जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (द्वितीय), जोधपुर

Web Copy - Not Official

अधिष्ठित : डॉ. श्याम सुन्दर लाटा — अध्यक्ष

श्री बलवीर खुड़खुड़िया — सदस्य

उपभोक्ता शिकायत संख्या — 392/2018

(प्रस्तुत करने की दिनांक — 15.10.2018)

प्रेमराज पुत्र श्री लक्ष्मी नारायण, जाति ब्राह्मण, निवासी— मुकाम/पोस्ट मेवड़ा, वायां पादूकलां, तहसील डेगाना, जिला नागौर राजस्थान हाल पदस्थापित — जेल प्रहरी, क्वार्टर संख्या—सी 56/09 ई, केन्द्रीय कारागृह जोधपुर।

— परिवादी

बनाम

1. Amazon Seller Services Pvt. Ltd. Authorised Dealer Rocket Kommerce LLP, Kh. No. 18/21, 19/25, 34/5,6, 7/1 min, 14/2/2 min, 15/1 min, 27, 35/1, 7, 8, 9/1, 10/1, 11 min 12, 13, Village Jamalpur, Gurgaon, Haryana.
2. Amazon Registered Office Address : Brigade Gateway, 8th floor, 26/41 Dr. Rajkumar Road, Malleshwara, (W), Banglore – 560055, Karnataka, India.
3. Amazon Team Head Address : G 582, Basni II Phase, Opp. AIIMS Residence Gate Complex Jodhpur .
4. Rocket Commerce LLP, Kh. No. 18/21, 19/25, 34/5, 6, 7/1 min, 14/2/2 min, 15/1 min, 27, 35/1, 7, 8, 9/1, 9/2, 10/1, 10/2, 11 min, 12, 13, 14, Village Jamalpur, Gurgaon, Haryana.

— विपक्षीगण

उपस्थितः—

1. श्री विनोद सिखवाल, अधिवक्ता वास्ते परिवादी।
2. श्री दिलीप चौहान, अधिवक्ता वास्ते विपक्षी संख्या 1 से 3
3. विपक्षी संख्या 4 के विरूद्व एकपक्षीय कार्यवाही।

परिवाद अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019

—:: निर्णय ::— दिनांकः 21.05.2024

द्वाराः— श्री बलवीर खुड़खुड़िया, सदस्य

परिवादी द्वारा विपक्षीगण के विरूद्ध परिवाद इस अभिकथन के साथ प्रस्तुत किया कि परिवादी द्वारा विपक्षी से दिनांक 04.07.2018 को ऑनलाईन एक मोबाईल वन प्लस खरीद करने के लिए ऑर्डर दिया। जिसकी कीमत 34999 रूपये परिवादी ने अपने खाते से ऑनलाईन विपक्षीगण के खाते में ट्रांसफर किया। उक्त मोबाईल परिवादी को दिनांक 07.07.2018 को प्राप्त हो गया। किन्तु इसका उपयोग किये जाने पर इसमें विभिन्न प्रकार की खराबियां होने पर कम्पनी द्वारा परिवादी को एक नया मोबाईल दिनांक 12.07.2018 को भेजा गया, किन्तु

उक्त मोबाईल में भी धीर–धीरे तकनीकी खराबी आने लगी। जिसके बाबत् परिवादी द्वारा शिकायत करने पर विपक्षी के इंजीनियर द्वारा जांच करने पर यह मोबाईल किसी भी हालत में सही नहीं होना बताया। जिस पर परिवादी ने विपक्षीगण के टोल फ्री नम्बर पर उक्त मोबाईल को रिटर्न करने की बात कही तथा विपक्षीगण के डिलेवरी बॉय द्वारा दिनांक 19.07.2018 को यह मोबाईल प्राप्त किया। विपक्षी द्वारा इसी दिन अपने जी–मेल अकाउण्ट पर मोबाईल प्राप्त होना स्वीकार किया। किन्तु जब परिवादी ने मोबाईल की राशि की मांग की तो उनके द्वारा यह कहा गया कि भेजा गया मोबाईल फोन उन्हे प्राप्त नहीं हुआ है। इस प्रकार विपक्षीगण ने मोबाईल की राशि लौटाने से मना कर दिया है। विपक्षीगण की सेवा में कमी व त्रुटि बतलाते हुए मोबाईल की राशि 34999 रूपये के अतिरिक्त क्षतिपूर्ति, परिवाद–व्यय आदि दिलवाने के लिए अनुतोष चाहा गया।

विपक्षी संख्या एक से तीन द्वारा जवाब प्रस्तुत कर यह कथन किया गया कि उनके द्वारा किसी प्रकार के उत्पाद का विक्रय नहीं किया जाता है तथा ऑनलाईन मार्केट प्लेस होने के कारण वह किसी प्रकार से जिम्मेदार नहीं है। विपक्षी ने विक्रय के पेटे कोई धनराशि प्राप्त नहीं की है। जिसके कारण परिवादी विपक्षी का उपभोक्ता नहीं है। विपक्षी की जांच टीम द्वारा यह जानकारी दी गयी कि परिवादी से वास्तविक उत्पाद के स्थान पर कोई अन्य उत्पाद प्राप्त होने के कारण रिफण्ड जारी नहीं किया गया। विपक्षी विक्रेता व निर्माता नहीं है बल्कि मात्र सेवा–प्रदाता है। इस प्रकार विपक्षीगण का कोई दायित्व या सेवा में कमी नहीं बताते हुए परिवाद खारिज किये जाने का निवेदन किया गया।

विपक्षी संख्या चार पर नोटिस के तामिल के बावजूद कोई उपस्थित नहीं होने पर एकपक्षीय कार्यवाही की गई।

बहस सुनी गई व पत्रावली का अवलोकन किया गया।

इस प्रकरण में अवधार्य विषयों के संबंध में आयोग का निष्कर्ष एवं विनिश्चय इस प्रकार है :–

परिवादी ने विपक्षीगण को लौटाये गये मोबाईल की कीमत उसे वापस प्राप्त नहीं होने के आधार पर सेवा में कमी व त्रुटि बतलायी है। जबकि विपक्षीगण संख्या एक से तीन ने ऑनलाईन प्लेटफार्म बतलाकर उनका किसी प्रकार का विधिक दायित्व नहीं होने का तर्क प्रस्तुत किया है।

यह प्रगट होता है कि परिवादी द्वारा विपक्षी संख्या एक से तीन के ऑनलाईन पोर्टल पर उत्पाद का ऑर्डर दिया गया है तथा मोबाईल की कीमत भी विपक्षी संख्या एक से तीन को ऑनलाईन भुगतान की गई है। मोबाईल वापस लौटाने व रिप्लेस करने की कार्यवाही में भी विपक्षी संख्या एक व तीन ने सक्रिय भूमिका का निर्वहन किया है। परिवादी को मोबाईल रिटर्न प्राप्त होने तथा रिफण्ड राशि शीघ्र ही रिफण्ड किये जाने के बाबत विपक्षी संख्या एक से तीन के द्वारा ही सूचित किया गया है। इस प्रकार विपक्षी संख्या एक से तीन द्वारा मोबाईल विक्रय करने का प्रस्ताव अपने पोर्टल पर प्रदर्शित करने, ऑर्डर प्राप्त करने, ऑनलाईन राशि प्राप्त करने तथा मोबाईल रिटर्न करने व राशि रिफण्ड करने बाबत् कार्यवाही में सक्रिय रूप से भागीदारी के कारण विपक्षीगण विक्रेता के प्रतिनिधि के रूप में पूर्ण रूप से जिम्मेदार होना

पाये जाते है। विपक्षी संख्या चार की ओर से उक्त मोबाईल के संबंध में बिल में जारी किया गया है।

परिवादी द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजात से यह साबित होता है कि विपक्षीगण द्वारा परिवादी द्वारा मोबाईल रिटर्न प्राप्त होने की सूचना के पश्चात राशि वापस लौटाने का आश्वासन देते हुए पत्र जारी किया है, किन्तु इसके बाद राशि के भुगतान से इंकार कर दिया है। जो विपक्षीगण का अनुचित व्यापार–व्यवहार व सेवा में कमी होना साबित होता है। ऐसी स्थिति में परिवादीगण को विपक्षीगण से 34999 रूपये की राशि मय ब्याज दिलवाये जाने के अतिरिक्त शारीरिक एवं मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति के निमित 5000 रूपये तथा परिवाद–व्यय के रूप में 5,000 रूपये दिलवाया जाना न्याससंगत है। इस प्रकार परिवाद स्वीकार किये जाने योग्य है।

–:: आदेश ::–

अतः परिवादी प्रेमराज द्वारा विपक्षीगण के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अन्तर्गत प्रस्तुत परिवाद स्वीकार किया जाकर विपक्षीगण को संयुक्ततः एवं पृथक्तः आदेश दिया जाता है कि परिवादी को मोबाईल की रिफण्ड राशि चौत्तीस हजार नौ सौ निन्यानवे रूपये तथा उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुत किये जाने से वास्तविक भुगतान तिथि तक नौ प्रतिशत वार्षिक दर से ब्याज सहित राशि का भुगतान दो माह में करे। परिवादी विपक्षीगण से क्षतिपूर्ति एवं परिवाद–व्यय के रूप में दस हजार रूपये प्राप्त करने का अधिकारी है।

निर्णय आज दिनांक 21.05.2024 को विवृत्त आयोग सुनाया गया।

(बलवीर खुड़खुड़िया)
सदस्य

(डॉ. श्यामसुन्दर लाटा)
अध्यक्ष

Web Copy - Not Official