ಸಿ.ಸಿ.ನಂ.269/2024

ದೂರು ದಿನಾಂಕ: 10.07.2024
ಅಂತಿಮ ಆದೇಶದ ದಿನಾಂಕ: 29.03.2025

ಬೆಂಗಳೂರು ನಗರ 2ನೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ಶಾಂತಿನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು – 560 027

<table>
<tr><td colspan="2"><u>ಉಪಸ್ಥಿತಿ:</u> 1. ಶ್ರೀ ವಿಜಯಕುಮಾರ್.ಎಮ್.ಪಾವಲೆ, ಅಧ್ಯಕ್ಷರು,
2. ಶ್ರೀಮತಿ.ವಿ.ಅನುರಾಧ, ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು,
3. ಶ್ರೀಮತಿ ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ, ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು,</td></tr>
<tr><td colspan="2"><u>ಆದೇಶ</u>
ಸಿ.ಸಿ.ಸಂಖ್ಯೆ:269/2024
ಆದೇಶ ದಿನಾಂಕ 29ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2025</td></tr>
<tr><td>ಶ್ರೀ. ಕೆಮ್ಮತ್ ಆಂಥೋಣಿ ಮ್ಯಾಥ್ಯೂ,
S/o ಲೇಟ್ ಸಿ.ಪಿ.ಆಂಥೋಣಿ,
ವಯಸ್ಸು ಸುಮಾರು 69 ವರ್ಷ,
ವಾಸಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಳ : 48, 4ನೇ ಮುಖ್ಯ,
ಎಸ್‌ಬಿಎಂ ಕಾಲೋನಿ, ಆನಂದನಗರ,
ಹೆಬ್ಬಾಳ, ಬೆಂಗಳೂರು–560 024.

(ಶ್ರೀ ರಾಮ ರೆಡ್ಡಿ, ವಕೀಲರು)</td><td>- ಪಿರ್ಯಾದುದಾರರು</td></tr>
<tr><td colspan="2"><u>ವಿರುದ್ಧ</u></td></tr>
<tr><td>1. M/s ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್,
ಗಂಗಾನಗರ ನೆಲ ಮಹಡಿ,
ಸೇಂಟ್ ಜೂಡ್ ಥಡ್ಡಿಯಸ್ ಚರ್ಚ್
ಎದುರು, ಸಿಬಿಐ ರಸ್ತೆ,
ಆರ್.ಟಿ.ನಗರ ಪೋಸ್ಟ್,
ಬೆಂಗಳೂರು – 560032.

2. M/s ಆದಿ,
ಸೇಲ್ಸ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್
M/s ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್,
ಗಂಗಾನಗರ ನೆಲ ಮಹಡಿ,
ಸೇಂಟ್ ಜೂಡ್ ಥಡ್ಡಿಯಸ್ ಚರ್ಚ್
ಎದುರು, ಸಿಬಿಐ ರಸ್ತೆ,</td><td>– ಎದುರುದಾರರು</td></tr>
</table>

29/3

ದೂರು ದಿನಾಂಕ: 10.07.2024
ಅಂತಿಮ ಆದೇಶದ ದಿನಾಂಕ: 29.03.2025

ಆರ್.ಟಿ.ನಗರ ಪೋಸ್ಟ್ ಬೆಂಗಳೂರು – 560032. ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರು – ಶ್ರೀ ಪಿ.ಎಸ್.ಪಿ, ವಕೀಲರು) ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರು – ಏಕಪಕ್ಷೀಯ	

<u>ಕುಮಾರಿ: ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ, ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು,</u>

1. ದೂರುದಾರರು ಎದುರುದಾರರ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019ರ (ಈ ಮುಂದೆ ಚಿಕ್ಕದಾಗಿ ಕಾಯ್ದೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವುದು) ಕಲಂ 35ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪ್ರಾರ್ಥಿಸಿರುತ್ತಾರೆ:

    1. ಎದುರುದಾರರಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಚಿತ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ನೀಡಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕೆಂದು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

    2. ಎದುರುದಾರರಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕನ್ನಡಕದಲ್ಲಿನ ದೋಷಪೂರಿತ ಉತ್ಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ರೂಪವಾಗಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಖರ್ಚು ರೂ.40,000/–ಗಳಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇ.24% ಬಡ್ಡಿಯಂತೆ ಕಾನೂನು ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 28.06.2024 ರಿಂದ ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕೆಂದು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

    3. ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಖರ್ಚು ರೂ.15,000/–ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಮತ್ತು ಇತರೆ ಪರಿಹಾರ ಲಭ್ಯವಿದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವಂತೆ ಪ್ರಾರ್ಥಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

29/3

ಸಿ.ಸಿ.ಸಂ.269/2024

ದೂರು ದಿನಾಂಕ: 10.07.2024
ಅಂತಿಮ ಆದೇಶದ ದಿನಾಂಕ: 29.03.2025

2. **ದೂರುದಾರರ ದೂರಿನ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತವೆ:-**

ದೂರುದಾರರು ಹಿರಿಯ ನಾಗರೀಕರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ (ವಯಸ್ಸು 69) ಅಲ್ಲದೆ ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತದ ಕ್ಯಾನ್ಸರ್ ರೋಗಿ ಆಗಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕನ್ನಡಕದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇದ್ದು ದಿನಾಂಕ 19.11.2023 ರಂದು ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒಂದು ಕನ್ನಡಕವನ್ನು (Frame with Bifocal Lens) ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಿದ್ದು ದಿನಾಂಕ 19.03.2023 ರಂದು ಆದೇಶದ ಐ.ಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 127981808 ಯೊಂದಿಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರು ಕನ್ನಡಕ ಖರೀದಿಗಾಗಿ ಒಟ್ಟು ರೂ.3299/- ರಿಯಾತಿಯೊಂದಿಗೆ ವಿಮೆಯ ರೂ.299/- ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಒಂದನೇ ಮತ್ತು ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರು (ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರು ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರು ಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೆರಿಗೆ ಸರಕುಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ದಿನಾಂಕ 21.11.2023 ರಂದು ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ವಾರಂಟಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು Frame with Bifocal Lens ಯಾವುದಾದರೂ ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ದೋಷಹೊಂದಿದರೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಪ್ರಸಿದ್ಧಿ ಹೊಂದಿದ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆಯೆಂದು ವಾರಂಟಿ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸಬೇಕಿಲ್ಲವೆಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

29/3

ಆದರೆ ದೂರುದಾರರು ಹತ್ತು ದಿನಗಳ ನಂತರ ಕನ್ನಡಕದಿಂದ ಕಣ್ಣಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗುತ್ತಿದೆಯೆಂದು ಎದುರುದಾರರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದಾಗ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳ ಸಮಯಾವಕಾಶ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಕನ್ನಡಕ ಕಣ್ಣಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಫ್ರೇಮ್ ಸಡಿಲವಾಗುತ್ತಾ ಹೋಗುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದಾಗ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಬಾರಿಯು ಫ್ರೇಮ್‌ನ್ನು ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ 24.06.2024 ರಂದು ಕನ್ನಡಕದ ಒಂದು ಭಾಗ ಮುರಿದುಹೋಗಿರುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲದೆ ಫೋನಿನಲ್ಲಿನ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಆಗುತ್ತಿಲ್ಲವೆಂದು ದಿನಾಂಕ 25.06.2024 ರಂದು ಖುದ್ದಾಗಿ ಎದುರುದಾರರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ನೀಡಲು ಕೇಳಿಕೊಂಡಾಗ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಇದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲವೆಂದು ರೂ.1,500/– ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ ಸರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಚಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಖರೀದಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ್ದರೂ ಅಲ್ಲದೆ ಒಂದು ವರ್ಷ ವಾರಂಟಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಿಸಲು ಎದುರುದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಲಕ್ಷ ತೋರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಮನನೊಂದು ದಿನಾಂಕ 28.06.2024 ರಂದು ಕಾನೂನು ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಣವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸೂಚಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಎದುರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಜವಾಬು ನೀಡದೆ ಮತ್ತು ಕನ್ನಡಕದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಣ ವಿಮೆಯೊಂದಿಗೆ ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೂ, ಒಂದು ವರ್ಷ ವಾರಂಟಿ ಅವಧಿ ಇದ್ದರೂ ಎದುರುದಾರರು ನಿರ್ಲಕ್ಷ

29/3

ತೋರಿಸಿರುವುದು, ಸೇವಾ ನ್ಯೂನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ದೋಷ ಪೂರಿತ ಉತ್ಪವನ್ನು ನೀಡಿ ವಂಚಿಸಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಮತ್ತು ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದರೂ ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದಾರೆಂದು ಆಪಾದಿಸಿ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಮೇಲೆ ಪ್ರಾರ್ಥಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

3. ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಒಂದು ಮತ್ತು ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿತ್ತು, ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರು ಆ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲವೆಂದು ನೋಟೀಸನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರು ನೋಟೀಸ್‌ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಾಜರಗದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ಇವರನ್ನು ಏಕಪಕ್ಷಿಯವಾಗಿ ಇಡಲಾಗಿದೆ. ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರು ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಖುದ್ದಾಗಿ ತಡವಾಗಿ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಜರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಕರಾರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಕಾಷ್ಟು ಸಮಯಾವಕಾಶ ಕೊಟ್ಟಿದ್ದರೂ ತಕರಾರನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ.

4. ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಮತ್ತು 1 ರಿಂದ 5 ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 ರಿಂದ ಪಿ5 ಎಂದು ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾದವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯಾವಕಾಶ ಕೊಟ್ಟರೂ ಲಿಖಿತವಾದವನ್ನು ಮಂಡಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಕಾರಣ ದೂರುದಾರರು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ

29/3

ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಹಾಗೂ ಲಿಖಿತ ವಾದವನ್ನು ಕುಲಂಕುಶವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ಇಡಲಾಗಿದೆ.

5. ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಅಂಶಗಳು ನಮ್ಮ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕಾಗಿ ಮೂಡು ಬಂದಿವೆ:

(1) **ಎದುರುದಾರರ ಸೇವಾ ನ್ಯೂನ್ಯತೆ, ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು, ವಂಚನೆ ಎಸಗಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ?**

(2) **ಆದೇಶ ಏನು?**

6. ಮೇಲ್ಕಂಡ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಈ ರೀತಿ ನಿರ್ಣಯಿಸಿದ್ದೇವೆ.

- **1ನೇ ಅಂಶ** – ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ
- **2ನೇ ಅಂಶ** – ಅಂತಿಮ ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರಕಾರ

ಕಾರಣಗಳು

7. **1ನೇ ಅಂಶದ ಮೇಲೆ:-** ದೂರುದಾರರು ತನ್ನ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಈಗಾಗಲೇ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಪ್ಯಾರಾ-2ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಪ್ರಸ್ತುತ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿತ್ತು, ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರು ಆ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲವೆಂದು ನೋಟೀಸನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರು ನೋಟೀಸ್‌ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಾಜರಗದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ಇವರನ್ನು ಏಕಪಕ್ಷಿಯವಾಗಿ ಇಡಲಾಗಿದೆ. ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರು ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ತಡವಾಗಿ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಜರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಕರಾರನ್ನು

ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಒಂದನೇ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಕಾಷ್ಟು ಸಮಯಾವಕಾಶ ಕೊಟ್ಟಿದ್ದರೂ ತಕರಾರನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರರ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಅಲ್ಲಗಳೆದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ದೂರುದಾರರು ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 ರಿಂದ ಪಿ5 ರವರೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಕೂಲಂಕುಷವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಆದೇಶಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ಸದರಿ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ತನ್ನ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಪೂನರಾವರ್ತನೆ ಮಾಡಿದ್ದು, ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪುನಃ ಹೇಳುವ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ. ದೂರುದಾರರು ಹೇಳಿಕೊಂಡ ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಎದುರುದಾರರು ಈ ಆಯೋಗದ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಿ ಅಲ್ಲಗಳೆಯದಿರುವುದರಿಂದ, ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದ ಸಂಗತಿಗಳು ನಿಜವೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದೆಂದು ಮಾನ್ಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗವು ದೂರುದಾರರು ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಕೋರಿಕೊಂಡ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಹಿಸಬಹುದೆಂದು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ತೀರ್ಪಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ. **2018 (1) CPR 314 (NC) in the case of M/s.Singla Builders & Promoters Ltd., vs. Aman Kumar Garg**, wherein it is held that,

> **"Non-filing of written version to complaint before the forum, amounts to admission of the allegations leveled against them in consumer complaint".**

29/3

8. ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 ರಿಂದ ಪಿ5 ಎಂದು ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೂರುದಾರರು ಹಿರಿಯ ನಾಗರೀಕರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕನ್ನಡಕದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇದ್ದು ದಿನಾಂಕ 19.11.2023 ರಂದು ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒಂದು ಕನ್ನಡಕವನ್ನು (Frame with Bifocal Lens) ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಿದ್ದು ದಿನಾಂಕ 19.03.2023 ರಂದು ಆದೇಶದ ಐ.ಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 127981808 ಯೊಂದಿಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 ರಂತೆ. ದೂರುದಾರರು ಕನ್ನಡಕ ಖರೀದಿಗಾಗಿ (ರೂ.4,000/- ಗಳಲ್ಲಿ ರೂ.1,000/- ರಿಯಾತಿಯೊಂದಿಗೆ ವಿಮೆಯ ಹಣ ಸೇರಿ ರೂ.299/-) ಒಟ್ಟು ರೂ.3299/- ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ದಿನಾಂಕ 19.11.2023 ರಂದು ಪಾವತಿಸಿರುತ್ತಾರೆ, ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೆರಿಗೆ ಸರಕುಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ದಿನಾಂಕ 21.11.2023 ರಂದು ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ ನಿಶಾನೆ ಪಿ2 ರಂತೆ. ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ವಾರಂಟಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು Frame with Bifocal Lens ಯಾವುದಕ್ಕಾದರೂ ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ದೋಷಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯ ಬಹುದು ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 ವಿಮೆ ಹಣ ರೂ.299/- ರಂತೆ, ಅಲ್ಲದೆ ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಪ್ರಸಿದ್ಧಿ ಹೊಂದಿದ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆಯೆಂದು ವಾರಂಟಿ

ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸಬೇಕಿಲ್ಲವೆಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರು ಹತ್ತು ದಿನಗಳ ನಂತರ ಕನ್ನಡಕದಿಂದ ಕಣ್ಣಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗುತ್ತಿದೆಯೆಂದು ಎದುರುದಾರರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದಾಗ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳ ಸಮಯಾವಕಾಶ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಕನ್ನಡಕ ಕಣ್ಣಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಫ್ರೇಮ್ ಸಡಿಲವಾಗುತ್ತಾ ಹೋಗುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದಾಗ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಭಾರಿಯು ಫ್ರೇಮ್‌ನ್ನು ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ 24.06.2024 ರಂದು ಕನ್ನಡಕದ ಒಂದು ಭಾಗ ಮುರಿದುಹೋಗಿರುತ್ತದೆ ನಿಶಾನೆ ಪಿ3 ರಂತೆ, ಅದನ್ನು ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲದೆ ಫೋನಿನಲ್ಲಿನ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಆಗುತ್ತಿಲ್ಲವೆಂದು ದಿನಾಂಕ 25.06.2024 ರಂದು ಖುದ್ದಾಗಿ ಎದುರುದಾರರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ನೀಡಲು ಕೇಳಿಕೊಂಡಾಗ ಇದಕ್ಕೆ ಎದುರುದಾರರು ಇದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲವೆಂದು ದೃಢಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಮನನೊಂದು ದಿನಾಂಕ 28.06.2024 ರಂದು ಕಾನೂನು ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಬದಲಿ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಣವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸೂಚಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ನಿಶಾನೆ ಪಿ4 ರಂತೆ. ಆದರೆ ಎದುರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಜವಾಬು ನೀಡದೆ ಮತ್ತು ಕನ್ನಡಕದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಣ ವಿಮೆಯೊಂದಿಗೆ ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೂ, ಒಂದು ವರ್ಷ ವಾರಂಟಿ ಅವಧಿ ಇದ್ದರೂ ಎದುರುದಾರರು ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ತೋರಿಸಿರುವುದು, ಸೇವಾ ನ್ಯೂನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ದೋಷ ಪೂರಿತ ಉತ್ಪವನ್ನು ನೀಡಿ ವಂಚಿಸಿರುವುದು ಮತ್ತು ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದರೂ ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ

29/3

ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದಾರೆಂದು ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುತ್ತೇವೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಎದುರುದಾರರು ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗಿದ್ದರೂ ತಕರಾರನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರದಾರರ ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅಲ್ಲಗಳೆಯದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಹೇಳಿರುವ ಸಂಗತಿಯು ಸತ್ಯವಾಗಿದೆಯೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುತ್ತೆವೆ, ಆದಕಾರಣ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಾರ್ಥಿಸಿದಂತೆ ದೋಷ ಪೂರಿತ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಹೊಸ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು 45 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನೀಡಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎದುರುದಾರರು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದರೂ ದೂರುದಾರರಿಂದ ವಿಮೆ ಹಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೂ ವಾರಂಟಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೋಷ ಪೂರಿತ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಬದಲಿಸದೆ ಮತ್ತು ಹಣವನ್ನು ಹಿಂದಿರುರಿಸದೆ, ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಉಂಟು ಮಾಡಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರೀಕರಾದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆ ನೀಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ರೂ.3,000/- ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಖರ್ಚು ರೂ.2,000/- ಗಳನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ 1ನೇ ಅಂಶವನ್ನು ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸಿದ್ದೇವೆ.

9. <u>2ನೇ ಅಂಶದ ಮೇಲೆ:-</u> 1ನೇ ಅಂಶದಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಿರುತ್ತೇವೆ.

29/3

ಸಿ.ಸಿ.ನಂ.269/2024

ದೂರು ದಿನಾಂಕ: 10.07.2024
ಅಂತಿಮ ಆದೇಶದ ದಿನಾಂಕ: 29.03.2025

ಆದೇಶ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯಿದೆ 2019ರ ಕಲಂ 35ರ ಅನ್ವಯ ದೂರನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಪುರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಒಂದನೇ ಮತ್ತು ಎರಡನೇ ಎದುರುದಾರರು ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ದೋಷ ಪೂರಿತ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಹಿಂಪಡೆದು, ಹೊಸ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ 45 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನೀಡಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ರೂ.3,299/- ಗಳಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇ.8% ಬಡ್ಡಿಯಂತೆ ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ 19.11.2023 ರಿಂದ ಮರು ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ನೀಡಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎದುರುದಾರರು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದರೂ ದೂರುದಾರರಿಂದ ವಿಮೆ ಹಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೂ ವಾರಂಟಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೋಷ ಪೂರಿತ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಬದಲಿಸದೆ ಮತ್ತು ಹಣವನ್ನು ಹಿಂದಿರುರಿಸದೆ, ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಉಂಟು ಮಾಡಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರೀಕರಾದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆ ನೀಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ರೂ.3,000/- ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಖರ್ಚು ರೂ.2,000/- ಗಳನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಆದೇಶದ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಉಭಯ ಪಕ್ಷದವರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

09/03/2025

ಸಿ.ಸಿ.ನಂ.269/2024

ದೂರು ದಿನಾಂಕ: **10.07.2024**
ಅಂತಿಮ ಆದೇಶದ ದಿನಾಂಕ: **29.03.2025**

(ಶೀಘ್ರಲಿಪಿಗಾರರಿಗೆ ಉಕ್ತಲೇಖನ ನೀಡಿ, ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಿಸಿ, ತಪುಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ಸರಿಪಡಿಸಿ ಅಂತಿಮ ಆದೇಶವನ್ನು 29ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2025ರಂದು ತೆರೆದ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ಘೋಷಿಸಲಾಯಿತು)

29/03/2025 29/03/2025 29/3/2025

(ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ) ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು | (ವಿ.ಅನುರಾಧ) ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು | (ವಿಜಯಕುಮಾರ್.ಎಮ್.ಪಾವಲೆ) ಅಧ್ಯಕ್ಷರು

ಅನುಬಂಧ

ಪಿರ್ಯಾದುದಾರರ ಪರ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿದ ಸಾಕ್ಷಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ಶ್ರೀ. ಕೆಮ್ಮತ್ ಆಂಥೋನಿ ಮ್ಯಾಥ್ಯೂ, ದೂರುದಾರರು, ಅವರು ತಮ್ಮ ಅಫಿಡವಿಟ್ ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಾರೆ.

ಪಿರ್ಯಾದುದಾರರ ಪರ ಹಾಜರುಪಡಿಸಿರುವ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರ
1	ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 : ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಆರ್ಡರ್ ಸಾರಂಶದ ಪ್ರತಿ
2	ನಿಶಾನೆ ಪಿ2 : ಲೆನ್ಸ್‌ಕಾರ್ಟ್ ತೆರಿಗೆ ಸರಕುಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರತಿ
3	ನಿಶಾನೆ ಪಿ3 : ಮುರಿದ ಕನ್ನಡಕದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಚಿತ್ರದ ಪ್ರತಿ
4	ನಿಶಾನೆ ಪಿ4 : ಕಾನೂನು ನೋಟೀಸ್‌ನ ಪ್ರತಿ
5	ನಿಶಾನೆ ಪಿ5 : ಅಂಚೆ ರಶೀದಿಯ ಪ್ರತಿ

ಎದುರುದಾರರುಗಳ ಪರ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿದ ಸಾಕ್ಷಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ

- ಇಲ್ಲ –

ಎದುರುದಾರರುಗಳ ಪರ ಗುರ್ತಿಸಿ ಹಾಜರು ಪಡಿಸಿರುವ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ

- ಇಲ್ಲ –

29/03/2025 29/03/2025 29/3/2025

(ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ) ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು | (ವಿ.ಅನುರಾಧ) ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು | (ವಿಜಯಕುಮಾರ್.ಎಮ್.ಪಾವಲೆ) ಅಧ್ಯಕ್ಷರು