जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (द्वितीय), जोधपुर

Web Copy - Not Official

अधिष्ठित : डॉ. श्याम सुन्दर लाटा — अध्यक्ष

सुश्री अफसाना खान — सदस्या

उपभोक्ता शिकायत संख्या — (67/2020) 71/2023

(प्रस्तुत करने की दिनांक — 02.11.2020)

1. अविनाश आचार्य पुत्र डॉक्टर अरूण आचार्य
2. श्रीमती कोमल आचार्य, पत्नी श्री अविनाश आचार्य
3. सुश्री अक्षता आचार्य पुत्री श्री अविनाश आचार्य, (जरिए माता परिवादी संख्या 2), सभी निवासी–7 डी, साई अनुग्रह, सीताराम नगर, पाल रोड़, जोधपुर।
4. सुनील भण्डारी पुत्र श्री अनिल भण्डारी।
5. श्रीमती नेहा भण्डारी पत्नी श्री सुनील भण्डारी
6. सानिध्य भण्डारी पुत्र श्री सुनील भण्डारी, (जरिए माता परिवादी संख्या 5), सभी निवासी–17 ई 14, मीरा पार्क, जोधपुर।

— परिवादी

बनाम

फोरेस्टा कैफे (फोरेस्टा रेस्टोरेन्ट) जरिए प्रबंधक, गांव भाकरासनी, तहसील लूणी, जिला जोधपुर।

— विपक्षी

उपस्थितः—

1. श्री अनिल भण्डारी, अधिवक्ता, वास्ते परिवादी।
2. विपक्षी अनुपस्थित।

परिवाद अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019

—:: निर्णय ::— दिनांकः 22—12—2023

परिवादीगण द्वारा विपक्षीगण के विरूद्ध परिवाद इस अभिकथन के साथ प्रस्तुत किया कि परिवादीगण विपक्षी रेस्टोरेन्ट में दिनांक 07.10.2019 को खाना खाने के वास्ते गये थे। परिवादीगण ने वैटर को सामान्य पानी सर्व करने के लिए कहा तो वैटर व हॉटल प्रबधंन ने बताया कि उनके यहां सामान्य पानी सर्व नहीं किया जाता है और सिर्फ मिनरल वॉटर ही रूपये वसूल कर सर्व किया जाता है। तब परिवादीगण ने वहां पर खाना खाने की अपनी इच्छा को छोड़कर ऑनियन कैप्सी कम पिज्जा तथा चाइनीज भेल मंगवाई। जिसके लिए विपक्षी को 273 रूपये का जरिये बिल भुगतान किया गया। परिवादीगण ने विपक्षी द्वारा उपलब्ध करवाई गयी पुस्तिका में क्रम संख्या 808 पर यह शिकायत दर्ज की कि उपलब्ध मिनरल वॉटर का अधिकतम खुदरा कीमत 20 रूपये अंकित है, लेकिन उनसे इसके 35 रूपये वसूल किये गये है और यह भी शिकायत दर्ज करवाई कि रेस्टोरेन्ट में सामान्य पानी उपलब्ध नहीं है। विपक्षी का यह कर्तव्य व दायित्व है कि ग्राहकों व अन्य व्यक्तियों के वास्ते सामान्य जल की व्यवस्था रखे। ऐसा नहीं कर विपक्षी ने सेवा में कमी व त्रुटि की है। विपक्षी ने मिनरल वॉटर की बोटल पर खुदरा मूल्य 20 रूपये अंकित होने के बावजूद 35 रूपये वसूलकर अनुचित व्यापार व्यवहार किया है। विपक्षी के उक्त कृत्य को सेवा में कमी व त्रुटि बतलाते

हुए परिवादीगण से अधिक वसूल की गई राशि 15 रूपये रिफण्ड करवाने तथा प्रत्येक परिवादी को 10–10 हजार रूपये हर्जाना मय ब्याज दिलवाने के लिए अनुतोष चाहा गया।

विपक्षी की ओर से जवाब प्रस्तुत नहीं किया गया।

यह प्रकरण जिला आयोग प्रथम द्वारा दोनों पक्षो की सुनवाई के पश्चात अपने निर्णय दिनांक 17.01.2022 द्वारा 10,000 रूपये की कोस्ट सहित खारिज कर दिया गया। जिसके विरूद्ध परिवादीगण द्वारा अपील संख्या 23/2022 प्रस्तुत किये जाने पर माननीय राजस्थान राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, सर्किट बैंच जोधपुर द्वारा अपने निर्णय दिनांक 06.12.2022 द्वारा अपील स्वीकार कर निर्णय अपास्त करते हुए प्रकरण प्रतिप्रेषित कर परिवाद–पत्र में अंकित समस्त तथ्यों के संबंध में उभयपक्ष को सुनकर निर्णय पारित करने हुए निर्देशित किया गया। माननीय राज्य आयोग के आदेश दिनांक 18.01.2021 की पालना में यह परिवाद जिला आयोग प्रथम से इस आयोग में अंतरित होकर प्राप्त हुआ।

बहस सुनी गई तथा पत्रावली का अवलोकन किया गया।

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

परिवादीगण ने विपक्षी रेस्टोरेन्ट में खाना खाने के लिए जाने पर वहां के वेटर व होटल प्रबंधन द्वारा सामान्य पानी सर्व नहीं करने के कारण मिनरल वॉटर की बोतल एम.आर.पी. से अधिक कीमत पर खरीदने के आधार पर विपक्षी की सेवा में कमी व त्रुटि बतलाते हुए यह परिवाद प्रस्तुत किया है।

इस प्रकार परिवादी ने विपक्षी के विरूद्ध सेवा में कमी का प्रथम आधार मिनरल वॉटर की बोतल पर अधिकतम खुदरा मूल्य 20 रूपये अंकित होने के बावजूद 35 रूपये वसूल कर पन्द्रह रूपये की अधिक कीमत लिये जाने को आधार बनाया गया है, किन्तु इस संबंध में हमें **माननीय उच्चतम न्यायालय** के न्यायिक दृष्टांत सिविल अपील संख्या 21790/2017 निर्णय तिथि 12.12.2017 **फेडरेशन ऑफ होटल एण्ड रेस्टोरेन्ट एसोसिएशन ऑफ इण्डिया बनाम यूनियन ऑफ इण्डिया** के न्यायिक दृष्टांत से सम्बल प्राप्त होता है, जिसमें माननीय **उच्चतम न्यायालय ने एम.आर.पी. के प्रावधान होटल व रेस्टोरेन्ट** में लागू नहीं होना मानते हुए रेस्टोरेन्ट द्वारा अधिकतम खुदरा मूल्य से ज्यादा राशि वसूल किया जाना नाजायप या सेवा में कमी नहीं माना है।

परिवादीगण ने **द्वितीय आधार,** विपक्षी द्वारा ग्राहकों के लिए सामान्य जल की व्यवस्था नहीं रखने तथा इस कारण मिनरल वॉटर क्रय किये जाने के लिए मजबूर करने का कथन किया है, एवं इस कारण परिवादीगण द्वारा बिना खाना खाये ही रेस्टोरेन्ट से लौटने से सेवा में कमी व त्रुटि होकर परिवादीगण को शारीरिक व मानसिक क्षति का कथन किया हैं।

विपक्षी रेस्टोरेन्ट की ओर से जवाब अथवा साक्ष्य परिवादीगण के उक्त अभिकथनों के खण्डन में प्रस्तुत नहीं किया है। जबकि परिवादीगण ने विपक्षी के रजिस्टर पर क्रमांक 808 पर दर्ज करवायी गयी शिकायत की प्रति प्रस्तुत की है, जिसमें रेगुलर वॉटर अवेलेबेल नहीं होने की शिकायत की गई है। ऐसी स्थिति में विपक्षी रेस्टोरेन्ट द्वारा मिनरल वॉटर खरीदने के लिए ग्राहकों को बाध्य करने के लिए सामान्य पेयजल की व्यवस्था नहीं करने का तथ्य

साबित पाया जाता है। विपक्षी रेस्टोरेन्ट का यह नैतिक एवं विधिक दायित्व है कि वह अपने यहां आने वाले ग्राहको को स्वच्छ, सामान्य जल पीने हेतु उपलब्ध करवाये।

माननीय **राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग** द्वारा निगरानी संख्या 3972/2014 निर्णय तिथि 10.08.2015 **रूपासी मल्टीफ्लेक्स बनाम मोतूशी चौधरी** के न्यायिक दृष्टांत ने यह अवधारित किया है कि सिनेमा हॉल संचालक द्वारा रेस्टोरेन्ट का संचालन किये जाने के बावजूद दर्शकों के लिए स्वच्छ, निःशुल्क पेयजल की व्यवस्था की जानी आवश्यक है तथा इसके लिए एक्वागार्ड, वॉटर प्यूरीफायर तथा वॉटर कूलर लगाये जाने आवश्यक है। उक्त विधिक–सिद्धांत के आधार पर प्रत्येक हॉटल, रेस्टोरेन्ट, जहां ग्राहक खाने–पीने के लिए आते है, वहां सशुल्क खाद्य पदार्थ व अन्य वस्तुओं के साथ सामान्य पेयजल की भी निशुल्क व्यवस्था किया जाना होटल/रेस्टोरेन्ट का नैतिक एवं विधिक दायित्व है। किन्तु विपक्षी द्वारा अपने रेस्टोरेन्ट में ग्राहकों को मिनरल वॉटर क्रय करने के लिए मजबूर करने हेतु निःशुल्क पेयजल की व्यवस्था नहीं रखी गई है। जिसके कारण परिवादीगण को न केवल विपक्षीगण से अधिक दर पर मिनरल वॉटर खरीदने को मजबूर होना पड़ा है, बल्कि परिवादीगण को खाना खाने की इच्छा के बजाय सामान्य फास्ट–फूड ही खाकर सतुंष्ट होना पडा है। इस प्रकार विपक्षी की सेवा में कमी व त्रुटि तथा अनुचित व्यापर–व्यवहार साबित पाया जाता है। परिवादीगण को इसके फलस्वरूप कारित शारीरिक एवं मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति के नीमित 20,000 रूपये तथा परिवाद व्यय के निमित पांच हजार रूपये की राशि विपक्षी से दिलवाया जाना उचित एवं न्यायसंगत है। इस प्रकार परिवाद आंशिक रूप से स्वीकार किये जाने योग्य है।

–:: आदेश ::–

अतः परिवादी अविनाश आचार्य आदि द्वारा विपक्षी के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अन्तर्गत प्रस्तुत परिवाद स्वीकार किया जाकर विपक्षी को आदेशित किया जाता है कि परिवादीगण को क्षतिपूर्ति एवं परिवाद व्यय के निमित पच्चीस हजार रूपये की राशि दो माह की अवधि में भुगतान करे।

निर्णय आज दिनांक 22/12/2023 को विवृत्त आयोग सुनाया गया।

(सुश्री अफसाना खान)
सदस्या

(डॉ. श्यामसुन्दर लाटा)
अध्यक्ष

Web Copy - Not Official