छत्तीसगढ़ राज्य
उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पंडरी, रायपुर

संस्थित दिनांक–03.08.2024
अंतिम तर्क दिनांक–25.09.2025
आदेश दिनांक–24/10/2025.

अपील क्रमांकः FA/24/591

गो आई.बी.आई.बी.ओ (इंडिया) प्राईवेट लिमिटेड (अब मेक माई ट्रीप (इंडिया) प्राईवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता है)
द्वाराः अधिकृत प्रतिनिधि, पंजीकृत कार्यालयः 19वीं मंजिल, टॉवर ए/बी/सी इपिटॉम बिल्डिंग नं.–5, डी. एल. एफ. सायबर सिटी, डी. एल. एफ. फेस III, गुरूग्राम, हरियाणा, इंडिया–122002

(द्वारा श्री सुश्री गोपिका काल, अधिवक्ता वास्ते अपीलार्थी)

..... अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1.

विरूद्ध

1. रोशन कुमार मिश्रा पिता स्व. प्रेम नारायण मिश्रा, उम्र लगभग–35 वर्ष निवासी मोहल्ला नवापारा, थाना–गांधीनगर, तहसील– अंबिकापुर सरगुजा(छ.ग.)

(द्वारा श्री प्रवीण सोनी, अधिवक्ता वास्ते उत्तरवादी क्र.–1)

.....उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी.

2. गो एयरलाईन्स (इंडिया) प्राईवेट लिमिटेड, केलेडोनिया बिल्डिंग, साम्भाजी नगर, डी–मार्ट के पीछे, सिटी रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई महाराष्ट्र–400069

(एकपक्षीय)

.....उत्तरवादी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2.

समक्षः

माननीय न्यायमूर्ति श्री गौतम चौरड़िया, अध्यक्ष.
माननीय श्री प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य.

अंतिम तर्क में उपस्थित–

अपीलार्थी की ओर से सुश्री गोपिका काल, अधिवक्ता।
उत्तरवादी क्र.–1 की ओर से श्री प्रवीण सोनी, अधिवक्ता उपस्थित।
उत्तरवादी क्र.–2 एकपक्षीय।

आदेश
(द्वारा– प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य)

अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 ने यह अपील धारा–41 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अम्बिकापुर, सरगुजा(छ.ग) (जिसे आगे संक्षिप्त में ''संबंधित जिला आयोग'' संबोधित किया

जाएगा) द्वारा परिवाद प्रकरण कमांक–सी.सी./2023/38 पक्षकार ''रोशन कुमार मिश्रा विरूद्ध गोआईबीबो (इंडिया) प्राईवेट लिमिटेड व एक अन्य'' में पारित आदेश दिनांक–11.06.2024 जिसके द्वारा उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी के परिवाद को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए यह आदेशित किया गया है कि **'' विरूद्ध पक्षकारगण आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर संयुक्तः अथवा पृथक–पृथक परिवादी को रिफंड राशि– 16,716/–(सोलह हजार सात सौ सोलह रूपये) का भुगतान करेंगे तथा उक्त राशि पर वाद संस्थित दिनांक से 6 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से राशि का भी भुगतान करेंगे। साथ ही विरूद्ध पक्षकारगण परिवादी को मानसिक व आर्थिक क्षति हेतु 5,000/–(पांच हजार रूपये) तथा वाद व्यय 3,000/–(तीन हजार रूपये) भी पृथक से प्रदान करेंगे,''** से क्षुब्ध होकर प्रस्तुत किया है।

02. संबंधित जिला आयोग के समक्ष उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार रहा है कि उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी, अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 संस्था के आई डी नं. जी ओ एफ एल डी एल.टी ए एन डी ब्ही 2 यू एच आर आर 2869 के माध्यम से गोवा से बाम्बे एयरलाइंस का टिकट दिनांक–30.04.2023 को बुक कराया गया जिसका किराया 17,912/–(सत्रह हजार नौ सौ बारह रूपये) का भुगतान किया गया। उपरोक्त आई डी नं. से उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी, शिशिर, आलोक एवं अंचल का टिकट कन्फर्म किया गया। कन्फर्म टिकट के अनुसार सभी अपनी यात्रा के लिए निर्धारित समय में गोवा एयरपोर्ट पर गये तब उन्हें ज्ञात हुआ कि दिनांक–03.05.2023 एवं दिनांक–04.05.2023 को दोपहर गोवा से छूटने का समय 13:15 बजे एवं बाम्बे में पहुंचने का समय 14:35 बजे का फ्लाईट निरस्त कर दी गयी है जिससे उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी के साथ शिशिर, आलोक एवं अंचल को अनजान शहर में काफी परेशानी का सामना करना पड़ा। तब उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी ने टिकट हेतु किये गये भुगतान की

राशि–17,912/–(सत्रह हजार नौ सौ बारह रूपये) को वापस किये जाने की मांग की गयी तब अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 ने स्वीकार किया कि आईडी नं. जी ओ एफ एल डी एल टी ए एन डी ब्ही 2 यू एच आर आर 2869 के माध्यम से गोवा से बाम्बे एयरलाइन का टिकट दिनांक–30.04.2023 को बुक कराया गया, वह फ्लाईट निरस्त हो गयी और अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा दिनांक–09. 06.2023 को उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी को यह अवगत कराया गया कि अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 ओरिजनल मोड में रकम 16,716/–(सोलह हजार सात सौ सोलह रूपये) का भुगतान कर देंगे। परंतु अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा भुगतान नहीं किया गया, तब उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी अपने अधिवक्ता के माध्यम से वैधानिक सूचना दिनांक–04.09.2023 को प्रेषित की गयी। परंतु आज दिनांक तक अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा उत्तरवादी क्र. –1/परिवादी को कोई भी रकम वापस नहीं किया गया जिसके कारण उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी को परिवाद लाने की आवश्यकता पड़ी। अतः परिवाद में वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 की ओर से संबंधित जिला आयोग के समक्ष लिखित कथन प्रस्तुत कर यह बचाव लिया है कि अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 प्राईवेट लिमिटेड कंपनी है जो कंपनी अधिनियम 1956 के अंतर्गत पंजीकृत है। उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी का शिकायत केवल अनुमान पर आधारित गलत विषय वस्तु का भ्रामक व झूठा शिकायत है जिसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 36(2) के तहत सव्यय खारिज किये जाने योग्य है। वर्तमान शिकायत में आवश्यक पक्ष के न जुड़ने से तथा आवश्यक पक्ष के अनुपस्थिति में कोई प्रभावी डिक्री पारित नहीं की जा सकती है। उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी ने गो फर्स्ट एयरलाइन के माध्यम से अपनी यात्रा के लिये फ्लाईट बुक किया था इसके अलावा एयरलाइन द्वारा फ्लाईट टिकट की रिफंड राशि वापिस नहीं किये जाने तथा रिफंड

में देरी होने से इस मामले में गो फर्स्ट एयरलाइन की अनुपस्थिति में इंडीगो एयरलाइन एक आवश्यक पक्षकार है जिसके अनुपस्थिति में प्रभावी डिक्री पारित नहीं की जा सकती है। गो फर्स्ट एयरलाइन दिनांक–02.05.2023 को अचानक दिवालिया होने के संबंध में आवेदन किये जाने की घोषणा की जिसके अनुसार राष्ट्रीय कंपनी विधि न्यायिककरण दिल्ली से संपर्क के अनुसार गो एयरलाइन (इंडिया) लिमिटेड (गो फर्स्ट एयरलाइन) के लिये एक कार्पोरेट दिवालिया समाधान प्रक्रिया माननीय एनसीएलटी के आदेश दिनांक–10.05.2023 के माध्यम से शुरू की गई। दिनांक–13.05.2023 को एक सार्वजनिक घोषणा के आधार पर लेनदारों को बकाया दावे प्रस्तुत करने के लिये आमंत्रित किया गया। गो फर्स्ट एयरवेज द्वारा बार–बार घोषणा किया गया है कि परिचालन कारणों से दिनांक–28.06.2023 तक निर्धारित सभी उड़ाने रद्द कर दी गई। उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी द्वारा अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 से संपर्क किये जाने पर उसके द्वारा उत्तर दिया गया कि बुकिंग के बाद उड़ान यात्रा रद्द करने में उसकी कोई भूमिका नहीं है उसकी भूमिका टिकट बुक करने तक ही सीमित है। बुकिंग राशि वापस करने का दायित्व पूरी तरह से गो फर्स्ट एयरलाइन पर है । इस प्रकार अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा किसी भी प्रकार से सेवा में कमी एवं व्यवसायिक दुराचरण नहीं किया गया है। अतः उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी का परिवाद निरस्त किये जाने का निवेदन किया है।

04. उत्तरवादी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 संबंधित जिला आयोग के समक्ष अनुपस्थित रहने के कारण उनके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की गई है और न ही उनके द्वारा जवाबदावा, लिखित कथन एवं शपथ–पत्र प्रस्तुत किया गया है।

05. संबंधित जिला आयोग ने उभयपक्ष की ओर से प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजी साक्ष्य की विवेचना पश्चात् उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी के परिवाद

को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए कंडिका–1 में वर्णित अनुसार अनुतोष प्रदान किया है जिसके विरूद्व यह अपील है।

06. अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता सुश्री गोपिका ने लिखित तर्क प्रस्तुत कर यह कथन किया है कि उत्तरवादी क्रमांक–01/परिवादी ने दिनांक–30.04.2023 को दिनांक–03.05.2023 की गोवा से बॉम्बे की यात्रा हेतु अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के वेबपोर्टल के माध्यम से टिकट बुक करवाया था जिसका मूल्य 17,912/–(सत्रह हजार नौ सौ बारह रूपये) था जिस पर फ्लाईट वाऊचर बुकिंग आई. डी. ID:GOFLDNTANDV2UHRR2869 जारी किया गया था तब उक्त बुकिंग के नियम व शर्तों से उत्तरवादी क्रमांक–01/परिवादी द्वारा सहमति प्रदान की गई थी । अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1, एअरलाईंस व उपभोक्ताओं के बीच केवल सूत्रधार के रूप में कार्य करता है एवं वर्तमान प्रकरण में भी अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 ने उपभोक्ता अर्थात् उत्तरवादी क्रमांक–01/परिवादी को बुकिंग टिकट प्रदान कर अपने कर्तव्यों का विधिवत् निर्वहन किया है। यह बिंदु अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के नियम व शर्तों में स्पष्ट रूप से उल्लेखित रहता है कि किसी यात्रा टिकट के निरस्तीकरण अथवा एअरलाईंस की ओर से फ़्लाईट कैसिंल होने पर जो अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के नियंत्रण में नहीं है तो एअरलाईन टिकट को रिफंड या रिशेड्युल करेगी इस कारण से उत्तरवादी क्रमांक–02/विरूद्ध पक्षकार क्रमांक–02, उत्तरवादी क्रमांक–01/परिवादी को क्षतिपूर्ति देने हेतु उत्तरदायी है। इस प्रकार अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा वर्तमान प्रकरण में अपने भाग के दायित्व का निर्वहन उचित रूप से किया गया है एवं सेवा में किसी प्रकार की कोई कमी नहीं की गई है । अतः अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1, उत्तरवादी क्रमांक–01/परिवादी को किसी प्रकार की कोई क्षतिपूर्ति देने के लिये दायित्वाधीन नहीं है , परंतु इसके बाद भी माननीय जिला आयोग द्वारा

विधि एवं तथ्यों की अनदेखी करते हुए आलोच्य आदेश पारित किया गया है जो कि त्रुटियुक्त है। अतः अपील स्वीकार कर संबंधित जिला आयोग द्वारा पारित आदेश अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के विरूद्ध अपास्त किए जाने का निवेदन किया है।

07. उत्तरवादी क्र.–1/ परिवादी की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्री प्रवीण सोनी ने लिखित तर्क प्रस्तुत कर संबंधित जिला आयोग द्वारा पारित आदेश का समर्थन करते हुए अपील अपास्त किये जाने का निवेदन किया गया है।

08. उत्तरवादी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 नोटिस तामीली के उपरांत भी अनुपस्थित रहे हैं जिसके कारण उनके विरूद्धएकपक्षीय कार्यवाही की गई है।

09. हमने उभयपक्ष के विद्वान अधिवक्ताओं के अंतिम तर्क श्रवण किए तथा संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक–सी.सी./2023/38 में पारित आदेश दिनांक–11.06.2024 एवं मूल अभिलेख का अवलोकन किया।

10. प्रकरण में प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजों के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 गोआईबीआईओ इंडिया ग्रुप प्राईवेट लिमिटेड जो वर्तमान में मेक माई ट्रीप इंडिया प्राईवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता है। अपील स्तर पर प्रस्तुत एनेक्सर–ए The National Company Law Tribunal Chandigarh Bench, Chandigarh द्वारा CP(CAA) No. 5/Chd/Hry/2022 के आदेश दिनांक–23.12.2022 में आई.बी.आई.बी.ओ. ग्रुप प्राईवेट लिमिटेड को (मेक माई ट्रीप इंडिया प्राईवेट लिमिटेड) मर्ज करने का आदेश पारित किया है। उक्तानुसार अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 मेक माई ट्रीप इंडिया प्राईवेट लिमिटेड प्रकरण के शीर्षक में संयोजित कर संशोधित किया गया है। उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी ने अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 के माध्यम से

गोवा से बाम्बे एयरलाईन टिकट दिनांक–30.04.2023 को 17,912/–(सत्रह हजार नौ सौ बारह रूपये) प्रदर्श सी–19 से प्रमाणित है भुगतान कर दिनांक–03.05.2023 को गोवा से बाम्बे समय 13:15 मिनट पर यात्रा के लिए आई. डी. नंबर – जी ओ एफ एल डी एन टी ए एन डी ब्ही 2 यू एच आर आर 2869 के माध्यम से बुक किया था, किंतु उक्त फ्लाईट दिनांक–02.05.2023 को दिवालिया होने की घोषणा के पश्चात् राष्ट्रीय कंपनी विधि न्यायीकरण दिल्ली के अनुसार दिनांक–13.05.2023 को एक सार्वजनिक घोषणा के आधार पर लेनदारो बकाया दावे प्रस्तुत करने के लिये दावा आमंत्रित किया एवं दिनांक–28.06.2023 से रद्द उड़ान में टिकट क्रय की राशि वापसी हेतु ग्राहक सेवा केन्द्र संपर्क नंबर व ई–मेल के माध्यम से उल्लेख करते हुए बुकिंग के बाद उड़ान रद्द की राशि वापस लिया जा सकता है जिस हेतु अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 सिर्फ बुकिंग का दायित्व की भूमिका है उड़ान रद्द होने पर टिकट रद्द पश्चात् राशि वापसी की शिकायत उत्तरवादी क्र. –2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 को किया जाना चाहिए, किंतु संबंधित जिला आयोग ने अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 एवं 2 को संयुक्त रूप से दायित्वाधीन होना निष्कर्षित किया है। अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 बुकिंग की राशि एयरलाईन्स हस्तांतरित करने के पश्चात् धनराशि वापसी पश्चात् ही उत्तरवादी क्र. –1/परिवादी को दी जा सकती है जिस हेतु CIVIL AVIATION REQUIREMENTS SECTION 3- AIR TRANSPORT SERIES 'M' PART II दिनांक–22.05.2020 के नियम एवं शर्तो के अंतर्गत रद्द यात्रा की धनराशि वापस प्राप्त करने हेतु नियम निर्धारित है जो अपील स्तर पर प्रस्तुत पेज़ नंबर–64 से 71 है जिसके आधार पर रद्द यात्रा की टिकट की धनराशि CIVIL AVIATION REQUIREMENTS SECTION 3- AIR TRANSPORT SERIES 'M' PART IV के माध्यम से आवश्यक दस्तावेजों की प्रतिपूर्ति कर दिया जा सकता है, किंतु अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी से रद्द यात्रा की टिकट बुकिंग की राशि प्रदान करने हेतु अपने दायित्व का निर्वहन न कर सेवा

में कमी की है जिसके संबंध में संबंधित जिला आयोग ने अपने आदेश में विरूद्ध पक्षकारगण को संयुक्त रूप से दायित्वाधीन होना निरूपित किया है।

11. उपरोक्त संपूर्ण विवेचना के फलस्वरूप अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा प्रस्तुत अपील आंशिक रूप से स्वीकार की जाती है एवं संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक– सी.सी./2023/38 में पारित आदेश दिनांक–11.06.2024 को संशोधित करते हुए यह आदेशित किया जाता है कि–

1. अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 आदेश दिनांक से 45 दिन के भीतर उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी द्वारा हवाई यात्रा हेतु भुगतान की गई राशि 16,716/–(सोलह हजार सात सौ सोलह रूपये) वाद संस्थित दिनांक से 06 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज जोड़कर वापस प्रदान करेगा।

2. अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 आदेश दिनांक से 45 दिवस के भीतर उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी को मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में 5,000/–(पांच हजार रूपये) एवं वाद व्यय के रूप में 3,000/–(तीन हजार रूपये) भुगतान करेगा।

3. अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1, उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी को उक्तानुसार आदेशित समस्त राशि का भुगतान करने के उपरांत उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी से आवश्यक औपचारिक दस्तावेज प्राप्त कर संपूर्ण राशि उत्तरवादी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 से प्राप्त कर सकेगा इस प्रकिया में उत्तरवादी क्र.–1/परिवादी अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1, को आवश्यक सहयोग प्रदान करेगा ।

(न्यायमूर्ति गौतम चौरड़िया)
अध्यक्ष

(प्रमोद कुमार वर्मा)
सदस्य

Pronounced on 24 th October 2025