

FREE COPY

Free Copy Issued
by Hand on dt. 29/11/22

1 जिल्हा शासक, अतिरिक्त, मुंबई
मुंबई उपनगर अतिरिक्त, मुंबई
जाचक क्रमांक.....३०३...
दिनांक.....२९/११/२०२२

CC/03/2020

दाखल दिनांक: 24.01.2020

निकाल दिनांक: 25 एप्रिल, 2022

अतिरिक्त मुंबई उपनगर जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच (आयोग) यांचे
समोर प्रशासकीय हमारत, तिसरा मजला, घेतना महाविद्यालया जवळ,
वांद्रे (पूर्व), मुंबई - 400 051.

ग्राहक तक्रार क्रमांक-03/2020

श्रीमती रिमा जितसिंघ चावला
(Reema Jeetsingh Chawla)



.....तक्रारदार.

-विरुद्ध-

दि मॅनेजर, ईएसबीईडीए शोरूम,
(The Manager, Esbeda Showroom)
प्लॉट-जी-5, तळ मजला, फिओनिक्स मार्केट सिटी,
एलबीएस मार्ग, कुर्ला- पश्चिम, मुंबई-400 047
(Add- G-5, Ground Floor, Pheonix Market City,
LBS Marg, Kurla-West, Mumbai-400 070

.....सामनेवाले.

तक्रारदार यांचेसाठी वकील श्री.प्रशांत नायक
सामनेवाले- एकतर्फी.

आयोग- मा. अध्यक्ष श्री. रा.गो. वानखडे
मा. सदस्य श्री. स.व. कलाल

न्यायनिर्णय

(न्यायनिर्णयाचा दिनांक आज दि.25 एप्रिल, 2022)

न्यायनिर्णय द्वारा- मा.सदस्य- श्री.स.व. कलाल.

1. सदर प्रकरणी तक्रारदार यांनी सामनेवाले यांचे विरुद्ध ग्राहक संरक्षण कायदा, 1986 कलम-12 अंतर्गत सेवा सुविधा पुरविण्यास कसुर व अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब या सबबी खाली या मंचा (आयोगा) समोर ही तक्रार दाखल केलेली आहे.
2. तक्रारदार यांची तक्रार थोडक्यात अशी की, त्यांनी सामनेवाले कंपनीचा विक्री दालनातुन दि.04.08.2019 रोजी एक ESBEDA या प्रकारची एक बॅग खरेदी केली व त्यासाठी तक्रारदार यांनी रु.1690/- इतकी रक्कम बीला प्रमाणे दिली. तसेच सामनेवाले यांचे विक्री दालनातील बीले तयार करणा-या कर्मचा-याने रु.20/- इतक्या रकमेची कॅरीबॅगसाठी अतिरिक्त बील आकारणी केली. सदर कॅरीबॅगवर सामनेवाले कंपनीच्या ESBEDA यज्ञ "ब्रॅन्डनेम" या कंपनीच्या नांवाची प्रसिध्दी व जाहिरात होण्याच्या हेतुने कॅरीबॅगवर ESBEDA या नांवाची छपाई करण्यात आली होती. तक्रारदार यांच्या म्हणण्यानुसार सामनेवाले हे विक्रेते असल्यामुळे त्यांच्या दालनातुन ग्राहकांनी खरेदी केलेल्या वस्तु नेण्यासाठी सामनेवाले यांनी मोफत कॅरीबॅग देणे हे त्यांचे आद्यकर्तव्य आहे. परंतु त्यासाठी सामनेवाले यांनी अतिरिक्त रु.20/- ची जादा आकारणी केली आहे. ग्राहकाकडून कॅरीबॅगसाठी रु.20/- जादा घेऊन सामनेवाले हे त्यांच्या कंपनीची जाहिरात व प्रसिध्दी त्या कॅरीबॅगच्या माध्यमातुन करित आहे ही बाब सामनेवाले यांची सेवा सुविधा पुरविण्यास कसुर व अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब यामध्ये मोडते. म्हणून तक्रारदार यांनी ही तक्रार या आयोगासमोर दाखल केलेली आहे.



तक्रारदार यांनी सामनेवाले यांचेकडून मानसिक त्रासापोटी रु.1,00,000/-, तक्रारीच्या खर्चापोटी रु.50,000/- आणि कॅरीबॅगसाठी घेतलेली अतिरिक्त रु.20/- असे एकूण रु.1,50,020/- ची मागणी केलेली आहे.

3. याउलट सामनेवाले यांना नोटीसची बजावणी होऊन देखील सामनेवाल आयोगासमोर हजर झाले नाहीत. म्हणून सामनेवाले यांचे विरुद्ध दि.01.04.2021 रोजी एकतर्फी आदेश पारित करण्यात आलेला आहे.

4. तक्रारदार यांनी आपले पुरावा शपथपत्र व लेखी युक्तीवाद अभिलेखात दाखल केलेला आहे.

5. तक्रारदार यांची तक्रार व अभिलेखात दाखल केलेले पुराव्या संबंधीची कागदपत्रे व काही न्याय निवाड्यांच्या प्रती यांचे वाचन करण्यात आले त्यानुसार खालील प्रमाणे न्याय निर्णय करण्यात येत आहे.

6. सदर प्रकरणी सामनेवाले यांचे विरुद्ध एकतर्फी आदेश पारित झाला असल्यामुळे त्यांच्या विरुद्ध प्रतिकूल निष्कर्ष काढण्याशिवाय इतर कोणताही पर्याय या आयोगासमोर नाही.

7. तक्रारदार यांच्या म्हणण्यानुसार सामनेवाले यांनी तक्रारदाराने खरेदी केलेली बॅग (वस्तु) नेण्यासाठी कॅरीबॅगचे स्वतंत्र बील तयार करून कॅरीबॅगसाठी रु.20/- ची जादा आकारणी केली आहे.

तक्रारदाराने ESBEDA बॅगचे खरेदीचे बील क्र.-S009001-0017, दि.04.08.2019 रक्कम रु.1690/- आणि सामनेवाले यांनी तक्रारदारास कॅरीबॅगपोटी आकारणी केलेले रु.20/- चे बील क्रमांक-S009001-0018, दि.04.08.2019 चे दाखल केलेले आहे. यावरून सामनेवाले यांनी तक्रारदारास कॅरीबॅगपोटी रु.20/- जादा आकारणी केलेली आहे हे सिद्ध होते.



ज्यावेळी ग्राहक दुकानात माल खरेदीसाठी येतो त्यावेळी माल नेण्यासाठी त्याला कॅरीबॅग देण्याची सुविधा मोफत उपलब्ध केली पाहिजे. त्यासाठी जादा रकमेची आकारणी करणे ही बाब सेवा सुविधा पुरविण्यास कसुर व अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब यामध्ये मोडते असे या आयोगाचे मत आहे.

8. तक्रारदार यांच्या म्हणण्यानुसार सामनेवाले यांनी तक्रारदारास रु.20/- जादा आकारणी करून दिलेल्या कॅरीबॅगवर सामनेवाले यांच्या कंपनीचे **ESBEDA** हे ब्रॅन्डनेम जाहिरात व प्रसिध्दी करण्याच्या हेतुने छपाई करण्यात आलेली आहे. सामनेवाले हे ग्राहकाकडून कॅरीबॅगसाठी रु.20/- जादा आकारणी करून त्या कॅरीबॅगवर कंपनीचे ब्रॅन्डनेम प्रसिध्दी व जाहिरातीसाठी छपाई करतात व ग्राहकामार्फत व ग्राहकांच्या पैशांनी कंपनीची प्रसिध्दी होते ही बाब सामनेवाले यांची अनुचित प्रथा यामध्ये मोडते. याबाबत पुरावा दाखल तक्रारदार यांनी कॅरीबॅगचे छायाचित्र अभिलेखात दाखल केलेले आहे.

या मुद्द्याबाबत सामनेवाले हे ग्राहकाकडून कॅरीबॅगसाठी रु.20/- जादा आकारणी करतात व त्याच कॅरीबॅगच्या माध्यमातून त्यांच्या कंपनीचे ब्रॅन्डनेम छापून कंपनीची जाहिरात व प्रसिध्दी ग्राहकामार्फत करून घेतात. म्हणजे एक प्रकारे आपल्या कंपनीची जाहिरात करण्यासाठी सामनेवाले हे ग्राहकाकडून रु.20/- शुल्क आकारतात. वास्तविक ग्राहकाच्या माध्यमातून त्यांच्या कंपनीची जाहिरात होत असतांना सुध्दा ग्राहकाकडून रु.20/- आकारणी करणे म्हणजे ग्राहकाचे शोषण करणे होय. सदर बाब ही सामनेवाले यांची अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब यामध्ये मोडते असे या आयोगाचे मत आहे.



9. तक्रारदार यांनी सामनेवाले यांचेकडून मान्यारिक बायानोटी रु.1,00,000/- तक्रारीच्या खर्चापोटी रु.50,000/- तराचे कॅरीबॅगसाठी दिलेले रु.20/- असे एकूण रक्कम रु.1,50,020/- ची मागणी तक्रारदार यांनी सामनेवाले यांचेकडून केलेली आहे.

वरील मुद्दा क्रमांक-7 व 8 लक्षात घेता सामनेवाले यांनी तक्रारदारास कॅरीबॅगपोटी रु.20/- ची अतिरिक्त बील आकारणी केलेली आहे. ही बाब सामनेवाले यांची सेवा सुविधा पुरविण्यास कसुर व अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब आहे व त्या बरोबरच ग्राहकाचे शोषण देखील आहे. सामनेवाले हे ग्राहकाकडून प्रत्येक कॅरीबॅगसाठी रु.20/- ची जादा आकारणी करून ग्राहकास त्यांच्या कंपनीच्या नांवाची जाहिरात व प्रसिध्दी व्हावी या हेतुने नांव छपाई केलेली कॅरीबॅग सामान नेण्यासाठी पुरवितात. अशा प्रकारे सामनेवाले हे ग्राहकांच्या माध्यमातून आपल्या कंपनीची जाहिरात करीत आहे व जाहिरातीचा परिणाम म्हणून कंपनीच्या उत्पादनांच्या विक्रीमध्ये वाढ होऊन व्यवसायवृद्धी होण्याची शक्यता असते. तरी सुध्दा सामनेवाले हे ग्राहकास कॅरीबॅग मोफत देण्याऐवजी ग्राहकाकडून रु.20/- ची जादा आकारणी करतात. अशा परिस्थितीत तक्रारदाराच्या मागणीचा काही अंशी विचार करणे संयुक्तीक होईल असे या आयोगाचे मत आहे.

या व्यतिरिक्त सामनेवाले यांनी ग्राहकास त्यांचे नांव प्रसिध्दी व जाहिरात होण्याच्या दृष्टीने ESBEDA नांवाची छपाई केलेली कॅरीबॅग मोफत न देता त्यासाठी रु.20/- ची आकारणी केली आहे व ग्राहकाच्या माध्यमातून कंपनीची जाहिरात व प्रसिध्दी केली व त्यासाठी ग्राहकाचे शोषणही केले ही बाब सामनेवाले यांची अनुचित व्यापारी प्रथा यामध्ये मोडत असल्याने सामनेवाले यांनी ग्राहक कल्याण निधीमध्ये सुध्दा रक्कम जमा करणे संयुक्तीक होईल असे या आयोगाचे मत आहे.



वरील विवेचनावरून आम्ही खालील प्रमाणे अंतिम आदेश पारित करित आहोत.

— आ दे श —

1. तक्रारदार यांची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
2. सामनेवाले यांनी तक्रारदाराकडून कॅरीबॅगची सेवा सुविधा पुरविली नाही व कॅरीबॅगपोटी रु.20/- (अक्षरी रुपये वीस) ची जादा आकारणी केली ही बाब सामनेवाले यांची सेवा सुविधा पुरविण्यास कसुर व अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब या सदरात मोडते असे जाहिर करण्यात येते.
3. सामनेवाले यांनी तक्रारदारास कॅरीबॅगपोटी घेतलेली जादा रक्कम रु.20/- (अक्षरी रुपये वीस) हे आदेश प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांचे आंत परत करावी.
4. सामनेवाले यांनी तक्रारदारास तक्रारीच्या खर्चापोटी रु.3,000/- (अक्षरी रुपये तीन हजार) तसेच मानसिक त्रासापोटी रु.10,000/- (अक्षरी रुपये दहा हजार) इतकी रक्कम हे आदेश पारित झाल्यापासून 30 दिवसांचे आंत अदा करावी. अन्यथा 30 दिवसानंतर या रकमेवर द.सा.द.शे.5 टक्के दराने व्याज आकारणी लागू राहिल.
5. सामनेवाले यांनी या ग्राहक आयोगाचे कार्यालयात ग्राहक कल्याण निधीमध्ये रु.25,000/- (अक्षरी रुपये पंचवीस हजार) इतकी रक्कम हे आदेश पारित झाल्यापासून 30 दिवसांचे आंत भरणा करावी.
6. ग्राहक कल्याण निधीमध्ये सामनेवाले यांचेकडून विहित मुदतीत रक्कम भरणा न झाल्यास तक्रारदार यांनी या आदेशाच्या मुद्दा क्रमांक-5 च्या अनुषंगाने सामनेवाले यांचे विरुद्ध या आयोगासमोर दरखास्त प्रकरण दाखल करावे.



7. अंतिम न्यायनिर्णयाची प्रत तक्रारदार व सामनेवाले यांना ग्राहक संरक्षण (ग्राहक आयोग प्रक्रीया) विनियम, 2020 मधील विनियम 21 (1) सहीत विनियम-18 (6) मधील तरतुदीनुसार शेवटच्या पृष्ठावर सदर नोंदी घेऊन साधारण टपालाने पाठविण्यात यावी.

8. अंतिम न्यायनिर्णयाची साक्षांकित सत्यप्रत उभय पक्षकारांना त्यांचे अर्जान्वये ग्राहक संरक्षण (ग्राहक आयोग प्रक्रीया) विनियम, 2020 मधील विनियम 21 (1) (3) मधील तरतुदीनुसार देण्यात यावी.

9. सदस्य संच तक्रारदार यांना परत करण्यात यावे.

दिनांक: 25 एप्रिल, 2022.

ठिकाण: वांद्रे (पूर्व), मुंबई - 400 051.

[मा. श्री. स.व.कलाल]
सदस्य

[मा. श्री. रा.गो. वानखडे]
अध्यक्ष

जरवा/

TRUE COPY

(दि. दे. गाचकवाड)

प्रबंधक

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग
मुंबई उपनगर अतिरिक्त, मुंबई

