जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, न्यायालय परिसर, उदयपुर–राज0

पीठासीन अधिकारी : श्री प्रकाश चन्द्र पगारिया, अध्यक्ष
श्री जय दीक्षित., सदस्य

किरण बागड़ी, पुत्री श्री विजयशंकर बागड़ी, निवासी रूपा विहार, 16–ई–ब्लॉक, आदर्श नगर, एश्वर्या कॉलेज के पीछे, उदयपुर–राज0

———परिवादिया

वि रू द्ध

1. अमेजन–डॉट–इन, प्रधान कार्यालय, अमेजन इण्डिया ऑफिस सेकण्ड फ्लोर, सफिना टॉवर, जेपी टैक्नो पार्क के सामने, 3 अली असगर रोड, बैंगलोर, कर्नाटका

2. रेड टेप इन्टरनेशन प्रा0 लि0, प्रधान कार्यालय 14/6, सिविल लाईन्स, कानपुर उत्तरप्रदेश

————विपक्षीगण

कज्यूमर केस (CC) नंबर : 234/2022
परिवाद–पत्र अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

उपस्थित : परिवादिया की ओर से श्री महेश बागड़ी, अधिवक्ता
विपक्षीगण की ओर से कोई उपस्थित नहीं

नि र्ण य दिनांक : 11.12.2023

1. परिवादिया ने यह परिवाद विपक्षीगण के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत दि. 16.06.2022 को इस आयोग के समक्ष समुचित अनुतोष दिलवाये जाने बाबत् पेश किया ।

2. संक्षेप में परिवाद के तथ्य इस प्रकार हैं कि परिवादी ने विपक्षी संख्या 2 द्वारा निर्मित उत्पाद एक जूता जोड़ी विपक्षी संख्या 1 के प्लेटफार्म के माध्यम से क्रय करने हेतु एक आवेदन पत्र दिनांक 06.04.2022 से आदेश प्रदान किया फिर उस आदेश का कन्फरमेशन संदेश परिवादिया को प्राप्त हुआ और दिनांक 10.04.2022 तक परिवादिया को वह जूता जोड़ी मिल जाने की तारीख निर्धारित की गई और इसी दिनांक को जितेन्द्र सिंह नामक डिलीवरी मैन परिवादिया के वहॉ आया और परिवादिया को 1560/–रू0 का भुगतान करने का कहा तो परिवादिया ने कहा कि विपक्षी

के यहॉ से जो इनवोइस आया है, उसमें तो रू0 1559/– ही दर्शा रखा है, इस पर विपक्षी संख्या 1 के प्रतिनिधि ने कहा कि आपके पास कितने का ही इनवोइस आया हो परन्तु मेरे पास जो कम्पनी का इनवोइस आया है उसमें 1560/– रू0 दर्शाया गया है, इसलिए परिवादिया को 1560/– रू0 का भुगतान करना पड़ेगा फिर परिवादिया ने जरिये ऑन लाईन के विपक्षी संख्या 1 के प्रतिनिधि को 1560/– रू0 का भुगतान कर दिया, जबकि परिवादिया को 1559/– रू0 का ही इनवोइस जारी किया गया था । इस प्रकार विपक्षी संख्या 1 ने जारी इनवोइस से 1/– रू0 अधिक प्राप्त किया जो अनुचित व्यापारिक संव्यवहार की परिधि में आता है और यह सेवोदोष को भी दर्शाता है । परिवादिया ने यह जूता अपने भाई के लिए खरीदा था जो कि सुविधाजनक भी नहीं था और फिट भी नहीं था । फिर परिवादिया ने यह जूता रिटर्न करने एवं भुगतान पुनः प्राप्त करने हेतु सूचना विपक्षी संख्या 1 को भेजी फिर विपक्षी संख्या 1 की ओर से प्रतिनिधि ने वर्णित पते पर उपस्थित होकर जूते प्राप्त कर लिये । विपक्षी संख्या 1 के प्रतिनिधि ने जूते के टेग बॉक्स व सभी सामग्री प्राप्त करने के बाद में एक संदेश भेजा कि आपके जूते का रिफण्ड 1559/– रू0 का 3 से 5 दिन में प्राप्त हो जावेगा परन्तु परिवादिया को जूते का रिफण्ड नहीं मिला फिर परिवादिया ने अधिकृत ईमेल पर शिकायत की तब फिर कम्पनी ने यह संदेश भेजा कि आपने जूते गलत भेज दिये, जबकि विपक्षी संख्या 1 के प्रतिनिधि ने कम्पनी का नाम टेग व जूतों को देखकर ही पुनः डिलीवरी प्राप्त की । विपक्षी संख्या 1 द्वारा परिवादिया को रूपये नहीं देने पड़े, इसलिए झूठे कथन किये हैं । विपक्षी संख्या 1 द्वारा परिवादिया के साथ धोखाधड़ी की गई है । फिर परिवादिया ने नोटिस भी दिया, परन्तु बावजूद नोटिस के परिवादिया को राशि नहीं लौटाई गई । अतः परिवादिया ने अपने परिवाद के माध्यम से जूतों की कीमत, मानसिक कष्ट पीड़ा संताप एवं परिवाद व्यय आदि सभी में, कुल मिलाकर कुल 2,22,560/– रू0 प्रतिकर दिलवाये की मांग की और इस संबंध में परिवादिया ने स्वयं का शपथ पत्र प्रस्तुत किया ।

3. परिवादी के परिवाद से विपक्षीगण को अवगत करवाये जाने हेतु विपक्षीगणको परिवाद के नोटिस भेजे गये, जो उन्हें प्राप्त हो गये, परन्तु विपक्षी संख्या 1 व 2की ओर से कोई उपस्थित नहीं आया । अतः ऐसे में

आदेशिका दिनांक 10.10.2022 से विपक्षी संख्या 1 व 2 के विरूद्ध एकयपक्षीय कार्यवाही का आदेश दिया गया ।

4. इसके पश्चात् परिवादिया की ओर से परिवाद के साथ शपथ पत्र व अन्य कागजातों की फोटो प्रति सी–1 से सी–12 को ही साक्ष्य में विचारगत किये जाने की प्रार्थना की और अन्य कोई साक्ष्य पेश नहीं की गई अतः परिवादिया की साक्ष्य बन्द की गई ।

5. साक्ष्य समाप्ति के पश्चात् बहस अन्तिम एकतरफा सुनी गई एवं पत्रावली का अवलोकन किया गया ।

6. विचारणीय बिन्दु आयोग के समक्ष यह है कि क्या परिवादिया ने विपक्षी केयहॉ से जूते मंगवाये थे, वे नाप आदि में फिट नहीं होकर व सुविधाजनक नहीं होने से पुनः विपक्षी को लौटा दिये और विपक्षी संख्या 1 ने जूते प्राप्त करने के बावजूद भी परिवादिया को जूतों की राशि नहीं लौटाकर सेवा में कोई कमी, त्रुटि या अनुचित व्यापारिक संव्यवहार कारित किया है या नहीं और यदि किया है तो परिवादिया को विपक्षीगण से क्या अनुतोष दिलवाया जावे ?

7. इस संबंध में आयोग प्रारम्भ में यह उल्लेख करना चाहेगा कि विपक्षी संख्या 1 व 2 की ओर से न तो जवाब पेश हुआ और न ही कोई साक्ष्य–सामग्री आदि पेश हुई और न परिवादिया के परिवाद का कोई खण्डन हुआ । अतः ऐसे में यह कहने में कोई दोराय की स्थिति नहीं है कि परिवादियाके परिवाद में वर्णित तथ्यों का खण्डन विपक्षीगण की ओर से नहीं किया गया है । परिवादिया की ओर से 1560/– रू0 जूते की खरीद के पेटे यह राशि विपक्षी के डिलीवरी बॉय को अदा किये जाने का कथन किया गया है । परिवादिया द्वारा जूते वापस भिजवाने के बाद में विपक्षी ने परिवादिया को एक संदेश सी–4 भेजा, यह संदेश दिनांक 04.10.2022 का है । उसमें 1559/– रू0 रिफण्ड का तथ्य अंकित किया गया है और लिखा गया कि आगामी 3 से 5 व्यावसायिक दिनों में राशि आपके खाते में क्रेडिट कर दिये जावेंगे फिर बाद में विपक्षी ने यह संदेश भेजा कि आपने गलत आइटम उन्हें भेजा है । फिर बाद में विपक्षी संख्या 1 ने दिनांक 03.05.2022 को परिवदिया को संदेश सी–7 भेजा जिसमें यह वर्णित किया गया कि हमारे रिटर्न डिपार्टमेंट ने हमें यह सूचित किया कि आपने सही आइटम नहीं लौटाया अतः आप द्वारा भेजे गये गलत आइटम

को हम अस्वीकार कर रहे हैं और यदि आप सही आइटम वापस भेज दोगे तो हम उसे स्वीकार कर लेंगे और कम्पनी ने यह भी लिखा कि आप इसका जवाब देवें कि आप इस संबंध में कोई अधिक जानकारी या सूचना चाहते हैं तो या इस संबंध में यदि कोई पूछताछ आदि करना चाहते हैं तो कर सकते है, इसके बाद में परिवादिया की ओर से इस संदेश का कोई जवाब भेजा जाना प्रकट नहीं होता है । इसके बाद भी कम्पनी ने परिवादिया को एक संदेश सी–5 भेजा जिसमें परिवादिया की ओर से गलत आइटम भेजे जाने का उल्लेख किया था ।

8. अब परिवादिया ने कौन सी कम्पनी के कौन से टेग नंबर के और किस आकार के जूते विपक्षी संख्या 1 से प्राप्त किये न तो उसका कोई फोटो आदि पेश हुए तथा कौन से लौटाये गये इस बाबत् भी फोटो आदि पेश नहीं हुए हैं । अब परिवादिया का कथन है कि विपक्षी संख्या 1 की डिलीवरी बाय ने कम्पनी के नाम टेग नंबर आदि से संतुष्ट होकर के ही वे जूते वापिस प्राप्त किये तथा कम्पनी का यह कथन है कि परिवदिया ने गलत आईटम वापस भेज दिये अर्थात् वे जूते नहीं थे, जो कम्पनी ने परिवादिया को सुपुर्द किये थे और कम्पनी ने सी–5 से सी–7 में भी यही स्थिति प्रकट की कि परिवादिया द्वारा वे जूते नहीं भेजे गये जो कि कम्पनी ने आपूर्ति की थी । अब यह भी एक तरह से जटिलता भरी स्थिति ही रहती है कि कम्पनी ने कौन से जूते की आपूर्ति की और कम्पनी को परिवादिया ने वापिस कौन से जूते लौटाये डिलीवरी बॉय कौन था, उसने कौन सी कम्पनी के जूते परिवादिया को दिये और उसने कौनसी कम्पनी के जूते परिवादिया से वापिस प्राप्त किये, इस बाबत् उस डिलीवरी बॉय का भी कोई शपथ पत्र पेश नहीं हुआ । अतः ऐसी संदेहपूर्ण स्थिति में तो केवल इतना ही कहा जा सकता है कि परिवादिया को जिस रूप में अपना मामला साबित करना चाहिए था उस रूप में उसने साबित करने का प्रयास नहीं किया । यदि परिवादिया ऑन लाईन खरीददारी आदि में सिद्धहस्त है तो उसे माल की डिलीवरी लेते समय और माल की डिलीवरी वापस देते समय दोनों ही स्थिति में प्राप्त किये जाने वाले माल एवं वापस लौटाये जाने वाले माल की फोटोग्राफ लेने चाहिए थे और उस फोटोग्राफी को आयोग के समक्ष पेश करना चाहिए था, ताकि आयोग के समक्ष इस बाबत् स्थिति स्पष्ट होती, परन्तु परिवादिया द्वारा ऐसा भी नहीं

किया गया है । अतः ऐसे में इस सीमा तक ही यह माना जा सकता है कि परिवादिया ने विपक्षी संख्या 1 से विपक्षी संख्या 2 द्वारा निर्मित जूते क्रय किये, उसकी डिलीवरी उसे दिनांक 10.04.2022 को प्राप्त हो गयी और बाद में वापस दिनांक 11.04.2022 को डिलीवरी बॉय को जूतों की सुपुर्दगी की गई ।अब परिवादिया द्वारा विपक्षी को कौन से जूतों की सुपुर्दगी की गई और विपक्षी का यह कथन है कि परिवादिया ने गलत माल विपक्षी के यहॉ भेजा तो इस बारे में दो ही प्रकार से स्थिति स्पष्ट हो सकती थी कि प्रथम तो उपरोक्त वर्णित अनुसार परिवादिया द्वारा प्राप्त किये जाने वाले माल व लौटाये जाने वाले माल की फोटो ग्राफी पेश की जाती या दूसरी प्रकार से विपक्षी द्वारा परिवादिया द्वारा वापस भेजे गये माल बाबत् स्थिति स्पष्ट की जाती कि विपक्षीको परिवादिया से जो गलत माल भेजा वह कौन सा माल था, परन्तु न तो परिवादिया ने और न ही विपक्षी संख्या 1 ने इस बाबत् स्थिति स्पष्ट करने का प्रयास किया । परिवादिया का यह कहना कि उसे विपक्षी से प्राप्त जूते ही वापस भेजे, जबकि विपक्षी का यह कथन है कि परिवादिया ने गलत मालविपक्षी केयहॉ भेजा, अतः वापसी में भेजे गये माल बाबत् तो विपक्षी की ओर से ही स्थिति स्पष्ट कीजानी थी जो नहीं की गई है ।इतना अवश्य है किपरिवादिया ने माल प्राप्ति के अगले दिन ही माल वापस विपक्षी कोभिजवा दिया था, भले ही गलतमाल भिजवाया, परन्तु परिवादिया ने विपक्षी को कुछ न कुछ माल तो भिजवाया है और विपक्षीं को ऐसे में इस आयोग के समक्ष आकर स्थिति स्पष्ट करनी चाहिए थी कि परिवादिया ने उसको कौन सा गलत माल भिजवाया, परन्तु विपक्षी संख्या 1ने भी इस बाबत् कोई स्थिति स्पष्ट करने का कष्ट नहीं उठाया, अतः ऐसे में भले ही परिवादिया ने विपक्षी संख्या 1 को जो गलत माल वापस भिजवाया और उसके पेटे विपक्षी संख्या 1 द्वारा कुछ भी राशि परिवादिया को वापस नहीं भिजवाना एवं परिवादिया द्वारा माल वापस विपक्षी संख्या 1 को भिजवाने के उपरान्त कुछ भी राशि विपक्षी संख्या 1 से प्राप्त नहीं करना निश्चित रूप से सेवा में कमी त्रुटि के तुल्य है । परिवादिया आंशिक रूप से इस तथ्य को अपने पक्ष में साबित करने में सफल रही है । अतः इस बिन्दु का विनिश्चय परिवादिया के पक्ष में किया जाता है ।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उदयपुर राजस्थान
Web Copy - Not Official

10. अब जहॉ तक परिवादिया को अनुतोष दिलवाये जाने का सवाल है तो परिवादिया को विपक्षीगण से क्या अनुतोष दिलवाया जावे तो इस मामले में परिवादिया ने जूते की जो कीमत 1560/– रू0 विपक्षी संख्या–1 को अदा की वह विपक्षी संख्या–1 से वापस दिलवाया जाना उचित है । परिवादिया को केवल परिवाद व्यय के निमित 1000/– रू0 की राशि दिलवाया जाना उचित है, इसके अलावा परिवादिया को मानसिक संताप कष्ट परेशानी के मद में कोई राशि दिलवाया जाना उचित नहीं है ।

11. चूॅकि हस्तगत मामले में परिवादिया का सम्पूर्ण संव्यवहार विपक्षी संख्या–1 से ही हुआ है, विपक्षी संख्या 2 से कोई संव्यवहार नहीं हुआ है, अतः विपक्षी संख्या–2 द्वारा सेवा में कमी, त्रुटि किया जाना भी साबित नहीं हुआ है, अतः ऐसे में विपक्षी संख्या 2 समस्त दायित्व से मुक्त होने योग्य है और विपक्षी संख्या 1 ही दायित्वाधीन ठहराये जाने योग्य है ।

आ दे श

12. परिणामतः उपर किये गये समस्त विवेचन एवं विनिश्चय के फलस्वरूप परिवादिया का परिवाद विपक्षी संख्या–1 के विरूद्ध आंशिक रूप से निम्न प्रकार स्वीकार किया जाता है :–

(1) विपक्षी संख्या–1 परिवादिया को जूतों की कीमत 1559/– रू0 पूर्णांक में 1560/– रू0 एवं परिवाद व्यय के पेटे 1000/– रू0 कुल 2560/– रू0 विपक्षी संख्या 1 को इस आदेश की सूचना मिलने की दिनांक से दो माह की अवधि में अदा करे । दो माह में यह राशि अदा नहीं करने पर इस आदेश की दिनांक से ताअदायगी रकम 6 प्रतिशत वार्षिक की दर से मय ब्याज के अदा करनी होगी ।

(2) प्रकरण के तथ्यों एवं परिस्थितियों को देखते हुए मानसिक संताप, कष्ट परेशानी के मद में कोई अनुतोष दिलवाया जाना उचित नहीं है ।

(3) विपक्षी संख्या 2 द्वारा इस मामले में कोई सेवा में कमी, त्रुटि किया जाना प्रकट नहीं हेाता है, अतः इस मामले में उसे समस्त दायित्व से मुक्त किया जाता है ।

(4) विपक्षी संख्या–1 द्वारा इस निर्णय की पालना किये जाने हेतु परिवादिया इस निर्णय की प्रमाणित प्रतिलिपि विपक्षी संख्या–1 को जरिये

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उदयपुर राजस्थान
Web Copy - Not Official

रजिस्टर्ड एडी/स्पीड पोस्ट से भिजवाये और निर्णय की प्रति प्राप्त होने या जानकारी होने के उपरान्त भी विपक्षी संख्या–1 द्वारा निर्णय की पालना नहीं की जाती है तो फिर परिवादिया विपक्षी संख्या–1 के विरूद्ध नियमानुसार निष्पादन कार्यवाही संस्थित करने हेतु स्वतन्त्र रहेगी ।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उदयपुर राजस्थान
Web Copy - Not Official

(जय दीक्षित)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद
प्रति.आयोग, उदयपुर

(प्रकाश चन्द्र पगारीया)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद
प्रति. आयोग ,उदयपुर

यह निर्णय हमारे द्वारा आज दिनांक **11.12.2023** को खुले आयोग में उद्घोषित किया गया ।

(जय दीक्षित)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद
प्रति.आयोग, उदयपुर

(प्रकाश चन्द्र पगारीया)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद
प्रति. आयोग ,उदयपुर

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग उदयपुर राजस्थान
Web Copy - Not Official

Printed By Sanjay Kumar Pandya /APS***