जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अमरोहा।

परिवाद दायर तिथिः 03-04-2023

परिवाद निर्णय तिथिः 11-12-2023

उपस्थितिः

1. श्री निसामुद्दीन (एच0जे0एस0), सेवा निवृत जिला जज — अध्यक्ष
2. श्रीमती अन्जू रानी दीक्षित — महिला सदस्य

2023 का उपभोक्ता परिवाद संख्याः 25

प्रशान्त कुमार, निवासी ग्राम इसापुर, पोस्ट उमरी कलां, जिला अमरोहा।

-परिवादी

बनाम

1. दि0 रिलायन्स रिटेल लि0 c/o खेवट खतोनी सं0 2/2, मोहाली सरहिन्द रोड, ग्राम मुकर्रमपुर ईशर हाली, फतेहगढ़ साहिब सरहिन्द, पंजाब- 140406.

2. दि0 फ्यूचर वर्ड रिटेल इण्डिया प्रा0 लि0. जी- 54, रेडियल रोड सं0 2. कनाट प्लेस, नई दिल्ली - 110001

-विपक्षीगण

एक पक्षीय निर्णय

परिवादी ने यह परिवाद विपक्षीगण से अपने एयर पॉड की कीमत मु0 17004.6 रुपये एवं उस पर 6% ब्याज मु0 1190/- रु0 एवं मानसिक व शारीरिक क्षतिपूर्ति हेतु 60000/- रुपये एवं परिवाद व्यय 10000/- रुपये कुल मु0 88194.6 रुपये दिलाने हेतु प्रस्तुत किया है।

2. परिवाद पत्र के कथनानुसार परिवादी ने विपक्षी सं0 1 से एप्पल एयर पॉड प्रो कीमत मु0 18990/- रुपये डिस्काउन्ट के बाद मु0 17004.6 रुपये आर्डर सं0 आर.डी.एफ. 37280543 दि0 11-08-2022 को रिलायन्स डिजीटल एयर पॉड एप (ई-कामर्स) द्वारा खरीदा था। जिसकी शर्त एक साल की वारण्टी तथा 7 दिन के अन्दर वापस किये जाने की थी और उक्त उत्पाद की डिलीवरी दि0 17-08-2022 को हुई। उक्त एयर पॉड ब्लूटूथ कनेक्टिविटी की समस्या के कारण सही रूप से कंपनी की घोषणा के अनुसार काम नहीं कर रहा था और उसका आई.एम.ई.आई. नं0 भी रसीद पर दिये गये विवरण से भिन्न था। जिसके संबन्ध में परिवादी के द्वारा टोल फ्री नं0 पर दि0 18-08-2022 को आई.डी. नं0 पी.आर.ओ. 2148530 द्वारा शिकायत दर्ज करायी। जिसमें विपक्षी सं0 1 के द्वारा कोई जबाब नहीं दिया गया और परिवादी विपक्षी सं0 2 के सर्विस सेंटर पर दि0 30-08-2022 को गया। जहाँ से सर्विस सेंटर के द्वारा बीं.एम.आई. से उक्त उत्पाद का नंबर भिन्न होने के कारण नकली फोन होने के आधार पर वापस कर दिया और सर्विस करने से मना कर दिया गया।

3. परिवादी के द्वारा विपक्षी सं0 1 को ईमेल दि0 21-08-2022 व 04-09-2022 को प्रेषित किया तो विपक्षी सं0 1 के द्वारा उक्त उत्पाद को बदलने अथवा वापस करने के बजाय आई.एम.ई.आई. नंबर जी.एक्स.3डी.जीपी.एल.40सी6एल दि0 21-09-2022 को ईमेल के द्वारा

प्रेषित कर दिया और उसी दिन विपक्षी सं0 1 के कस्टमर केयर प्रतिनिधि ने विपक्षी सं0 2 के सर्विस सेंटर पर त्रुटिपूर्ण उत्पाद की मरम्मत कराने के लिये कहा और विपक्षी सं0 1 का यह कृत्य अनफेयर ट्रेड प्रेक्टिस के अन्तर्गत आता है और उक्त प्रेषित इनवाइस के आधार पर दि0 27-09-2022 को सर्विस सेंटर के द्वारा उक्त उत्पाद को परीक्षण करने के उपरान्त अंकित किया कि उक्त उत्पाद नकली है और एपल की गारन्टी के अन्तर्गत नहीं आता है। इस प्रकार विपक्षी सं0 1 के द्वारा नकली तथा त्रुटिपूर्ण उत्पाद जानबूझकर विक्रय किया गया है। जिसके संबन्ध में परिवादी ने नेशनल कंज्यूमर हेल्प लाइन पर शिकायत किया तो एन.सी.एच. द्वारा ग्रीवान्स नंबर 3765334 पर दि0 29-09-2022 को प्रेषित किया परन्तु कोई जबाब न मिलने पर दि0 06-10-2022 को विपक्षीगण को विधिक नोटिस प्रेषित किया गया। जिसे विपक्षी सं0 1 ने लेने से इनकार कर दिया और विपक्षी सं0 2 के द्वारा असंतोषजनक उत्तर उक्त नोटिस का दिया गया और परिवादी के द्वारा पुनः दि0 10-02-2023 को विपक्षी सं0 2 के प्रतिउत्तर का जबाब तथा नोटिस दिया परन्तु विपक्षीगण के द्वारा उपरोक्त उत्पाद के संबन्ध में कोई संतोषजनक कार्य नहीं किया गया और न ही उक्त उत्पाद को वापस लिया गया और न ही परिवादी को उसकी धनराशि का भुगतान किया गया। जिससे उसे मानसिक व शारीरिक कष्ट सहन करना पड़ा। इसलिये यह परिवाद उपरोक्त अनुतोष हेतु प्रस्तुत किया गया।

4. विपक्षीगण तामीला के बावजूद न्यायालय उपस्थित नहीं आये। इसलिये उनके विरुद्ध दि0 07-08-2023 को एक पक्षीय कार्यवाही का आदेश पारित किया गया।

5. परिवादी की ओर से एक पक्षीय साक्ष्य में का0 सं0 13ग/1 व 13ग/4 साक्ष्य शपथ पत्र तथा का0 सं0 13ग/5 सूची से का0 सं0 13ग/6 ता 13ग/28 तथा परिवाद पत्र के साथ का0 सं0 5ग/1 परिवादी का चालक लाइसेंस, का0 सं0 5ग/2 ता 5ग/28 अभिलेख प्रस्तुत किये गये है।

6. परिवादी के तर्कों को सुना तथा पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्यों का अवलोकन किया गया।

निष्कर्ष

7. परिवादी ने यह कथन किया है कि उसने विपक्षी सं0 1 से एप्पल एयर पॉड प्रो कीमत मु0 18990/- रुपये डिस्काउन्ट के बाद मु0 17004.6 रुपये आर्डर सं0 आर.डी.एफ. 37280543 दि0 11-08-2022 को रिलायन्स डिजीटल एयर पॉड एप (ई-कामर्स) द्वारा खरीदा था। जिसकी शर्त एक साल की वारण्टी तथा 7 दिन के अन्दर वापस किये जाने की थी और उक्त उत्पाद की डिलीवरी दि0 17-08-2022 को हुई। उक्त एयर पॉड ब्लूटूथ कनेक्टिविटी की समस्या के कारण सही रूप से कंपनी की घोषणा के अनुसार काम नहीं कर रहा था और उसका आई.एम.ई.आई. नं0 भी रसीद पर दिये गये विवरण से भिन्न था। जिसके संबन्ध में परिवादी के द्वारा टोल फ्री नं0 पर दि0 18-08-2022 को आई.डी. नं0 पी.आर.ओ. 2148530 द्वारा शिकायत दर्ज करायी। जिसमें विपक्षी सं0 1 के द्वारा कोई जबाब नहीं दिया गया और परिवादी विपक्षी सं0 2 के सर्विस सेंटर पर दि0 30-08-2022 को गया। जहाँ से सर्विस सेंटर के द्वारा बी.एम.आई. से उक्त उत्पाद का नंबर भिन्न होने के कारण नकली फोन होने के आधार पर वापस कर दिया और सर्विस करने से मना कर दिया गया।

8. परिवादी का यह भी कथन है कि उसके द्वारा विपक्षी सं0 1 को ईमेल दि0 21-08-2022 व 04-09-2022 को प्रेषित किया तो विपक्षी सं0 1 के द्वारा उक्त उत्पाद को बदलने अथवा वापस करने के बजाय आई.एम.ई.आई. नंबर जी.एक्स.3डी.जीपी.एल.40सी6एल दि0 21-09-2022 को ईमेल के द्वारा प्रेषित कर दिया और उसी दिन विपक्षी सं0 1 के कस्टमर केयर प्रतिनिधि ने विपक्षी सं0 2 के सर्विस सेंटर पर त्रुटिपूर्ण उत्पाद की मरम्मत कराने के लिये कहा और विपक्षी सं0 1 का यह कृत्य अनफेयर ट्रेड प्रेक्टिस के अन्तर्गत आता है और उक्त प्रेषित इनवाइस के आधार पर दि0 27-09-2022 को सर्विस सेंटर के द्वारा उक्त उत्पाद को परीक्षण करने के उपरान्त अंकित किया कि उक्त उत्पाद नकली है और एपल की गारन्टी के अन्तर्गत नहीं आता है। इस प्रकार विपक्षी सं0 1 के द्वारा नकली तथा त्रुटिपूर्ण उत्पाद जानबूझकर विक्रय किया गया है। जिसके संबन्ध में परिवादी ने नेशनल कंज्यूमर हेल्प लाइन पर शिकायत किया तो एन.सी.एच. द्वारा ग्रीवान्स नंबर 3765334 पर दि0 29-09-2022 को प्रेषित किया परन्तु कोई जवाब न मिलने पर दि0 06-10-2022 को विपक्षीगण को विधिक नोटिस प्रेषित किया गया। जिसे विपक्षी सं0 1 ने लेने से इनकार कर दिया और विपक्षी सं0 2 के द्वारा असंतोषजनक उत्तर उक्त नोटिस का दिया गया और परिवादी के द्वारा पुनः दि0 10-02-2023 को विपक्षी सं0 2 के प्रतिउत्तर का जबाब तथा नोटिस दिया परन्तु विपक्षीगण के द्वारा उपरोक्त उत्पाद के संबन्ध में कोई संतोषजनक कार्य नहीं किया गया और न ही उक्त उत्पाद को वापस लिया गया और न ही परिवादी को उसकी धनराशि का भुगतान किया गया। जिससे उसे मानसिक व शारीरिक कष्ट सहन करना पड़ा।

9. परिवादी के द्वारा अपने परिवाद पत्र कथनों के समर्थन में साक्ष्य शपथ पत्र का0 सं0 13ग/1 ता 13ग/4 तथा उसके साथ संलग्न सूची का0 सं0 13ग/5 का सं 13ग/6 ता 13ग/28 प्रश्नगत एयर पॉड की मूल खरीद रसीद तथा विपक्षीगण को किये गये पत्राचार/ईमेल आदि की प्रतिलिपि तथा विपक्षी सं0 2 के द्वारा परिवादी के नोटिस का जबाब प्रस्तुत किया गया है। जिनके अवलोकन से यह सावित होता है कि प्रश्नगत एयर पॉड परिवादी के द्वारा विपक्षी सं0 1 से आनलाइन क्रय किया गया था और जब उक्त एयर पॉड में समस्या उत्पन्न हुई तो उसे विपक्षी सं0 1 के प्राधिकृत सर्विस प्रदाता को दिखाया गया तो उक्त विपक्षी सं0 2 के द्वारा बताया गया कि परिवादी को जो एयर पॉड आई.एम.ई.आई. खरीद रसीद के माध्यम से दिया गया था वह वास्तव में उसे नहीं दिया गया बल्कि अन्य कोई आई.एम.ई.आई. नंबर दिया गया और मूल खरीद रसीद से उक्त नंबर मेल न खाने के कारण विपक्षी सं0 2 के द्वारा उसमें आयी कमियों को दूर नहीं किया गया और सर्विस देने से मना कर दिया गया। इसके पश्चात परिवादी के दवारा जब विपक्षी सं0 1 से उक्त गलत आई.एम.ई.आई. नंबर दिये जाने की शिकायत की गयी तो उसके द्वारा अन्य नंबर पर सर्विस कराये जाने को कहा गया परन्तु फर्जी नंबर युक्त एयर पॉड बदला नहीं गया। जिसके कारण परिवादी खरीदे गये एयर पॉड का प्रयोग नहीं कर सका और उसके द्वारा एक जागरूक उपभोक्ता के रूप में अनेकों पत्राचार लिखित नोटिस तथा ईमेल आदि के द्वारा विपक्षी सं0 1 से किया गया परन्तु उक्त विपक्षी के द्वारा परिवादी की समस्या

का निवारण नहीं किया गया और न ही भिन्न आई.एम.ई.आई. नंबर के एयर पॉड को बदला ही गया। जिससे उपभोक्ता उक्त उत्पाद का उपभोग नहीं कर सका।

10. परिवादी की ओर से प्रस्तुत साक्ष्यों और अभिलेखों से यह साबित होता है कि विपक्षी सं0 1 के द्वारा परिवादी को खरीद रसीद में अंकित आई.एम.ई.आई. नंबर से भिन्न आई.एम.ई.आई. नंबर का उत्पाद विक्रय कर अनफेयर ट्रेड प्रैक्टिस तथा उपभोक्ता के साथ धोखाधड़ी कारित की गयी है और उपभोक्ता की शिकायत पर समस्या का निवारण न कर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्राविधानों का उल्लंघन तथा सेवा में कमी कारित की गयी है। जिसके कारण परिवादी को मानसिक, शारीरिक व आर्थिक क्षति वहन करना पड़ा है। इसलिये परिवादी विपक्षी सं0 1 से प्रश्नगत एयर पॉड फोन की बिक्रय धनराशि तथा क्षतिपूर्ति आदि पाने का अधिकारी है।

अतः उपरोक्त समस्त विवेचना के आधार पर परिवादी का परिवाद विपक्षी सं0 1 के विरुद्ध एप्पल एयर पॉड प्रो की बिक्रय धनराशि मु0 17004/- रु0 तथा मानसिक, शारीरिक व आर्थिक कष्ट मु0 3000/- रु0 व वाद व्यय मु0 2000/- रु0 के लिये स्वीकार होने योग्य है।

आदेश

परिवादी का परिवाद विपक्षी सं0 1 के विरुद्ध एक पक्षीय रूप से एप्पल एयर पॉड प्रो की बिक्रय धनराशि मु0 17004/- रु0 (सत्रह हजार चार रुपये) तथा मानसिक, शारीरिक व आर्थिक कष्ट मु0 3000/- रु0 (तीन हजार रुपये) व वाद व्यय मु0 2000/- रु0 (दो हजार रुपये) के लिये स्वीकार किया जाता है। विपक्षी सं0 1 उपरोक्त निर्णीत धनराशि निर्णय के 30 दिन के अन्दर परिवादी को अदा करे और निर्धारित अवधि में अदा न करने पर खरीद/डिलीवरी की दिनांक 17-08-2022 से वास्तविक वसूली तक समस्त धनराशि पर 6% की दर से ब्याज भी देय होगा।

विपक्षी सं0 1 उपरोक्त धनराशि RTGS/NEFT के माध्यम से अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अमरोहा के बचत खाता सं0 30182643790 IFSC code SBIN0016760 भारतीय स्टेट बैंक, जोया रोड ब्रांच, अमरोहा में जमा करे और जमा किये जाने के पश्चात जमा बाउचर सूचना प्रार्थना पत्र के साथ यथाशीघ्र आयोग में उपलब्ध कराये।

(अन्जू रानी दीक्षित)
महिला सदस्य

(निसामुद्दीन) 11/12/2023
अध्यक्ष

दिनांकः 11-12-2023

आज यह निर्णय एवं आदेश खुले न्यायालय में हस्ताक्षरित दिनांकित कर उदघोषित किया गया।

(अन्जू रानी दीक्षित)
महिला सदस्य

(निसामुद्दीन) 11/12/2023
अध्यक्ष

दिनांकः 11-12-2023