरवरी 2020 को 22213 शालीमार पटना दुरंतो एक्सप्रेस से यात्रा के लिए टिकट खरीदा एवं शुल्क के रूप में कुल 567.70 रुपये (जिसमें बेडरोल के लिए 25 रुपये का वैकल्पिक शुल्क शामिल है) का भुगतान कर विप्राथी सं. 1 से 3 भारतीय रेलवे द्वारा यात्रा की। अतः परिवादी विप्राथीगण का उपभोक्ता



सही प्रतिलिपि
प्रतिनिधिकार
ज.उ.वि.प.आयोग, बाड़मेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाड़मेर

होना साबित है। बिंदु संख्या 1 परिवादी के पक्ष में निर्णित किया जाता है।

—: बिंदु संख्या 2 :-

10. जहां तक विप्रार्थी द्वारा परिवादी को दी जाने वाली सेवा में त्रुटि कारित किये जाने का प्रश्न है परिवादी अपने परिवाद के साथ दस्तावेजी साक्ष्य पेश कर कथन करता है कि परिवादी ने 2 फरवरी 2020 को आईआरसीटीसी ऐप से 3 फरवरी 2020 की शालीमार-पटना दुरंतो एक्सप्रेस (22213) के लिए टिकट खरीदा था। कुल रुपये 567.70/- का भुगतान किया गया था, जिसमें रुपये 25/- बेडरोल शुल्क शामिल था। दिनांक 3 फरवरी 2020 की रात 10.30 बजे, ट्रेन चलने के बाद कोच अटेंडेंट ने परिवादी को बेडरोल देने से मना कर दिया, जबकि टिकट पर "बेडरोल: हां" लिखा था। टीटीई ने भी शिकायत सुनने से इनकार किया और शिकायत रजिस्टर देने से मना कर दिया। परिवादी ने कई जगह शिकायतें दर्ज की। आईआरसीटीसी ने कहा कि मामला उनसे संबंधित नहीं है और दक्षिण पूर्व रेलवे से संपर्क करें। एनसीएच (National Consumer Helpline) ने भी यही जवाब दिया। परिवादी ने फरवरी-मार्च 2021 में विभिन्न रेल मंडलों (खड़गपुर, दानापुर, सियालदाह) को आरटीआई लगाई। खड़गपुर मंडल ने 8 अप्रैल 2021 को जवाब दिया कि "असुविधा के लिए खेद है" और दोषी टीटीई के खिलाफ विभागीय कार्यवाही चल रही है। बेडरोल न मिलने के कारण परिवादी को अत्यधिक ठंड में रात बितानी पड़ी, जिससे वह बीमार पड़ गया। परिणामस्वरूप उसे आर्थिक, शारीरिक और मानसिक क्षति हुई।

11. विप्रार्थी सं. 1, 2 व 3 अपने जवाब के साथ दस्तावेजी साक्ष्य पेश कर कथन करता है कि जब परिवादी ने TTE से बेडरोल मांगा, तो TTE ने टिकट और यात्रा चार्ट दोनों जांचे। इनमें परिवादी के नाम के सामने "बेडरोल" का कोई अंकन नहीं था। इसलिए TTE ने कहा कि बिना चार्ट में अंकन के बेडरोल नहीं दिया जा सकता। TTE ने सलाह दी कि अगर बेडरोल चाहिए तो अलग से टिकट लेकर अटेंडेंट



सही प्रतिलिपि
प्रतिलिपिकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाइपेर

(चन्द्रनाथ चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाइपेर

से प्राप्त करें। रेलवे के अनुसार उस समय परिवादी इस स्पष्टीकरण से संतुष्ट हो गया था। ड्यूटी पर मौजूद रेलवे कर्मचारियों को यात्रियों की सुरक्षा और सुविधा का निर्देश दिया गया था। किसी को परेशान करने या भेदभाव करने की कोई मंशा नहीं थी। 2 फरवरी 2020 को इस ट्रेन (22213/14) के कोच 5-7 के लिए 80 बेडरोल पैकेट उपलब्ध कराए गए थे, लेकिन उनमें परिवादी मोहम्मद शादाब आलम का नाम नहीं था। रेलवे का कहना है कि बेडरोल शुल्क तो आईआरसीटीसी ने लिया था, लेकिन उसने यह सूचना रेलवे को यात्रा चार्ट में दर्ज नहीं कराई, जिसके कारण कोच स्टाफ के पास परिवादी के भुगतान की जानकारी नहीं थी। रेलवे ने कहा कि उन्होंने सभी कार्य नियमों और दिशा-निर्देशों के अनुसार किए। परिवादी को न तो जानबूझकर परेशान किया गया, न ही सेवा में कोई दोष किया गया।

12. विप्रार्थी सं. 4 अपना जवाब पेश कर कथन करता है कि परिवादी ने अपने परिवाद में विप्रार्थी संख्या 4 के विरुद्ध कोई लापरवाही, सेवा दोष या त्रुटि नहीं बताई है। परिवादी ने यह भी नहीं कहा कि विप्रार्थी सं. 4 से उसे कोई धनराशि मिलनी चाहिए या कोई गलती की गई है। विप्रार्थी सं. 4 केवल भारतीय रेलवे की ओर से ऑनलाइन टिकट बुकिंग (वेबसाइट व ऐप) की सुविधा प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। इसलिए, विप्रार्थी सं. 4 के खिलाफ कोई कारण या वाद हेतुक नहीं बनता, और परिवाद उसके विरुद्ध खारिज किया जाना चाहिए।

पत्रावली का अवलोकन करके हम इस नतीजे पर पहुंचे हैं कि परिवादी ने 2 फरवरी 2020 को आईआरसीटीसी ऐप से 3 फरवरी 2020 की शालीमार-पटना दुरंतो एक्सप्रेस (22213) के लिए टिकट खरीदा था। कुल रुपये 567.70/- का भुगतान किया गया था, जिसमें रुपये 25/- बेडरोल शुल्क शामिल था। दिनांक 3 फरवरी 2020 की रात 10.30 बजे, ट्रेन चलने के बाद कोच अटेंडेंट ने परिवादी को बेडरोल देने से मना कर दिया, जबकि टिकट पर "बेडरोल: हां" लिखा था। टीटीई ने भी शिकायत सुनने से इनकार किया और शिकायत रजिस्टर



एन सी डी आर सी
प्रतिनिधिकार
ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाढ़मेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिकार आयोग
बाढ़मेर

देने से मना करके सेवा दोष कारित किया है। साउथ ईस्टर्न रेल्वे ऑफिस ऑफ डी आर एम खडगपुर के पत्र संख्या COM/G.30/Misc/RTI/MSA दिनांक 03.04.2021 में परिवादी के मामले में RTI अपील में तय किया कि It is to Inform you that necessary department action is being taken against the staff involved in this case i.e, on duty TTE of train no. 22213 in S/7 coach on dated 03-02-2020. In connection with the above, department action against the staff responsible in this case has been taken. जे स्वयं रेल्वे द्वारा अपने स्टॉफ द्वारा परिवादी को बैडरोल नहीं देकर सेवा में कमी किया जाना माना है। चूंकि विप्रार्थी सं. 4 द्वारा टिकट बुकिंग किया गया था और उस टिकट में बैडरोल दिया जाना अंकित होने के बावजूद भी विप्रार्थी सं. 1 से 3 द्वारा रेल यात्रा में परिवादी को बैडरोल नहीं देकर अनुचित व्यापार व्यवहार व सेवादोष कारित किया है। परिवादी के कथनों का विप्रार्थीगण की ओर से मौखिक एवं दस्तावेजी साक्ष्य से कोई खंडन नहीं किया गया। ऐसी सूरत में परिवादी की दस्तावेजी साक्ष्य एवं साक्ष्य शपथपत्र पर अविश्वास करने का कोई कारण नहीं है। विप्रार्थी सं. 1 से 3 भारतीय रेल्वे द्वारा परिवादी को बैडरोल नहीं देकर उपभोक्ता सेवा में त्रुटि कारित की है। बिंदु संख्या 2 परिवादी के पक्ष में एवं विप्रार्थी सं. 1 से 3 के खिलाफ निर्णित किया जाता है।

—: बिंदु संख्या 3 :-

13. जहां तक अनुतोष का प्रश्न है बिन्दु संख्या 1 व 2 परिवादी के पक्ष में निस्तारित होने के फलस्वरूप परिवादी का परिवाद स्वीकार किये जाने योग्य है जो विप्रार्थी सं. 1 से 3 के विरुद्ध स्वीकार किया जाता है। विप्रार्थी सं. 1 से 3 परिवादी को रेल टिकट के रूपये 567/- मय 9 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज परिवाद प्रस्तुत करने की दिनांक 26.10.2021 से ताअदायगी तिथि तक अदा करे, साथ ही परिवादी को मानसिक एवं शारीरिक क्षतिपूर्ति के पेटे 35,000/- रूपये एवं परिवाद व्यय के 10,000/- रूपये विप्रार्थी सं. 1 से 3 से दिलवाया जाना

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाड़मेर

(चन्दनाराम चौधरी)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाड़मेर

न्यायोचित है। परिणामतः परिवादी का यह परिवाद स्वीकार किया गया है।

:: आदेश ::

अतः परिवादी द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 35 के अन्तर्गत प्रस्तुत परिवाद स्वीकार करते हुये विप्रार्थी सं. 1 से 3 को आदेश दिया जाता है कि वे परिवादी को रेल टिकट के रूपये 567 /- मय 9 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज परिवाद प्रस्तुत करने की दिनांक 26.10.2021 से ताअदायगी तिथि तक अदा करे, साथ ही परिवादी को मानसिक एवं शारीरिक क्षतिपूर्ति के पेटे 35,000/- रूपये एवं परिवाद व्यय के 10,000/- रूपये अदा करे। इन समस्त राशियों का एक माह की अवधि में भुगतान नहीं होने पर परिवादी इन समस्त राशियों पर आदेश की दिनांक से अदायगी तक 9 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज प्राप्त करने की अधिकारी होगा।



[Signature]
14/10/2025

(श्रीमती सरिता पारीक)
(सरिता पारीक)

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाडमेर

[Signature]
(श्री चन्दनाराम चौधरी)

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाडमेर

निर्णय व आदेश आज दिनांक 14.10.2025 को खुले आयोग में लिखवाया जाकर सुनाया गया।

[Signature]
14/10/2025

(श्रीमती सरिता पारीक)
(सरिता पारीक)

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाडमेर

सहा प्रतिनिधि

प्रतिनिधिकार

ज.उ.वि.प्र.आयोग, बाडमेर

[Signature]
(श्री चन्दनाराम चौधरी) 14.10.25
(चन्दनाराम चौधरी)

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोध आयोग
बाडमेर

ति हस्ताक्षर

[Signature]
अध्यक्ष

जिला उपभोक्ता विवाद
प्रतिरोध आयोग, बाडमेर