जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग,भिण्ड मध्यप्रदेश

समक्षः–
श्री अमनीश कुमार वर्मा–अध्यक्ष
डॉ0 मीना शर्मा–सदस्य

प्रकरण कमांक–84/2023
संस्थापन दिनांक 03.08.2023

राघवेन्द्र सिंह पुत्र श्री नरेश सिंह, आयु 27 साल,
निवासी– ग्राम विजपुरा, तहसील व जिला भिण्ड म0प्र0

..................................परिवादी

विरूद्ध

1. Proprietor Balaji Cement near pintu park Chauraha, Gwalior M.P. 474005
2. Kansai Nerolac Paints Limited, Nerolac House, Near shri Ram Mills, Ganpatrao Kadam Marg Area: Lower Pearls West, Mumbai (Maharashrta) 400013

..............................अनावेदकगण

अधिवक्तागण
परिवादी द्वारा श्री [illegible]श सिंह कुशवाह अधिवक्ता ।
अनावेदक कमांक–1 द्वारा श्री रामकुमार राठौर अधिवक्ता।
अनावेदक कमांक–2 द्वारा श्री राजेश कुमार रायपुरिया अधिवक्ता।

//आदेश//
(पारित दिनांक 09.02.2024)

द्वारा– डॉ0मीना शर्मा,सदस्य

1. परिवादी द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 35 के अधीन अनावेदकगण के विरूद्ध यह शिकायत इस आधार पर प्रस्तुत की है कि अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसे कय की गई सामग्री के संबंध में आधिक्य मूल्य अभिप्राप्त किया गया है।

2. परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद संक्षेप में इस प्रकार है कि दिनांक 28. 09.2022 को वह विकास सिंह भदौरिया के साथ अनावेदक कमांक–1 की दुकान पर गया, जहां से उसने 4520/–रू.की राशि में पेन्टस व ब्रश कय किये। अनावेदक

कमांक–1 द्वारा उसे भ्रमित करते हुए उससे अनुचित मूल्य बसूल किया गया । अनावेदक कमांक–1 बालाजी सीमेंट द्वारा उसे यह बताया गया कि नैरोलेक फर्म की 1 लीटर की कीमत 400/–रू. व 4 लीटर की लगभग 1600/–रू. की राशि होती है किंतु उक्त पेन्टस में रंग मिलाने के उपरांत पेन्ट के मूल्य में अत्यधिक वृद्धि की गई जब कि सामान्यतः दुकानदार कलर के मूल्य को एम.आर.पी. में ही सम्मिलित करते है। अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसे अपमानित भी किया गया। दूसरे स्टोर बाले आउटडोर एडवेन्चर 4556 की 4 लीटर नेरोलेक पर्ल पेन्ट को 1500/–रू. में एवं Gilded Lilly 2056 की 1 लीटर पेन्ट को प्रोपर बिलिंग एवं वारंटी सहित 450/–रू. में देने को तैयार थे एवं उनके द्वारा यह बताया गया कि Gilded Lilly 2056 की कीमत 115/–रू. प्रति लीटर व आउटडोर एडवेन्चर 4556 की कीमत 50/–रू. प्रति लीटर है। परिवादी द्वारा पेन्ट की बाल्टी की जांच करने पर उस बाल्टी पर स्टीकर चिपका पाया गया, स्टीकर को हटाने पर पेन्ट की 4 लीटर की बाल्टी पर 1437/–रू. एवं 1 लीटर की बाल्टी पर 401/–रू. उल्लेखित होना पाया गया । किन्तु अनावेदक कमांक–1 द्वारा उससे 4 लीटर बाल्टी के लिए 2100/–रू. व 1 लीटर की बाल्टी हेतु 680/–रू. की राशि बसूल की गई है, जो अनुचित व्यापार की श्रेणी में आता है। परिवादी द्वारा अनावेदक कमांक–1 की दुकान पर जाकर बसूल की गई आधिक्य राशि की मांग की गई किंतु अनावेदक कमांक–1 द्वारा इस संबंध में कोई समुचित कार्यवाही नहीं की गई। अनावेदक कमांक–1 ने परिवादी द्वारा कई चक्कर लगाने के बाद एक बिल दिया गया जिस पर टिन नंबर व जी. एस.टी. नंबर का उल्लेख नहीं था । इस संबंध में पूछे जाने पर अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसके साथ दुर्व्यवहार किया गया। इस संबंध में अनावेदक कमांक–2 द्वारा भी कोई उचित उत्तर नहीं दिया गया। अनावेदक कमांक–1 द्वारा अपनाई गई अनुचित व्यापार प्रथा के लिए अनावेदक कमांक–2 भी समान रूप से उत्तरदायी है, क्यों कि उनके द्वारा अनावेदक कमांक–1 द्वारा अपनाई गई अनुचित प्रथा का ही समर्थन किया गया है। इन समग्र परिस्थितियों में अनावेदकगण से परिवादी की हुई मानहानि के लिए 3,00,000/–रू. व विधिक व्यय हेतु 50,000/–रू. 24 प्रतिशत वार्षिक ब्याज सहित दिलवाये जायें।

3. अनावेदक कमांक–1 द्वारा परिवादपत्र में वर्णित तथ्यों को नकारते हुए उत्तर में यह व्यक्त किया गया है कि परिवादी द्वारा कपटपूर्वक तथ्यों को तोडमरोडकर, वास्तविकता को छिपाते हुए अनाधिकृत अर्जन की मंशा से परिवादपत्र प्रस्तुत किया गया है। वस्तु स्थिति यह है कि जिस बस्तु को वह अनावेदक कमांक–1 से कय करना बता रहा है वह उसने कय नहीं की है। अनावेदक

09.02.2024

कमांक–1 द्वारा समस्त स्टॉक अगस्त 2022 में प्राप्त किया था जब कि परिवादी को विकीत सामग्री दिनांक 28.09.2022 को दी थी । परिवादी द्वारा यह परिवादपत्र स्वयं के हुए अपमान का अधिक बखान करते हुए प्रस्तुत किया गया है, जो कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की परिधि में नहीं आता है, जब भी कोई उपभोक्ता कलर बनवाने आता है तो उसे सदैव ही यह ज्ञात होता है और अनावेदक कमांक–1 की दुकान पर उल्लेखित है कि स्टेनर एवं कलर मिश्रण का भुगतान पृथक से देय होगा यदि परिवादी को वह कीमत अधिक लग रही थी तब वह किसी अन्य दुकान से भी सामान लेने हेतु स्वतंत्र था किंतु पूरे बाजार में भ्रमण करने के उपरांत अनावेदक कमांक–1 से सामान कय किया गया था। परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवादपत्र सारहीन होने से निरस्त किए जाने योग्य है।

4. अनावेदक कमांक–2 की ओर से प्रस्तुत परिवादपत्र के उत्तर मे यह व्यक्त किया गया है कि अनावेदक कमांक–2 कनसाई नेरोलेक पेंट्स लिमिटेड निर्माता कंपनी है उक्त कनसाई नेरोलेक पेंट्स लिमिटेड प्रत्येक शहर में डीलर के माध्यम से डीलर प्राईस पर पेंट्स आदि उपलब्ध करवाकर विकय करती है वह कनसाई नेरोलेक प्रिंटेड ब्रांड व एम.आर.पी. के साथ वकेट में देती है जिसे डीलर उपभोक्ता को एम.आर.पी. मूल्य पर विकय करते हैं यदि किसी डीलर के द्वारा प्रिंटेड एम.आर.पी. मूल्य से अधिक पृथक से स्टीकर लगाकर नया एम.आर.पी. बनाते हुए विकय किया जाता है तब उसके लिए डीलर उत्तरदायी है। पेन्ट्स कय किए जाने के संव्यवहार से अनावेदक कमांक–2 का कोई संबंध नहीं है। परिवादी द्वारा अपने परिवादपत्र में जिन तथ्यों का वर्णय किया है, वह अनावेदक कमांक–1 से संबंधित है। ऐसी दशा में परिवादी की शिकायत आधारहीन होने से निरस्त किए जाने योग्य है।

5. परिवादी ने अपने परिवाद पत्र के समर्थन में स्वयं का शपथपत्र एवं संलग्नक सी–1 लगायत सी – 6 तक के दस्तावेज तथा लिखित तर्क प्रस्तुत किये है। अनावेदक कमांक–1 की ओर से अपने जबाब के समर्थन में श्री रामकुमार राठौर का शपथपत्र व दस्तावेज प्रस्तुत किए है। अनावेदक कमांक–2 की ओर से अपने जबाव के समर्थन में रवि विजय का शपथपत्र व दस्तावेज प्रस्तुत किए गए हैं । उभयपक्ष के विद्वान अभिभाषक के अंतिम तर्क श्रवण किये गये।

6. प्रकरण के निराकरण हेतु विचारणीय प्रश्न निम्नानुसार हैः–

(i) क्या परिवादी एवं अनावेदक कमांक–2 के मध्य उपभोक्ता एवं विकेता/सेवा प्रदाता के संबंध विद्यमान हैं ?

(ii) क्या अनावेदकगण द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गयी है ?

(iii) अनुतोष एवं व्यय ?

09.02.2024

विचारणीय प्रश्न कमांक (i):–

7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 35 के अधीन उपभोक्ता/ उपभोक्ता संगम परिवादपत्र प्रस्तुत करने की अधिकारिता रखते है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2 (7) उपभोक्ता को परिभाषित करती है, जो निम्नानुसार है :–

(i) किसी ऐसे प्रतिफल के लिए जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागतः संदाय किया गया है, भागतः वचन दिया गया है या किसी आस्थिगित संदाय की पद्धति के अधीन किसी माल का क्रय करता है और इसके अंतर्गत ऐसे किसी व्यक्ति से भिन्न, जो ऐसे प्रतिफल के लिये जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया या भागतः संदाय किया गया है या भागतः वचन दिया गया है या आस्थगित संदाय की पद्धति के अधीन माल का क्रय करता है ऐसे माल का कोई प्रयोगकर्ता भी है, जब ऐसे प्रयोग ऐसे व्यक्ति के अनुमोदन से किया जाता है किंतु इसके अंतर्गत ऐसा कोई व्यक्ति नही है जो ऐसे माल को पुनः विक्रय या किसी वाणिज्यिक प्रयोजन के लिए अभिप्राप्त करता है, या

(ii) किसी ऐसे प्रतिफल के लिए, ...अनुमोदन से किया जाता है,

8. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2 (7) के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि केवल वही व्यक्ति उपभोक्ता की श्रेणी में आता है, जिसके द्वारा ऐसे प्रतिफल के लिए जिसका संदाय किया गया है अथवा वचन दिया गया है अथवा भागतः संदाय किया गया है या भागतः वचन दिया गया है अथवा अस्थिगित संदाय की पद्धति के अधीन किसी माल का क्रय किया गया है जिसका संदाय किया गया है या वचन दिया गया है या भागतः संदाय किया गया है या भागतः वचन दिया गया है सर आस्थगित संदाय की पद्धऋति के अधीन माल का क्रय करता है । वर्तमान मामले में स्वयं परिवादी द्वारा अपने परिवादपत्र में ऐसा लेसमात्र भी अभिवचन नहीं किया गया है कि उसके द्वारा अनावेदक क्रमांक–2 को क्रय की गई बस्तु के लिए कोई प्रतिफल का संदाय किया गया है अथवा प्रतिफल हेतु वचन दिया गया अथवा भागतः प्रतिफल अदा किया गया है या भागतः प्रतिफल अदा करने का वचन दिया गया है। इन परिस्थितियों में अनावेदक क्रमांक–2 के संदर्भ में परिवादी को उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं रखा जा सकता है। ऐसी दशा में परिवादी इस तथ्य को प्रमाणित करने में पूर्णतः विफल रहा है कि उसके व अनावेदक क्रमांक–2 के मध्य उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता /विक्रेता के संबंध विद्यमान है। तदनुसार विचारणीय प्रश्न क्रमांक–1 नकारात्मक रूपसे विनिश्चत किया जाता है।

09.02.2024

विचारणीय प्रश्न कमांक (ii) :–

9. परिवादी राघवेन्द्र सिंह द्वरा परिवादपत्र के समर्थन में प्रस्तुत शपथपत्र में यह कथन किया गया है कि अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसे भ्रमित करते हुए पेन्ट व ब्रश के लिए अनुचित रूपसे 4520/–रू. की राशि वसूल की गई है। अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसे 4 लीटर नेरोलेक पर्ल पेन्ट की कीमत 1600/–रू. बताई गई थी किंतु उसमें रंग मिलाने के उपरांत अत्याधिक उच्च दर पर राशि परिवादी से बसूल की गई है। सामान्यतः दुकानदार एम.आर.पी. में ही कलर के मूल्य को भी सम्मिलित करते है। दूसरे स्टोर वाले आउटडोर एडवेन्चर 4556 सहित 4 लीटर पर्ल पेन्ट 1500/–रू. में एवं Gilded Lilly 2056 सहित नेरोलेक पर्ल पेन्ट 450/–रू. में देने को तैयार थे, किंतु अनावेदक कमांक–1 द्वारा परिवादी से अत्यधिक राशि बसूल की गई है। परिवादी द्वारा कय की गई वकेट्स के एम.आर.पी. के 2 फोटोग्राफ्स लिए गए है जिसमें 4 लीटर वकेट का एम.आर.पी. 1437/–रू. व 1 लीटर का मूल्य 401/–रू. उल्लेखित था।

10. अनावेदक कमांक–1 की ओर से रामकुमार राठौर द्वारा प्रस्तुत अपने शपथपत्र में यह कथन किया गया है कि जब भी कोई उपभोक्ता कलर बनवाने जाता है तो उसे सदैव ही यह ज्ञात होता है कि स्टेनर व कलर मिश्रण की राशि पृथक से देय होती है। इस संबंध में अनावेदक कमांक–1 की दुकान पर भी लिखा हुआ है । अनावेदक कमांक–1 द्वारा अपने शपथपत्र मे यह भी कथन किया गया है कि उसके द्वारा एनेक्चर संलग्न किया गया है जिसके अंतर्गत प्रत्येक वस्तु की कीमत कंपनी द्वारा छाप के साथ उल्लेखित की गई है।

11. जहां तक परिवादी द्वारा लिए गए फोटोग्राफ्स में वर्णित वकेट्स का प्रश्न है, इस संबंध में अनावेदक कमांक–1 द्वारा अपने जबाव में यह स्पष्ट अभिवचन किया गया है कि जिस सामग्री को परिवादी अनावेदक कमांक–1 से कय करना बता रहा है, वह सामग्री उससे कय नहीं की गई है। इस प्रकार परिवादी द्वरा प्रस्तुत फोटोग्राफ्स में वर्णित सामग्री को अनावेदक कमांक–1 की दुकान से कय किए जाने के तथ्य के संबंध में उभयपक्ष द्वारा परस्पर विरोधी तथ्य प्रस्तुत किए गए हैं । वर्तमान मामले में परिवादी द्वारा अभिवचित पेन्टस कय करते समय पेन्टस वकेट्स के कोई फोटोग्राफ्स नहीं दिए थे। ऐसी दशा में परिवादी द्वारा प्रस्तुत फोटोग्राफ्स के आधार पर पर इस तथ्य को प्रमाणित नहीं माना जा सकता कि जिस पेंट वकेट्स के फोटोग्राफ्स परिवादी ने प्रस्तुत किए वह परिवादी द्वारा वस्तुतः अनावेदक कमांक–1 की दुकान से कय किए थे।

09.02.2024

12. जहां तक कलर मिश्रण के उपरांत भी वेक्स पेन्ट में वर्णित एम.आर.पी. के अंतर्गत ही पेन्ट को विक्रय किए जाने के संबंध में परिवादी के कथन का प्रश्न है, परिवादी द्वारा ऐसा कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया है, जिससे यह निष्कर्ष निकलता हो, कि कलर व स्टेनर मिलाने के उपरांत भी पेन्ट का विक्रय उस पर उल्लेखित एम.आर.पी. के आधार पर किया जावेगा। यह एक सामान्य प्रज्ञा का विषय है, कि जहां किसी आधारभूत सामग्री में किसी दुकानदार द्वारा अन्य वस्तु मिलाकर नवीन मिश्रण तैयार किया जाता है वहां निश्चित रूप से उक्त मिश्रण के मूल्य में वृद्धि हो जाती है। ऐसी दशा में नवीन मिश्रण को आधारभूत वस्तु के एम.आर.पी. के आधार पर विक्रय किए जाने का कोई औचित्य शेष नहीं रह जाता है। आधारभूत सामग्री की तुलना में मिश्रित सामग्री के मूल्य के स्वरूप को दृष्टिगत रखते हुए यह नहीं कहा जा सकता कि नवीन मिश्रण को आधारभूत पेन्ट्स की एम.आर.पी. के आधार पर विक्रय न कर अनावेदक क्रमांक–1 द्वारा किसी अनुचित व्यापारिक प्रथा को अपनाया गया है। वर्तमान प्रकरण में परिवादी द्वारा प्रस्तुत किया गया बिल दिनांक 28.09.2022 का है, । अनावेदक क्रमांक–1 की ओर से प्रस्तुत एनेक्चर 1 (एम.आर.पी.सूची जो दिनांक 01.08.2022 से प्रभावशील) में पर्ल इनामल के व्हाईस वेस के 4 लीटर का एम.आर.पी. 1945/–रू. उल्लेखित है । ऐसी दशा में 1945/–रू. अथवा इससे कम मूल्य पर पर्ल इनामल की 4 लीटर की बाल्टी को विक्रय किया जाना पूर्णतः विधिसंगत है। किसी दुकानदार द्वारा किसी सामग्री को एम.आर.पी. से अधिक मूल्य पर बेचा जाना निश्चित रूप से अनुचित व्यापार प्रथा की श्रेणी में आता है। किंतु वर्तमान मामले में 4 लीटर की मेटेलिक पर्ल 1600/–रू. में विक्रीत की गई है। ऐसी दशा में यह नहीं कहा जा सकता कि संलग्नक आर–1 में 4 लीटर की व्हाईट पर्ल विक्रय कर अनावेदक क्रमांक–1 द्वारा परिवादी से आधिक्य राशि वसूल की गई है। जहां तक 4 लीटर 1456 पर्ल एवं 1 लीटर 2056 पर्ल को क्रमशः 2100/–रू. व 680/–रू. में विक्रय करने का प्रश्न है, उक्त सामग्री वेस पेन्ट में कलरेंट का मिश्रण के उपरांत विक्रीत की गई है। संलग्न आर–1 के पृष्ठ क्रमांक 17 पर विभिन्न कलरेंट्स के संबंध में एम.आर.पी. सूची दी गई है, जिसमें 1 लीटर कलरेन्ट्स का मूल्य विभिन्न रंगों हेतु 717/–रू. से 2600/–रू. तक दर्शित किया गया है। इन परिस्थितियों में परिवादी द्वारा अपने शपथपत्र में किया गया कथन स्वीकार योग्य नहीं है कि कलरेन्ट्स का मिश्रण के उपरांत भी वेस पेन्ट उसके संबंध में उल्लेखित एम.आर.पी. या उससे कम मूल्य पर विक्रय किया जाना अपेक्षित था। इन समग्र परिस्थिति में परिवादी इस तथ्य को प्रमाणित करने में पूर्णतः

विफल रहा है कि अनावेदक कमांक–1 द्वारा परिवादी से उसे विकीत सामग्री हेतु अधिक राशि प्राप्त की है।

13. यद्यपि परिवादी इस तथ्य को प्रमाणित करने में पूर्णतः विफल रहा है कि अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसे विकीत की गई सामग्री के संबंध में उससे अधिक राशि प्राप्त की है किंतु परिवादी इस तथ्य को प्रमाणित करने में पूर्णतः सफल रहा है कि अनावेदक कमांक–1 द्वारा उसे प्रदत्त बिल बिना टिन नंबर , जी.एस.टी. नंबर के दिया गया है उक्त बिल में परिवादी का नाम भी नहीं लिखा गया है। अनावेदक कमांक–1 द्वारा दिया गया बिल नियमानुसार न होना अनुचित व्यापारिक प्रथा का द्योतक है । ऐसी दशा में परिवादी इस तथ्य को प्रमाणित करने में सफल रहा है कि उसे बिना टिन नंबर व जी.एस.टी. नंबर के व उसका नाम उल्लेखित किए बिना बिल प्रदत्त किया जाना अनुचित व्यापारिक प्रथा करते हुए प्रदान किया गया है। इन परिस्थितियों में परिवादी का परिवाद पत्र स्वीकार करते हुए अनावेदक कमांक–1 को निम्न आदेश दिया जाता है कि :–

1. **अनावेदक कमांक–1, परिवादी के साथ किए गए अनुचित व्यापारिक प्रथा के परिणामस्वरूप क्षतिपूर्ति राशि 5000/–'रू. 30 दिवस के अन्दर अदा करे ।**
2. **अनावेदक कमांक–1, परिवादी को प्रकरण व्यय हेतु 2500/–रू. की राशि अदा करेगा। अनावेदक कमांक–1 अधिवक्ता शुल्क हेतु 1500/–रू. का भुगतान भी 30 दिवस की अवधि में अदा करेगा। 30 दिवस में उक्त राशि भुगतान न किये जाने की दशा में परिवादी उक्त सम्पूर्ण राशि पर परिवादपत्र प्रस्तुती दिनांक 03.08.2023 से भुगतान पर्यन्त 7 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज प्राप्त करने का अधिकारी होगा। अनावेदक कमांक–2 के विरूद्ध प्रस्तुत परिवादपत्र निरस्त किया जाता है।**

09.02.2024

डॉ0 मीना शर्मा
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण
आयोग भिण्ड (म0प्र0)

अमनीश कुमार वर्मा 24
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण
आयोग भिण्ड (म0प्र0)