Consumer Complaint No. DC/375/CC/262/2021	Prakash Vidhani Vs. Manager, T.V.S. Creadit Service Ltd.	Pronounced on Date 24.09.2025

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बिलासपुर (छ.ग.)

प्रस्तुति दिनांक–03/12/2021
अंतिम तर्क दिनांक–08/09/2025
आदेश दिनांक–24/09/2025

परिवाद प्रकरण क्रमॉक–DC/375/CC/262/2021

प्रकाश विधानी, उम्र–40 वर्ष पिता श्री भगवान दास विधानी,
निवासी–विधानी भवन, धान मण्डी, गुरूनानक चौक, तोरवा
थाना तोरवा तहसील व जिला बिलासपुर (छ.ग.) ..... **परिवादी**
द्वारा श्री पंकज खेड़कर, अधिवक्ता

//विरूद्ध//

प्रबंधक/मैनेजर टी.व्ही.एस. क्रेडिट सर्विसेस लिमिटेड,
मारूति बिजनेस पार्क के सामने, अग्रवाल हास्पिटल
सिटी प्लाजा रायपुर, तहसील व जिला रायपुर (छ.ग.) .....**विरोधी पक्ष**
अनुपस्थित/एकपक्षीय

समक्षः **माननीय आनंद कुमार सिंघल, अध्यक्ष**
माननीय श्रीमती पूर्णिमा सिंह, सदस्य
माननीय आलोक कुमार पाण्डेय, सदस्य

// आदेश //

(द्वारा–आनंद कुमार सिंघल, अध्यक्ष)

1. परिवादी ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत विरोधी पक्ष से क्रय की गई पुरानी वाहन का नामांतरण कराये जाने के दौरान वाहन ब्लेक लिस्ट में होने की जानकारी होने पर वाहन की सम्पूर्ण भार मुक्त न होने से अनुचित व्यापारिक व्यवहार एवं सेवा में कमी के आधार पर यह परिवाद प्रस्तुत किया है। उक्त आधार पर परिवादी ने विरोधी पक्ष से मुल रकम 4,30,000/–रूपये मय ब्याज, आर्थिक एवं मानसिक क्षतिपूर्ति 3,00,000/–रूपये, नोटिस एवं वाद व्यय 50,000/–रूपये दिलाये जाने का अनुतोष चाहा है।

2. अभिलेख पर उपलब्ध अभिकथनों, दस्तावेजों, शपथ पत्र एवं तर्क के आधार पर स्वीकृत एवं अविवादित तथ्य निम्नानुसार हैः–

2.1 परिवादी ने विरोधी संस्थान से एक पुरानी स्कोडा कार पंजीयन क्र.सी.जी.07 सी.ए.–0525 को 4,30,000/–रूपये में क्रय किया था, जिसकी राशि 2,00,000/–रूपये नगद एवं 2,30,000/–रूपये विरोधी पक्ष के खाते में RTGS के माध्यम से अंतरित की गई थी।

2.2 उक्त वाहन क्र.सी.जी.07 सी.ए.–0525 का पंजीकृत स्वामी अंजनी कार्पोरेशन, भिलाई जिला दुर्ग (छ.ग.) है।

3. परिवाद संक्षेप में इस प्रकार हैं कि, परिवादी द्वारा विरोधी पक्ष संस्थान से उक्त पुरानी वाहन का सौदा कर 2,00,000/–रूपये नगद तथा शेष राशि 2,30,000/–रूपये RTGS के माध्यम से दिनांक 29.04.2018 को विरोधी पक्ष कंपनी के खाते में भेज दिया था। परिवादी से सम्पूर्ण राशि प्राप्त करने के पश्चात विरोधी पक्ष की ओर से वाहन से संबंधित दस्तावेज आर.सी.बुक, बीमा पालिसी, आर.टी.ओ. से नाम ट्रांसफर कराने हेतु फार्म 29 एवं 30 परिवादी को दिनांक 17.04.2018 को प्रदान किया गया था। परिवादी वाहन पंजीयन में अपना नाम ट्रांसफर कराने हेतु आर.टी.ओ. कार्यालय दुर्ग गया तो उसे ज्ञात हुआ कि वाहन का रोड टैक्स पूर्व में भुगतान न होने के कारण परिवादी के पक्ष में वाहन का नाम ट्रांसफर नहीं हो सकता, वाहन ब्लेक लिस्ट की श्रेणी में डाला गया है। परिवादी ने इस तथ्य की जानकारी विरोधी पक्ष को दी गई, किन्तु विरोधी पक्ष द्वारा कहा गया कि वाहन सम्पूर्ण सभी भार से मुक्त है। विरोधी पक्ष द्वारा इस संबंध में पूर्णतः असत्य एवं भ्रामक जानकारी दी गई थी, जो अपराध की श्रेणी में आता है। परिवादी ने विरोधी पक्ष से कई बार संपर्क कर अपनी समस्या हल करने हेतु बोला, किन्तु विरोधी पक्ष द्वारा हमेशा झूठा आश्वासन दिया गया। तत्पश्चात परिवादी ने अपने अधिवक्ता के माध्यम से दिनांक 13.03.2019 को पंजीकृत डाक से सूचना पत्र प्रेषित किया, जिसका कोई नहीं मिला, तब परिवादी ने दिनांक 10.07.2019 को पुलिस महानिरीक्षक बिलासपुर एवं पुलिस अधीक्षक बिलासपुर को धोखाधड़ी की शिकायत दर्ज करायी थी। परिवादी ने विरोधी पक्ष को पुनः दिनांक 16.12.2019 को अपने

अधिवक्ता के माध्यम से नोटिस प्रेषित किया गया, किन्तु कोई कार्यवाही नहीं होने से वांछित अनुतोष दिलाये जाने हेतु परिवाद प्रस्तुत किया है।

4. विरोधी पक्ष की ओर से अपने लिखित कथन में वाहन बिक्री से संबंधित तथ्यों को दस्तावेजी होने से जवाब की आवश्यकता न होना अभिकथित किया है। उन्होंने यह व्यक्त किया है कि विरोधी पक्ष द्वारा प्रश्नाधीन वाहन को अंजनी कार्पोरेशन को फायनेंस किया था, जिसकी ऋण अदायगी न होने से वाहन का रि–पजेशन लेकर वाहन परिवादी को दिनांक 30.11.2018 को विक्रय किया गया था उक्त दिन वाहन ब्लेक लिस्ट नहीं थी। इस प्रकार परिवादी को कोई असत्य जानकारी नहीं दी गई है और न ही कोई धोखा किया गया है। परिवादी द्वारा वाहन क्रय पश्चात अपने नाम पर ट्रांसफर कराने के लिए आर.टी.ओ. दुर्ग जाने पर ब्लेक लिस्ट की जानकारी हुई थी। आर.टी.ओ. दुर्ग द्वारा विवादित वाहन को जो अंजनी कार्पोरेशन द्वारा क्रय करने के पश्चात विवादित वाहन से संबंधित कोई राशि भुगतान नहीं किया गया था। जिस पर आर.टी.ओ. द्वारा एफ.आई.आर.दर्ज कराकर दिनांक 12.12.2018 को वाहन को ब्लेक लिस्ट किया गया है। जिससे स्पष्ट है कि विरोधी पक्ष द्वारा प्रश्नाधीन वाहन जो परिवादी को विक्रय किया गया था तब वाहन ब्लेक लिस्ट नहीं थी। इस प्रकार उनके द्वारा कोई सेवा में कमी नहीं की गई है, परिवादी को हुई क्षति के लिए कोई जिम्मेदार नहीं है। अतः परिवाद सव्यय निरस्त किया जावे।

5. परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं के शपथ पत्र के अलावा सूची अनुसार दस्तावेज फार्म 29 एवं 30, फार्म II, वाहन इंक्यायरी रिपोर्ट, शिकायत पत्र, अधिवक्ता नोटिस, डाक रसीद, स्टेटमेट ऑफ एकाउंट एवं रजिस्ट्री रसीद आदि प्रस्तुत किया है।

6. विरोधी पक्ष की ओर से लिखित कथन के समर्थन में अक्षांश शुक्ला, टी.व्ही.एस. क्रेडिट सर्विसेस लिमिटेड रायपुर (छ.ग.) का शपथ पत्र एवं सूची अनुसार दस्तावेज स्टेटमेंट, एवार्ड की प्रति एवं आर.सी. प्रस्तुत किया है।

7. उभयपक्ष का तर्क श्रवण किया गया। अभिलेखगत सामग्री का परिशीलन किया गया।

8. विचारणीय प्रश्न निम्न हैः—

क्या विरोधी पक्ष द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है ?

निष्कर्ष के आधार

9. परिवादी ने परिवाद में वर्णित तथ्यों में इस तथ्य का कोई स्पष्ट अभिकथन नहीं किया है कि उसने वाहन को विरोधी पक्ष से कब किस विशिष्ट दिनांक को क्रय किया था। परिवाद में वाहन के प्रतिफल भुगतान के संबंध में परिवादी द्वारा विरोधी पक्ष को RTGS के माध्यम से दिनांक 29.04.2018 को 2,30,000/—रूपये दिया जाना टंकण त्रुटिवश लिखा है, ऐसा सुसंगत दस्तावेज से दर्शित होता है। परिवादी ने अपने बैंक स्टेटमेंट की प्रति प्र.सी.11 प्रस्तुत की है जिसमें दिनांक 29 अप्रैल 2017 को RTGS/TVS CREDIT SERVICES LTD/PSIBH17119949967, 2,30,000.00 रूपये उल्लिखित है। कथित 2,00,000/—रूपये नगद राशि की रसीद भले ही परिवादी ने प्रस्तुत नहीं की है, किन्तु अविवादित तथ्यों के अनुसार परिवादी द्वारा विरोधी पक्ष को वाहन खरीदी के समय 4,30,000/—रूपये भुगतान किया जाना साबित पाया जाता है। विरोधी पक्ष की ओर से कथित वाहन की मूल स्वामी अंजनी कार्पोरेशन जिसे वाहन फायनेंस की गई थी, उसका ऋण खाते का विवरण पत्रक प्र.ओ.पी.01 प्रस्तुत किया है। जिसमें कथित रूप से 4,30,000/—रूपये का समायोजन दिनांक 30.04.2017 को किया गया था। इसके आधार पर भी यह तथ्य स्पष्ट रूप से दर्शित होता है कि प्रश्नाधीन वाहन को परिवादी ने दिनांक 30.04.2017 के पूर्व अर्थात् 4,30,000/—रूपये का भुगतान दिनांक 29.04.2017 को पूर्ण होने के उपरांत ही विरोधी पक्ष से क्रय कर आधिपत्य प्राप्त किया था।

10. विरोधी पक्ष की ओर से प्रश्नाधीन वाहन क्र.सी.जी.07 सी.ए.—0525 का विवरण वेबसाईट से प्राप्त कर प्रस्तुत किया है, जिसमें वाहन का Financier TVS CREDIT SERVICES का होना, जिसमें Black list status- Blacklisted by DURG RTO, Chhattisgarh due to reason Others, FIR NO. 593/18, FIR DATE 2018-21-12 COMPLAIN: JAMUL उल्लिखित है। इस संबंध में विरोधी पक्ष ने यह दर्शित किया है कि आर.टी.ओ. दुर्ग द्वारा विवादित वाहन जो कि अंजनी

कार्पोरेशन द्वारा क्रय करने के पश्चात संबंधित राशि आर.टी.ओ. को राशि भुगतान नहीं किया गया था। जिस पर आर.टी.ओ. दुर्ग द्वारा एफ.आई.आर. दर्ज कर दिनांक 12.12.2018 को विवादित वाहन को ब्लेक लिस्ट किया गया है। विरोधी पक्ष के उक्त वर्णित तथ्यों तथा दस्तावेजों के आधार पर हम यह तथ्य विश्वसनीय पाते हैं कि कथित वाहन परिवादी द्वारा दिनांक 29.04.2017 को पूर्ण भुगतान कर क्रय किया था, वह कथित एफ.आई.आर. क्र.593/18 दिनांक 12.12.2018 के आधार पर ब्लेक लिस्ट की गई थी। विरोधी पक्ष ने अपने लिखित कथन में वाहन का विक्रय परिवादी को दिनांक 30.11.2018 को किया जाना अभिकथित किया है। हमारे सुविचारित मत में इस संबंध में परिवादी का कथन मिथ्या एवं भ्रामक होकर विश्वसनीय नहीं है। ऐसे निष्कर्ष का कारण यह भी है कि प्र.ओ.पी.01 ऋण खाता विवरण से यह दर्शित है कि उन्होंने वाहन को रि–पजेशन द्वारा 4,30,000/–रूपये विरोधी पक्ष के ऋण खाते में समायोजित कर दिया गया था। वाहन के मूल स्वामी अंजनी कार्पोरेशन द्वारा ऋण अदायगी न होने पर विरोधी पक्ष द्वारा आर्बिट्रेटर के समक्ष आवेदन किया था। तत्संबंधी आर्बिट्रेशन अवार्ड की प्रति प्र.ओ.पी.02 विरोधी पक्ष की ओर से प्रस्तुत की गई है। उक्त अवार्ड से यह दर्शित है कि विरोधी पक्ष (दावाकर्ता TVS CREDIT SERVICES LTD.) द्वारा आर्बिटेशन आवेदन दिनांक 30.10.2018 को प्रस्तुत किया था, जिसमें संशोधित दावा दिनांक 01.11.2018 को प्रस्तुत किया गया है। उक्त आर्बिट्रेशन कार्यवाही में विरोधी पक्ष द्वारा प्रश्नाधीन वाहन को उसके मूल स्वामी तथा जमानतदार को नोटिस दिये जाने के पश्चात वाहन का रि–पजेशन कर वाहन 4,30,000/–रूपये में विक्रय कर दिया जाना दर्शित किया है। लेकिन कथित वाहन का रि–पजेशन की कोई स्पष्ट तारीख उल्लिखित न होकर, उक्त आधार पर संशोधित दावा दिनांक 01.11.2018 को आर्बिट्रेटर के समक्ष प्रस्तुत किया था, जिसमें 4,30,000/–रू. समयोजन पश्चात 1,62,965/–रू. का दावा किया गया था।

11. यह उल्लेखनीय है कि दिनांक 30.11.2018 वह तिथि है जिस दिन प्र.ओ.पी.02 का आर्बिट्रेशन अवार्ड विरोधी पक्ष के पक्ष में प्रदान किया गया है। जिसमें 1,62,965/–रूपये वसूलने अंजनी कार्पोरेशन एवं उसके जमानतदार

से वसूल पाने का अधिकार दिया गया है। उक्त आर्बिट्रेशन अवार्ड प्र.ओ.पी.02 के आधार पर हम यह पाते हैं कि विरोधी पक्ष द्वारा इस आयोग के समक्ष लिखित कथन प्रस्तुत कर भ्रमित कराने का प्रयास किया गया है कि उन्होंने परिवादी को दिनांक 30.11.2018 को वाहन विक्रय किया गया था। अर्थात् आर्बिट्रेशन अवार्ड विरोधी पक्ष के हित में प्राप्त होने के पश्चात उसने वाहन का विक्रय परिवादी को किया है। हमारे सुविचारित मत में भले ही उक्त दिनांक 30.11.2018 को वाहन पंजीयन प्रमाण पत्र में आर.टी.ओ. अभिलेख के अनुसार ब्लेक लिस्ट में नहीं थी, किन्तु विरोधी पक्ष द्वारा परिवादी को असत्य जानकारी दिये जाने का तथ्य इस आधार पर विश्वसनीय पाया जाता है कि कथित वाहन HYPOTHECATION होते हुए पूर्णतः भार मुक्त नहीं रही है।

12. जैसा कि परिवादी ने अभिकथन किया है कि विरोधी पक्ष द्वारा वाहन की बिक्री परिवादी को यह कहकर दिया था कि वाहन का पूर्णतः कर भार से मुक्त है। परिवादी के अभिकथन अनुसार विरोधी पक्ष द्वारा वाहन विक्रय के साथ उसे बाद में अंतरण कराने हेतु फार्म नंबर 29 एवं 30 हस्ताक्षरित कर जिसकी प्रति प्र.सी.1 से 3 प्रस्तुत की गई है। विरोधी पक्ष द्वारा जानबूझकर वाहन पर ऋण की राशि आर्बिट्रेशन अवार्ड जिसमें 1,62,965/—रूपये एवं उस पर ब्याज बकाया होते हुए परिवादी को भारग्रस्त वाहन बिक्री की गई थी जिसे भारमुक्ति के बिना पंजीयन प्रमाण पत्र में नाम परिवादी के पक्ष में होना संभाव्य नहीं रहा है।

13. विरोधी पक्ष की ओर से परिवादी को वाहन विक्रय किये जाते समय वाहन को ऋण भार से संबंधी कोई प्रमाण पत्र, एन.ओ.सी. दिया गया हो ऐसा दर्शित नहीं होता है। इस संबंध में विरोधी पक्ष की ओर से कोई भी कथन एवं दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया जा सका है, जिससे यह दर्शित हो सके कि उन्होंने वाहन के पंजीयन प्रमाण पत्र में HYPOTHECATION विलोपित किये जाने हेतु एन.ओ.सी. जारी की गई है। हमारे सुविचारित मत में विरोधी पक्ष द्वारा ऐसा जानबूझकर नहीं किया गया है, क्योंकि दिनांक 30.11.2018 तक उन्होंने आर्बिट्रेशन अवार्ड प्राप्त करते समय 1,62,965/—रूपये के लिए दावा आर्बिट्रेशन के समक्ष प्रस्तुत किया था, जो तब तक लंबित रहा है।

14. परिवादी की ओर से विरोधी पक्ष को दी गई पंजीकृत डाक नोटिस प्र.सी.09 दिनांक 13.03.2019 एवं प्र.सी.13 दिनांक 16.12.2019 का प्रेषित किया गया है, जिसका भी कोई जवाब विरोधी पक्ष की ओर से परिवादी को प्रेषित नहीं किया गया है। परिवादी की ओर से पुलिस महानिरीक्षक बिलासपुर एवं थाना प्रभारी सिविल लाईन बिलासपुर को दी गई लिखित शिकायत प्र.सी. 05 एवं 06 दिनांक 09.07.2019 पर भी कोई कार्यवाही नहीं हुई थी। जिसमें परिवादी ने विरोधी पक्ष द्वारा धोखाधड़ी कर भार युक्त फायनेंसशुदा वाहन विक्रय किया जाना उल्लिखित किया था। इस प्रकार हम यह तथ्य अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित पाते हैं कि परिवादी को विरोधी पक्ष की ओर से विक्रय की गई वाहन न ही विक्रय किये जाते समय भारमुक्त रही है और न ही विक्रय के पश्चात विरोधी पक्ष की ओर से HYPOTHECATION से मुक्त हेतु कोई प्रयास किया गया है। हमारे सुविचारित मत में विधि एवं प्रक्रिया के सुसंगत सिद्धांतों एवं वाहन पंजीयन नामांतरण के नियमों के अनुसार वाहन तब तब वाहन स्वामी से भिन्न क्रेता/अंतरिती के नाम पर किसी भी रूप में तब तक अंतरित नहीं की जा सकती, जब तक फायनेंसर द्वारा HYPOTHECATION से मुक्त करने हेतु ऋण भार मुक्तता प्रमाण एवं एन.ओ.सी. प्रदान न की गई हो। अतः विरोधी पक्ष द्वारा इस तथ्य को प्रकट किये बिना अथवा जानबूझकर छिपाकर भारयुक्त वाहन परिवादी को विक्रय किया गया था। जिसके परिणामस्वरूप परिवादी वाहन का पंजीयन अपने पक्ष में कराने से विरत रहा है। जैसा कि परिवादी ने भी व्यक्त किया है कि विरोधी पक्ष के उक्त कृत्य से वह वाहन का उपयोग नहीं कर सका है और उसकी कोई हैसियत नहीं रही है कि वह पुनः वाहन क्रय कर सके। अतः उपलब्ध तथ्यों एवं दस्तोवजों के आधार पर हम यह परिवाद वांछित अनुतोष हेतु अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित पाते हुए स्वीकार कर, निम्नलिखित निर्देशयुक्त आदेश पारित किया जाता हैः—

1. विरोधी पक्ष आदेश की प्रति प्राप्ति के 45 दिन के अंदर परिवादी को विक्रय की गई वाहन क्र.सी.जी.07 सी.ए.—0525 का सम्पूर्ण मूल्य 4,30,000/—रू. (चार लाख तीस हजार रूपये) परिवादी को वापस भुगतान करेगा।

2. विरोधी पक्ष उपरोक्त राशि का भुगतान किये जाने के उपरांत ही परिवादी के आधिपत्य से प्रश्नाधीन वाहन को अपने स्वयं के व्यय पर प्राप्त करने का अधिकार रखेगा।

3. विरोधी पक्ष द्वारा निर्धारित अवधि में उक्त राशि 4,30,000/–रू. (चार लाख तीस हजार रूपये) का भुगतान परिवादी को करने में असफल रहने की स्थिति में उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक 03.12.2021 से अदायगी दिनांक तक 09 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज दर से ब्याज की गणना कर पृथक से परिवादी को भुगतान करेगा।

4. विरोधी पक्ष, परिवादी को शारीरिक एवं मानसिक कष्ट एवं पीड़ा के प्रतिकर के रूप में 10,000/–रूपये (दस हजार रूपये) एवं वाद व्यय के रूप में 5,000/–रूपये (पॉच हजार रूपये) पृथक से भुगतान करेगा।

15. इस परिवाद में प्रस्तुत अंतरिम आवेदन पत्र, यदि कोई लंबित रहे हों, तो उन्हें तदनुसार, इस अंतिम आदेश के अन्तर्गत निराकृत माना जावेगा।

(आनंद कुमार सिंघल)	(श्रीमती पूर्णिमा सिंह)	(आलोक कुमार पाण्डेय)
अध्यक्ष	सदस्य	सदस्य

Order Pronounced on: 24th Septermber,2025