

मुंबई येथील जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई उपनगर
जिल्हा, वांद्रे (पूर्व), मुंबई.

नवीन प्रशासकीय इमारत, तिसरा मजला, डॉ. बाबासाहेब आंबेडकर बागेसमोर, वांद्रे
(पूर्व), जिल्हा—मुंबई उपनगर, ४०० ०५१.

तक्रार क्रं.	सी.सी.३४२/२०२२
दाखल दिनांक	२०/०७/२०२२
निकाल दिनांक	१९/०३/२०२४
कालावधी	०१वर्ष, ०७ महिने, २८ दिवस.

कु. आकांक्षा अनिल मनोरकर
वय— २३ वर्षे, व्यवसाय— फ्रीलान्सर,
रा— खोली क्रं. १०, लालजी चाळ नं १,
ओम शिवबाबानगर, काजूपाडा,
गणेश चौक, बोरिवली (पूर्व),
मुंबई— ४०० ०६६.

: तक्रारदार

विरुद्ध

१. हिंदुस्थान टाइम्स मिडीया लिमिटेड,
(HINDUSTAN TIMES MEDIA LIMITED)

२. शाइन.कॉम
(SHINE.COM)

च्या वतीन एरीया सेल्स मॅनेजर
कमलेश दयलानी,
कंपनी कार्यालय: १८—२०, कस्तुरबा गांधी
मार्ग, नवी दिल्ली— ११० ००१.

मुंबई कार्यालय: प्लॉट क्रं.६, ठाणे—बेलापूर
रोड, दिघेजवळ, टी.टी.सी. एमआयडीसी
इंडस्ट्रीअल एरीया, ऐरोली,

: सामनेवाले क. १
व २

नवी मुंबई— ४०० ७०८.

समक्ष: श्रीमती समिंदरा स. सुर्वे, अध्यक्ष
श्री. संजय स. जगदाळे, सदस्य
श्री. समीर कांबळे, सदस्य

तक्रारदार: स्वतः
सामनेवाले क्र. १ व २ : एकतर्फी.

न्यायनिर्णय

(घोषित दिनांक: १९/०३/२०२४)

द्वारा: मा. श्री. संजय सर्जेराव जगदाळे

तक्रारदार हिने ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ चे कलम ३५ प्रमाणे सामनेवाले विरुद्ध प्रस्तुत तक्रार दाखल केली आहे.

२. तक्रारदार हिचे थोडक्यात कथन खालीलप्रमाणे—

तक्रारदार ही स्वयंरोजगारीत (freelancer) असून कमिशन प्रद्धतीने नोकरभरती, कामगार पुरवठा व रोजगार सुविधा उपलब्ध करून देण्याचे काम करते. सामनेवाले क्रं. १ ही ऑनलाइन व्यासपीठ आहे व फायरफ्लाय ई-व्हेचर इंटरनेटसारख्या फ्लॅगशिप वेब पोर्टल म्हणजे सामनेवाले क्रं.२ मार्फत तिचे कामकाज चालते. दिनांक २१/०४/२०२० रोजी, तक्रारदार हिने सामनेवाले क्रं.२ च्या संकेतस्थळावर भेट दिली असता व तिला कामाची गरज असलेमुळे सर्व प्रक्रियेची पुर्तता करून स्वतःची 'सेवाभर्तीकार' म्हणून नोंदणी केली. सन २०२०-२१ या कालावधीत कोरोना महामारीमुळे ऑनलाईन पोर्टल सुविधा देणे पुढे ढकलण्यात आले. दिनांक २४/०६/२०२१ रोजी तक्रारदार हिने तिच्या एच.डी.एफ.सी. क्रेडीट कार्डद्वारे पोर्टलकरिता रुपये ५५,४७५/- सामनेवाले कंपनीच्या पेमेंट लिंकद्वारे अदा केले. दिनांक २६/०६/२०२१ रोजी तक्रारदार हिने तिला तिच्या ई-मेल वर प्राप्त झालेला करारनामा स्विकारला.

३. दिनांक २८/०६/२०२१ रोजी तक्रारदार हिस झुम मिटींगद्वारे प्रशिक्षण देण्यात आले. तद्नंतर, सामनेवाले कंपनीचे पोर्टल २ दिवसानंतर व्यवस्थित काम करत नसलेचे तक्रारदाराचे लक्षात आले. याबाबत वारंवार ई-मेलद्वारे कळवूनही त्याचे निवारण झाले नाही. तांत्रिक त्रुटीमुळे तक्रारदार हिस समुरे १ वर्ष कोणताही व्यवसाय करता आला नसल्यामुळे तिचे मोठ्या प्रमाणावर आर्थिक व मानसिक नुकसान झाले. सामनेवाले यांना वारंवार कळवूनही सदर पोर्टलच्या सेवेत कोणतीही सुधारणा झाली नाही. पोर्टल व्यवस्थित चालले असते तर तक्रारदारास अंदाजे वार्षिक रुपये १०,००,०००/- उत्पन्न मिळाले असते. तक्रारदार हिस सामनेवाले यांच्या सदोष सेवेमुळे इतर कंपन्यांसोबत काम करता आले नाही व बाजारातील तिची व्यावसायिक प्रतिमा खराब झाली. सबब, रुपये ५०,००,०००/- व्यावसायिक नुकसानभरपाई, शुल्क रुपये ५५,४७५/- व त्यावरील द.सा.द.शे.१८ ०/० दराने व्याज रुपये ९,९८५/-, रुपये ५,००,०००/- नुकसानभरपाई व अर्जाचा खर्च रुपये २०,०००/- मिळणेकरिता प्रस्तुत तक्रार असे.

४. प्रस्तुत प्रकरणाचे नोटीसची सामनेवाले क्रं. १ व २ यांना योग्य बजावणी होवूनसुद्धा ते स्वतः किंवा वकीलांमार्फत हजर झाले नाहीत. या कारणामुळे सामनेवाले क्रं.१ व २ विरुद्ध प्रकरण एकतर्फी चालविणेत आले. तक्रारदार हिने तिचे कथनाची पुष्टी करणेसाठी स्वतःचे पुरावा शपथपत्र सादर केले आहे. तसेच, अवलोकनासाठी कागदपत्रे व सामनेवाले यांचेसोबत ई-मेलद्वारे केलेले संभाषणाच्या प्रती सादर केल्या आहेत.

५. तक्रारदाराची कथने, अभिलेखावरील दाखल कागदपत्रे विचारात घेता, आमचे विचारार्थ निघालेले मुद्दे, त्यावरील निष्कर्ष व कारणमिमांसेसह खालीलप्रमाणे

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार व सामनेवाले यांचेदरम्यान ग्राहक - सेवा पुरवठादार संबंध आहेत का?	हो.
२	सामनेवाले यांची सेवा सदोष व व्यापार पद्धत अनुचित आहे का?	हो.
३	तक्रारदार मागणप्रमाणे नुकसानभरपाई व खर्च मिळणेस पात्र आहे का?	हो. अंशतः

४	आदेश?	अर्ज मंजुर केला.
---	-------	---------------------

कारणमिमांसा

मुद्दा क्रं. १ ते ३ बाबत:—

६. तक्रारदाराचे कथनानुसार, दिनांक २१/०४/२०२० रोजी तिने सामनेवाले क्रं.२ च्या संकेतस्थळावर भेट देवून सर्व प्रक्रियेची पुर्तता करून आवश्यक शुल्क भरून 'सेवाभर्तीकार' म्हणून नोंदणी केली. कोरोना महामारीमुळे ऑनलाईन पोर्टल सुविधा पुढे ढकलण्यात आली. दिनांक २४/०६/२०२१ रोजी, तक्रारदार हिने तिच्या एच.डी.एफ.सी. क्रेडीट कार्डद्वारे पोर्टलकरिता रुपये ५५,४७५/- सामनेवाले कंपनीच्या पेमेंट लिंकद्वारे अदा केले. दिनांक २६/०६/२०२१ रोजी तक्रारदार हिने तिला तिच्या ई-मेल वर प्राप्त झालेला करारनामा स्विकारला. तद्नंतर, तक्रारदार हिने ऑनलाईन प्रशिक्षणही पूर्ण केले परंतु लगेचच २ दिवसानंतर सामनेवाले क्रं.२ चे पोर्टल निष्क्रिय झाल्यामुळे तक्रारदार हिला ठरल्याप्रमाणे काम पूर्ण करता आले नाही. सामनेवाले यांचे उदासीन व अपरिणामकारक प्रतिसादामुळे तक्रारदारास सामनेवाले यांच्या बंद अवस्थेतील पोर्टल वापरता आले नाही. परिणामी तक्रारदारास खूप मोठे आर्थिक नुकसान सहन करावे लागले. नोकरभरतीची कामे पूर्ण झाली नसल्यामुळे त्याचबरोबर तक्रारदाराचे इतर कंपन्यांसोबत संबंध बिघडले. सुमारे ५ वर्षे तक्रारदारास नाहक त्रास व आर्थिक भुर्दंड सहन करावा लागला. तक्रारदार हिने तिचे मागणीप्रमाणे तक्रार मंजुर करणेची व जास्तीत जास्त नुकसानभरपाई मिळण्याची मागणी केली आहे.

७. सामनेवाले यांनी त्यांना नोटीस मिळूनसुद्धा हजर होवून त्यांची बाजू व बचाव मांडणेची तसदी घेतली नाही. दिनांक २८/०६/२०२१ रोजी तक्रारदार हिंस झुम मिटींगद्वारे प्रशिक्षण देण्यात आले. तद्नंतर, सामनेवाले कंपनीचे पोर्टल २ दिवसानंतर व्यवस्थित काम करत नसलेचे तक्रारदाराचे लक्षात आले. याबाबत वारंवार ई-मेलद्वारे कळवूनही त्याचे निवारण झाले नाही. तांत्रिक त्रुटीमुळे तक्रारदार हिंस सुमारे १ वर्ष कोणताही व्यवसाय करता आला नाही, तसेच, सदर कालावधीत तक्रारदारास इतर कंपन्यांसोबत काम करता न

आल्यामुळे तिच्या व्यावसायिक प्रतिमेवर विपरीत परिणाम झाला. यामुळे तक्रारदाराचे मोठया प्रमाणावर आर्थिक व मानसिक नुकसान झाले. प्रतिवादींनी या बाबी संधी मिळूनही नाकारल्या नाहीत. तक्रारदार हिने तिची बाजू भक्कमपणे मांडण्यासाठी खालील कागदपत्रे दाखल केली आहेत—

नि.क्रं.		तपशील
२	-	प्रतिवादी कंपनीचे टॅक्स इनव्हॉइस, पेमेंट लिंक, पेमेंट कन्फर्मेशन, पैसे प्राप्त झालेबाबत पोहोच.
३	-	दिनांक २३/०६/२०२१ रोजीचे २ करारनामे
४	-	निविदा नमुना प्रत
५, ६	-	दिनांक २६/०६/२०२१ व २८/०६/२०२१ रोजीचे ई-मेल
७	-	दिनांक १५/०७/२०२१ रोजीचे ई-मेल व जुनी माहिती प्रत.
८	-	माहे जुन व जुलै, २०२१ चे खाते वापर अहवालाची प्रत.
९	-	दिनांक २८ व ३० ऑगस्ट रोजीचे माहिती गोठलेबाबत व माहे ऑगस्ट, २०२१ चा खाते वापर अहवालाची प्रत.
१०	-	दिनांक २०/०८/२०२१ रोजीचा ई-मेल
११, १४	-	माहे सप्टेंबर, ऑक्टोबर २०२१ चे खाते वापर अहवालाची प्रत.
१२	-	दिनांक ०९/१०/२०२१ रोजीच्या पोर्टल समस्येबाबत व्हाट्सअप मेसेजची प्रत.
१३	-	दिनांक १३/१०/२०२१ रोजीच्या 'blank' समस्या व पुन्हा खरेदी करणेबाबत मेसेजची प्रत.
१५	-	सदर खातेधारक नावाने खाते नाही/पासवर्ड विसरलेबाबत ई-मेल मेसेजची प्रत.
१६, १७, १८	-	दिनांक १०/०६/२०२२, १३/०६/२०२२ रोजीचे ई-मेल मेसेजच्या प्रती.

८. तक्रारदाराचे कथनानुसार, सामनेवाले यांना वारंवार कळवूनही सदर पोर्टलच्या सेवेत कोणतीही सुधारणा झाली नाही. पोर्टल व्यवस्थित चालले असते तर तक्रारदारास अंदाजे वार्षिक रुपये १०,००,०००/- उत्पन्न मिळाले असते. तक्रारदार हिंस सामनेवाले यांच्या सदोष सेवेमुळे इतर कंपन्यांसोबत काम करता आले नाही व बाजारातील तिची व्यायसायिक प्रतिमा खराब झाली. तक्रारदार व सामनेवाले यांचेत उपरोक्त कराराप्रमाणे ग्राहक-सेवापुरवठादार संबंध असलेचे, तसेच सामनेवाले यांनी तक्रारदारास सदोष सेवा पुरविली व समस्येचे वेळेत निराकारण न केल्यामुळे तक्रारदारास नाहक मानसिक व आर्थिक त्रास सहन करावा लागला, हे स्पष्ट होते. सामनेवाले तक्रारदारास करारनाम्याचा कालावधी वाढवून देवू शकले असते परंतू त्यांनी तसे केले नाही. तक्रारदार सदर कराराप्रमाणे वागली नाही किंवा कराराचा भंग केल्यामुळे तिला कामाची उपलब्धता करून देता आला नाही, अशा प्रकारचा बचाव सामनेवाले यांचे बाजूने अभिलेखावर नाही. याउलट सामनेवाले यांनी नोटीस मिळूनसुद्धा हजर होवून तक्रारदाराची कथने नाकारली नाहीत. अशा परिस्थितीमध्ये, तक्रारदार सामनेवाले यांचेकडून तिला झालेल्या वैयक्तिक, व्यावसायिक तसेच मानसिक व आर्थिक नुकसानीबाबत भरपाई मिळणेस पात्र आहे. सबब, मुद्दा क्रं. १ ते ३ उत्तर होकारार्थी देण्यात येत आहे.

मुद्दा क्रं.४ बाबत:-

९. तक्रारदार हिने सामनेवाले यांचेकडून रुपये ५०,००,०००/- व्यावसायिक नुकसानभरपाई मागितली आहे कारण तिला दरमहा रुपये १०,००,०००/- उत्पन्न मिळू शकले असते. तक्रारदार हिने याबाबत ठोस पुरावा दिला नसल्यामुळे व मागणी जास्त अवास्तव असलेमुळे केवळ अंदाजावर आधारित नुकसानभरपाई देणे योग्य होणार नाही. सबब, तक्रारदारास सामनेवाले यांचेकडून रुपये १,००,०००/- व्यावसायिक नुकसानासाठी भरपाई देणे योग्य होईल. सर्व बाबी विचारात घेता, तक्रारदार तिने सामनेवाले यांना दिलेले कराराचे शुल्क रुपये ५५,४७५/-, रुपये १,००,०००/- मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई व अर्जाचे खर्चापोटी देणे योग्य होईल. या सर्व बाबी विचारात घेता, मुद्दा क्रं.४ चे उत्तर निष्कर्षाप्रमाणे देत आहोत व खालीलप्रमाणे आदेश करत आहोत-

आदेश

१	तक्रार क्र. ३४२/२०२२ अंशतः मंजूर केली.
२	सामनेवाले क्र. १ व २ यांनी वैयक्तिक व संयुक्तरित्या तक्रारदार हिला व्यावसायिक नुकसानाकरीता रुपये १,००,०००/-, मानसिक त्रासाकरिता नुकसान भरपाई म्हणून रुपये १,००,०००/- सदर आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसाचे आत अदा करावेत.
३.	सामनेवाले क्र. १ व २ यांनी वैयक्तिक व संयुक्तरित्या तक्रारदार हिला करार शुल्क रुपये ५५,४७५/-, ही रक्कम द.सा.द.शे. ९ टक्के व्याजासह सदर आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसाचे आत अदा करावेत.
४.	सामनेवाले क्र. १ व २ यांनी वैयक्तिक व संयुक्तरित्या तक्रारदार हिला तक्रारीचे खर्चापोटी रुपये १०,०००/- सदर आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसाचे आत अदा करावेत.
५	दोन्ही पक्षकारांना आदेशाची प्रत विनामुल्य द्यावी.

दिनांक: १९/०३/२०२४

ठिकाण: वांद्रे, मुंबई

Sd/-

श्री. समीर श. कांबळे,
सदस्य

Sd/-

श्री. संजय स. जगदाळे,
सदस्य

Sd/-

श्रीमती समिंदरा स. सुर्वे,
अध्यक्ष