जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग क्रं.–1, इंदौर (म.प्र.)

प्रस्तुति दिनांक – 29.02.2020
अंतिम सुनवाई दिनांक – 16.01.2025
अंतिम आदेश दिनांक – 06.02.2025
परिवादपत्र क्रमांक – सी.सी. / 185 / 2020

डॉ.मनोहरलाल पिता स्व.श्री शांतिलाल भण्डारी,
निवासी – 83 / 1, श्रीकांत पैलेस कॉलोनी,
बिचौली हप्सी रोड, इंदौर म.प्र.
मोबाईल क्रमांक – अनुपलब्ध।
अधिवक्ता श्री चंचल गुप्ता। ———परिवादी

// विरूद्ध //

1 पटेल मोटर्स (इंदौर) प्रा.लि.,
तर्फे – प्रबंधक,
पता – 428 / 3 / 3, निरंजरपुर, ए.बी.रोड,
इंदौर म.प्र.
अधिवक्ता श्री अमित जैन।

2 मारूती सुजुकी प्रा.लि.,
तर्फे – प्रबंधक,
पता – 1, नेल्सन मंडेला मार्ग,
वसत कुंज नई दिल्ली – 110 071
श्री राकेश मण्डलोई प्रतिनिधि। ———विरोधी पक्षकार

:: समक्ष ::

विकास राय : अध्यक्ष
सुश्री निधि बारंगे : सदस्य

अंतिम सुनवाई के समय उपस्थिति।

परिवादी स्वयं सहित श्री चंचल गुप्ता अधिवक्ता।
विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा श्री अमित जैन अधिवक्ता।
विरोधी पक्षकार क्रं.2 अनुपस्थित।

–:: आदेश ::–

(आज दिनांक 06.02.2025 को पारित किया गया।)

द्वारा – अध्यक्ष :–

(1) परिवादी की ओर से यह परिवादपत्र अंतर्गत धारा 12, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का प्रस्तुत कर विरोधी पक्षकारगण से अवैधानिक रूप से वसूली गई अधिक राशि रू.35,518/–, मानसिक कष्ट के रू.50,000/– एवं परिवाद व नोटिस व्यय के रू. 10,000/–, इस प्रकार कुल रू.95,518/– प्राप्त करने हेतु इस आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया गया है।

(2) परिवादी की ओर से प्रस्तुत परिवादपत्र में अभिवचित तथ्यों का मूल सार इस प्रकार है, कि परिवादी, दिनांक 18 अगस्त 2019 को आयोजित कार मेले में अपनी पुरानी का अल्टो स्टैण्डर्ड को एक्सचेंज में देकर नई कार खरीदने के उद्देश्य से गये थे। उक्त कार मेले में कई अन्य मारूति कार विक्रेताओं एवं उनके वितरकों द्वारा स्टॉल लगाये गये थे, जहां ग्राहकों को उनकी पुरानी कार की अधिकतम कीमत देकर आकर्षक योजनाओं व छूट का लाभ दिया जा रहा था, उसी मेले में विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा भी स्टॉल लगाया गया था, जो कि विरोधी पक्षकार क्रं.2 के अधिकृत वितरक हैं। परिवादी की पुरानी कार अल्टो स्टैण्डर्ड का निरीक्षण विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा अधिकृत कर्मचारियों ने किया था व उसकी कीमत रू.77,000/– लगाई गई थी एवं रू.20,000/– का अतिरिक्त लाभ एक्सचेंज ऑफर के रूप में तथा रू.3,000/– का स्पेशल डिस्काउंट देने का प्रस्ताव विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा नियुक्त सेल्स टीम द्वारा दिया गया था व बताया गया, कि यदि परिवादी अपनी पुरानी कार की बीमा कंपनी द्वारा किसी प्रकार का नो-क्लेम बोनस दिया जाता है, तो उसका लाभ भी परिवादी को दिया जायेगा। परिवादी को अपनी पुरानी कार अल्टो स्टेण्डर्ड के बदले विरोधी पक्षकार क्रं.1 से नयी कार खरीदने पर (पुरानी गाड़ी की कीमत 77,000 + एक्सचेंज आफर 20,000 + कन्ज्यूमर ऑफर 7,000 + विशेष डिस्काउंट 3,000 + कारपोरेट डिस्काउंट 5,000) इस तरह कुल 1,12,000/– की छूट देने का प्रस्ताव दिया गया था, इसके अलावा जिस दिन नई गाड़ी खरीदी जावेगी, उस दिन खरीदे जाने वाले मॉडल पर मिलने वाले ऑफर एवं छूट अतिरिक्त दिये जाने का आश्वासन विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा दिया गया था। परिवादी ने विरोधी पक्षकार क्रं.1 के प्रस्ताव से संतुष्ट होकर विरोधी पक्षकार क्रं.2 द्वारा निर्मित स्विफ्ट कार खरीदने का तय किया और मिलने वाली समस्त छूट और ऑफर का लाभ लेने के लिये तत्काल रू.5,000/– का बुकिंग अमाउंट विरोधी पक्षकार क्रं. को नगद जमा कराया, जिसकी स्वीकृति हेतु विरोधी पक्षकार द्वारा ऑर्डर बुकिंग/कमीटमेंट चेक लिस्ट बनाकर दिया गया, जिसमें पुरानी गाड़ी की कीमत रू.77,000/–, एक्सचेंज बोनस रू.20,000/– का स्पष्ट उल्लेख किया गया। परिवादी द्वारा 23 अगस्त 2019 को विरोधी पक्षकार क्रं.1 के

शोरूम से नयी स्विफ्ट कार का वी.एक्स.आई. मॉडल क्रय करने का निश्चय किया एवं विरोधी पक्षकार क्र.1 से उक्त मॉडल के कोटेशन की मांग की। विरोधी पक्षकार क्र.1 द्वारा उक्त मॉडल का जो कोटेशन दिया गया, वह इस प्रकार था :-

शोरूम प्राईज	6,140,52 / –
आर.टी.ओ.	47,521 / –
इश्योरेंस	58,519 / –
एक्सटेण्डेड वारंटी	12,648 / –
यु.टी. एण्ड पी.डी. फीस	2,000 / –
आटो कॉर्ड	6000 + 472 / –
कन्ज्यूमर ऑफर	– 7,000 / –
कार्पोरेट ऑफर	– 5,000 / –
नेट कॉस्ट	7,23,811 / –

परिवादी ने विरोधी पक्षकार क्र.1 पर विश्वास कर उनकी मांग अनुसार पुरानी गाड़ी की कीमत एवं एक्सचेंज बोनस इत्यादी घटना एडवांस राशि सहित रू.6,26,811 / – का भुगतान कर दिया एवं विरोधी पक्षकार क्र.1 के कहे अनुसार आवश्यक दस्तावेजों जैसे पुरानी गाड़ी के विक्रय संबंधित दस्तावेज, नई गाड़ी के बीमे व आर.टी.ओ. पंजीयन संबंधित दस्तावेज एवं अन्य दस्तावेज जिन्हें विरोधी पक्षकार ने अपने औपचारिक व आंतरिम प्रक्रिया का हिस्सा बताया था, उन पर हस्ताक्षर कर गाड़ी की डिलेवरी प्राप्त की व डिलेवरी लेते समय जब परिवादी ने विरोधी पक्षकार क्र.1 से भुगतान किये गये रूपयों के विस्तृत बिलों की मांग की, तो विरोधी पक्षकार क्र.1 द्वारा बताया गया, कि कल देंगे और कहा कि शेष राशि जो अलग-अलग मदों में ली गई है, जैसे आर.टी.ओ., नगर निगम पार्किंग शुल्क, एक्सटेण्डेड वारंटी, ऑटो कॉर्ड, इत्यादि का बिल अलग से दो-चार दिन बाद दिया जावेगा, परंतु आज दिनांक तक आर.टी.ओ. चार्जेस के तहत ली गई राशि नगर निगम पार्किंग के तहत ली गई राशि का बिल अथवा रसीद नहीं दी गई है। गाड़ी लेने के अगले दिन दि.24.04.2019 को परिवादी को अपने मोबाईल पर बीमा कंपनी का एक संदेश प्राप्त हुआ, जिस अनुसार बीमा कंपनी को रू.39,149 / – का भुगतान परिवादी द्वारा क्रय की गई स्विफ्ट कार के प्रीमियम के रूप में प्राप्त होने की जानकारी दी गई थी, जबकि विरोधी पक्षकार क्र.1 द्वारा परिवादी से बीमे के लिये रू.58,519 / – लिये गये थे, जो कि बीमा कंपनी को चुकाई गई रकम से रू.19,370 / – ज्यादा थे। इसके बाद परिवादी ने विरोधी पक्षकार क्र.1 से सम्पर्क कर इस बाबद् जानकारी चाही, तो बताया गया, कि बीमा कंपनी द्वारा नो-क्लेम बोनस की राशि घटा कर प्रीमियम ली गई है, इसलिये

आपके द्वारा चुकाई गई अतिरिक्त राशि का भुगतान शीघ्र ही आपको वापस कर दिया जावेगा।

(3) जब परिवादी ने भुगतान किये गये राशि के विरतृत बिल की मांग की तो विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा बताया गया, कि जल्द ही परिवादी को बुलाकर विस्तृत बिल दे दिया जावेगा और शेष राशि का भुगतान भी कर दिया जावेगा। परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकार क्रं.1 से लगातार अतिरिक्त राशि की वापसी और विस्तृत बिल की मांग किये जाने के बाद विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा दिनांक 07.09.2019 को परिवादी को इन्वाईस नं.1901036 दिनांक 24.08.2019 प्रदान की गई, जिस अनुसार बीमा राशि रू.39,149/– थी एवं पार्किंग शुल्क रू.1,500/– का उल्लेख था, जबकि परिवादी से पार्किंग शुल्क के रूप में रू.2,000/– लिये गये थे साथ ही परिवादी की पुरानी गाड़ी की कीमत रू.60,000/– अंकित की गई थी, जबकि पूर्व में परिवादी की पुरानी गाड़ी की कीमत विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा रू.77,000/– निर्धारित की गई थी जिसका उल्लेख स्पष्ट रूप से दिनांक 18.08.2019 को एक्सचेंज मेल के दौरान गाड़ी की बुकिंग करते समय विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी को दी गई ऑर्डर बुकिंग/कमीटमेंट चेकलिस्ट में किया गया था एवं उसी अनुसार दिनांक 23.08.2019 को नयी गाड़ी खरीदते समय कुल राशि में से रू.77,000/– पुरानी गाड़ी के मूल्य के रूप में विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा समायोजित किये गये थे। विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा दिये गये इस ईन्वाईस के अनुसार परिवादी को विरोधी पक्षकारगण से रू.2,869/– लेना बकाया थे, जबकि वास्तविकता में यह राशि इससे कहीं अधिक थी। विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा गाड़ी क्रय करते समय दिये गये कोटेशन और लिये गये भुगतान से ईन्वाईस का मिलान करने पर कई विसंगतियां सामने आईं, जिस पर विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा कोई संतोषजनक जवाब नहीं देते हुए परिवादी के-साथ दुव्यर्वहार करते हुए इस ईन्वाईस के हिसाब को ही अंतिम एवं सही बताया। इस सम्बन्ध में विरोधी पक्षकारगण के आधिकारिक ई–मेल पर कई बार परिवादी ने शिकायत की गई, किंतु विरोधी पक्षकारगण द्वारा शिकायत का कोई निराकरण नहीं किया गया। विरोधी पक्षकार की लगातार शिकायतें करने पर उनके वरिष्ठ अधिकारियों (मयंक खरे, शलभ शर्मा) द्वारा परिवादी से संपर्क कर अपनी भूल स्वीकार करते हुए, ली गई समस्त अतिरिक्त राशि शीघ्र लौटाने का आश्वासन कई बार दिया जा चुका है, परंतु बाद में पुनः अपने वरिष्ठ अधिकारियों के हवाले से परिवादी से ली गई अतिरिक्त राशि लौटाने से इंकार कर दिया। विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी के नो–क्लेम बोनस की राशि रू.19,370/– भी हड़प ली गई। परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकारगण की नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाईन के समक्ष शिकायत करने पर विरोधी पक्षकारगण द्वारा उसका असत्य जवाब कर शिकायत को निराकृत करवा लिया गया। विरोधी

पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी को दिये गये कोटेशन, गाडी क्रय करने के बाद दिनांक 07.09.2019 को दिये गये ईनवाईस एवं नेशनल कन्ज्यूमर हेल्पलाईन को दिये गये जवाब मे प्रस्तुत हिसाब में भिन्नता होने से विरोधी पक्षकारगण द्वारा की गई धोखा–धडी स्वतः प्रमाणित हो रही है। विरोधी पक्षकार क्रं.1 ने नेशनल कन्ज्यूमर हेल्पलाईन के समक्ष कथन किया कि उनके द्वारा परिवादी से ली गई, अतिरिक्त राशि रू.15,31/– का चैक परिवादी को दे दिया गया है, जिसे स्वीकार कर परिवादी ने अपने बैंक खाते मे सिकरवा कर राशि प्राप्त कर ली है व अब कोई राशि परिवादी को लेना शेष नहीं है, जो कि पूर्णतः असत्य कथन है। विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा स्वय के कर्मचारी के माध्यम से और उसी के हस्ताक्षर से परिवादी के खाते में उक्त चैक जमा करवाया था, जिसे परिवादी ने कभी भी स्वीकार नहीं किया है और विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा बिना परिवादी की सहमति से एवं जानकारी के परिवादी के खाते में चैक जमा किया है। विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी से एक्सटेण्डेड वारंटी के नाम पर रू.12,648/– लिये गये हैं, जबकि इस हेतु विरोधी पक्षकार क्रं.2 द्वारा ईन्वाईस नं.ई.डब्ल्यू 2636639 दिनांक 28.08.2019 में रू.10,443/– की जारी की है। स्पष्ट है, कि विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा विरोधी पक्षकार क्रं.2 को इस बाबद शिकायत किये जाने के बाद सिर्फ शिकायत को दर्ज कर कोई कार्यवाही नहीं की गई है।

(4) विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी से एक्सटेण्डेड वारंटी के नाम पर रू.12,648/– का शुल्क लिया गया था, जो कि ऐच्छिक होने से परिवादी नही लेना चाहते हैं, जबकि गाड़ी क्रय करते समय परिवादी को इसकी जानकारी दिये बिना व उसकी सहमति के बिना गाड़ी के मूल्य को जोड़ लिया गया। विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा नगर निगम की पार्किंग के शुल्क के रूप में रू.2,000/– लिये गये हैं, जबकि ईन्वाईस में पार्किंग शुल्क के रूप में रू.1,500/– का उल्लेख किया है। विरोधी पक्षकारगण द्वारा परिवादी के हक का बीमा कंपनी द्वारा प्रदत्त नो–क्लेम बोनस के रू.19,370/–, एक्सटेण्डेड वारंटी के रू.12,648/–, पार्किंग शुल्क के रू.500/– लिये गये हैं, साथ ही विरोधी पक्षकारगण द्वारा अनिवार्य बोनस के रूप में दिये जाने वाले रू.3,000/– की छूट का लाभ भी परिवादी को नहीं दिया गया, इस तरह विरोधी पक्षकारगण द्वारा परिवादी से कुल रू.35,518/– अधिक लिये गये हैं, जो कि परिवादी द्वारा बार–बार आग्रह करने पर भी नहीं लौटाये जा रहे हैं। इस प्रकार विरोधी पक्षकारगण द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है। अतः परिवादी, विरोधी पक्षकारगण द्वारा उससे वसूली की अवैधानिक राशि रू.35,518/–, मानसिक कष्ट के रू.50,000/– एवं परिवाद व नोटिस व्यय के रू. 10,000/–, इस प्रकार कुल रू.95,518/– प्राप्त करने का अधिकारी है।

(5) परिवादी की ओर से परिवादपत्र में अभिवचित तथ्यों के पक्ष समर्थन में स्वयं परिवादी का विस्तृत साक्ष्य हेतु शपथपत्र तथा प्रदर्श सी-1 लगायत सी-20 के दस्तावेजीय साक्ष्य व पश्चावर्तीय क्रम में दिनांक 14.10.2024 को लिखित अंतिम तर्क प्रस्तुत किये गये हैं।

(6) विरोधी पक्षकार क्र.1 की ओर से परिवादपत्र का जवाब पेश कर मूल रूप से यह अभिवचित किया गया है, कि वास्तविकता में परिवादी की पुरानी कार अल्टो स्टेण्डर्ड का मूल्य रू.60,000/- आया था तथा परिवादी द्वारा उक्त वाहन क्रय कर नया वाहन क्रय करने के कारण उन्हें रू. 20,000/- का एक्सचेंज बोनस मारूति सुजुकी कंपनी के नियमानुसार दिया गया था, जिस संबंध में बिक्री-क्रय सौदा रसीद, जो परिवादी द्वारा हस्ताक्षरित है, में भी उल्लेख है, कि परिवादी के वाहन का मूल्य कभी-भी रू.77,000/- नहीं आंका गया। परिवादी को कभी-भी रू.3,000/- का स्पेशल डिस्काउंट देने का कोई कमिटमेंट नहीं किया गया था। कस्टमर एग्रीमेंट शीट अनुसार समस्त लाभ का डिटेल दिया गया है, जिसकी प्रति परिवादी के पास है, किंतु ऐसा प्रतीत होता है, कि परिवादी द्वारा उक्त कस्टमर एग्रीमेंट शीट छिपाकर असत्य व झूठे कथन परिवादपत्र में किये गये हैं। परिवादी द्वारा वाहन पसंद आने पर वाहन की अंदाजन कीमत चाही गई थी, जिस पर एक मोटा-मोटा कोटेशन परिवादी को संभवतः दिया गया होगा। परिवादी द्वारा अपने वाहन हेतु रू.7,01,370/- का भुगतान किया है, जिससे भी चरण क्रं.7 में उल्लेखित शीट की स्थिति स्पष्ट होती है। परिवादी द्वारा अधिक राशि रू.8,531/- रिफण्ड किये जाने की चर्चा होने पर परिवादी द्वारा अपने वाहन पर टेफलॉन कोटिंग करवाई गई, जिस संबंध में रू. 7,000/- चार्ज भी परिवादी द्वारा उक्त रिफण्ड की जाने वाली राशि में से किया गया तथा परिवादी को विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा रू.1,531/- की जो अधिक राशि प्राप्त हो गई थी, उसका रिफण्ड भी चैक क्रं.317913 दिनांक 30.09.2019 द्वारा किया गया, जो परिवादी द्वारा प्राप्त कर लिया गया। उक्त तथ्य को परिवादी ने छिपाते हुए यह परिवाद पेश किया है। परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकार को रू.6,49,901/- का भुगतान नगद व बैंक के माध्यम से किया गया है। परिवादी से गाड़ी के बीमा हेतु रू.39,149/- ही प्राप्त किये गये हैं। परिवादी से रू.58,519/- नहीं ली गई है और उन्हें परिवादी से गाड़ी पर मिलने वाली एन.सी.बी. की छूट रू.19,370/- दी गई है। परिवादी ने नेशनल कन्ज्यूमर हेल्पलाईन में तथ्यों को छिपाकर असत्य आधार पर विरोधी पक्षकार की शिकायत की थी। वास्तविक तथ्यों पर गौर करने के बाद ही परिवादी की शिकायत का निराकरण हुआ है। जहां तक प्रश्न उक्त राशि विपक्षी के कर्मचारी द्वारा

खाते मे डालने का प्रश्न है, तो कंपनी की पॉलिसी रहती है, कि विरोधी पक्षकार ग्राहक की रिक्वेस्ट पर उसके खाते में उक्त राशि का रिफंड का चैक जमा कर देते हैं, जो कोई आपराधिक कृत्य नहीं है। परिवादी ने वास्तविक तथ्यों को छिपाकर असत्य आधारों पर विरोधी पक्षकार से अवैध राशि प्राप्त करने के लिये यह असत्य परिवाद पेश किया है। परिवादी कोई सहायता प्राप्त करने का अधिकार नहीं है। अतः परिवाद निरस्त किये जाने की प्रार्थना की है।

(7) विरोधी पक्षकार क्रं.1 की ओर से स्वयं के पक्ष समर्थन में अशोक कुमार सिंह का विस्तृत साक्ष्य हेतु शपथपत्र तथा प्रदर्श डी–1 व डी–2 के दस्तावेज प्रस्तुत किये हैं। पश्चातवर्तीय क्रम में विरोधी पक्षकार क्रं.1 की ओर से दिनांक 16.01.2025 को स्वयं के पक्ष समर्थन में लिखित बहस भी प्रस्तुत की है।

(8) विरोधी पक्षकार क्रं.2 की ओर से परिवादपत्र का पृथक से जवाब प्रस्तुत करते हुए मूल रूप से अभिवचित किया है, कि परिवादी द्वारा परिवादपत्र मे विरोधी पक्षकार क्रं.2 के विरूद्ध विशिष्ट रूप से कोई आक्षेप नहीं लगाये हैं, अतएव उक्त स्थिति में विरोधी पक्षकार क्रं.2 प्रस्तुत परिवादपत्र में आवश्यक पक्षकार नहीं है तथा परिवादी, विरोधी पक्षकार क्रं.2 के उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आता है। विरोधी पक्षकार क्रं.1 व 2 प्रिंसीपल–टू–प्रिंसीपल आधार पर डीलरशीप अनुबंधपत्र में अभिवचित नियमों व शर्तों के अधीन व्यवसाय करते हैं तथा उक्त अनुबंधपत्र के क्लॉज–सी के तहत विरोधी पक्षकार क्रं.2 पर किसी प्रकार का भार एवं उत्तरदायित्व नहीं है। रिकॉर्ड के आधार पर जानकारी के अनुसार वाहन ईन्वाईस जो परिवादी को प्रदाय की गई है उसके तहत परिवादी से वाहन के पेटे 7,08,370/– प्राप्त किये जाने थे, किंतु परिवादी द्वारा कुल राशि रू.7,09,901/से का भुगतान अदा किया था तथा अंतर की राशि रू.1,531/– का भुगतान परिवादी को किया जा चुका है। इस प्रकार विरोधी पक्षकार क्रं.2 की ओर से परिवादी के विरूद्ध किसी प्रकार से कोई सेवा में कमी व अनुचित व्यापारिक व्यवहार नहीं किया गया है। अतएव उक्त स्थिति में परिवादपत्र विरोधी पक्षकार क्रं.2 कंपनी के विरूद्ध निरस्त किये जाने योग्य है।

(9) विरोधी पक्षकार क्रं.2 की ओर से प्रस्तुत जवाब के समर्थन में डिप्टी जनरल मैनेजर, श्री अनुपम सारस्वत का शपथपत्र व विरोधी पक्षकार क्रं. 1 व 2 के मध्य निष्पादित हुए डीलरशीप एग्रीमेंट की प्रति प्रस्तुत की गई है।

(10) परिवादपत्र के रिकॉर्ड पर पक्षकारगणों की ओर से किये गये अभिवचनों का अवलोकन करने तथा पक्षकारगणों की ओर से प्रस्तुत दस्तावेजीय एवं शपथपत्रीय साक्ष्य का विश्लेषण करने के उपरांत इस

परिवादपत्र के न्यायोचित एवं विधिसम्मत निराकरण हेतु अग्रलिखित प्रश्न/बिन्दु महत्त्वपूर्ण रूप से विचारणीय हैं, कि :–

1. क्या विरोधी पक्षकारगण द्वारा परिवादी के विरूद्ध किसी प्रकार से कोई सेवा मे कमी या अनुचित व्यापारिक व्यवहार किया गया है अथवा नहीं ?
2. यदि विरोधी पक्षकारगण द्वारा परिवादी के विरूद्ध किसी प्रकार से कोई सेवा में कमी व अनुचित व्यापारिक व्यवहार किया गया है, तो उक्त स्थिति में परिवादी, विरोधी पक्षकारगण से संयुक्ततः अथवा पृथक–पृथक इस आयोग के माध्यम से क्या सहायता व अनुतोष प्राप्त करने का अधिकारी है ?

(11) उपरोक्त विचारणीय बिन्दुओं के परिप्रेक्ष्य में परिवादी की ओर से परिवादपत्र में जो अभिवचन किये गये हैं, उसके संदर्भ में प्रदर्श सी–1 लगायत सी–3 के जो दस्तावेज प्रस्तुत किये हैं, उनके अवलोकन से यह परिलक्षित होता है, कि विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी को पुरानी अल्टो कार के बदले नयी कार खरीदने हेतु पुरानी गाड़ी की कीमत 77,000/–, एक्सचेंज बोनस 20,000/–, कन्ज्यूमर ऑफर 7,000/–, विशेष डिकाउंट व कार्पोरेट डिस्काउंट के रूप में कुल 8,000/– का प्रस्ताव दिया गया था, उक्त संदर्भ में परिवादी की ओर से प्रदर्श सी–2 दिनांक 18.08.2019 की ऑर्डर बुकिंग/कमीटमेंट चेकलिस्ट की मूल प्रति भी इस आयोग के समक्ष प्रस्तुत की गई है। जहां तक प्रश्न पश्चातवर्तीय क्रम में परिवादी द्वारा नया वाहन क्रय करने के उपरांत परिवादी से कथित रूप से नो–क्लेम बोनस के रूप में राशि रू.19,370/–, एक्सटेंडेंट वारंटी के रूप में 12,648/–, पार्किंग शुल्क के रूप में 500/– अधिक राशि वसूल की गई तथा आश्वासन अनुसार अनिवार्य बोनस के रूप में दिये जाने वाले रू.3,000/– का लाभ परिवादी को नहीं दिये जाने का है, के संदर्भ में परिवादी की ओर से सुदृढ़ साक्ष्य के रूप में प्रदर्श सी–2 तथा उसकी मूल रसीद व प्रदर्श सी–4 के नये वाहन की बीमा पॉलिसी जिसमें परिवादी को नो–क्लेम बोनस (50 प्रतिशत) का डिस्काउंट राशि रू.8,656/– प्राप्त होकर कुल प्रीमियम राशि रू.39,149/– दर्शित है, प्रदर्श सी–8 के रूप में दिनांक 34.08.2019 की ईन्वाईस, जिसमें नेट ईन्वाईस अमाउंट 5,82,052/–रू. तथा प्रदर्श सी–10 की जो कस्टमर एग्रीमेंट शीट प्रस्तुत की है जिसमें आर.टी.ओ. के रूप में 47,521/–, पार्किंग टैक्स के रूप में 15,00/–रू., एक्सटेंडेंट वारंटी के रूप में 12,648/– दर्शित हैं, प्रस्तुत की है। उक्त दस्तावेजीय साक्ष्य से यह स्पष्ट होता है, कि विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर द्वारा परिवादी को निश्चित रूप से दिनांक 18.08.2019 को जो कोटेशन दी गई थी उसके परिप्रेक्ष्य में परिवादी को पूर्ण रूप से डिस्काउंट अदा नहीं किया गया, वहीं दूसरी ओर विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर द्वारा बीमा

पॉलिसी के ऐवज में भी राशि रू.19,370/- का भुगतान परिवादी से अतिरिक्त रूप से प्राप्त किया गया। दूसरी ओर विरोधी पक्षकार क्रं.1 कंपनी की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता ने वक्त बहस निवेदन किया, कि विरोधी पक्षकार क्रं.1 की ओर से जो दिनांक 23.08.2019 की एग्रीमेंट शीट प्रस्तुत की है, उसके अनुसरण में ही राशि प्राप्त की गई है तथा परिवादी द्वारा मात्र कोटेशन के आधार पर परिवादपत्र प्रस्तुत किया है व पश्चातवर्तीय क्रम में परिवादी द्वारा अतिरिक्त भुगतान की गई राशि रू.1,531/- का भुगतान अदा कर दिया गया है। अतएव उक्त स्थिति में विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा परिवादी के विरूद्ध किसी प्रकार से कोई सेवा में कमी व अनुचित व्यापारिक व्यवहार नहीं किया गया है।

(12) उपरोक्त वर्णित परिस्थितियों एवं विश्लेषण के आधार पर इस आयोग के मतानुसार विरोधी पक्षकार क्रं.2 कंपनी की ओर से परिवादी के विरूद्ध किसी प्रकार से कोई सेवा में कमी अथवा अनुचित व्यापारिक व्यवहार किया जाना प्रमाणित नहीं पाया जाता है, क्योंकि परिवादी का संव्यवहार विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर से ही हुआ है। विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर द्वारा निश्चित रूप से परिवादी से राशि रू.35,518/- अधिक रूप से वसूल कर परिवादी के विरूद्ध सेवा में कमी व अनुचित व्यापारिक व्यवहार किया है, चूंकि विरोधी पक्षकार क्रं.1 द्वारा पूर्व में परिवादी को स्वीकृत रूप से राशि रू. 1,531/- का भुगतान अदा कर दिया है, अतएव उक्त स्थिति में वर्तमान में परिवादी, विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर से राशि रू.33,987/- प्राप्त करने का अधिकारी है।

(13) अतः परिवादी की ओर से प्रस्तुत परिवादपत्र, विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर के विरूद्ध स्वीकार करते हुए, विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर को निम्नानुसार आदेशित किया जाता है, कि :-

(1) विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर, परिवादी को राशि रू.33,987/- (अंके राशि रूपये तैंतीस हजार नौ सौ सत्यासी) का भुगतान अदा करे तथा उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक 29.09.2020 से वास्तविक भुगतान की तिथि तक 6 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज की दर से ब्याज राशि भी अदा करे।

(2) विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर, परिवादी को हुई मानसिक आघात एवं असुविधा की क्षतिपूर्ति स्वरूप राशि रू.5,000/- (अंके राशि रूपये पांच हजार) का भुगतान अदा करे।

(3) विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर, परिवादी को इस परिवाद का व्यय रू.5,000/- (अंके राशि रूपये पांच हजार) का भुगतान अदा करे।

विरोधी पक्षकार क्रं.1 डीलर उपरोक्त वर्णित आदेशों का परिपालन इस अंतिम आदेश की प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस की समयावधि में सुनिश्चित करे तथा विरोधी पक्षकार क्रं.2 के विरूद्ध यह परिवादपत्र निरस्त किया जाता है. परिवादपत्र की परिस्थितियों में विरोधी पक्षकार क्रं.2 कंपनी स्वयं अपना वाद व्यय वहन करे।

(14) इस आदेश की प्रति पक्षकारो को निशुल्क उपलब्ध कराई जावे एवं आदेश को संबंधित वेबसाईट पर पक्षकारगण के अवलोकनार्थ अपलोड किया जावे।

(15) परिवाद पत्र को इस आदेश की प्रति सहित अभिलेखागार में भेजा जावे।

06/02/2025

(विकास राय)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रति. आयोग क्रं.1
जिला – इंदौर (म.प्र.)

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता आयोग क्र. 1
इन्दौर

06/02/2025

(सुश्री निधि बारंगे)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रति. आयोग क्रं.1
जिला – इंदौर (म.प्र.)

सदस्य
जिला उपभोक्ता आयोग
क्र. 01, इन्दौर

सत्य-प्रतिलिपि
13/2/25
कार्यालय अधीक्षक
जिला उपभोक्ता आयोग
क्र. 01, इन्दौर