जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, जयपुर प्रथम, जयपुर
पीठासीन अधिकारीः— श्री डॉ. सुबेसिंह यादव— अध्यक्ष
श्रीमती नीलम शर्मा— सदस्या

परिवाद संख्याः— 199/2019

1. रोहिताश कुमावत पुत्र श्री मनोहरलाल कुमावत उम्र 30 वर्ष,

2. अंजु कुमावत पत्नी रोहिताश कुमावत, उम्र 26 वर्ष,

3. दिव्यम कुमावत पुत्र रोहिताश कुमावत उम्र 3 वर्ष, जरिये संरंक्षक पिता रोहिताश कुमावत

4. डॉ0 संजय पासोरिया पुत्र श्री दिनेश पासोरिया उम्र 33 वर्ष,

5. प्रीति पासोरिया पत्नी डॉ0 संजय पासोरिया उम्र 26 वर्ष,

6. नक्श पासोरिया पुत्र डॉ0 संजय पासोरिया उम्र 3 वर्ष, जरिये संरक्षक संजय पासोरिया

समस्त जातियान कुमावत, समस्त निवासी मकान नंबर 58, पटेल नगर, झोटवाडा, जयपुर।

परिवादीगण

बनाम

1. ओ.यो. होटल हॉलीडेज जरिये डायरेक्टर/व्यवस्थापक पता—13, शहीद अमित भारद्वाज मार्ग, सेक्टर—8, मालवीय नगर, जयपुर—302017

2. ओ.यो. होटल रूम हैड क्वार्टर सी—33, बी2बी रोड, मालवीय नगर, जयपुर—302017

3. ओ.यो. रूम्स, स्पेश प्लाजा, गोल्फ कोर्स एक्सटेंशन रोड, 69 गुरूग्राम, हरियाणा—122101

विपक्षीगण

अधिवक्तागण :—

1.श्री देवेन्द्र सिंह कुशवाहा/नियती मोदी, अधिवक्ता, परिवादी /प्रार्थी।

2.विपक्षी संख्या 3 के विरुद्व पूर्व आदेशिका के अनुसार एकपक्षीय कार्यवाही।

Web Copy - Not Official

3. विपक्षी संख्या 1 एवं 2 पूर्व आदेशिका के अनुसार डिलीट।

निर्णय दिनांक 09.04.2024

1. परिवादी/प्रार्थी की ओर से धारा 12 उप0 संरक्षण अधि0, 1986 के अंतर्गत दिनांक 07.01.2019 को प्रस्तुत परिवाद के अनुसार परिवादी द्वारा अपने परिवार हेतु तथा अपने साथी मित्र डॉ0 संजय पासोरिया के परिवार हेतु विपक्षी ओ0वाई0ओ0 होलीडे से सम्पर्क किया गया तथा जयपुर से बीकानेर व अन्य दर्शनीय स्थानो को पर्यटन हेतु तथा घूमने फिरने हेतु प्रस्ताव रखा गया तथा उसमे आने–जाने का ट्रांसपोर्ट का खर्चा, ठहरने की होटल की व्यवस्था तथा साईड शीन तथा इंटीनरी प्राईवेट करने हेतु एवं उदयपुर में प्रयास के दौरान एक कैक, एक फ्लावर बुकेट उपलब्ध कराने हेतु अनुबन्ध दिनांक 11.11.2018 से 19.11.2018 तक के लिये किया था तथा उक्त अनुबन्ध हेतु एडवांस समस्त राशि 1,23,896/– रुपये का भुगतान विपक्षी होटल को किया गया था। उक्त पैकेज में चार बालिग व दो बच्चे शामिल थे तथा यह भी तय हुआ था कि उक्त जर्नी से पूर्व ही तीन दिन पहले जयपुर से बीकानेर के लिए जर्नी शुरु करने की दिनांक 11.11.2018 से पूर्व ही कैब व ड्राईवर की सूचना उपलब्ध करानी होगी। विपक्षी द्वारा दिनांक 11.11.2018 से जर्नी शुरु होने से तीन पूर्व कैब व ड्राईवर की सूचना नही दी गई, बल्कि एक दिन पूर्व ड्राईवर की डिटेल देने की सूचना विपक्षी द्वारा दी गई। विपक्षीगण की जर्नी जयपुर से बीकानेर को प्रथम दिनांक 11.11.2018 को जर्नी शुरु करने हेतु विपक्षी द्वारा उक्त टोयटो भिजवाई गई, लेकिन जयपुर से रवाना होने के उपरान्त जयपुर बीकानेर जयपुर हाईवे पर टीटायावास टोल (लगभग 8 किलोमीटर जयपुर से है), भगवति पैट्रोल पम्प पर पैट्रोल भराने हेतु उक्त कैब टोयटा रुकी और जैसे ही डीजल भराने उतरे तो वहाँ लोन की

रिकवरी की टीम आई और हमसे दुर्व्यवहार किया और हमें उक्त कैब से जबरन उतार दिया तथा हमारा सारा सामान नीचे उठाकर पटक दिया तथा उक्त कैब आरजें 14–टीई–1237 को वहाँ से उठाकर ले जाने लगे तथा परिवादी व उनके साथ डॉ0 संजय द्वारा पूछने पर उन्होने बताया की यह टोयटो गाडी पर फाईनेन्स कम्पनी का लोन बकाया है इसलिए हम उक्त टोयटो गाडी को उठाकर ले जा रहे है और उक्त टोयटो का नम्बर आरजे 14–टीई–1237 लिखा था, जबकि ड्राईवर ऋषि शर्मा उक्त नेमप्लेट पर आरजे 14–टीई–1231 कर रखी थी तथा जिस पर भारत सरकार की लाल नेमप्लेट लगी थी, जो फर्जी थी, जिसकी मैने फोटो खींच ली तथा आर0सी0, डीएल, पीयूसी, परमीट की फोटो भी खींच ली जिसमें मुझे पता चला कि विपक्षी द्वारा जो गाडी टोयटो भेजी है, उसमें फर्जीवाडा किया गया है तथा गलत नम्बर प्लेट लगाकर कैब भिजवाई गई जिसके कारण रिकवरी वाले फाईनेन्सर के द्वारा टोयटो इनोवा नम्बर आरजे 14–टीई–1231 को रुकवाया और मुझे मेरे साथी संजय पासोरिया व हमारी दोनो की पत्नी जिनका नाम अंजू व प्रीती व दोनो बच्चो दिव्यम व नक्श को भारी परेशानी हुई। परिवादी द्वारा उक्त परेशानी की सूचना विपक्षी ओ वाई ओ होलीडे को दी, लेकिन उनके द्वारा कोई उचित जवाब नही दिया तथा आगे की जर्नी की कोई सही व्यवस्था करने हेतु सूचना भी नही दी काफी देर रुकने के बाद एक इनोवा गाडी आरजे 14 टीबी 1239 की व्यवस्था की गई और वहाँ से बीकानेर के लिये रवाना हुए। परिवादी को उनके साथ संजय के परिवार सहित मेरे खास रिश्तेदार श्री भंवरलाल मिश्रा के सेवानिवृति एवं जलवा के समारोह में दिनांक 11.11.2018 को समय 11.00 ए.एम. पर भाग लेना था जो भी उक्त ट्यूर पैकेज में शामिल था, लेकिन बीच में जो अवरोध हुआ और समय खराब हुआ उससे हम रतनगढ हमारे रिश्तेदार के यहां पर दिन के तीन बजे पहुंचे, जब तक सारा प्रोग्राम खत्म हो चुका था तथा खाने

पीने की व्यवस्था भी खत्म हो चुकी थी, जिससे परिवादी व उसकी पत्नी को शर्मिन्दा होना पडा और पैकेज ट्यूर का पहला प्रोग्राम ही खराब हो गया। उसके बाद शाम को परिवादीगण बीकानेर पहुंचे, जहाँ पर विपक्षी होटल के सम्बन्धित ऐजेन्टो ने परिवादी से सम्पर्क किया और कहा कि आपको जो परेशानी हुई है और रुपया खर्च हुआ है इसे हम कम्पनसेट कर देगे आप आगे का पैकेज चालू रखो और इस संदर्भ में होलीडे के सीनियर संदीप प्रभाकर ने सम्बन्धित कर्मचारियो से बातचीत करवाई जिसके उपरान्त प्रार्थी द्वारा पैकेज के अनुसार अग्रिम ट्यूर चालू किया, बीकानेर में रहे और आगे का सफर चालू हुआ। बीकानेर पैकेज के अनुसार आगे की जर्नी प्रारम्भ होने के उपरान्त दिनांक 18.11.2018 को उदयपुर पहुंचने के उपरान्त होटल में जाने के उपरान्त साईड सीन के उपरान्त परिवादी की मैरिज एनिवरसरी होने के कारण से वहाँ पर 1 कैक व 1 बुकेट विपक्षी को उपलब्ध कराना था, लेकिन विपक्षी होटल द्वारा दोनों चीजे उपलब्ध नही कराई गई जिसके कारण परिवादी द्वारा होटल से परचेज करना पडा, जिसमें कैक राशि 413/– रुपये बुकेट राशि 590/– रुपये भुगतान करने पडे। इस प्रकार अनुबन्ध की पालना नही की गई जिससे अन्तिम क्षणो में उक्त दोनो चीजो की व्यवस्था करने से भारी परेशानी हुई, जिसके लिए विपक्षी दोषी है। अतः परिवादी ने परिवाद स्वीकार कर परिवाद पत्र में चाहे गये वर्णित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

2. विपक्षी संख्या 1 एवं 2 को पूर्व आदेशिका के अनुसार डिलीट किया गया।

3. विपक्षी संख्या 3 के विरुद्व पूर्व आदेशिका के अनुसार दिनांक 31.08.2023 को एकपक्षीय कार्यवाही अमल में लाई गई।

4. हमने परिवादी की बहस सुनी तथा पत्रावली में उपलब्ध समस्त दस्तावेजों का अवलोकन किया गया।

Web Copy - Not Official

5. हस्तगत प्रकरण में पत्रावली पर उपलब्ध परिवाद पत्र साक्ष्य शपथ पत्र तथा दस्तावेजात का समग्र रूप से अवलोकन किया गया। उक्त प्रकरण में परिवादी की शिकायत यह रही है कि परिवादी ने विपक्षी ओ0वाई0ओ हॉलिडे से जयपुर से बीकानेर व अन्य दर्शनीय स्थानो को पर्यटन हेतु तथा उसमे आने–जाने का ट्रांसपोर्ट का खर्चा, ठहरने की होटल की व्यवस्था तथा साईड शीन तथा इंटीनरी प्राईवेट करने हेतु एवं उदयपुर में प्रयास के दौरान एक कैक, एक फ्लावर बुकेट उपलब्ध कराने हेतु अनुबन्ध दिनांक 11.11.2018 से 19.11.2018 तक के लिये किया था तथा उक्त अनुबन्ध हेतु एडवांस समस्त राशि 1,23,896/– रुपये का भुगतान विपक्षी होटल को किया गया था, किंतु उक्त अनुबंध के अनुसार विपक्षी द्वारा सेवाएं नहीं दी गई एवं परिवादी द्वारा जयपुर की अधूरी यात्रा को पूरा करने हेतु बीकानेर का किराया देना पड़ा तथा करणी माता मंदिर के दर्शन हेतु दूसरे गाड़ी वाले को 11,000/– रूपये देने पड़े तथा परिवादी को कैक एवं बुकेट के लिए एवं टोल टैक्स के लिए अलग से राशि खर्च करनी पड़ी, जिससे परिवादी की संपूर्ण यात्रा का मजा खराब हो गया, जिसके लिए विपक्षी जिम्मेदार है।

6. परिवादी द्वारा हमारे समक्ष सेवानिवृत्ति प्रोग्राम का कार्ड, टोयटो कार की आर.सी., फोटोग्राफ, परिवादीगण की फोटोग्राफ्स, विपक्षीगण को किये गये पत्राचार, कैक बुकेट का बिल एवं अन्य दस्तावेजात पेश किये हैं। परिवादी के अधिवक्ता द्वारा हमारा ध्यान उक्त टोयटा गाड़ी के फोटोग्राफ की ओर आकर्षित किया, जिसमें उक्त टोयटो का नम्बर आरजे 14–टीई–1237 लिखा था, जबकि उक्त टोयटा के नेमप्लेट पर आरजे 14–टीई–1231 कर रखी थी तथा जिस पर भारत सरकार की लाल नेमप्लेट लगी थी, इस प्रकार यह तो प्रमाणित है कि विपक्षी द्वारा परिवादी के लिए फर्जी नेमप्लेट का वाहन भेजा गया, जिसे फाइनेंसर द्वारा बीच में ही रूकवा लिया, जिससे परिवादीगण को उक्त ट्यूर के शुरू में ही हैरानी–परेशानी का सामना करना पड़ा होगा एवं

परिवादीगण का सेवानिवृत्ति प्रोग्राम में भी सही समय पर नहीं पहुंचना स्वमेव ही प्रमाणित है, इसके पश्चात् भी विपक्षी द्वारा परिवादी को परिवादी की मैरिज एनिवर्सरी पर कैक एवं बुकेट उपलब्ध नहीं करवाये, जिसके कारण परिवादी को स्वयं अपने खर्चे से कैक एवं बुकेट खरीदना है, इस प्रकार विपक्षी द्वारा ट्यूर अनुबंध के अनुसार परिवादीगण को सेवाएं नहीं दी, जो कि विपक्षीगण का सेवादोष है। परिवादीगण ने अपने अनुतोष में पैकेज की संपूर्ण राशि 1,23,896/– रूपये की मांग की, किंतु हम परिवादी को संपूर्ण राशि दिलवाना उचित नहीं समझते क्योंकि विपक्षी द्वारा परिवादी को पैकेज ट्यूर के अनुबंध के अनुसार दिनांक 11.11.2018 से दिनांक 19.11.2018 तक की सेवाएं आंशिक रूप से दी है। अतः पत्रावली में उपलब्ध दस्तावेजों के अध्ययन, परिवादी की बहस सुनने के बाद तथा यह जिला आयोग विपक्षी से परिवादी को राशि 1,23,896/– रूपये की राशि को सब–स्टेंडर्ड मानते हुए 50 प्रतिशत कटौती करते हुए शेष राशि 50 प्रतिशत अर्थात 61,948/– रूपये दिलवाया जाना न्यायोचित समझता है। अतः परिवादी का परिवाद विपक्षी संख्या 3 के विरुद्व आंशिक रूप से स्वीकार किया जाता है।

आदेश

प्रार्थी/परिवादी का परिवाद विरुद्व विपक्षी संख्या 3 आंशिक रूप से स्वीकार किया जाकर निम्न आदेश पारित किया जाता है:–

1. परिवादी/प्रार्थी को विपक्षी संख्या 3 राशि 61,948/– रूपये (अक्षरे इकसठ हजार नौ सौ अड़तालीस रूपये) अदा करें।
2. प्रार्थी को विपक्षी संख्या 3 मानसिक संताप के रूप में 3,000/– रूपये (अक्षरे तीन हजार रूपये) व परिवाद व्यय के 2,000/– रूपये (अक्षरे दो हजार रूपये) अदा करें।
3. विपक्षी संख्या 3 को आदेशित किया जाता है कि उक्त वर्णित राशि निर्णय की तिथि से 45 दिन में परिवादी को अदा करें।

Web Copy - Not Official

4. विपक्षी संख्या 1 एवं 2 को डिलीट किये जाने के कारण परिवादी का परिवाद विपक्षी संख्या 1 एवं 2 के विरुद्व खारिज किया जाता है।

5. प्रार्थी की शेष प्रार्थना अस्वीकार की जाती है।

. **आदेश आज दिनांक 09.04.2024 को लिखाकर सुनाया गया।**

नीलम शर्मा
(सदस्या)

डॉ. सुबेसिंह यादव
(अध्यक्ष)

Web Copy - Not Official