Consumer Complaint No. DC/375/CC/79/2025	Zaira Amina Vs. Reliance Smart Bazar	Pronounced on Date 08.09.2025

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

प्रस्तुति दिनांक–14/05/2025
अंतिम तर्क दिनांक–21/08/2025
आदेश दिनांक–08/09/2025

परिवाद प्रकरण क्रमॉक–CC/2025/79

जायरा आमिना, आयु 21 वर्ष,
पिता आसिफ उमर फारूक
निवासी– गीतांजलि सिटी फेज 2,
सरकंडा, बिलासपुर (छ.ग.) .... **परिवादी**
द्वारा श्री सरताज अफज़ल, अधिवक्ता

//विरूद्ध//

रिलायंस स्मार्ट बाजार
पता स्वर्णा प्लाजा, सीपत रोड,
राकिशोर नगर, बिलासपुर (छ.ग.) ....**विरोधी पक्षकार**
अनुपस्थित/एकपक्षीय

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

// आदेश //

(द्वारा– श्रीमती पूर्णिमा सिंह, सदस्य)

1. परिवादी ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत यह परिवाद विरोधी पक्षकार के विरूद्ध अधिकतम खुदरा मूल्य से 3/–रूपये अधिक मूल्य में चायपत्ती बिक्री कर अनुचित व्यापारिक व्यवहार एवं सेवा में कमी के आधार पर प्रस्तुत किया है। उक्त सेवा में कमी के परिणामस्वरूप परिवादी ने विरोधी पक्षकार से मानसिक एवं आर्थिक क्षति के लिए 50,000/–रूपये और अन्य उचित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

2. परिवाद संक्षेप में इस प्रकार है कि परिवादी ने दिनांक 15.04.2025 को विरोधी पक्षकार से 1 किलो टाटा अग्नि लीफ टी क्रय किया था।

जिसका एम.आर.पी. उत्पाद के पैकेट पर 235/-रूपये अंकित था, जबकि विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी से 238/-रूपये प्राप्त किया जो एम.आर.पी. से 3/-रूपये अधिक था। परिवादी ने विरोधी पक्षकार को दिनांक 22.04.2025 को पंजीकृत डाक द्वारा सूचित किया था जिसका जवाब अभी तक नहीं दिया गया एवं कोई उचित कार्यवाही न कर एवं अधिकतम खुदरा मूल्य से 3/-रूपये अधिक मूल्य में चायपत्ती विक्रय कर अनुचित व्यापारिक व्यवहार एवं सेवा में कमी की है। अतः परिवादी ने परिवाद प्रस्तुत कर वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

3. विरोधी पक्षकार पूर्व से अनुपस्थित/एकपक्षीय रहे है। उन्होंने इस प्रकरण में किसी प्रकार का जवाबदावा/शपथपत्र/दस्तावेज आदि प्रस्तुत नहीं किया है।

4. परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं के शपथ पत्र एवं सूची अनुसार दस्तावेज उत्पाद क्रय बिल की प्रति **प्रदर्श-सी-01**, एम.आर.पी. युक्त उत्पाद की फोटो **प्रदर्श-सी-02**, विधिक सूचना पत्र की प्रति **प्रदर्श-सी-03**, पंजीकृत डाक की रसीद, पावती **प्रदर्श-सी-04**, आदि प्रस्तुत किया है।

5. परिवादी अधिवक्ता का तर्क श्रवण किया गया। अभिलेखगत सामग्री का परिशीलन किया गया।

6. विचारणीय प्रश्न निम्न हैः-

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

<u>निष्कर्ष के आधार</u>
<u>विचारणीय प्रश्न का सकारण निष्कर्ष</u>

7. परिवाद में वर्णित तथ्यों के अनुरूप परिवादी ने विरोधी पक्षकार से 1 किलो टाटा अग्नि लीफ टी क्रय किया था, जिसकी पुष्टि **प्रदर्श-सी-01** टैक्स इनवाईस से होती है। उक्त टैक्स इनवाईस में क्रय दिनांक, उत्पाद का नाम, परिवादी द्वारा 238/-रूपये यू.पी.आई के माध्यम से भुगतान करना स्पष्ट दर्शित है। बिल में चायपत्ती का अधिकतम खुदरा मूल्य से 3/-रूपये ज्यादा मूल्य परिवादी से लिया जाना पुष्ट होता है। परिवादी ने **प्रदर्श-सी-02** टाटा अग्नि लीफ टी पैकेट का फोटो प्रस्तुत किया है जिसमें एम.आर.पी.

235/–रूपये स्पष्ट उल्लेखित है। परिवादी ने विरोधी पक्षकार को नोटिस भेजने का कथन किया है जिसकी पुष्टि **प्रदर्श–सी–03** नोटिस से होती है। उक्त नोटिस में परिवादी ने चायपत्ती के पैकेट में 235/–रूपये मूल्य प्रिंट होने के पश्चात् भी बिल में 238/–रूपये अधिकतम खुदरा मूल्य से जो 3/–रूपये अधिक लिया गया है का कथन किया है। नोटिस में परिवादी ने उल्लेखित किया किः–

That despite this, your billing system charged 238Rs., thereby overcharging my client by 3Rs., in clear violation of:

- Section 18 of the Legal Metrology Act, 2009
- Rule 6 of the Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011
- Section 2(47) and Section 2(9) of the Consumer Protection Act, 2019, constituting unfair trade practice and deficiency in service.

8. परिवादी को विरोधी पक्षकार के इस कृत्य से मानसिक क्षति हुई और उसने विरोधी पक्षकार से 15 दिन में निराकरण करने को नोटिस के माध्यम से कहा था किन्तु विरोधी पक्षकार ने नोटिस पश्चात् भी कोई उचित कार्य नहीं किया है। विरोधी पक्षकार इस प्रकरण में अनुपस्थित रहे हैं तथा उन्होंने परिवादी के कथनों का खण्डन नहीं किया है।

9. उपरोक्त विवेचना, विधिक वि लेशणों के आधार पर परिवाद में प्रस्तुत दस्तावेजों से हम विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी को अधिकतम खुदरा मूल्य से 3/–रूपये ज्यादा में चायपत्ती विक्रय कर अनुचित व्यापारिक व्यवहार एवं सेवा में कमी किया जाना अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित पाते है। अतः विचारोपरांत यह परिवाद स्वीकार कर, निम्नलिखित निर्देशयुक्त आदेश पारित किया जाता हैः–

अ. विरोधी पक्षकार आदेश की प्रति प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस की अवधि के भीतर चायपत्ती के अधिकृत खुदरा मूल्य से 3/–रूपये ज्यादा ली गई राशि परिवादी को वापस प्रदान करेगा।

ब. विरोधी पक्षकार आदेश की प्रति प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी को मानसिक क्षतिपूति के एवज में 2,000/–(दो हजार रूपये) एवं वाद व्यय के लिए

1,000/—(एक हजार रूपये) भी पृथक से भुगतान करेगा।

10. 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: 08 September, 2025