जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, जयपुर प्रथम, जयपुर

पीठासीन अधिकारीः— श्री डॉ. सूबेसिंह यादव— अध्यक्ष

श्रीमती नीलम शर्मा— सदस्या

परिवाद संख्याः—218 / 2022

कामाक्षी पत्नी स्व0 श्री के. के. द्रविड, निवासी मकान नं. 107, के. 5 स्कीम, ग्रीन पार्क, खातीपुरा रोड, जयपुर—302001।

परिवादिया

बनाम

1. एल जी ब्रांच ऑफिस, बी—71, सहकार मार्ग, लाल कोठी स्कीम, लाल कोठी, जयपुर, राजस्थान—302012 जरिये मैनेजर।
2. ग्रेट इस्टर्न रिटेल प्रा0 लि0, प्लॉट नंबर 2, पालीवाल पार्क, संघाई फार्म के पास, टोंक रोड, जयपुर—302015 जरिये प्रबंधक।

विपक्षीगण

अधिवक्तागण :—

1. श्री राकेश शेखावत / पुष्पेन्दु शर्मा / श्याम शर्मा / निशान्त शर्मा, अधिवक्ता,परिवादिया / प्रार्थी।
2. विपक्षीगण के विरुद्व पूर्व आदेशिका के अनुसार एकपक्षीय कार्यवाही।

निर्णय दिनांक 15.02.2024

1. परिवादिया / प्रार्थिया की ओर से धारा 35 उप0 संरक्षण अधि0, 2019 के अंतर्गत दिनांक 11.07.2022 को प्रस्तुत परिवाद के अनुसार विपक्षी सख्या 1 एल जी कंपनी है, जो कि विभिन्न प्रकार के इलेक्ट्रोनिक उपकरण बनाती है तथा विपक्षी संख्या 2 विपक्षी विभिन्न कंपनी के इलेक्ट्रोनिक उपकरण का विक्रय करता है। परिवादिया ने विपक्षी संख्या 2 से दिनांक 07.03.2018 को एल जी कंपनी के दो इन्वेटर स्पीलीट एसी खरीद किये थे, जिसकी दस साल की वारंटी है। एसी लगाने के पश्चात् ही एसी में खराबी आने लगी तो परिवादिया ने विपक्षी संख्या 1

के कस्टमर केयर पर एसी में खराबी बाबत् एक शिकायत नंबर दिनांक 03.05.2021 को दर्ज कराई थी, जिसके शिकायत नंबर RNP220529010816 है। उक्त शिकायत में परिवादिया ने कहा कि एसी की आउट डोर यूनिट काम नहीं कर रही है। उक्त शिकायत पर विपक्षी संख्या 1 द्वारा परिवादिया को LGEIL जयपुर सर्विस सेंटर के नंबर 8696902833 उपलब्ध करवाये गये, परंतु कई बार परिवादिया द्वारा उक्त नंबर पर LGEIL जयपुर सर्विस सेंटर को फोन करने पर यह नंबर बंद ही आया। परिवादिया द्वारा कई बार विपक्षी संख्या 1 के कस्टमर केयर पर शिकायत दर्ज कराई गई तथा LGEIL जयपुर सर्विस सेंटर पर अभी दिनांक 02.06.2022 को परिवादिया ने बात भी की थी, परंतु वहां से भी परिवादिया की शिकायत का निवारण नहीं हो सका, जो गंभीर सेवादोष के अन्तर्गत आता है। अतः परिवादिया ने परिवाद स्वीकर कर परिवाद पत्र में चाहे गये वर्णित अनुतोष दिलाने का निवेदन किया है।

2. विपक्षीगण के विरुद्व पूर्व आदेशिका के अनुसार दिनांक 07.12.2022 को एकपक्षीय कार्यवाही अमल में लाई गई।

3. हमने परिवादिया की बहस सुनी तथा पत्रावली में उपलब्ध समस्त दस्तावेजों एवं परिवादिया की लिखित बहस का अवलोकन किया गया।

4. हस्तगत प्रकरण में पत्रावली पर उपलब्ध परिवाद पत्र साक्ष्य शपथ पत्र तथा दस्तावेजात का समग्र रूप से अवलोकन किया गया। उक्त प्रकरण में परिवादिया की शिकायत यह रही है कि परिवादिया द्वारा दिनांक 07.03.2018 को विपक्षी संख्या 2 से विपक्षी संख्या 1 कंपनी के दो स्पीलीट एसी खरीद किये थे एवं एसी लगवाने के बाद ही उनमें खराबी आने लग गई, जिसकी शिकायत परिवादिया द्वारा विपक्षी संख्या 1 के यहां की गई, किंतु विपक्षी संख्या 1 द्वारा कोई सर्विस परिवादिया को नहीं दी गई एवं परिवादिया के द्वारा विपक्षी को एक लीगल नोटिस

भी दिया। परिवादिया का एसी विपक्षीगण द्वारा दुरूस्त नहीं किये जाने के कारण परिवादिया को इस आयोग के समक्ष उपस्थित होकर परिवाद पेश करना पड़ा। परिवादिया ने अपने अनुतोष में एल जी कंपनी के इन्वेटर स्पीलीट एसी के स्थान पर नया एसी अथवा एसी की कीमत का भुगतान एवं अन्य क्षतिपूर्ति की मांग की है।

5. हमने पत्रावली का विधिवत रूप से अध्ययन किया। परिवादिया के अधिवक्ता द्वारा मुख्य रूप से यही तर्क दिया गया कि विपक्षीगण द्वारा परिवादिया को वारंटी के अनुसार कोई सेवा नहीं दी और ना ही विपक्षीगण द्वारा परिवादिया की समस्या का निवारण किया। विपक्षीगण को प्रोडक्ट लाइबलिटी के तहत परिवादिया के उक्त एसी को दुरूस्त करना चाहिए था, किंतु विपक्षीगण द्वारा परिवादिया के उक्त एसी को दुरूस्त नहीं कर सेवादोष किया है। इसके विपरीत विपक्षीगण द्वारा किसी प्रकार का जवाब इस आयोग के समक्ष पेश नहीं किया गया। विपक्षीगण की पर्याप्त तामील होने के बावजूद भी विपक्षीगण अनुपस्थित रहे इसलिए विपक्षीगण के विरुद्व एकपक्षीय कार्यवाही की गई। विपक्षीगण द्वारा उपस्थित होकर परिवादिया के परिवाद का खण्डन नहीं किया है, ऐसे में परिवादिया द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों पर अविश्वास करने का कोई कारण प्रतीत नहीं होता है।

6. चूंकि परिवादिया द्वारा हमारे समक्ष कोई जॉबशीट प्रस्तुत नहीं की एवं ना ही कोई विपक्षी को की गई ई–मेल प्रस्तुत की है इसलिए विपक्षीगण से परिवादिया को राशि 38,600/– रूपये को सब–स्टेंडर्ड मानते हुए 25 प्रतिशत कटौती करते हुए शेष राशि 75 प्रतिशत अर्थात 28,950/– रूपये दिलवाया जाना न्यायोचित समझता है। अतः परिवादिया का परिवाद विपक्षीगण के विरुद्व स्वीकार किया जाता है।

Web Copy - Not Official

आदेश

प्रार्थिया/परिवादिया का परिवाद विरुद्व विपक्षीगण स्वीकार किया जाकर निम्न आदेश पारित किया जाता हैः–

1. विपक्षीगण संयुक्त या पृथक–पृथक रूप से परिवादिया को 28,950/– रूपये (अक्षरे अठाइस हजार नौ सौ पचास रूपये), परिवाद प्रस्तुति दिनांक 11.07.2022 से ताअदायगी 9 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज दर सहित अदा करें।
2. परिवादिया को विपक्षीगण संयुक्त या पृथक–पृथक रूप से मानसिक संताप के रूप में 5,000/– रूपये (अक्षरे पांच हजार रूपये) व परिवाद व्यय के 3,000/– रूपये (अक्षरे तीन हजार रूपये) अदा करें।
3. विपक्षीगण को आदेशित किया जाता है कि उक्त वर्णित राशि निर्णय की तिथि से 45 दिन में परिवादिया को अदा करें।
4. परिवादिया की शेष प्रार्थना अस्वीकार की जाती है।

. आदेश आज दिनांक 15.02.2024 को लिखाकर सुनाया गया।

नीलम शर्मा
(सदस्या)

डॉ. सूबेसिंह यादव
(अध्यक्ष)

Web Copy - Not Official