जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.)

संस्थित दिनांक–08.11.2019
अंतिम तर्क दिनांक–24.06.2026
आदेश दिनांक–01.07.2026

परिवाद प्रकरण क्रमांक–CC/2019/514

डागेश्वर यादव, उम्र 32 वर्ष,
पिता–श्री गैंदलाल यादव,
निवासी–ग्राम सकरी, थाना मंदिर हसौद,
तहसील आरंग, जिला रायपुर (छ.ग.)

(द्वारा–श्री प्रदीप शर्मा अधिवक्ता।)
..... **परिवादी**

विरूद्ध

अशोक निर्मलकर, उम्र 35 वर्ष,
पिता–श्री भरत लाल निर्मलकर,
निवासी–चंद्रखुरी फार्म, बैंक कॉलोनी,
पुलिस थाना मंदिर हसौद,
तहसील–आरंग, जिला रायपुर (छ.ग.)

(द्वारा–कोई नहीं, अनुपस्थित।)
..... **विरूद्ध पक्षकार**

समक्ष :

श्री डाकेश्वर प्रसाद शर्मा, अध्यक्ष
श्रीमती निरूपमा प्रधान, सदस्य
श्री अनिल कुमार अग्निहोत्री, सदस्य

अंतिम तर्क में उपस्थित –

परिवादी की ओर से श्री प्रदीप शर्मा अधिवक्ता ।
विरूद्ध पक्षकार की ओर से कोई नहीं, अनुपस्थित।

–:: आदेश ::–

(द्वारा :– अनिल कुमार अग्निहोत्री, सदस्य)

1. परिवादी ने सेवा में निम्नता एवं व्यवसायिक कदाचरण के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा–12 (अब उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा–35) के अंतर्गत यह परिवाद विरूद्ध पक्षकार से नुकसानी की भरपाई राशि रूपये 12,000/– (बारह हजार रूपये मात्र), शारीरिक, आर्थिक व मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 5,000/– (पांच हजार रूपये मात्र), वादव्यय एवं अन्य अनुतोष दिलाये जाने हेतु प्रस्तुत किया है।

ALLOWED

2. परिवाद :–

परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद संक्षेप में यह है कि परिवादी ग्राम–संकरी, थाना मंदिर हसौद में निवास करता है तथा विरूद्ध पक्षकार उसके पड़ोसी गांव चंद्रखुरी में ड्राईक्लीनर की दुकान चलाता है। परिवादी हमेशा विरूद्ध पक्षकार की ड्राईक्लीनिंग की दुकान पर अपने कपड़े धुलवाता व प्रेस करवाता है। परिवादी ने दिनांक 08.09.2019 को ड्राईक्लीनिंग एवं प्रेस करने हेतु वर–वधु की शादी का जोड़ा, लायचा, घाघरा, कोट सूट, शेरवानी कुल चार जोड़ी कपड़ा दिया था, दिये गये कपड़ों में से एक शेरवानी कीमती लगभग रूपये 12,000/–को दूसरे नंबर के बटन के ऊपर भाग को प्रेस व कोयले से लापरवाहीपूर्वक जला दिया। परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से नुकसान की भरपाई हेतु कई बार मौखिक रूप से मांग किया किंतु विरूद्ध पक्षकार हीलाहवाला करते रहा। अंत में नुकसान की भरपाई करने से मना कर दिया जिससे परिवादी को रूपये 12,000/– का नुकसान हुआ। परिवादी ने दिनांक 08.09.2019 को ही पुलिस थाना मंदिर हसौद में लिखित आवेदन पेश कर शिकायत दर्ज कराई थी किंतु पुलिस थाना ने पुलिस हस्तक्षेप अयोग्य अपराध के अंतर्गत धारा 155 दंड प्रक्रिया संहिता की सूचना दर्ज कर न्यायालय की शरण लेने की सलाह दी गई। परिवादी को शेरवानी का नुकसान विरूद्ध पक्षकार की सेवा में कमी एवं अनुचित व्यापार व्यवहार को दर्शाता है। उपरोक्तानुसार परिवादी ने यह परिवाद पेश कर विरूद्ध पक्षकारगण से कंडिका–1 के अनुसार याचित अनुतोष दिलाये जाने की प्रार्थना कर परिवाद पत्र में किये अभिकथन के समर्थन में स्वयं का शपथपत्र पेश किया है ।

3. विरूद्ध पक्षकार सूचना पत्र तामिल होने के बावजूद प्रकरण में उपस्थित नहीं हुए। विरूद्ध पक्षकार द्वारा प्रकरण में लिखित वृत्तांत, शपथपत्र, दस्तावेज आदि पेश नहीं किया गया है । इस प्रकार विरूद्ध पक्षकार का प्रकरण में लिखित वृत्तांत, शपथपत्र, दस्तावेज आदि का अभाव है।

4. परिवादी की ओर से अपने मामले के समर्थन में पुलिस रिपोर्ट दिनांक 18.09. 2019 अनुलग्नक सी–1, पुलिस घटना स्थल फोटो दिनांक 18.09.2019 अनुलग्नक सी–2, विधिक सूचना पत्र दिनांक 18.09.2019 (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी–3, आधार कार्ड अनुलग्नक सी–4, शेरवानी का मूल बिल दिनांक 25.01.2019 अनुलग्नक सी–5 पेश की गई है, जो मूल के अतिरिक्त सभी छायाप्रतिलिपियां हैं।

5. हमारे समक्ष परिवादी के अभिवचनों, शपथपत्र, दस्तावेजों एवं तर्क के आधार पर प्रथम विचारणीय प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि – **(1) क्या विरूद्ध पक्षकार ने परिवादी की शेरवानी को ड्राईक्लीनिंग व प्रेस करते समय खराब कर सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार किया है ?**

परिवादी का तर्क है कि वह ग्राम–संकरी, थाना मंदिर हसौद में निवास करता है तथा विरूद्ध पक्षकार उसके पड़ोसी गांव चंद्रखुरी में ड्राईक्लीनर की दुकान चलाता है। परिवादी हमेशा विरूद्ध पक्षकार की ड्राईक्लीनिंग की दुकान पर अपने कपड़े धुलवाता व प्रेस करवाता है। परिवादी ने दिनांक 08.09.2019 को ड्राईक्लीनिंग एवं प्रेस करने हेतु वर–वधु की शादी का जोड़ा, लायचा, घाघरा, कोट सूट, शेरवानी कुल चार जोड़ी कपड़ा दिया था, दिये गये कपड़ों में से एक शेरवानी कीमती लगभग रूपये 12,000/–को दूसरे नंबर के बटन के ऊपर भाग को प्रेस व कोयले से लापरवाहीपूर्वक जला दिया। परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से नुकसान की भरपाई हेतु कई बार मौखिक रूप से मांग किया किंतु विरूद्ध पक्षकार हीलाहवाला करते रहा। अंत में नुकसान की भरपाई करने से मना कर दिया जिससे परिवादी को रूपये 12,000/– का नुकसान हुआ। परिवादी ने दिनांक 08.09.2019 को ही पुलिस थाना मंदिर हसौद में लिखित आवेदन पेश कर शिकायत दर्ज कराई थी किंतु पुलिस थाना ने पुलिस हस्तक्षेप अयोग्य अपराध के अंतर्गत धारा 155 दंड प्रक्रिया संहिता की सूचना दर्ज कर न्यायालय की शरण लेने की सलाह दी गई। परिवादी को शेरवानी का नुकसान विरूद्ध पक्षकार की सेवा में कमी एवं अनुचित व्यापार व्यवहार को दर्शाता है। इस तरह से परिवादी ने शेरवानी के नुकसान की भरपाई की मांग की है।

विरूद्ध पक्षकार नोटिस की सम्यक तामीली के पश्चात् भी उपस्थित नहीं हुए। इस प्रकार विरूद्ध पक्षकार के द्वारा प्रकरण में जवाबदावा, शपथपत्र तथा दस्तावेज प्रस्तुत कर अपना बचाव नहीं किया गया है।

प्रकरण का परिशीलन कर दस्तोजों का अवलोकन किया गया। परिवादी द्वारा तर्क एवं अभिवचन किया गया है कि वह विरूद्ध पक्षकार से हमेशा ड्राईक्लीनिंग व कपड़े प्रेस करवाता है। दिनांक 08.09.2019 को शादी के कपड़े ड्राईक्लीनिंग व प्रेस करने हतु जिसमें वर–वधु की शादी का जोड़ा, लायचा, घाघरा, कोट सूट, शेरवानी, चार जोड़ा शादी का दिया था। विरूद्ध पक्षकार ने दिये कपड़ों में से एक शेरवानी कीमती रूपये 12,000/–को नीचे से दूसरे नंबर के बटन के उपर के भाग को प्रेस कोयले से लापरवाही से जला दिया था।

ALLOWED

परिवादी द्वारा प्रकरण में अपने परिवाद के समर्थन में विरूद्ध पक्षकार के विरूद्ध दिनांक 18.09.2019 को की गई शिकायत अनुलग्नक सी–1 प्रस्तुत किया है, जो प्रमाणित है। परिवादी ने प्रश्नाधीन शेरवानी जिसे विरूद्ध पक्षकार ने बटन के पास जला दिया है, का फोटोग्राफ प्रस्तुत किया है, जो अनुलग्नक सी–2 से प्रमाणित है। परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से बटन के पास जलाकर खराब किये गये शेरवानी के नुकसान का भरपाई न करने के कारण अपने अधिवक्ता के मार्फत नोटिस प्रेषित कराया, जो अनुलग्नक सी–3 से प्रमाणित है। परिवादी द्वारा शेरवानी की कीमती का बिल प्रस्तुत किया है, जो अनुलग्नक सी–5 से प्रमाणित है। परिवादी द्वारा विरूद्ध पक्षकार को ड्राईक्लीनिंग व प्रेस के लिये दिये कपड़ों को सावधानीपूर्वक ड्राईक्लीनिंग व प्रेस करना चाहिए था, परन्तु विरूद्ध पक्षकार द्वारा शेरवानी को लापरवाहीपूर्वक ड्राईक्लीनिंग व प्रेस किया जिसके कारण परिवादी का शेरवानी खराब हो गया। परिवादी द्वारा अनुलग्नक सी–2 का शेरवानी का फोटोग्राफ प्रस्तुत किया है, उसमें शेरवानी के बटन के पास जला हुआ भाग स्पष्ट दृष्टिगोचर हो रहा है, जिससे शेरवानी खराब होना प्रतीत हो रहा है।

विरूद्ध पक्षकार को नोटिस की सम्यक तामील होने के बाद भी उपस्थित नहीं हुआ तथा उसके द्वारा प्रकरण में अपना बचाव नहीं किया गया है तथा परिवादी के द्वारा किये गये अभिवचन, तर्क, शपथपत्र व दस्तावेजों का खंडन नहीं किया है। इसलिए परिवादी द्वारा किये अभिवचन, तर्क, शपथपत्र व दस्तावेजों पर अविश्वास किये जाने का कोई कारण नहीं हैं। विरूद्ध पक्षकार द्वारा परिवादी के शेरवानी को प्रेस करते समय जलाकर खराब करने तथा उसकी कीमत परिवादी को अदा न करनके के कारण उसके द्वारा सेवा में कमी व अनुचित व्यापार व्यवहार किया गया है। परिणामतः **विचारणीय प्रश्न क्रमांक–1** का निष्कर्ष हमारे द्वारा सकारात्मक **" हां "** दिया जाता है।

6. हमारे समक्ष उभयपक्ष के अभिकथनों के आधार पर द्वितीय विचारणीय प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि – **(2) क्या परिवादी, विरूद्ध पक्षकार से परिवाद पत्र में याचित अनुतोष प्राप्त करने का अधिकारी है ?**

परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार की लापरवाही के कारण शेरवानी की कीमत रूपये 12,000/– (बारह हजार रूपये मात्र) दिलाने की मांग की है। किन्तु परिवादी द्वारा अभिवचन किया गया है कि उसने शेरवानी के साथ अन्य कपड़े भी ड्राईक्लीनिंग व प्रेस करने के लिए दिये थे, जिसका परिवादी ने ड्राईक्लीनिंग व प्रेस किये जाने का बिल प्रकरण में प्रस्तुत नहीं किया है। परिवादी ने शेरवानी व पजामे का बिल प्रकरण में

ALLOWED

लगभग 07 वर्ष बाद प्रस्तुत किया है, जिसका कोई उचित कारण नहीं बताया है। परिवादी द्वारा प्रस्तुत अनुलग्नक सी–5 जो शेरवानी व पजामे का बिल है, के अवलोकन से उक्त बिल सही प्रतीत नहीं होता है। इसलिए परिवादी के द्वारा प्रस्तुत शेरवानी की कीमत प्रमाणित नहीं हैं। चूँकि विरूद्ध पक्षकार द्वारा परिवादी के शेरवानी को प्रेस करने के दौरान जला दिये जाने से परिवादी को शेरवानी का नुकसान हुआ है, इसलिए परिवादी को शेरवानी की अनुमानित कीमत रूपये 6,000/–(छः हजार रूपये मात्र) मय ब्याज विरूद्ध पक्षकार से दिलाया जाना उचित होगा। परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से शारीरिक, आर्थिक व मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 5,000/– (पांच हजार रूपये मात्र) दिलाने की मांग की है, जो अधिक है। हमारे मत में परिवादी को विरूद्ध पक्षकार से शारीरिक, आर्थिक व मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 3,000/– (तीन हजार रूपये मात्र) तथा वादव्यय के रूप में रूपये 5,000/–(पांच हजार रूपये मात्र) दिलाया जाना उचित होगा।

अतः उपरोक्त संपूर्ण विवेचना के आधार पर हम परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद आंशिक रूप से स्वीकार करते हैं और आदेशित करते हैं कि आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर :–

(अ) विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को शेरवानी की कीमत रूपये 6,000/– (छः हजार रूपये मात्र) परिवाद दिनांक–08.11.2019 से अदायगी दिनांक तक 6 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज सहित अदा करेगा ।

(ब) विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को शारीरिक, आर्थिक व मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 3,000/– (तीन हजार रूपये मात्र) अदा करेगा।

(स) विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को अधिवक्ता शुल्क तथा वादव्यय के रूप में रूपये 5,000/–(पांच हजार रूपये मात्र) भी अदा करेगा।

(अनिल कुमार अग्निहोत्री)	(श्रीमती निरूपमा प्रधान)	(डाकेश्वर प्रसाद शर्मा)
सदस्य	**सदस्य**	**अध्यक्ष**
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.)	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.)	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.)

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग का नाम	बैंक का नाम	खाते का प्रकार/ खाता संख्या	शाखा का नाम	आईएफसी कोड
रायपुर जिला रायपुर	भारतीय स्टेट बैंक	चालू खाता क्रमांक– **10470123421**	पंडरी, रायपुर, छ.ग.	SBIN0006085

Pronounced On-01/07/ 2026

ALLOWED