जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (द्वितीय), जोधपुर

Web Copy - Not Official

अधिष्ठित : डॉ. श्याम सुन्दर लाटा — अध्यक्ष

श्री बलवीर खुड़खुड़िया — सदस्य

उपभोक्ता शिकायत संख्या — 92/2022

(प्रस्तुत करने की दिनांक — 06.04.2022)

शेखर देथा पुत्र प्रेमदान देथा, निवासी— 133—134 लक्ष्मण नगर, बी नांदड़ी जोधपुर।

— परिवादी

बनाम

1. प्राधिकृत अधिकारी, जोमेटो लिमिटेड कम्पनी, ग्राउण्ड फ्लोर 12 ए 94 मेघदूत, नेहरू प्लेस, नई दिल्ली।
2. प्राधिकृत अधिकारी/मैनेजर Mc Donalds Atrium Ground Floor अंसल रॉयल प्लाजा, पुलिस कन्ट्रोल रूम के सामने स्टेडियम के पास, पावटा रोड़, जोधपुर।

— विपक्षीगण

उपस्थितः—

1. श्री जे.सी. सिंघवी, अधिवक्ता, वास्ते परिवादी।
2. श्री विश्वास खत्री, अधिवक्ता, वास्ते विपक्षी संख्या 01
3. विपक्षी संख्या 02 के विरूद्व एकपक्षीय कार्यवाही।

परिवाद अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019

—:: निर्णय ::— दिनांकः 09—10—2023

परिवादी द्वारा विपक्षीगण के विरूद्ध परिवाद इस अभिकथन के साथ प्रस्तुत किया कि परिवादी ने दिनांक 25.01.2022 को अपने घर में स्वंय व परिवार के खाने के लिए फूड आईटम मेक फ्लरी ओरियो के 2 पीस तथा पिज्जा मेकपफ का आर्डर दिया तथा उक्त आईटम की कुल कीमत 275.99 रूपये का भुगतान गूगल—पे के द्वारा विपक्षी संख्या एक को कर दिया। विपक्षी संख्या एक की मोबाईल एप वेबसाईट के माध्यम से विपक्षी संख्या दो को उक्त फूड डिलीवरी का आर्डर नम्बर 336 दिनांक 25.01.2022 को जनरेट कर परिवादी को देने के लिए आदेश किया गया। उक्त आर्डर के मुताबिक विपक्षी संख्या 01 का कर्मचारी डिलीवरी—बॉय फूड आईटम लेकर परिवादी के मानजी का हत्था जोधपुर पत्ते पर आईटम की डिलीवरी देकर चला गया। परिवादी आईटम के पैकेट को लेकर अपने घर जाकर परिवार के साथ खाने लगा तो उस फूड आईटम में नॉन—वेज की खुशबु आई और फुड आईटम को पूरा खोला तो उसमें चिकन के पीस थे। सभी परिवार वाले उक्त नॉन—वेज फूड आईटम को देखकर सकते में आ गए तथा सभी हक्के—बक्के रह गये। परिवादी व उसके परिवार वाले प्योर वेजिटेरियन है। उस दिन मंगलवार का दिन था तथा परिवादी व्रत भी करता है। उस दिन किसी ने खाना नहीं खाया। परिवादी ने आईटम का रैपर देखा तो उस पर नॉन—वेज का रैपर लगा

हुआ था। इस प्रकार विपक्षीगण ने परिवादी को नॉन–वेज फूड आईटम भेजकर उसकी धार्मिक भावनाओं को आहत किया है। परिवादी ने इस संबंध में विपक्षी संख्या एक को ट्विटर मैसेज के द्वारा बताया तो उन्होंने गलती मानते हुए यह आर्डर परिवादी के लिए नहीं भेजना बताया। विपक्षी संख्या एक ने फूड आईटम के लिए परिवादी को कूपन देने का प्रलोभन दिया। प्रलोभन देकर पैमेन्ट रिफण्ड कर दिया। इस प्रकार विपक्षीगण की सेवा में कमी व अनुचित व्यापार–व्यवहार के कारण परिवादी को मानसिक व शारीरिक कष्ट होने का अभिकथन कर मानसिक संताप के रूप में चार लाख रूपये तथा अधिवक्ता फीस आदि दिलवाने के लिए अनुतोष चाहा गया।

विपक्षी संख्या एक जोमेटो की ओर से जवाब प्रस्तुत कर वह मात्र फैशिलियेटर होने तथा वेबसाईट के माध्यम से क्रेता व विक्रेता को मिलाने का कार्य करने के कारण किसी प्रकार से जिम्मेवार होना नहीं बताया गया। उक्त गलत फूड–सप्लाई के लिए विपक्षी संख्या दो को जिम्मेदार होना बताया तथा विपक्षी संख्या दो की त्रुटि के लिए स्वयं की कोई जिम्मेदारी नहीं होना बताया। परिवादी को विपक्षी के विरूद्ध वाद–हेतुक प्राप्त नहीं होने तथा परिवाद की सुनवाई का क्षेत्राधिकार आयोग को नहीं होने के संबंध में भी आपत्ति करते हुए परिवाद खारिज करने का निवेदन किया गया।

विपक्षी संख्या दो पर तामिल के बावजूद कोई उपस्थित नहीं हुआ।

बहस सुनी गई तथा लिखित बहस व पत्रावली का अवलोकन किया गया।

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

परिवादी द्वारा विपक्षी संख्या एक को आनलाईन शाकाहारी फूड आईटम मेक फ्लरी ओरियो तथा पिज्जा मेकपफ का आर्डर दिये जाने के बावजूद विपक्षी संख्या दो के कर्मचारी द्वारा शाकाहारी के बजाय मांसाहारी फूड आईटम वितरित किये जाने का कथन किया है। विपक्षीगण ने उक्त तथ्य से इंकार नहीं किया है। बल्कि ट्विटर परिवादी द्वारा पर शिकायत किये जाने पर विपक्षीगण ने अपनी इस गलती को स्वीकार किया है। जिसकी पुष्टि में परिवादी ने ट्विटर के मैसेज के फोटोग्राफ्स पेश किये है। परिवादी ने उसे सप्लाई किये गये आईटम के रेपर की फोटो प्रस्तुत की है। जिसमें 'चिकन व्होल वीट बन' अंकित किया गया है, जो मासांहारी आईटम है। इस प्रकार विपक्षीगण द्वारा परिवादी को शाकाहारी के बजाय मांसाहारी खाद्य–सामग्री सप्लाई किया जाना पाया जाता है एवं परिवादी द्वारा परिवार सहित उक्त आईटम खाने के समय इस तथ्य की जानकारी होने से परिवादी व परिवारजनों को भारी मानसिक पीड़ा हुई है। परिवादी व उसके परिवारजन पूर्णतया शाकाहारी होने के साथ–साथ उस दिन मंगलवार का व्रत भी बताया गया है। ऐसी स्थिति में विपक्षीगण द्वारा परिवादी को मांसाहारी आईटम डिलीवर कर ना केवल परिवादी और उसके परिवारजनों की धार्मिक भावनाओं के साथ खिलवाड़ किया गया है बल्कि मांसाहारी आईटम खाने के लिए प्राप्त होने से

परिवादी व उसके परिवारजनों को भारी मानसिक व शारीरिक वेदना कारित हुई है। इस प्रकार विपक्षीगण की सेवा में कमी व त्रुटि साबित होना पायी जाती है।

विपक्षी संख्या एक जोमेटो ने वह मात्र फैशिलियेटर होने के आधार पर किसी प्रकार का दायित्व नहीं होना बताया है तथा गलत आईटम की डिलेवरी के लिए विपक्षी संख्या दो को ही जिम्मेदार होना कहा है किन्तु परिवादी से विपक्षी संख्या एक द्वारा ही उक्त आईटम का आर्डर व कीमत प्राप्त की है तथा उक्त आर्डर विपक्षी संख्या एक द्वारा ही सप्लाई के लिए विपक्षी संख्या दो को भेजा गया है। इस प्रकार विपक्षी संख्या एक विपक्षी संख्या दो के एजेन्ट के रूप में कार्यरत होना पाया जाता है।

माननीय **राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग** ने **अमेजन इण्डिया रियल असेट बनाम कमेर चन्द निगरानी संख्या 765/2016** निर्णय तिथि 30.03.2016 के न्यायिक दृष्टांत में यह अवधारित किया है कि फैशिलियेटर की यह ड्यूटी है कि बेचा गया माल की क्वालिटी स्टेण्डर्ड के अनुसार हो। यदि ऑनलाईन खरीदा गया माल अप–टू–मार्क नहीं पाया जाता है तो ऑनलाईन पोर्टल अपने दायित्व से बच नहीं सकता है।

इसी प्रकार माननीय राष्ट्रीय आयोग द्वारा **रेडिफ. कॉम इण्डिया बनाम उर्मिल मुजांल** निगरानी संख्या 4656/2012 निर्णय तिथि 11.04.2013 के मामले में यह अवधारित किया है कि ऑनलाईन पोर्टल क्रेता व विक्रेता के मध्य सामान खरीद विक्रय करने का अनुबंध करने का व्यवसाय कर रही है, जो सेवाएं बिना प्रतिफल के नहीं दे रही है। विपक्षी का यह कथन नहीं है कि वह किसी व्यवसायिक प्रतिफल के बिना ई–कॉमर्स का कार्य करने वाला कोई धमार्थ–संस्थान है। ऐसी स्थिति में विपक्षी का भी परिवादी उपभोक्ता माना जायेगा। उक्त न्यायिक दृष्टांतो से सम्बल प्राप्त करते हुए विपक्षी संख्या एक जोमेटो का परिवादी उपभोक्ता होना साबित होता है तथा विपक्षी अपने दायित्व से मुक्त नहीं हो सकता है।

विपक्षी की ओर से जोधपुर में क्षेत्राधिकार नहीं होने की आपत्ति की गई है किन्तु उक्त आईटमस् की कीमत परिवादी द्वारा जोधपुर से अपने खाते में से ऑनलाईन भुगतान की गई है। उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम 2019 की धारा 34 (2) (ग), (घ) के अनुसार भी परिवादी जोधपुर का निवासी होने तथा फूड आईटम की डिलेवरी जोधपुर में होने से वाद–हेतुक के आधार पर भी इस आयोग को सुनवाई का क्षेत्राधिकार प्राप्त है।

उपरोक्त विवेचन के आधार पर परिवादी द्वारा शाकाहारी फूड आईटम का आदेश दिये जाने के बावजूद विपक्षीगण द्वारा मांसाहारी फूड आईटम की डिलेवरी की जाकर सेवा में त्रुटि कारित की गई है तथा परिवादी व उसके परिवारजन शाकाहारी होने से खाने के समय उक्त मासांहारी आईटम पेश होने से उन्हें भारी मानसिक व शारीरिक पीड़ा हुई है तथा धार्मिक भावनाओं को आघात पहुंचा है। ऐसी स्थिति में परिवादी को क्षतिपूर्ति के निमित विपक्षीगण से एक लाख रूपये की राशि दिलवाया जाना उचित एंव

न्यायसंगत है। परिवादी विधिक–व्यय के निमित पांच हजार रूपये भी विपक्षीगण से प्राप्त करने का अधिकारी है। इस प्रकार परिवाद विरूद्ध विपक्षीगण स्वीकार किये जाने योग्य है।

–:: आदेश ::– .

अतः परिवादी शेखर देथा द्वारा विपक्षीगण जोमेटो लिमिटेड कम्पनी आदि के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अन्तर्गत प्रस्तुत परिवाद स्वीकार किया जाकर विपक्षीगण को संयुक्ततः एवं पृथकतः आदेशित किया जाता है कि परिवादी को शारीरिक एवं मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति के निमित एक लाख रूपये तथा परिवाद–व्यय के निमित पांच हजार रूपये की राशि दो माह में भुगतान करे।

निर्णय आज दिनांक 09/10/2023 को विवृत्त आयोग सुनाया गया।

(श्री बलवीर खुड़खुड़िया)
सदस्य

(डॉ. श्यामसुन्दर लाटा)
अध्यक्ष

Web Copy - Not Official