

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोषण आयोग भोपाल, क्रमांक-1 (म0प्र0)



प्रकरण क्रमांक CC/496/2023

संस्थापन दिनांक 06/11/2023

::समक्ष::

अध्यक्ष – योगेश दत्त शुक्ल

सदस्य – डॉ० संजीव सिंह

Shri Rounak burrows, s/o Shri T. Burrows,
aged about 24 years, r/o house No.243/A-2,
Rohit Nagar Phase-2, Near Pushpanjali Hospital,
Bhopal 462026 M.P.

-----परिवादी

बनाम

1. Amazon Seller Services Pvt. Ltd.

Through its secretary, 8th floor, Bridge Gateway,
26/1 Dr. Rajkumar Road, Bengluru-560055, Karnataka

2. Sumsung India Electronics Pvt Ltd.

Through its Secretary 6th Floor, DLF Centre,
Sansad Marg, New Delhi-110001

-----विपक्षी

परिवादी द्वारा श्री टेरेस बरोस अधिवक्ता ।

विपक्षी क्रमांक-01 द्वारा श्री नवेद सयैद अधिवक्ता ।

विपक्षी क्रमांक-02 द्वारा श्री शिवम कुमार सिंह अधिवक्ता ।

//आदेश //

(दिनांक 15/10/2026 को पारित)

सदस्य डॉ० श्री संजीव सिंह अनुसार :-

1. परिवादी के अनुसार एक लैपटॉप ऑनलाइन आर्डर किए जाने के उपरांत विपक्षीगण द्वारा प्रेषित उत्पादन में परिवादी को इलेक्ट्रॉनिक कचरा प्राप्त हुआ और अभी तक विपक्षीगण द्वारा परिवादी को लैपटॉप प्रदान नहीं करने और ना ही राशि वापस किए जाने के कारण विपक्षीगण पर सेवा में कमी का आक्षेप लगाते हुए परिवादी द्वारा यह परिवाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 अंतर्गत प्रस्तुत किया गया है।

2. परिवादपत्र संक्षिप्ततः इस प्रकार है कि, परिवादी ने 29 मई 2023 को अमेजन ऐप से 1,29,990/-रु में एक Samsung Galaxy Book 2 Pro लैपटॉप आर्डर किया था, जो 2 जून 2023 को पार्सल OTP के साथ डिलीवर हुआ और

15.10.26



उसकी सील बरकरार थी, परंतु खोलने पर लैपटॉप गायब मिला और उसकी जगह इलेक्ट्रॉनिक कचरा/ट्रैश भरा हुआ था। परिवादी ने अमेजन को शिकायत व कानूनी नोटिस दिनांक 12.06.2023 भेजी, जिसके जवाब में अमेजन ने जिम्मेदारी से बचते हुए दावा किया कि माल/एक थर्ड-पार्टी विक्रेता "अप्पारियो रिटेल प्राइवेट लिमिटेड" द्वारा बेचा गया था।

3. परिवादी के अनुसार यह कंपनी वास्तव में अस्तित्व में ही नहीं है इसलिए नोटिस "unknown" टिप्पणी के साथ वापस आई, और यह असली विक्रेता यानी अमेजन को कानूनी दायित्व से बचाने हेतु बनाई गई एक छद्म कंपनी है। विपक्षी क्र. 2 सैमसंग, निर्माता ने भी कानूनी नोटिस का कोई जवाब नहीं दिया। परिवादी ने दोनों विपक्षियों को संयुक्त व पृथक रूप से सेवा में कमी व धोखाधड़ी हेतु उत्तरदायी बताते हुए, लैपटॉप की आपूर्ति अथवा 1,29,990/-रु की धनवापसी मानसिक-शारीरिक उत्पीड़न हेतु प्रतिकर सहित डिलीवरी के दौरान पार्सल की सुरक्षा दर्शाने वाली वीडियो रिकॉर्डिंग, तथा अन्य उचित अनुतोष की प्रार्थना की है।

4. परिवादी ने अपने पक्ष समर्थन में स्वयं का शपथपत्र और सूची अनुसार अनुलग्नक P1 से P5 तक के दस्तावेज प्रस्तुत किए गए हैं।

5. विपक्षी क्रमांक-1 अमेजन की ओर से प्रस्तुत जवाब में परिवाद में लगाए गए आरोप, तथ्यों एवं अभिकथन को पूर्णतः अस्वीकार किया गया है। विपक्षी क्रमांक-1 का अभिवचन है कि Amazon.in नामक ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म का संचालन Amazon Seller Services Private Limited (ASSPL) द्वारा किया जाता है। कंपनी के प्राधिकार के समर्थन में दिनांक 21.02.2023 के बोर्ड प्रस्ताव की प्रति संलग्न की गई है, जिसे Annexure OP-1/1 के रूप में दर्शाया गया है। अमेजन का कथन है कि परिवादी ने दिनांक 29.05.2023 को Samsung Galaxy Book2 Pro 360 Intel 12th Gen i7 Evo, 15-6 इंच टचस्क्रीन, 2-in-1 AMOLED लैपटॉप, 16 GB RAM तथा 512 GB SSD वाला उत्पाद ऑर्डर किया था। ऑर्डर आईडी 405-5213722-1576302 बताई गई है। अमेजन के अनुसार, उक्त लैपटॉप की बिक्री Amazon.in के माध्यम से एक स्वतंत्र तृतीय-पक्ष विक्रेता Appario Retail Private Limited द्वारा की गई थी। इसलिए अमेजन ने यह आपत्ति उठाई है कि परिवादी ने वास्तविक विक्रेता को आवश्यक पक्षकार के रूप में परिवाद में शामिल नहीं किया है और इस कारण परिवाद में पक्षकारों के गलत संयोजन तथा आवश्यक पक्षकार के शामिल न होने की समस्या है।

6. विपक्षी क्रमांक-1 का अभिवचन है कि वह केवल आई टी एक्ट के अंतर्गत मध्यस्थ है और मार्केटप्लेस चलाता है विक्रेता या निर्माता नहीं है, इनवाइस भी विक्रेता द्वारा जारी की गई है। आर.बी.आई. के निर्देशों के अनुसार भुगतान नोडल खाते से सीधे विक्रेता को गया है और Condition of use में विक्रय का अनुबंध केवल खरीदार और विक्रेता के बीच होना विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा अभिकथित किया गया इसलिये परिवादी उसका उपभोक्ता नहीं है। विक्रेता

Signature
15-10-26



को पक्षकार नहीं बनाये जाने के कारण परिवाद निरस्त किये जाने योग्य है। विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा अभिवचन किया गया कि उसकी आंतरिक जांच और विक्रेता की सूचना के आधार पर दिनांक 02.06.2023 को ओटीपी सहित उत्पाद सही हालत में डिलीवर हुआ इसलिये रिफण्ट अस्वीकार किया गया। साथ ही वह ई-कामर्स मार्केटप्लेस चलाता है, अतः आईटी एक्ट की धारा 2(1)(w) और धारा-79 के अंतर्गत वह तीसरे पक्ष की जानकारी के लिये उत्तरदायी नहीं है।

7. विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा धारा-79 आई.टी. एक्ट अंतर्गत मध्यस्थ के रूप में उसे अपने उत्तरदायित्वों के निर्वहन करने के अंतर्गत विचार में लिये जाने का निवेदन किया गया है। विपक्षी क्रमांक-1 ई-मार्केट प्लेटफार्म में मध्यस्थ के रूप में है, वह किसी की जानकारी/उत्पाद/वारण्टी/ई-कामर्स मार्केटप्लेस में विक्रेताओं के प्रतिनिधियों हेतु उत्तरदायी नहीं है। उत्पाद का विक्रेता ही उसकी राशि प्राप्त करता है इसलिये उत्पाद व राशि के लिये वही उत्तरदायी है। अतः विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा किसी प्रकार की सेवा में कमी नहीं की गई है इसलिये विपक्षी क्रमांक-1 के विरुद्ध परिवाद निरस्ती योग्य है।

8. विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा अपने पक्ष समर्थन में श्री राहुल नारायण को अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का शपथपत्र और ओपी-1 से ओपी-5 के दस्तावेज प्रस्तुत किये गये हैं।

9. विपक्षी क्र. 2 की ओर से लिखित कथन प्रस्तुत कर यह व्यक्त किया गया है कि विपक्षी क्रमांक 2 सैमसंग इंडिया इलेक्ट्रॉनिक्स का पंजीकृत कार्यालय नई दिल्ली में है, इसलिए भोपाल आयोग को सुनवाई की अधिकारिता नहीं है। इसके अतिरिक्त परिवादी ने लैपटॉप सीधे Amazon विपक्षी क्र. 1 से ऑनलाइन खरीदा था, सैमसंग से नहीं, न ही उसने सैमसंग को कोई प्रतिफल अदा किया, अतः वह सैमसंग का "उपभोक्ता" नहीं है। विपक्षी क्रमांक 2 के विरुद्ध वाद-कारण का अभाव है क्योंकि पूरा विवाद (OTP, डिलीवरी, पार्सल में लैपटॉप गुम होना) केवल परिवादी व Amazon के बीच की आंतरिक प्रिविटी है, जिसमें सैमसंग की कोई भूमिका नहीं। विपक्षी क्रमांक-2 सैमसंग का कथन है कि वह अपने उत्पाद अधिकृत वितरकों के माध्यम से 'प्रिंसिपल-टू-प्रिंसिपल' आधार पर बेचती है, न तो सीधे ग्राहकों को बेचती है और न ही डिलीवर करती है। चूंकि Amazon अपने प्लेटफॉर्म पर 30 दिन की स्वयं की धनवापसी/प्रतिस्थापन वारंटी देता है और परिवादी ने यह मुद्दा सीधे Amazon के समक्ष उठाया था, इसलिए समाधान की संपूर्ण जिम्मेदारी विपक्षी क्रमांक-1 Amazon की है, विपक्षी क्रमांक-2 सैमसंग की नहीं। साथ ही सैमसंग द्वारा यह भी कथन किया गया कि परिवादी ने मुआवजे की गणना का कोई आधार प्रस्तुत नहीं किया है। अतः विपक्षी क्रमांक 2 सैमसंग ने प्रार्थना की है कि चूंकि परिवादी द्वारा लगाए गए आरोप सेवा में कमी, पार्सल में लैपटॉप गुम होना केवल Amazon विपक्षी क्र.-1 की कार्यवाही से संबंधित हैं और सैमसंग की किसी कार्यवाही को चुनौती नहीं दी गई है, अतः वर्तमान शिकायत को सैमसंग के विरुद्ध परिव्यय के साथ खारिज किया जाए।

[Signature]
15.10.23



10. विपक्षी क्रमांक-2 ने अपने पक्ष समर्थन में श्री संदीप सहीजवानी डायरेक्टर कस्टमर सेटीफिकेशन सैमसंग इंडिया नई दिल्ली का शपथपत्र प्रस्तुत किया है।

11. प्रकरण में अवधारणीय प्रश्न यह है कि—

- (i) क्या परिवादी विपक्षीगण का उपभोक्ता है?
- (ii) क्या विपक्षीगण द्वारा सेवा में कमी की है और क्या उनके द्वारा अनुचित व्यापार व्यवहार का अनुसरण किया गया है?
- (iii) अनुतोष और वाद व्यय?



12. उपस्थित पक्ष के तर्क श्रवण किये गये। परिवादपत्र, जवाब एवं प्रस्तुत दस्तावेजों का अवलोकन किया गया।

अवधारणीय प्रश्न क्रमांक 1 पर सकारण निष्कर्ष—

13. परिवादी ने विपक्षी क्रमांक 1 के ऑनलाइन प्लेटफॉर्म से व्यक्तिगत उपयोग हेतु प्रतिफल देकर लैपटॉप क्रय किया और उसकी रसीद प्रस्तुत अनुलग्नक C1 प्रस्तुत की है। स्पष्टतः धारा 2(7) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत परिवादी को विपक्षी क्रमांक-1 का उपभोक्ता है। चूंकि कोई वाणिज्यिक प्रयोजन इंगित नहीं होता है इसलिए परिवादी विपक्षी क्रमांक 1 के संबंध में उपभोक्ता की परिभाषा को पूर्ण करता है। विपक्षी क्रमांक 2 के संबंध में, यद्यपि परिवादी ने सीधे सैमसंग को कोई प्रतिफल अदा नहीं किया जैसा विपक्षी क्रमांक 2 द्वारा इंगित किया गया है तथापि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2(7) के अंतर्गत "उपभोक्ता" की परिभाषा में "वस्तु के ऐसे उपयोगकर्ता को भी शामिल किया गया है जो खरीददार के अतिरिक्त है, बशर्ते ऐसा उपयोग खरीददार की सहमति से हो"। चूंकि परिवादी ही अंतिम उपभोक्ता है, जिसे सैमसंग-निर्मित उत्पाद प्राप्त होना था। अतः वह निर्माता के विरुद्ध भी उत्पाद दायित्व (product liability) एवं विनिर्माण-दोष संबंधी शिकायत हेतु उपभोक्ता माना जावेगा चाहे प्रत्यक्ष विक्रय-संविदा सैमसंग से नहीं बल्कि अमेजन से रही हो। इस प्रकार परिवादी विपक्षीगण का उपभोक्ता प्रमाणित पाया जाता है।

14. विपक्षी क्रमांक-2 ने आपत्ति ली है कि उसका कार्यालय दिल्ली में है इसलिये प्रकरण भोपाल में प्रचलनशील नहीं है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा-34(2) अनुसार परिवादी जहां निवास करता है या जहां वाद कारण उत्पन्न हो अथवा जहां परिवादी हो वहां वाद संस्थित किया जा सकता है। प्रकरण में परिवादी भोपाल में निवास करता है और वाद कारण भी भोपाल का है इसलिये इस आयोग में प्रकरण प्रचलनशील पाया जाता है।

Signature
15.10.26

अवधारणीय प्रश्न क्रमांक 2 पर सकारण निष्कर्ष-

15. परिवादी का शपथपत्रीय कथन है कि उसके द्वारा आर्डर किए गए सैमसंग के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक कचरा प्राप्त हुआ जिस हेतु विपक्षीगण उत्तरदायी हैं। परिवादी को लैपटॉप प्रदान नहीं किया गया और उसकी राशि भी वापस नहीं की गई। इस प्रकार विपक्षीगण द्वारा अनुचित व्यापार व्यवहार एवं परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है। कथन के समर्थन में परिवादी द्वारा लैपटॉप क्रैक किए जाने की टैक्स इनवॉइस एनेक्सचर पी 1, ओटीपी का प्रपत्र एनेक्सचर P2, विपक्षीगण को प्रेषित लीगल नोटिस एनेक्सचर P3, विपक्षी क्रमांक 1 अमेजॉन द्वारा परिवादी के लीगल नोटिस का जवाब एनेक्सचर P4, नोटिस प्रेषित किए जाने के डाकरक्षित एनेक्सचर P5 प्रस्तुत की गई है।

16. विपक्षी क्रमांक-1 अमेजन ने दिनांक 29.05.2023 के कर चालान का उल्लेख किया है। जवाब के समग्र रूप से अमेजन का बचाव तीन मुख्य आधारों पर टिका है। पहला, वह केवल ई-कॉमर्स मार्केटप्लेस और मध्यस्थ है, वास्तविक विक्रेता नहीं। दूसरा, लैपटॉप की बिक्री और भुगतान स्वतंत्र विक्रेता Appario Retail Private Limited से संबंधित थे, इसलिए अमेजन के अनुसार वास्तविक विक्रेता को आवश्यक पक्षकार बनाया जाना चाहिए था। तीसरा, अमेजन का दावा है कि लैपटॉप 02.06.2023 को OTP के माध्यम से सुरक्षित अवस्था में डिलीवर किया गया था और पैकेज की सील सही थी, इसलिए उसके विरुद्ध सेवा में कमी का आरोप प्रमाणित नहीं होता।

17. यह उल्लेखनीय है कि विपक्षी क्रमांक-1 अमेजन की ओर से इलेक्ट्रॉनिक सामानों हेतु ई-प्लेटफार्म उपलब्ध कराता है और उपभोक्ता द्वारा उसी को धनराशि प्रदान की जाती है और आपसी अनुबंध अनुसार ई-प्लेटफार्म व विक्रेता के मध्य राशि की प्राप्ति होती है। अतः विपक्षी क्रमांक-1 के माध्यम से ही विक्रेता को राशि प्रदान की जा सकती है क्योंकि उपभोक्ता/परिवादी और विक्रेता का सीधा संबंध नहीं है। विपक्षी क्रमांक-1 की विश्वसनीयता पर परिवादी ने लैपटॉप क्रय करने हेतु आर्डर किया था। आर्डर किये हुये सैमसंग लैपटॉप का कथित विक्रेता Appario Retail Private Limited बताया गया है जबकि परिवादी का कथन है कि उक्त नाम की कंपनी का अस्तित्व ही नहीं है क्योंकि उसके द्वारा प्रेषित नोटिस कंपनी के नहीं होने को लेख करते हुये वापस प्राप्त हुये हैं। विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा छद्म कंपनी के नाम से धनराशि हड़पने का कार्य किया गया है। ऐसी स्थिति में विपक्षी क्रमांक-1 का उत्तरदायित्व है कि विक्रेता कंपनी Appario Retail Private Limited को वस्तुस्थिति से अवगत कराते हुये परिवादी की समस्या का समाधान करे अथवा परिवादी को उक्त विक्रेता का पूर्ण पता उपलब्ध कराये, परन्तु विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा अपने उत्तरदायित्व का निर्वहन नहीं किया गया। यहां तक कि इस आयोग में विवाद आने के उपरांत भी विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा उक्त विक्रेता का पूर्ण पता उपलब्ध नहीं कराया गया जिसके लिये वह बाध्य है। विवाद की स्थिति में धनराशि विपक्षी क्रमांक-1 के माध्यम से अदा होने के कारण इस आयोग के समक्ष भी

[Signature]
15.10.26

विपक्षी क्रमांक-1 का छिपाव किया जाना स्वमेव संदेहास्पद है। ऐसी स्थिति में भी विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा धारा-79 आई.एक्ट. का बचाव लिया गया है जो स्वीकार योग्य नहीं है।

18. विपक्षी क्रमांक-1 का अन्य बचाव है कि ओटीपी के उपरांत ही प्रश्नाधीन उत्पाद की डिलेवरी हो सकी है। यह उल्लेखनीय है कि डिलेवरी विवादित नहीं है और डिलेवरी होने के उपरांत वांछित उत्पाद/लैपटाप के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक कचरा प्राप्त होने व ब्रिफण्ड नहीं होने की स्थिति को प्रश्नगत किया गया है। कथित विक्रेता Appario Retail Private Limited की सही जानकारी विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा नहीं दिये जाने के कारण वह प्रकरण में विपक्षी के रूप में योजित नहीं किया जा सका जिस हेतु विपक्षी क्रमांक-1 ही उत्तरदायी है, इसलिये असंयोजन के दोष का बचाव भी अस्वीकार किया जाता है। विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा प्रस्तुत एनेक्सर ओपी-1 व ओपी-2 से यह स्पष्ट है कि विपक्षी क्रमांक-1 को ही प्रश्नाधीन उत्पाद लैपटाप क्रय करने का आर्डर परिवारी द्वारा दिया गया और राशि अदा की गयी। एनेक्सर ओपी-5 अमेजन की रिटर्न पॉलिसी में इलेक्ट्रॉनिक्स सामान के रिटर्न हेतु भी 10 दिवस व 07 दिवस निर्धारित है। अतः केवल किसी कंपनी का स्वयं को मध्यस्थ बताना या पैकेज की सील सुरक्षित होने का दावा करना अपने-आप में उसे हर प्रकार की संभावित जिम्मेदारी से मुक्त नहीं करता।

19. इस प्रकरण में संलग्न साक्ष्य अनुसार विशेष रूप से यह तथ्य कि अप्पारियो रिटेल प्रा. लि. के नाम पर भेजा गया विधिक सूचना पत्र "unknown" टिप्पणी के साथ वापस आया है जो यह दर्शाता है कि विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा प्रस्तुत थर्ड-पार्टी विक्रेता का बचाव खोखला एवं असत्यापित है। यदि थर्ड-पार्टी विक्रय के तर्क को स्वीकार भी कर लिया जाए तो विपक्षी क्रमांक-1 का यह दायित्व था कि वह परिवारी का धन किसी सत्यापित व वास्तविक विक्रेता को ही हस्तांतरित करे और ऐसा न किया जाना स्वयं में घोर लापरवाही एवं सेवा में कमी दर्शाता है। प्रकरण में किसी प्रकार का साक्ष्य या अभिलेख प्रस्तुत नहीं किया गया जिससे यह प्रमाणित हो सके कि विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा लैपटाप की कीमत अदा की जा चुकी है। इस प्रकार विपक्षी क्र 02 सेमसंग को किसी प्रकार की राशि प्राप्त होना या प्रश्नाधीन लेपटॉप के संबंध में कोई भूमिका दर्शित होना भी प्रमाणित नहीं है।

20. विपक्षी क्रमांक-2 का प्रमुख बचाव है कि उसके विरुद्ध किसी प्रकार का वाद-कारण उत्पन्न नहीं होता, समस्त सम व्यवहार विपक्षी क्रमांक-1 अमेजॉन और परिवारी के मध्य है, लैपटॉप की राशि भी विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा प्राप्त की गई है और नियम शर्त अनुसार सामग्री और राशि की वापसी का उत्तरदायित्व भी विपक्षी क्रमांक-1 का है। इस प्रकार उसे गलत पक्षकार बनाया गया है और विपक्षी क्रमांक-2 किसी प्रकार से किसी सेवा में कमी हेतु उत्तरदायी नहीं है। विपक्षी क्रमांक-2 द्वारा कोई अन्य अभिलेख प्रस्तुत नहीं

Signature
15.10.26



किया गया। परिवादी द्वारा भी विपक्षी क्रमांक-2 के संबंध में किसी प्रकार का दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है।

21. विपक्षी क्रमांक-2 का बचाव है कि वह अपने उत्पाद प्रिंसिपल-टू-प्रिंसिपल आधार पर अधिकृत वितरकों के माध्यम से बेचता है और परिवादी ने सीधे अमेजन से खरीदारी की है। स्पष्ट रूप से डिलीवरी व पार्सल-प्रबंधन पूर्णतः अमेजन के नियंत्रण में था। यह भी उल्लेखनीय है कि परिवादी ने सैमसंग की किसी विशिष्ट कार्यवाही को चुनौती नहीं दी है। परिवाद में लगाए गए सभी आरोप गलत OTP प्रक्रिया, ओपन डिलीवरी का अभाव, पार्सल में छेड़छाड़, थर्ड-पार्टी विक्रेता का छद्म होना विपक्षी क्रमांक-1 के परिचालन पक्ष से संबंधित हैं, जिन पर विपक्षी क्रमांक-2 का कोई नियंत्रण प्रदर्शित नहीं होता। तथापि, यह उल्लेखनीय है कि विपक्षी क्रमांक 2 ने परिवादी द्वारा भेजे गए कानूनी नोटिस का कोई जवाब नहीं दिया, जो अपेक्षित सहयोगात्मक आचरण के अनुरूप नहीं है, किंतु यह अकेला तथ्य सेवा में कमी सिद्ध करने हेतु पर्याप्त नहीं माना जा सकता जब तक कि पार्सल में छेड़छाड़ का दोष विशेष रूप से विनिर्माण/पैकेजिंग स्तर पर सैमसंग के विरुद्ध सिद्ध न हो। अतः आयोग की राय में परिवादी विपक्षी क्रमांक-2 के विरुद्ध प्रत्यक्ष सेवा में कमी सिद्ध करने में असफल रहा है, अतः विपक्षी क्रमांक 2 के विरुद्ध सेवा में कमी प्रमाणित नहीं पायी जाती है। जबकि उपरोक्त विवेचन अनुसार विपक्षी क्रमांक-1 द्वारा सेवा में कमी तथा अनुचित व्यापार व्यवहार दोनों प्रमाणित पाए जाते हैं।

22. अतः प्रस्तुत परिवाद विपक्षी क्रमांक-01 अमेजन सेलर सर्विसेज प्रा. लि. के विरुद्ध आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए विपक्षी क्रमांक-01 को आदेशित किया जाता है—

- (i) विपक्षी क्रमांक-01 आदेश की प्रति प्राप्ति दिनांक से 45 दिवस की अवधि के अंदर, परिवादी को लैपटॉप की राशि 1,29,990/-रु. (एक लाख उनतीस हजार नौ सौ निम्नानवे रु.) की राशि भुगतान दिनांक 29.05.2023 से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज सहित राशि अदा करे।
- (ii) विपक्षी क्रमांक-01 आदेश की प्रति प्राप्ति दिनांक से 45 दिवस की अवधि के अंदर, परिवादी को शारीरिक एवं मानसिक कष्ट, सेवा में कमी व अनुचित व्यापार व्यवहार हेतु प्रतिकर के रूप में 25,000/-रु. (पच्चीस हजार रु.) अदा करे।

[Signature]
15.10.26



- (iii) विपक्षी क्रमांक-01 आदेश की प्रति प्राप्ति दिनांक 45 दिवस की अवधि के अंदर, परिवादी को परिवादव्यय हेतु 5,000/-रु. (पांच हजार रु.) अदा करे।
- (iv) उपरोक्त उपचरण क्र. (ii) (iii) में आदेशित राशि आदेश की प्रति प्राप्ति दिनांक से 45 दिवस की अवधि के अंदर, अदा न करने पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत वार्षिक ब्याज देय होगा। साथ ही 45 दिवस के भीतर आदेश पालन नहीं करने और परिवादी द्वारा निष्पादन प्रकरण संस्थित किये जाने पर निष्पादन प्रकरण का व्यय 5,000/-रु अतिरिक्त देय होगा।
- (v) विपक्षी क्रमांक/2 सैमसंग इंडिया इलेक्ट्रॉनिक्स प्रा. लि. के विरुद्ध परिवाद निरस्त किया जाता है।

23. तदनुसार, आदेश पारित। आदेश की प्रतिलिपि उभयपक्ष को निःशुल्क प्रदान की जावे।

24. प्रकरण का परिणाम दर्ज कर रिकार्ड अभिलेखागार में जमा हो।

(योगेश दत्त शुक्ल)

(डॉ० सजीव सिंह)

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोधक
आयोग, झारखण्ड क्रमांक-01

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोधक
आयोग, झारखण्ड क्रमांक-01

Free Certified Copy

Serial No. of the Application.....

Date of receipt of Application.....

Name of Applicant.....

Date of Disposal..... 15/10/26

Date of Preparation of Copy.. 16/10/26

Date of Dispatch of Free Certified copy of order

By hand..... 16/10/26

By Post.....

न्यायालय अधीक्षक
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिरोधक
आयोग, झारखण्ड क्रमांक-01