

/ / जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायगढ़ (छ0ग0) / /

प्रस्तुति दिनांक – 13/06/2025
अंतिम तर्क दिनांक – 18/09/2025
आदेश दिनांक – 18/09/2025

प्रकरण क्रमांक—CC/2025/48

सुरेश सिंह, निवासी हाउस नं. 91 वार्ड नं. 089
कृष्णा डायमंड हिल्स रायगढ़ (छ.ग.) 496001

परिवादी
स्वतः उपस्थित।

// वि रु द्ध //

रिलायंस रिटेल लिमिटेड
रिलायंस स्मार्ट आउटलेट
द्वारा इसके शाखा प्रबंधक/अधिकृत प्रतिनिधि
गली नं. 42 एट पुलिस लाइन गौशाला रोड़
दरोगापारा रायगढ़ (छ.ग.) 496001

अनावेदक
द्वारा कु. शारदा साहू अधिवक्ता।

समक्ष: श्री छमेश्वर लाल पटेल, अध्यक्ष
श्री राजेन्द्र कुमार पाण्डेय, सदस्य
श्रीमती राजश्री अग्रवाल, सदस्य

// आदेश //
द्वारा—छमेश्वर लाल पटेल, अध्यक्ष

01. आवेदक ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत यह परिवाद अनावेदक के विरुद्ध अधिक वसूली गई राशि 5/—रूपये, मानसिक पीड़ा, उत्पीड़न और मुकदमेबाजी खर्च 2,00,000/—रु. अनुचित वाद व्यवहार आचरण निवारक के मद मे 1,00,000/—रु. एवं अन्य अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

02. परिवादी का परिवाद प्रकरण संक्षेप में इस प्रकार है कि आवेदक, अनावेदक के रिटेल आउटलेट रिलायंस स्मार्ट स्थित गली नं. 42 पुलिस लाईन गौशाला रोड़ रायगढ़ से दिनांक 17.04.2025 को गुड लाईफ पोहा सुपर फाईन नामक उत्पाद खरीदा था, जिसका भुगतान ऑनलाईन के माध्यम से किया गया था उक्त उत्पाद पर मुद्रित अधिकतम खुदरा मूल्य (एम.आर.पी.) रु. 75/—था, जबकि आवेदक से रु. 80/—वसूले गये जो कि एक अनुचित व्यापार है। इस विसंगति का पता चलने पर आवेदक ने तुरंत राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्प लाईन (एन.सी.एच.) में शिकायत दर्ज करायी जिसका डाकेट आई. डी. 7028730 दिनांक 17.04.2025 है उक्त संबंध में पत्राचार के बावजूद अनावेदक द्वारा कोई संतोषजनक समाधान प्रदान नहीं किया गया और न ही अधिक वसूली की गई राशि की वापसी की गई अनावेदक द्वारा केवल खेद व्यक्त किया गया जो कि घोर लापरवाही व सेवा में कमी और अनुचित व्यवहार को प्रदर्शित करता है। एम.आर.पी. से अधिक वसूली की गई राशि वापस न करने तथा अनावेदक के उदासीन रवैये में आवेदक को मानसिक पीडा उत्पीडन और वित्तीय नुकसान पहुंचाया है अतः वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. अनावेदक द्वारा अपने लिखित जवाब में विभिन्न कंडिकाओं को अस्वीकार करते हुये कथन किया है कि आवेदक द्वारा उल्लेखित दिनांक को 4,155/—रु. का समान कय किया गया था। अनावेदक द्वारा पोहा का मूल्य 75/—रुपये की जगह 80/—रुपये वसूल किया गया जिसकी शिकायत आवेदक के द्वारा दिनांक 17.04.2025 को ऑनलाईन दर्ज करायी गई अनावेदक के द्वारा आवेदक को मेल के माध्यम से जवाब में अपॉलजाइज के साथ अंतर की राशि को अदा करने का आवेदक के द्वारा ऑनलाईन किये गये शिकायत के साइट पर ही जवाब दिया गया किन्तु आवेदक अंतर की राशि को लेने नहीं आया आवेदक के द्वारा कोई विधिक नोटिस भी अनावेदक को नहीं दी गई न ही अनावेदक से बातचीत किया गया आवेदक द्वारा सीधे उपभोक्ता फोरम में शिकायत दर्ज कर दिया गया। आवेदक के द्वारा जान बूझकर अनावेदक से पैसे वसूल की जाने के उद्देश्य से यह प्रकरण प्रस्तुत किया गया है। आवेदक के द्वारा मानसिक क्षतिपूर्ति 2,00,000/—रु. पाने के लालच में यह प्रकरण दर्ज किया है आवेदक की मंशा अनावेदक से मोटे रकम वसूलने की है। आवेदक के द्वारा कय किया गया गुड लाईफ पोहा सुपर फाईन को आवेदक के सामने ही बिलिंग कराया गया था मशीन से यह बिल लिया गया, तकनीकी खराबी होने से 75 से 80 हो गया। आवेदक के ऑनलाईन शिकायत पर अंतर की राशि वापस करने हेतु शॉप में विजिट करने को कहा गया है। जिससे यह प्रतीत होता है कि आवेदक मौके की तलाश में था ताकि

अनावेदक से अनुचित राशि वसूल कर सकें अतः परिवाद सव्यय निरस्त किया जाता है।

04. आवेदक ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं का शपथ पत्र एवं शपथपत्रीय साक्ष्य के साथ सूची अनुसार दस्तावेज सामान खरीदी का इन्वॉइस की छायाप्रति प्रदर्श सी-01, पेमेंट रिसिप्ट की छायाप्रति प्रदर्श सी-02, प्रोडक्ट फोटो की छायाप्रति प्रदर्श सी-03, एन.सी.एच. कम्प्लेंट की छायाप्रति प्रदर्श सी-04 की छायाप्रति प्रस्तुत है।

05. अनावेदक द्वारा जवाबदावा के समर्थन में विनय त्रिपाठी अधिकृत प्रतिनिधि रिलायंस असिस्टेंट डिपार्टमेंट मैनेजर रायगढ़ का शपथपत्र एवं सुदीप कुमार राय अधिकृत प्रतिनिधि रिलायंस स्टोर मैनेजर रायगढ़ का शपथपत्रीय साक्ष्य प्रस्तुत किया है।

06. आवेदन, जवाब आवेदन में आरोपित/प्रत्यारोपित तथ्यों/आधारों, संलग्न दस्तावेजों विद्वान अधिवक्तागण द्वारा प्रस्तुत दलीलों के आधार पर योग्य निष्कर्ष तक पहुँचने हेतु निम्नलिखित विचारणीय प्रश्न है:-

01. क्या अनावेदक द्वारा आवेदक के विरुद्ध सेवा में कमी की गई है ?

02. क्या आवेदक, अनावेदक से वांछित अनुतोष पाने का अधिकारी है ?

निष्कर्ष के आधार

विचारणीय प्रश्न क्रमांक-01 एवं 02 का सकारण निष्कर्ष :-

08. उपरोक्त विचारणीय बिंदुओं के सम्बंध में सुविधा की दृष्टि से एवं तथ्यों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए उनका निराकरण एक साथ किया जा रहा है। उभयपक्ष द्वारा परिवाद प्रकरण में अपने अपने अभिकथनों के अनुरूप लिखित/मौखिक तर्क प्रस्तुत किया गया है।

09. आवेदक ने अपने अभिवचन के अनुरूप लिखित तर्क प्रस्तुत कर मौखिक रूप से व्यक्त किया है कि अनावेदक ने स्वयं अपने लिखित तर्क को पेरा क्र. 1 एवं 2 में यह स्वीकार किया है कि मुद्रित अधिकतम खुदरा मूल्य (एम.आर.पी.) से अधिक वसूले गये थे जो कि स्वतः ही अनुचित व्यवहार प्रथा का अनुचित प्रमाण है अनावेदक बिलिंग प्रणाली में हुई तकनीकी खराबी का बहाना बनाकर अपने लापरवाही व दायित्व की उपेक्षा से बच नहीं सकता एम.आर.पी. से अधिक मूल्य वसूलना कानून का सीधा उल्लंघन है। अनावेदक ने अपने जवाब में आवेदक द्वारा कोई विधिक नोटिस दिया जाना व्यक्त किया है जो उपभोक्ता आयोग कानून के तहत अनिवार्य शर्त नहीं है। आवेदक राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्प लाईन पर शिकायत दर्ज कराकर मामले सौहार्दपूर्ण निपटाने का प्रयास किया गया था लेकिन अनावेदक द्वारा संतोषप्रद समाधान प्रदान नहीं किया गया। अनावेदक अधिक वसूली गई 5/-रु. की राशि देने को तैयार है

परन्तु यह केवल राशि वापसी का मामला नहीं है बल्कि अनावेदक द्वारा अपनायी गई अनुचित व्यापार प्रथा व सेवा में कमी के लिये जवाबदेही तय करने का है। अनावेदक को उसके गलती के लिये दंडित किया जाना चाहिए।

10. अनावेदक ने अपने अभिवचन के अनुरूप लिखित तर्क प्रस्तुत कर मौखिक रूप से व्यक्त किया है कि आवेदक अनावेदक के संस्थान से कुल 4,155/—रु. का सामान क़य किया जिसमें पोहा 75/—रु. का होना प्रिंट है तकनीकी खराबी के कारण 80/—रु. मूल्य अंकित हो गया। आवेदक द्वारा दर्ज शिकायत की अनावेदक को सूचना मिलते ही आवेदक को मेल के माध्यम से जवाब में अपॉलजाइज के साथ अंतर की राशि 5/—रु. अदा करने हेतु रिलायंस के नियर शॉप में विजिट कर अंतर राशि रिफंड लिये जाने आवेदक को कहा गया आवेदक द्वारा रिलायंस को कोई विधिक नोटिस नहीं दिया गया है तथा प्रस्तुत किये गये शिकायत में वाद कारण उत्पन्न होने के संबंध में जो कहा गया है वो वाद कारण को दर्शित नहीं करता है आवेदक जानबूझकर रिलायंस रिटेल से पैसे वसूलने के उद्देश्य से यह प्रकरण प्रस्तुत किया गया है आवेदक की मंशा मोटे रकम वसूल करने की है। आवेदक का शिकायत सव्यय निरस्त किया जावे।

11. उभयपक्षों के द्वारा प्रस्तुत अभिवचनां दस्तावेजों तथा तर्क के परिप्रेक्ष्य में प्रकरण का परिशीलन किया गया। उभयपक्ष के मध्य इस संबंध में कोई विवाद नहीं है कि आवेदक ने अनावेदक से सामान क़य किया था तथा अनावेदक द्वारा उसे बिल प्रदान की गई थी इस तथ्य पर भी विवाद नहीं है कि पोहा के पैकेट में मुद्रित एमआरपी 75/—रुपये है तथा अनावेदक के बिल में 80/—रुपये अंकित है। आवेदक द्वारा उक्त संबंध में राष्ट्रीय आयोग के हेल्प लाइन में शिकायत किया जाना प्रकट है। शिकायत पर अनावेदक के द्वारा बिल में तकनीकी त्रुटिवश अधिक राशि अंकित हो जाने का अवलम्ब लेते हुये वापसी किया जाना स्वीकार है परन्तु अनावेदक द्वारा आवेदक को बुलाये जाने पर नहीं आना व्यक्त किया गया है। अनावेदक ने इस तथ्य पर विशेष बल दिया है कि अनावेदक के स्वीकारोक्ति के पश्चात् भी बिना विधिक सूचना के अधिक रकम प्राप्त करने के नियत से दावा प्रस्तुत किया गया है जो प्रचलन योग्य नहीं है। आवेदक के द्वारा इस तथ्य पर विशेष बल दिया गया है कि यद्यपि रकम बहुत छोटी है परन्तु वह नियमों की अवहेलना तथा अनुचित व्यापार व्यवहार एवं उपभोक्ता के अधिकारों से सम्बंधित है। अनावेदक बहुत बड़ी संस्था है तथा बूंद बूंद सागर बनता है तथा अल्प राशि भी अधिक लेना कानून का उल्लंघन है। उभयपक्ष के मध्य एम.आर.पी. से अधिक राशि का बिलिंग प्रमाणित है। अनावेदक द्वारा तकनीकी त्रुटि सम्बंधी अवलम्ब लिया गया है परन्तु उक्त सम्बंध में ऐसा कोई दस्तावेज प्रस्तुत

नहीं किया गया है। हम लोगो की राय में अनावेदक द्वारा अनुचित व्यापार व्यवहार एवं सेवा में कमी किया जाना पाया जाता है तथा आवेदक को अनावेदक द्वारा ली गई अधिक राशि वापस प्राप्त करने का अधिकारी पाया जाता है। अतएव अनावेदक आवेदक को 5/-रुपये वापस करेगा। अनावेदक द्वारा किया गया अनुचित व्यापार व्यवहार से आवेदक को मानसिक क्षति एवं अनावश्यक दावा प्रस्तुत करना पड़ा है। प्रकरण की परिस्थिति तथा उपभोक्ताओं की जागरूकता हेतु अनुकरणीय क्षतिपूर्ति के रूप में 5,000/-रुपये एवं वाद व्यय के रूप में 1,000/-रुपये प्रदान किया जाना पाया जाता है तथा अनावेदक को निर्देशित किया जाता है कि इस प्रकार के आचरण की पुनरावृत्ति न हो। अतः आवेदक अनावेदक से मुद्रित मुल्य से अधिक ली गई राशि 5/-, मानसिक क्षति 5000/- एवं वाद व्यय 1000/- प्राप्त करने का अधिकारी है। अतएव उक्त विचारणीय प्रश्नों का निष्कर्ष “अंशतः प्रमाणित” निरूपित किया जाता है।

11. उपरोक्त विवेचना के आलोक में स्पष्ट है कि अनावेदक द्वारा आवेदक के के विरुद्ध सेवा में कमी किया जाना प्रमाणित है। अतएव परिवाद आंशिक रूप से स्वीकार करते हुये निम्नानुसार आदेश पारित किया जाता है:-

01. अनावेदक, आवेदक को मुद्रित मुल्य से अधिक ली गई राशि 5/-रुपये (पांच रुपये) आदेश दिनांक से 45 दिन की अवधि के भीतर अदा करेगा, न करने की दशा में वाद प्रस्तुति दिनांक से अदायगी दिनांक तक उक्त राशि पर 09 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज सहित प्रदान करेगा।
02. अनावेदक, आवेदक को आर्थिक मानसिक क्षति के रूप में 5,000/-रुपये (पांच हजार रुपये) एवं वाद व्यय 1,000/-रुपये (एक हजार रुपये) आदेश दिनांक से 45 दिन के भीतर अदा करेगा।
03. अनावेदक अपना वाद व्यय स्वतः वहन करेगा।

(छमेश्वर लाल पटेल)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग रायगढ़ (छ0ग0)

(श्रीमती राजश्री अग्रवाल)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग रायगढ़ (छ0ग0)

(राजेन्द्र कुमार पाण्डेय)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग रायगढ़ (छ0ग0)

Pronounce Date 18/09/2025