जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वितीय, लखनऊ।

परिवाद सं0-687/2017

दिलीप कुमार पुत्र श्री बिहारी लाल निवासी वार्ड नं0 5 नगर पंचायत इटौंजा, जनपद-लखनऊ।

.... परिवादी।

बनाम

1. चेयरमैन/डायरेक्टर मै0 कार्बन मोबाइल प्रा0लि0 डी0-170, ओखला, इण्डस्ट्रियल एरिया फेज-1, नई दिल्ली-110020
2. प्रोपराइटर-सीताराम मे0 गुप्ता डिजिटल स्टूडियो एण्ड मोबाइल शाप निकट ओरियंटल बैंक, इटौंजा, लखनऊ।
3.मैनेजर/प्रबंधक/मालिक/डायरेक्टर मै0 आईक्यूबार ग्लोबल सर्विस इंडिया प्रा0लि0(कार्बन सर्विस सेन्टर) सूरजनाथ काम्पलेक्स 5 वां तल, दैनिक जागरण चौराहा, लखनऊ।

.... विपक्षीगण।

उपस्थित :-

1. अमरजीत त्रिपाठी, अध्यक्ष।
2. प्रतिभा सिंह, सदस्य।

परिवाद दाखिला की तिथि : 07-10-2017.
निर्णय की तिथि : 01-04-2025.

द्वारा अमरजीत त्रिपाठी, अध्यक्ष।

निर्णय

प्रस्तुत परिवाद, परिवादी ने विपक्षीगण के विरूद्ध इस आशय से संस्थित किया है कि विपक्षीगण को निर्देशित किया जाये कि वे परिवादी के मोबाइल की धनराशि रू. 6000/- मय 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ वास्तविक भुगतान की तिथि तक परिवादी को अदा करें। इसके अतिरिक्त विपक्षीगण, परिवादी को हुए मानसिक कष्ट हेतु 50,000/- एवं परिवादी के पुत्र को हुए मानसिक कष्ट रू. 1,00000/- तथा वाद व्यय हेतु 21,000/- रू0 भी अदा करें।

2. परिवादी ने अपने परिवाद पत्र में यह कथन किया है कि उसने दि. 08.04.2017 को एक मोबाइल माडल नं0 कार्बन के-9 विपक्षी संख्या 2 से 6 हजार रूपये का भुगतान करके क्रय किया था। उक्त मोबाइल 12 दिन बाद ही बंद हो गया, जिसे रिपेयर हेतु विपक्षी संख्या 3 के यहाँ दिखाया गया, जहाँ उसका फोन ले लिया गया और कहा कि फोन करके जानकारी ले लेना, परन्तु कई दिन तक जानकारी न मिलने पर दि. 10.05.2017 को परिवादी विपक्षी संख्या 3 के यहाँ गया तो विपक्षी संख्या 3 द्वारा उसे पुराना डेड फोन दे दिया गया, जो कि उसका नहीं था। उक्त संबंध में परिवादी के पुत्र द्वारा कंपनी के टोल फ्री नं0 पर भी शिकायत की गई, परन्तु उनके द्वारा भी कोई कार्यवाही नहीं की गई। ऐसा करके विपक्षीगण द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में

कमी की गई है। अतः विवश होकर परिवादी को प्रस्तुत परिवाद जिला आयोग में संस्थित करने की आवश्यकता पड़ी, जिसके माध्यम से परिवादी द्वारा यह प्रार्थना की गयी है कि विपक्षीगण को निर्देशित किया जाये कि वे परिवादी के मोबाइल की धनराशि रू. 6000/- मय 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ वास्तविक भुगतान की तिथि तक परिवादी को अदा करें। इसके अतिरिक्त विपक्षीगण से परिवादी को हुए मानसिक कष्ट हेतु 50,000/- एवं परिवादी के पुत्र को हुए मानसिक कष्ट रू. 1,00000/- तथा वाद व्यय हेतु 21,000/- रू0 भी दिलाये जाने हेतु प्रार्थना की गयी है।

3. विपक्षी संख्या 1 द्वारा अपने प्रतिवाद पत्र यह कथन किया गया है कि उक्त मोबाइल परिवादी द्वारा दि. 08.04.2017 को क्रय किया गया था, जिस पर एक वर्ष की वारंटी थी तथा दि. 21.04.2017 को विपक्षी संख्या 3 द्वारा रिपेयर करके परिवादी को दिया गया था। परिवादी द्वारा मोबाइल के निर्माण त्रुटि के संबंध में कोई साक्ष्य पत्रावली पर नहीं दिया गया है। परिवादी द्वारा स्वयं ही मोबाइल फोन के साथ मिसहैन्डलिंग की गई, जो कि वारंटी में कवर नहीं था, जिसे परिवादी को सूचित भी कर दिया गया था। अतः विपक्षी संख्या 1 द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कोई कमी नहीं की गई है।

4. विपक्षी संख्या 3 द्वारा पर्याप्त अवसर सुलभ रहते हुए कोई प्रतिवाद पत्र प्रस्तुत नहीं किया गया। अतः उसकी प्रयत्नहीनता में उनके विरूद्ध दिनांक 02-02-2023 को एकपक्षीय कार्यवाही की गयी।

5. विपक्षी संख्या 2 द्वारा प्रतिवाद पत्र प्रस्तुत नहीं किया गया। अतः विपक्षी संख्या 2 की प्रयत्नहीनता में दि. 15.03.2024 को उसके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की गई।

6. परिवादी व विपक्षी संख्या 1 द्वारा अपने-अपने कथन के समर्थन में साक्ष्य शपथ पत्र व अभिलेखीय साक्ष्य की प्रतियाँ पत्रावली पर प्रस्तुत की गयी हैं।

7. परिवादी व विपक्षी संख्या 1 का तर्क सुना गया तथा पत्रावली का सम्यक् परिशीलन किया गया।

8. परिवादी द्वारा याचित अनुतोष के सम्बन्ध में मुख्य तर्क यह किया गया है कि उक्त मोबाइल परिवादी द्वारा विपक्षी संख्या 2 के यहाँ से रू. 6000/- का भुगतान करके दि. 08.04.2017 को क्रय किया गया था, जिसमें 12 दिन पश्चात ही समस्या उत्पन्न हुई, जिसे रिपेयर कराने हेतु दि. 21.04.2017 को विपक्षी संख्या 3 से संपर्क किया गया, परन्तु विपक्षी

संख्या 3 द्वारा परिवादी का मोबाइल ठीक करके नहीं दिया गया, बल्कि उसे पुराना डेड फोन दे दिया गया। इसके पश्चात भी परिवादी द्वारा विपक्षी संख्या 3 से कई बार संपर्क किया गया, परन्तु उनके द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई। ऐसा करके विपक्षीगण द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है।

9. इसके विरोध में विपक्षी संख्या 1 द्वारा यह तर्क किया गया है कि उक्त मोबाइल परिवादी द्वारा दि. 08.04.2017 को क्रय किया गया था, जिस पर एक वर्ष की वारंटी थी तथा दि. 21.04.2017 को विपक्षी संख्या 3 द्वारा रिपेयर करके परिवादी को दिया गया था। परिवादी द्वारा मोबाइल के निर्माण त्रुटि के संबंध में कोई साक्ष्य पत्रावली पर नहीं दिया गया है। परिवादी द्वारा स्वयं ही मोबाइल फोन के साथ मिसहैन्डलिंग की गई, जो कि वारंटी में कवर नहीं था, जिसे परिवादी को सूचित भी कर दिया गया था। अतः विपक्षी संख्या 1 द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कोई कमी नहीं की गई है।

10. पक्षों द्वारा किये गये उपरोक्त तर्क के परिप्रेक्ष्य में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि पक्षों के मध्य यह स्वीकृत तथ्य है कि विपक्षी संख्या 1 द्वारा निर्मित उक्त मोबाइल परिवादी द्वारा विपक्षी संख्या 2 से दि. 08.04.2017 के रू. 6000/- का भुगतान करके क्रय किया गया था, जिस पर एक वर्ष की वारंटी थी। परिवादी द्वारा अपने परिवाद पत्र के साथ विपक्षी संख्या 3 द्वारा जारी जाबशीट दिनांकित 21.04.2017 की प्रति साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है, जिसके परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि उक्त दिनांक को मोबाइल क्रय करने के 17 दिन पश्चात ही उसमें पावर आन न होने की समस्या उत्पन्न हुई, जिसकी रिपेयरिंग हेतु परिवादी द्वारा उक्त मोबाइल विपक्षी संख्या 3 के यहाँ जमा किया गया था। उक्त संबंध में परिवादी द्वारा अपने परिवाद पत्र के प्रस्तर 5 और 7 में यह कथन किया गया है कि विपक्षी संख्या 3 द्वारा परिवादी को पुराना डेड फोन दे दिया गया तथा दुबारा संपर्क करने पर परिवादी और उसके पुत्र को भगा दिया गया, जिसका कोई भी विशिष्ट खंडन विपक्षी संख्या 1 द्वारा अपने प्रतिवाद पत्र में नहीं किया गया है और न ही उसके संबंध में कोई सारवान साक्ष्य पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है, जिससे स्पष्ट है कि विपक्षी संख्या 3 द्वारा परिवादी को उसका फोन रिपेयर करके नहीं दिया गया, बल्कि कोई अन्य डेड फोन उसे दे दिया गया। प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि विपक्षी संख्या 1 द्वारा अपने प्रतिवाद पत्र के प्रस्तर 20 व 21 में यह कथन किया गया है कि परिवादी

द्वारा मोबाइल हैण्डसेट के साथ मिसहैण्डलिंग की गई तथा विपक्षी संख्या 3 द्वारा परिवादी को यह सूचित कर दिया गया था कि उक्त क्षति वारंटी में कवर नहीं है। विपक्षी संख्या 1 द्वारा किए गए उक्त कथन के संबंध में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि विपक्षी संख्या 1 द्वारा ऐसा कोई सारवान साक्ष्य पत्रावली पर प्रस्तुत नहीं किया गया है, जिससे यह स्पष्ट हो सके कि परिवादी द्वारा उक्त मोबाइल में क्या मिसहैण्डलिंग की गई थी, जिसके कारण उक्त फोन में क्षति हुई, जिससे स्पष्ट है कि विपक्षी संख्या 1 व 3 द्वारा परिवादी को त्रुटियुक्त मोबाइल विक्रय किया गया, जो कि क्रय करने के 17 दिन पश्चात ही बंद हो गया और वारंटी के अंतर्गत होने के बावजूद भी विपक्षी संख्या 3 द्वारा निर्माण त्रुटि के संबंध में परिवादी को सूचित नहीं किया गया। ऐसा करके विपक्षीगण द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है। तदनुसार परिवादी द्वारा किया गया उक्त तर्क आधारयुक्त व बलयुक्त है।

11. इस प्रकार उपरोक्त विवेचन से यह स्पष्ट हो रहा है कि परिवादी ने विपक्षी संख्या 1 द्वारा निर्मित उक्त मोबाइल दि. 08.04.2017 को विपक्षी संख्या 2 से रू. 6000/- का भुगतान करके क्रय किया था, जिस पर एक वर्ष की वारंटी थी। यह भी स्पष्ट हो रहा है कि उक्त मोबाइल क्रय करने के 17 दिन पश्चात ही वह बंद हो गया, जिसको रिपेयर हेतु विपक्षी संख्या 3 के यहाँ दिया गया, परन्तु विपक्षी संख्या 3 द्वारा उक्त मोबाइल रिपेयर न करके एक अन्य डेड फोन परिवादी को दे दिया गया, जिसे परिवादी अपने साक्ष्य शपथपत्र के माध्यम से साबित करने में सफल रहा है। इस प्रकार स्पष्ट है कि विपक्षी संख्या 1 व 2 द्वारा परिवादी को त्रुटियुक्त मोबाइल विक्रय करके तथा विपक्षी संख्या 3 द्वारा उसे रिपेयर न करके उसके प्रति सेवा में कमी की गई है, जिससे परिवादी को मानसिक संताप भी कारित हुआ है। अतः परिवादी, विपक्षीगण से त्रुटियुक्त मोबाइल की धनराशि रू. 6000/- प्राप्त करने का हकदार है। तदनुसार परिवादी का प्रस्तुत परिवाद, विपक्षीगण के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किये जाने योग्य है।

आदेश

परिवादी का प्रस्तुत परिवाद, विपक्षीगण के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किया जाता है। विपक्षीगण को आदेशित किया जाता है कि वे एकल व संयुक्त रूप से निर्णय की तिथि से 30 दिन के भीतर परिवादी के त्रुटियुक्त मोबाइल की धनराशि रू. 6000/- मय 09 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ परिवाद दाखिल करने की तिथि से वास्तविक भुगतान की तिथि तक परिवादी को अदा करें। इसके अतिरिक्त विपक्षीगण, परिवादी को मानसिक कष्ट हेतु 5000/-

रू0 व वाद व्यय हेतु 2000/- रू0 भी उक्त अवधि में अदा करे। निर्धारित अवधि में उक्त धनराशियों अदा न करने पर विपक्षीगण, परिवादी को उक्त धनराशियों पर 12 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से भुगतान करने का दायी होगा।

प्रतिलिपि पक्षकारों को नियमानुसार उपलब्ध करायी जाये।

(प्रतिभा सिंह)
सदस्य

(अमरजीत त्रिपाठी)
अध्यक्ष

दिनांक : 01-04-2025.

आज निर्णय खुले आयोग में दिनांकित व हस्ताक्षरित कर उदघोषित किया गया।

(प्रतिभा सिंह)
सदस्य

(अमरजीत त्रिपाठी)
अध्यक्ष

दिनांक : 01-04-2025.