/ /जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायगढ़ (छ0ग0)/ /

प्रस्तुति दिनांक – 19/09/2025
अंतिम तर्क दिनांक – 11/11/2025
आदेश दिनांक – 11/11/2025

प्रकरण क्रमांक–CC/2025/98

01. श्रीमती लीलावती पटेल बेवा धनंजय कुमार पटेल,
02. मिथलेश कुमार पटेल पिता धनंजय कुमार पटेल,
उम्र 38 वर्ष, निवासी–मकान नं.– 02,पटेलपारा सिरौली,
तहसील चन्द्रपुर जिला–सक्ती (छ.ग.)
03. श्रीमती सुमन पटेल पुत्री स्व. धनंजय कुमार पटेल,
पति जितेन्द्र कुमार पटेल, निवासी–ग्राम टेमटेमा,
तहसील–खरसिया, जिला–रायगढ़ (छ.ग.)
04. श्रीमती अनुराधा पटेल पुत्री स्व. धनंजय कुमार पटेल,
पति गुलेश्वर पटेल निवासी–ग्राम जामपाली पो. उसरौट,
तहसील व जिला–रायगढ़ (छ.ग.)

———————— आवेदिकागण
द्वारा श्री आर.पी.पटेल अधिवक्ता।

// वि रू द्ध //

अधीक्षक,
मुख्य डाकघर, रायगढ़
जिला–रायगढ़ (छ.ग.)

——————— अनावेदक
द्वारा श्री मोहन सिंह ठाकुर अधिवक्ता।

समक्षः श्री छमेश्वर लाल पटेल, अध्यक्ष
श्रीमती राजश्री अग्रवाल, सदस्य

// आदेश //
द्वारा–छमेश्वर लाल पटेल, अध्यक्ष

01. आवेदिकागण ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत यह परिवाद अनावेदक के विरूद्ध उसके पिता/पति के खाता नं. 1410640275 की सम्पूर्ण राशि आवेदिका क्रमांक 01 को दिलाया जावे तथा मानसिक क्षति हेतु

50,000/–, वाद व्यय हेतु 10,000/– तथा अन्य अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन की है।

02. आवेदिकागण का परिवाद प्रकरण संक्षेप में इस प्रकार है कि आवेदिका क्रमांक 01 के पति एवं 02 से 04 के पिता धनंजय कुमार पटेल द्वारा अनावेदक के मुख्य डाकघर में दिनांक 21.02.2005 को पी.पी.एफ. खाता क्रमांक 110759 खुलवाया था जिसमें उसके द्वारा नियमित रूप से लेन देन किया जाता रहा उक्त खाते में श्री धनजय कुमार पटेल द्वारा नामिनी आवेदिका क्रमांक 01 को दर्ज कराया था जिसकी नामिनी संख्या 304 पासबुक में इन्द्राज किया गया। उक्त खाते का संख्या एवं आईएफ नंबर परिवर्तित किया गया था जिसे श्री धनंजय कुमार पटेल द्वारा चालू रखा गया था। उक्त दोनो ही एकाउंट के सम्बंध में पासबुक प्रदान किया गया था आवश्यकता एवं समयानुसार आधार कार्ड एवं पेन कार्ड से अपग्रेड किया गया है श्री धनंजय कुमार पटेल की आकस्मिक मृत्यु दिनांक 17.01.2024 को हो जाने पर अनावेदक के कार्यालय में सम्पर्क कर जानकारी की मांग करते हुए रकम की मांग किये जाने पर प्रदान नही किया गया नामिनी संख्या 304 के सम्बंध में भी जानकारी नहीं दी गयी तथा पश्चातवर्ती कम्प्युटराईज्ड पास बुक में जानबूझकर उल्लेख नहीं किया गया जो अनावेदक उदासीनता, त्रुटि तथा कर्तव्य के प्रति घोर लापरवाही एवं सेवा में कमी को प्रदर्शित करता है। वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. अनावेदक द्वारा अपने जवाब में धनंजय कुमार पटेल की मृत्यु उपरांत दावाकर्ता द्वारा आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत न करने से रकम का भुगतान नहीं किया जाना व्यक्त किया है। आवेदिकागण के नोटिस के जवाब में नॉमिनी संख्या 304 के सम्बंध में किसी प्रकार का दस्तावेज उपलब्ध नही होने से उत्तधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत किये को कहा गया है। अनावेदक द्वारा सेवा में किसी प्रकार की कमी नहीं की गयी है।

04. आवेदिकागण ने अपने परिवाद के समर्थन में श्रीमती लीलावती का शपथ पत्र के साथ सूची अनुसार दस्तावेज विधिक नोटिस प्रदर्श सी–01, ट्रेक कन्साईनमेंट रिपोर्ट प्रदर्श सी–02 एवं पोस्टल रसीद प्रदर्श सी–03, अनावेदक का जवाब प्रदर्श सी–04 तथा आवेदिकागण के आधार कार्ड की फोटोप्रति प्रदर्श सी–05 से 08, मृतक

धनजय कुमार पटेल के खाता संख्या 110759 की छायाप्रति प्रदर्श सी–09, पश्चातवर्ती कम्प्युटराईज्ड की छायाप्रति प्रदर्श सी–10 प्रस्तुत की है।

05. अनावेदक की ओर से जवाब के समर्थन में अधीक्षक परमेश्वर कुर्रे का शपथ पत्र तथा सूची अनुसार दस्तावेज एकाउंट स्टेटमेंट दिनांक 17.12.2015 से दिनांक 31.03.2025 की सत्यप्रति प्रदर्श एन.ए.–01 प्रस्तुत किया गया है।

06. आवेदन, में आरोपित/प्रत्यारोपित तथ्यों/आधारों, संलग्न दस्तावेजों विद्वान अधिवक्ता द्वारा प्रस्तुत दलीलों के आधार पर योग्य निष्कर्ष तक पहुँचने हेतु निम्नलिखित विचारणीय प्रश्न हैः–

1. क्या अनावेदक द्वारा आवेदिकागण के विरूद्ध सेवा में कमी की गई है ?

2. क्या आवेदिकागण, अनावेदक से वांछित अनुतोष पाने का अधिकारी है?

निष्कर्ष के आधार

विचारणीय प्रश्न क्रमांक–01 एवं 02 का सकारण निष्कर्ष :–

07. उपरोक्त दोनो विचारणीय बिंदुओं के सम्बंध में सुविधा की दृष्टि से एवं तथ्यों की पुनरावृति से बचने के लिए उनका निराकरण एक साथ किया जा रहा हैं। उभय पक्ष द्वारा परिवाद प्रकरण में अपने अभिकथनों के अनुरूप तर्क प्रस्तुत की है।

08. आवेदिकागण द्वारा अपने अभिवचन के अनुरूप तर्क में व्यक्त किया है कि आवेदिका क्रमांक 01 के पति तथा 02 से 04 के पिता श्री धनंजय कुमार पटेल के द्वारा पी.पी.एफ. खाता अनावेदक के पास खोला गया था। उक्त खाता में स्व. धनंजय कुमार पटेल द्वारा आवेदिका क्रमांक 01 को नामिनी नियुक्त किया गया था नामिनी के सम्बंध में पासबुक में क्रमांक 304 का उल्लेख भी किया गया है। पश्चातवर्ती प्रक्रम में अनावेदक के द्वारा अपने कार्यालय में कम्प्युटर से कार्य किये जाने पर कम्प्युटराईज्ड पासबुक प्रदान किया गया था तथा खाता क्रमांक भी परिवर्तित हुई थी। स्व. धनंजय कुमार पटेल की मृत्यु हो जाने पर आवेदिकागण रकम हेतु अनावेदक के पास गये तो रकम प्रदान नही की गयी। विधिक नोटिस दिये जाने पर नामिनी के सम्बंध में अनावेदक के कार्यालय में दस्तावेज उपलब्ध न होने के कारण उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने को कहा गया परंतु उसके पूर्व कभी भी किसी प्रकार का कथन न करते

हुए केवल तालाश किये जाने की तथ्य बताये गये थे। अनावेदक द्वारा मृतक धनंजय कुमार पटेल की खाते में जमा राशि प्रदान न करने से उसे मानसिक,आर्थिक परेशानी का सामाना करना पड़ा, रकम एवं क्षति दिलाये जाने का निवेदन किया है।

09. अनावेदक द्वारा अपने अभिवचन के अनुरूप तर्क में व्यक्त किया है कि उसके कार्यालय में नामिनी सम्बंधी दस्तावेज उपलब्ध न होने के कारण उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत किये जाने हेतु निर्देश दिया गया है। आवेदिकागण द्वारा उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत नहीं की गयी है। अनावेदक के द्वारा किसी प्रकार की सेवा में कमी नहीं किया गया है। आवेदन निरस्त किये जाने का निवेदन किया है।

10. उभय पक्ष के द्वारा प्रस्तुत अभिवचनों, दस्तावेजों एवं तर्को के परिप्रेक्ष्य में एवं प्रकरण के परिशीलन से स्पष्ट है कि आवेदिका क्रमांक 01 के पति एवं 02 से 04 के पिता के द्वारा अनावेदक के पास पी.पी.एफ. खाता क्रमांक 11759 खुलवाया था तथा उसमें नामिनी दर्ज करवाया था। अनावेदक द्वारा पश्चातवर्ती प्रक्रम में अपने कार्यालय में कम्प्युटराईजेशन किया गया तथा कम्प्युटराईज्ड पासबुक प्रदान करते हुए खाता क्रमांक 1410640275 परिवर्तित किया गया पश्चातवर्ती पासबुक में नामिनी के सम्बंध में कोई उल्लेख नहीं की गयी। उक्त खाता दिनांक 31.03.2020 को परिपक्व हो गया था परंतु मृतक द्वारा खाता जारी रखा गया था। खाता धारक की मृत्यु हो जाने के पश्चात् उसके उत्तराधिकारी आवेदिकागण द्वारा अनावेदक के पास रकम हेतु जाने पर न तो रकम प्रदान किया गया और न ही किसी प्रकार की जानकारी दी गयी। विधिक नोटिस दिये जाने पर उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने हेतु जवाब में कहा गया इसके पूर्व कभी भी कोई पत्र नहीं दिया गया है। विधिक नोटिस के जवाब में अनावेदक ने स्वीकार किया है कि नॉन सी.बी.एस. से सी.बी.एस. होने पर टेक्निकली नामिनी संख्या 304 सी.बी.एस. डॉटा में अपडेट नहीं हुआ है। किसी कर्मचारी द्वारा नामिनी संख्या हटाकर प्रस्तुत नही किया गया है तथा उक्त नामिनी संख्या के सम्बंध में कोई भी दस्तावेज प्रधान डाकघर रायगढ़ में उपलब्ध नहीं है। इसी से स्पष्ट है कि मृतक के द्वारा नामिनी निर्धारित किया गया था परंतु अनावेदक के कर्मचारी के त्रुटि के कारण उनके कार्यालय में उपलब्ध नहीं है। अनावेदक के कर्मचारियों के द्वारा की गयी लापरवाही हेतु स्वयं अनावेदक जिम्मेदार है। आवेदिकागण के द्वारा आवेदिका क्रमांक 01 को नामिनी होना तथा रकम की अदायगी आवेदिका क्रमांक 01 के नाम पर किये

जाने का निवेदन किया है। अनावेदक के द्वारा उचित कार्यवाही करते हुए रकम अदायगी न कर सेवा में कमी किया जाना प्रकट है। हम लोगो की राय में मृतक धनंजय कुमार पटेल के नाम पर जमा सम्पूर्ण राशि आवेदिका क्रमांक 01 प्राप्त करने का अधिकारी है। अनावेदक के कर्मचारियों के लापरवाही के कारण आवेदिकागण को अनावश्यक मानसिक, आर्थिक क्षति एवं वाद का सामना करना पड़ा है। मानसिक, आर्थिक क्षति के मद में 10,000/– एवं वाद व्यय के रूप में 3,000/– नीयत किया जाना प्रकरण के परिस्थिति को दृष्टिगत रखते हुए उचित प्रकट है। जिसे आवेदिका क्रमांक 01, अनावेदक से प्राप्त करने का अधिकारी है। अतएव उक्त विचारणीय प्रश्नों का निष्कर्ष **''अंशतः प्रमाणित''** निरूपित किया जाता है।

11. उपरोक्त विवेचना के आलोक में स्पष्ट है कि अनावेदक के द्वारा आवेदिकागण के विरूद्ध सेवा में कमी किया जाना प्रमाणित है। अतएव परिवाद आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए निम्नानुसार आदेश पारित किया जाता हैः–

01. अनावेदक, आवेदिका क्रमांक 01 को मृतक धनंजय कुमार पटेल के खाता क्रमांक 1410640275 की सम्पूर्ण राशि अदायगी दिनांक तक के निर्धारित ब्याज सहित आदेश दिनांक से 45 दिन के भीतर प्रदान करेगा न कर पाने की दशा में आदेश दिनांक से अदायगी दिनांक तक 09 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से प्रदान करेगा।

02. अनावेदक, आवेदिका क्रमांक 01 को आर्थिक, मानसिक क्षति के रूप में 10,000/–(दस हजार रूपये) एवं वाद व्यय 3,000/–(तीन हजार रूपये) आदेश दिनांक से 45 दिन के भीतर प्रदान करेगा।

03. अनावेदक अपना वाद व्यय स्वतः वहन करेगा।

(छमेश्वर लाल पटेल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग रायगढ़ (छ0ग0)

(श्रीमती राजश्री अग्रवाल)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग रायगढ़ (छ0ग0)

Pronounce Date 11/11/2025

प्र. क्र. CC/2025/98 श्रीमती लीलावती पटेल व अन्य विरूद्ध अधीक्षक मुख्य डाकघर