Consumer Complaint No. CC/2024/94	Dr. Swapan Kumar Dutta Vs. JD Autonation & Anr.	Pronounced on Date 08.09.2025

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

प्रस्तुति दिनांक–09/05/2024
अंतिम तर्क दिनांक–08/08/2025
आदेश दिनांक–08/09/2025

परिवाद प्रकरण क्रमॉक–CC/2024/94

डॉ. स्वप्न कुमार दत्ता, उम्र–71 वर्ष,
पिता संतोष कुमार दत्ता,
वर्तमान पता– समाधान नर्सिंग होम,
राजीव गांधी चौक के पास, बिलासपुर,
तहसील व जिला बिलासपुर (छ.ग.) .... **परिवादी**

द्वारा श्री एच.ए.पी.एस. भाटिया, अधिवक्ता

//विरूद्ध//

1. जे.डी. आटोनेशन न.च. 130 एन.एच.
   रामावैली के पास परसदा रायपुर रोड
   बिलासपुर (छ.ग.) ....**विरोधी पक्ष क्र.1**

   द्वारा सुश्री मेघा मिश्रा, अधिवक्ता
2. टाटा मोटर्स लिमिटेड–24 बाम्बे हाउस,
   होमी मोदी स्ट्रीट मुम्बई (महाराष्ट्र)
   पिन नंबर– 400001 ....**विरोधी पक्ष क्र.2**

   पूर्व से एकपक्षीय

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

// आदेश //
(द्वारा– आलोक कुमार पाण्डेय, सदस्य)

1. परिवादी ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत यह परिवाद विरोधी पक्षकारगण के विरूद्ध विनिर्माण दोष से युक्त टाटा पंच ई.वी. कार का विक्रय कर सेवा में कमी के आधार पर प्रस्तुत किया है। उक्त सेवा में कमी के परिणामस्वरूप उसे विरोधी पक्षकारगण से क्रय वाहन का मूल्य 16,25,604/–रूपये दिलाने, मानसिक क्षति का 3,00,000/–रूपये, आर्थिक क्षति का 1,00,000/–रूपये वाद व्यय

10,000/—रूपये एवं और अन्य उचित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

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

अ. परिवादी ने विरोधी पक्षकार क्र. 01 से एक टाटा पंच ई.वी. कार इम्पावर्ड +S LR ACFC मोटर क्रं. TZ180XS91AB23121433, चेचिस क्रं. MAT833004RPAV0486 जिसे 16,25,604/—रूपये (गाड़ी का शोरूम मूल्य 15,64,490/—रूपये + इंश्योरेंस राशि 3,350/—रूपये + आर.टी.ओ. 57,764/—रूपये) प्रदान कर खरीदी गई थी। जिसका रजिस्ट्रेशन नंबर CG 10 BR 8184 है।

ब. परिवादी की उक्त प्रश्नगत वाहन में खराबी आने पर विरोधी पक्षकार क्र. 01 के सर्विस सेंटर में दिनांक 22.04.2024, 01.06.2024, 15.11.2024, 11.12.2024, 18.01.2025, 31.01.2025, 14.05.2025, 03.07.2025 एवं 28.07.2025 को विभिन्न अवसर पर कतिपय त्रुटियों के निवारण हेतु दी गई थी।

3. अविवादित तथ्य के अतिरिक्त परिवादी का परिवाद संक्षेप में इस प्रकार है कि, परिवादी ने एक टाटा पंच ई.वी. कार विरोधी पक्षकार क्र. 01 के संस्थान से खरीदी थी, परन्तु उक्त वाहन को खरीदने के पश्चात् से ही उक्त वाहन में विनिर्माण दोष होने से उसे सर्विसिंग सेंटर में 22.04.2024 को सर्वप्रथम भेजा गया था जिसमें वाहन का ए.सी. ठीक से कार्य नहीं करता था जिससे वाहन में सवार व्यक्तियों को घुटन का सामना करना पड़ता था साथ ही उपरोक्त वाहन का वेंटिलेटेड कुर्सी में ए.सी. भी ठीक से कार्य नहीं कर रहा था। विरोधी पक्षकार क्र. 02 टाटा कंपनी द्वारा उपरोक्त वाहन का 421 कि.मी. का माइलेज रेंज बताकर विक्रय किया जा रहा है, जबकि परिवादी की गाड़ी 200 कि.मी. भी नहीं चल पा रही है। इस बाबत् दोष एवं कमियों के संबंध में विरोधी पक्षकार क्र. 02 को ई—मेल के माध्यम से शिकायत की गई थी परंतु उपरोक्त दोष का निराकरण नहीं किया गया साथ ही विनिर्माण दोष के कारण सर्विसिंग सेंटर में करीब 10 बार गाड़ी सर्विसिंग के लिए दी गई है। परिवादी एक सीनियर सिटीजन है और उसे विरोधी पक्षकारगण ने

विर्निमाण दोष वाहन का विक्रय कर सेवा में कमी की है। अतः परिवादी ने परिवाद प्रस्तुत कर वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

4. विरोधी पक्ष क्र.1 की ओर से स्वीकृत तथ्यों के अतिरिक्त विस्तृत लिखित कथन प्रस्तुत कर प्रतिरक्षा का मुख्य रूप से यह व्यक्त किया है कि, हमारी कंपनी उक्त वाहन के किसी भी रेंज या माइलेज का दावा नहीं करती है या कार मालिक का केवल एक अनुमान था कि यह पूरी तरह चार्ज होने पर 421 कि.मी. चलती है इसके अलावा कार को उसके निर्धारित सेवाओं और अन्य आवश्यकताओं के लिए सर्विस सेंटर लाया गया था साथ ही परिवादी ने यह आरोप लगाया है कि 50,000/–रूपये की चार्जर कंपनी के सेल्स पर्सन द्वारा जबरदस्ती बेची गई है जबकि परिवादी ने अपनी मर्जी से उक्त चार्जर खरीदा था और उसके इस्तेमाल के निर्देश मैनुअल में दिए गए है साथ ही 100 प्रतिशत चार्ज पर 134 कि.मी. चलने वाले वाहनों के बारे में शिकायत पूरी तरह ड्रायविंग कौशल और ड्रायविंग निर्देशों का पालन अनिवार्य रूप से किया जाना चाहिए। बेहतर रेंज और अच्छे अनुभव के लिए वाहन को विशिष्ट नियमों और शर्तों के तहत उपयोग करने के निर्देश ग्राहक को पहले ही दिये जा चुके है। परिवादी द्वारा कंपनी द्वारा दिये गये दिशा–निर्देशों का समुचित रूप से पालन नहीं किया गया है। उक्त वाहन का ए.सी. निर्धारित पैरामीटर पर बिलकुल ठीक काम कर रहा था, लेकिन परिवादी ने उसके मानक तापमान को 18 डिग्री तक बदल दिया जिससे उक्त वाहन की रेंज प्रभावित हुई साथ ही हमारे विशेषज्ञ टीम ने इसकी जांच और सत्यापन किया था। साथ ही हमारी कंपनी जे.डी.आटोनेशन सबसे प्रसिद्ध और सबसे अधिक कार बेचने वाली कंपनी है। वह कभी भी जानबुझकर सेवा में कमी नहीं करेगी और अपने किसी भी वाहन को विनिर्माण दोष या किसी भी तकनीकी खराबी के साथ बेचकर अपने ग्राहक को धोखा नहीं देगी। उक्त वाहन को 2 महीने तक सर्विसिंग में नहीं रखा गया है और ग्राहक सर्विस पूरे होने के बाद भी वाहन वापस लेने को तैयार नहीं था केवल बैटरी डिस्चार्ज होने की समस्या के कारण वाहन को एक सप्ताह तक रखा गया था जिसके बाद ग्राहक ने स्वयं हमारे कॉल और ईमेल का जवाब नहीं दिया। उक्त वाहन पूरी तरह

चार्ज होने पर बेहतर रेंज तभी देगा जब ग्राहक, कंपनी द्वारा निर्धारित सभी मानको का पालन करेगा। इसके अलावा यह ड्रायविंग कौशल और वाहन के सभी फंक्शन को सुचारू रूप से चलाने के अच्छे ज्ञान पर भी निर्भर करता है। यह कि 01 वर्ष पूरा होने पर वाहन का बीमा नवीनीकरण कराना ग्राहक का दायित्व एवं कर्तव्य है भलें ही वाहन चालू हो या न हो। विरोधी पक्षकार क्र. 01 द्वारा सेवा में किसी भी प्रकार की कमी नहीं की गई है। अतः यह परिवाद खारिज किये जाने योग्य है।

5. विरोधी पक्षकार क्र. 02 को विधिवत परिवाद तथा दस्तावेजों की प्रति सहित जारी नोटिस तामिली पश्चात् उनकी ओर से दिनांक 11.07.2024 को अधिवक्ता द्वारा वकालतनामा पेश किया गया था। तत्पश्चात् विरोधी पक्षकार क्र. 02 की ओर से कोई उपस्थित नहीं रहे हैं। उनका जवाबदावा का अवसर दिनांक 29.07.2024 को समाप्त किया गया है। उन्होंने इस प्रकरण में किसी प्रकार का जवाबदावा/शपथपत्र/दस्तावेज आदि प्रस्तुत नहीं किये है। अतः उनके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की गई है।

6. परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं के शपथ पत्र के अलावा सूची अनुसार दस्तावेज प्रबंधक जे.डी. आटोनेशन को की गई शिकयत की प्रति **प्रदर्श–सी–01**, उक्त वाहन के फिचर्स की जानकारी की छायाप्रति **प्रदर्श–सी–02**, उक्त वाहन का जॉब स्लीप **प्रदर्श–सी–03**, वाहन की माइलोमीटर की छायाप्रति **प्रदर्श–सी–04**, वाहन के टैक्स इन्वाइस, रजिस्ट्रेशन पत्रक, इंश्योरेंस पत्रक की छायाप्रति **प्रदर्श–सी–05**, विरोधी पक्षकार क्र. 02 को ऑनलाईन की गई शिकायत की छायाप्रति **प्रदर्श–सी–06**, ओनर मैनुवल की छायाप्रति **प्रदर्श–सी–07**, जॉब कार्ड **प्रदर्श–सी–08 से सी–10** आदि प्रस्तुत किया है।

7. विरोधी पक्षकार क्र. 01 ने अपने लिखित कथन के समर्थन में राजकिशोर भार्गव, बॉडी शॉप मैनेजर, जे.डी. ऑटोनेशन बिलासपुर के शपथ पत्र के अलावा यथा दस्तावेज जॉब कार्ड **प्रदर्श–ओ.पी.–01**, टैक्स इनवाईस **प्रदर्श–ओ.पी.–02**, कस्टमर सेटिस्फेक्शन नोट **प्रदर्श–ओ.पी.–03** आदि प्रस्तुत किया है।

8. उभयपक्ष अधिवक्ता का तर्क श्रवण किया गया। अभिलेखगत सामग्री का परिशीलन किया गया।

9. विचारणीय प्रश्न निम्न हैः—

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

निष्कर्ष के आधार
विचारणीय प्रश्न का सकारण निष्कर्ष

10. परिवाद में वर्णित तथ्यों के अनुरूप एवं परिवादी अधिवक्ता ने अपने तर्क में यह आधार लिया है कि प्रश्नाधीन वाहन टाटा पंच ई.वी. कार को दिनांक 22.02.2024 को क्रय करने के कुछ दिवस पश्चात् ही उक्त कार में त्रुटियां दर्शित होने लगी। सर्वप्रथम विरोधी पक्षकार क्र. 02 टाटा कंपनी द्वारा उपरोक्त वाहन का 421 कि.मी. का माइलेज रेंज बताकर विक्रय किया जा रहा है जबकि परिवादी की गाड़ी 200 कि.मी. भी नहीं चल पा रही थी एवं उक्त वाहन का ए.सी. काम नहीं कर रहा था और बैटरी संबंधी समस्या दृष्टिगत हो रही थी जिसके कारण गाड़ी अचानक बंद हो जा रही थी। विरोधी पक्षकार क्र. 01 द्वारा फास्ट चार्जर के संबंध में परिवादी को बताया गया और उक्त फास्ट चार्जर को जिसका मूल्य 50,000/—रूपये है उसे वाहन के साथ जबरदस्ती विक्रय किया गया और यह कहा गया कि उक्त चार्जर खरीदे बिना वाहन बेचा नहीं जा सकता। प्रश्नाधीन वाहन में विनिर्माणगत त्रुटि थी जिसके कारण सर्विस सेंटर में विभिन्न अवसर पर दिनांक 22.04.2024, 01.06.2024, 15.11.2024, 11.12.2024, 18.01.2025, 31.01.2025, 14.05.2025, 03.07.2025 एवं 28.07.2025 को कतिपय त्रुटियों के निवारण हेतु दी गई थी, जिससे महत्वपूर्ण दोषों में वाहन का ए.सी. चलते—चलते अपने आप ही ठंडा करना बंद कर देता है जिसके कारण गाड़ी में बैठे यात्रियों का दम घुटने जैसी स्थिति पैदा हो जाती है एवं गाड़ी की वातानुकूल कुर्सी का एक हिस्सा काम नहीं करता। इसी प्रकार दिनांक 15.11.2024 एवं 11.12.2024 को उक्त वाहन में संपूर्ण Electronic System malfunction हो गये थे। दिनांक 07.02.2025 को उक्त वाहन संपूर्ण रूप से बंद हो गया था। जिसके बाद वाहन न ही खुल रहा था और न ही चार्ज हो

रहा था। इससे स्पष्ट रूप से दर्शित होता है कि प्रश्नाधीन वाहन में विनिर्माणगत त्रुटियां थी जिसके कारण प्रश्नाधीन वाहन में कोई न कोई नवीन दोष उत्पन्न हो रहा था।

11. परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन में जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, हैदराबाद द्वारा पारित न्याय दृष्टांत **जोनाथन ब्रेनाल्ड विरूद्ध टाटा मोटर्स लि. और अन्य उपभोक्ता केस नंबर 189/2023** का अवलंबन लिया है।

12. विरोधी पक्षकार क्र. 01 के अधिवक्ता ने अपने तर्क में यह आधार लिया है कि परिवादी द्वारा प्रश्नाधीन वाहन टाटा पंच ई.वी. कार को क्रय करने के पश्चात् विभिन्न अवसरों पर नियमित सामान्य जांच और निःशुल्क अनिवार्य सेवाओं के लिए सर्विस सेंटर लाया गया था जिसमें संचालन संबंधी समस्याओं को दूर किया गया था जो वाहन के उपयोग के कारण उत्पन्न होती है। उक्त मरम्मत कार्य वारंटी के नियमों और शर्तों के अनुसार निःशुल्क आधार पर किया गया था। हमारी कंपनी उक्त वाहन के किसी भी रेंज या माइलेज का दावा नहीं करती है या कार मालिक का केवल एक अनुमान था कि यह पूरी तरह चार्ज होने पर 421 कि.मी. चलती है इसके अलावा कार को उसके निर्धारित सेवाओं और अन्य आवश्यकताओं के लिए सर्विस सेंटर लाया गया था साथ ही परिवादी ने यह आरोप लगाया है कि 50,000/—रूपये की चार्जर कंपनी के सेल्स पर्सन द्वारा जबरदस्ती बेची गई है जबकि परिवादी ने अपनी मर्जी से उक्त चार्जर खरीदा था और उसके इस्तेमाल के निर्देश मैनुअल में दिए गए है साथ ही 100 प्रतिशत चार्ज पर 134 कि.मी. चलने वाले वाहनों के बारे में शिकायत पूरी तरह ड्रायविंग कौशल और ड्रायविंग निर्देशों का पालन अनिवार्य रूप से किया जाना चाहिए। बेहतर रेंज और अच्छे अनुभव के लिए वाहन को विशिष्ट नियमों और शर्तों के तहत उपयोग करने के निर्देश ग्राहक को पहले ही दिये जा चुके है। विरोधी पक्षकार क्र. 01 वाहन का विक्रेता है और विनिर्माण दोष के लिए वह उत्तरदायी नहीं है।

13. अभिलेख पर उपलब्ध साक्ष्यों एवं जॉब कार्ड के अवलोकन से यह तथ्य

स्पष्ट रूप से दर्शित है कि परिवादी द्वारा क्रय की गई प्रश्नाधीन वाहन को सर्वप्रथम दिनांक 22.04.2024 को सर्विसिंग सेंटर में रेंज का कम आना, ए.सी. का काम सुचारू रूप से नहीं करना एवं वेंटीलेटेड कुर्सी में ए.सी. का काम सुचारू रूप से नहीं करने के कारण सुधार हेतु लाया गया था। तत्पश्चात् पुनः दिनांक 30.05.2024 को ए.सी. का काम नहीं करना, गाड़ी बंद हो जाना और एवरैज की प्रॉब्लम के लिए सर्विसिंग सेंटर लाया गया था। इसी प्रकार दिनांक 15.11.2024 को समस्त इलेक्ट्रानिक यंत्र कार्यहीन हो जाना, ऑटो होल्ड कार्य नहीं करना एवं अन्य यांत्रिकी त्रुटि के कारण दिनांक 11.12.2024 को टी.पी.एम.एस. कार्य नहीं करना, पार्किंग ब्रेक का कार्य नहीं करना दिनांक 18.01.2025 को रेंज के गलत दर्शाने के कारण दिनांक 07.02.2025 को वाहन चालू न होना एवं बैटरी कार्य न करना दिनांक 13.05.2025 ए.सी. काम नहीं करना, दिनांक 05.07.2025 को गियर का सही तरीके से कार्य नहीं करना, लोगो लाईट समस्या दिनांक 28.07.2025 को बैटरी की समस्या और पार्किंग ब्रेक की समस्या के कारण सर्विस सेंटर लाया गया था। परिवादी ने तर्क दिया है कि प्रश्नगत वाहन को कई बार सर्विसिंग सेंटर में दिया गया और गंभीर विनिर्माण दोष के कारण कई भागों को ऊपर दिये गये विवरण के अनुसार बदला/संशोधित/मरम्मत किया गया है। विरोधी पक्षकार क्र. 01 सर्विसिंग सेंटर द्वारा भी जॉब कार्ड प्रस्तुत कर एवं लिखित कथन के माध्यम से प्रश्नगत वाहन को विभिन्न तिथियों में सुधार हेतु लाने की स्वीकृति दी है। लेकिन उसने विनिर्माण दोष को स्वीकार नहीं किया है। उनका तर्क है कि विभिन्न अवसरों पर नियमित सामान्य जांच और निःशुल्क अनिवार्य सेवाओं के लिए सर्विस सेंटर लाया गया था जिसमें संचालन संबंधी समस्याओं को दूर किया गया था जो वाहन के उपयोग के कारण उत्पन्न होती है। हमारे सुविचारित मत में वाहन में आई लगातार विभिन्न त्रुटियों को भले ही विरोधी पक्षकार क्र.01 द्वारा विरोधी पक्षकार क्र. 02 के अधिकृत सर्विस सेंटर होते हुए समय–समय पर उनका सुधार किया जाना उल्लेखित किया है किन्तु वह उक्त वाहन की विनिर्माण संबंधी त्रुटि को प्रकट करने से प्रवरित रहा है।

14. हमारे सुविचारित मत में, उभय पक्ष द्वारा प्रस्तुत जॉब कार्ड के

अवलोकन से दर्शित हो रहा है कि सर्विस सेंटर में विभिन्न अवसरों पर प्रश्नाधीन वाहन में कतिपय त्रुटियों के निराकरण हेतु लाया गया था। उक्त जॉब कार्ड को अवलोकन से स्पष्ट रूप से परिलक्षित हो रहा है कि दिनांक 15.11.2024 और 11.12.2024 को Electronic System Malfunction हो गया था। उक्त प्रश्नाधीन कार में अनपेक्षित त्रुटियां दिखाई देने लगे इसका मतलब है कि इलेक्ट्रानिक कंट्रोल यूनिट में या किसी सेंसर में खराबी है। इसी प्रकार दिनांक 07.02.2025 को उक्त वाहन संपूर्ण रूप से बंद होना दर्शित हो रहा है इसी प्रकार परिवाद के लंबनावस्था में भी विभिन्न तिथियों में वाहन में त्रुटियों के निराकरण हेतु सर्विसिंग सेंटर ले जाया जाना दर्शित हो रहा है। समस्त जॉब कार्डो के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि उक्त इलेक्ट्रानिक कार में परिवादी द्वारा क्रय करने के पश्चात् ही विभिन्न त्रुटि दर्शित होना स्पष्ट हो रहा है और प्रश्नाधीन वाहन में दोष लगातार बने हुए थे और सर्विस सेंटर द्वारा कई प्रयासों के बाद भी उसे ठीक नहीं किया जा सका था। चूंकि विरोधी पक्षकार क्र. 02 निर्माता पूर्व से एकपक्षीय रहे हैं। अतः उन्होनें परिवाद में वर्णित तथ्यों का किसी प्रकार से खण्डन नहीं किया है। परिवाद में वर्णित विनिर्माण त्रुटि संबंधी तथ्यों का किसी प्रकार का विरोधी पक्षकार क्र. 02 ने कोई जवाब प्रस्तुत नहीं किया है। इस संबंध में **माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली द्वारा पारित न्याय दृष्टांत टाटा मोटर्स लिमिटेड विरूद्ध हरपीत सिंह और अन्य रिवीजन पीटिसन नंबर 701/2022 आदेश दिनांक 12.09.2024** में प्रावधानित है कि:—

> ***This Car has many Inherent problems which can only be cured by a complete replasment. The owner has suffred due to the shoddy workmanship of the manufacturer and its vendors/dealer for which he should get proper compensantion and strict action should be taken against all those responsible for this manufacture and sale of such a car so that no one else has to suffer like Mr. Harpreet Singh.***

उक्त न्याय दृष्टांत से स्पष्ट है कि निर्माता और उसके डीलरों के घटिया कारीगरी के कारण कार मालिक को नुकसान हुआ है तो उसे उचित मुआवजा मिलना चाहिए।

15. यह उल्लेखनीय है कि, परिवादी द्वारा दिनांक 28.07.2025 को प्रश्नाधीन वाहन को सर्विस सेंटर ले जाया गया था। उक्त तिथि तक 8,145 कि.मी. प्रश्नाधीन कार चलना दर्शित हो रहा है। परिवादी ने उक्त कार को दिनांक 22.02.2024 को क्रय किया था और दिनांक 28.07.2025 तक आखिरी बार सर्विस सेंटर ले जाने तक कुल 522 दिन होता है और जॉब कार्ड अनुसार 8,145 किमी. की दूरी प्रश्नाधीन वाहन ने तय की है जो औसत प्रतिदिन दूरी 15,06 किलोमीटर प्रतिदिन चलना दर्शित हो रहा है। प्रश्नाधीन कार 17 महीनें में सिर्फ 8,145 किमी. चली है, अतः यह नहीं कहा जा सकता कि परिवादी ने कार का परिचालन अत्यधिक करने के कारण उक्त दोष उत्पन्न हुआ है। लेकिन उक्त अवधि में विभिन्न त्रुटियों के कारण सर्विस सेंटर में सुधार हेतु कई अवसरों पर ले जाया जाना स्पष्ट रूप से दर्शाता है कि वाहन में विनिर्माण दोष से कम कोई दोष नहीं है।

16. हालांकि यह स्पष्ट है कि परिवादी ने **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 38 (2)** के तहत किसी मान्यता प्राप्त और अधिसुचित प्रयोगशाला से किसी विशेषज्ञ रिपोर्ट पर भरोसा किये बिना विर्निमाण दोष का आरोप लगाया गया है। शिकायतकर्ता द्वारा खरीदी गई कार बाजार में एक अच्छी तरह से स्थापित उत्पाद है और वर्षों की अवधि में कई उपभोक्ता इस उत्पाद का उपयोग कर रहे हैं और शिकायतकर्ता ने कार की स्थिति और इसके प्रदर्शन से संतुष्ट होने के बाद कार की डिलीवरी ली थी। उक्त कार डीलर द्वारा प्री–डिलीवरी निरीक्षण (संक्षेप में, पीडीआई) करने के बाद वितरित की गई थी। इस विपक्षी पार्टी द्वारा निर्मित सभी यात्री कारों और वाणिज्यिक वाहनों को ऑटोमोटिव रिसर्च एसोसिएशन ऑफ इंडिया (संक्षेप में, एआरएआई) द्वारा कार के प्रोटोटाइप को मंजूरी दिए जाने के बाद ही बाजार में उतारा जाता है। इस विपक्षी पक्ष के संयंत्र में निर्मित सभी कारों को कड़े नियंत्रण प्रणाली से गुजारा जाता है, गुणवत्ता आश्वासन विभाग द्वारा गुणवत्ता जांच और परीक्षण ड्राइव से पहले बाजार में भेजने के लिए मंजूरी दे दी जाती है। निर्माता के संयंत्र में निर्मित प्रत्येक कार असेम्बली लाईन तक विभिन्न गुणवत्त नियंत्रण परीक्षणों से गुजरती है और उसके बाद उसे प्रेषण

के लिए तैयार किया जाता है। इससे स्पष्ट है कि कार में किसी भी दोष की स्वीकृति नहीं है और उसे मानक जांच के पश्चात् ग्राहक को प्रदान किया गया है। अतः किसी प्रकार की प्रश्नगत वाहन के लिए विनिर्माण दोष के संबंध में इस प्रकरण में विशेषज्ञ रिपोर्ट की जरूरत नहीं है।

17. यह उल्लेखनीय है कि, यदि कोई व्यक्ति द्वारा किसी नये खरीदे गए वाहन में कोई समस्या बनी रहती है तो तार्किक रूप से यह निष्कर्ष निकालना उचित है कि उत्पाद में कोई अंतर्निहित दोष/विनिर्माण दोष हो सकता है। सामान्य रूप से यदि बार–बार सर्विसिंग और मरम्मत के प्रयासों के बावजूद समस्या बनी रहती है तो वाहन में कोई अंतर्निहित समस्या होने की संभावना है। यह तार्किक समझ एक उपभोक्ता की अपेक्षाओं के अनुरूप है जो चाहता है कि नई खरीदी गई वस्तु बिना किसी आवर्ती समस्या के ठीक से काम करें। एक नई कार के लिए पूरी कीमत चुकाकर प्रत्येक खरीदार डीलर/निर्माता ऐसे वाहन के विशेष रूप से वारंटी अवधि के दौरान बिना किसी समस्या के चलने का आश्वासन दिये जाने पर सुचारू और समस्या मुक्त सेवा के रूप में भुगतान की गई कीमत के उचित मूल्य की अपेक्षा करता है। लेकिन वर्तमान प्रकरण में उक्त कार को खरीदने के पश्चात ही कई त्रुटियां दर्शित होने लगी थी। जिसे सर्विसिंग सेंटर द्वारा कई सुधार करने के पश्चात् भी त्रुटियों को ठीक नहीं किया जा सका जो प्रश्नाधीन कार के विनिर्माणगत दोष को दर्शित करता है।

18. हमारे मतानुसार, रिकार्ड में उपलब्ध जॉब कार्डों के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि डीलर ने परिवादी को प्रश्नगत वाहन के संबंध में आवश्यकतानुसार, विक्रय पश्चात् सभी सेवाएं विधिवत प्रदान की थी। डीलर/सर्विसिंग सेंटर केवल खरीदारों को दी गई अपनी सेवाओं के लिए उत्तरदायी हैं। निर्माता की ओर से निर्माण संबंधी दोषों के लिए डीलर को उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता। चूंकि इस प्रकरण में विरोधी पक्षकार क्र. 02 निर्माता एकपक्षीय रहे हैं। उन्होनें किसी प्रकार से कोई दस्तावेज एवं जवाबदावा प्रस्तुत नहीं किया है। निर्माता की जिम्मेदारी है कि वह ऐसा उत्पाद प्रदान करें जो व्यावहारिक गुणवत्ता का हो और उद्योग मानकों का

पालन करता हों जब वह ऐसा करने में विफल रहता है तो यह माना जा सकता है कि वह अपनी जिम्मेदारी से चूक गया है। यह पहले ही स्थापित हो चुका है कि निर्माता की कमी के कारण कार में कई विनिर्माण दोष थे जिससे परिवादी को गुणवत्तार्पूण उत्पाद का आनंद लेने के अधिकार में बाधा उत्पन्न हुई है।

19. हमारे सुविचारित मत में, विरोधी पक्षकारगण ने ब्रोशर के माध्यम से विज्ञापन देकर आम जनता को यह विश्वास दिलाया कि उक्त इलेक्ट्रानिक कार क्रेता की सुरक्षा के लिए उच्च समानता के साथ निर्मित की गई है। जिसमें सुरक्षा और गुणवत्ता के उच्च मानक है। परिवादी एक सीनियर सिटीजन है, इससे आकर्षित होकर परिवादी ने 16,25,604/—रूपये की ऊंची राशि भुगतान कर उक्त कार खरीद ली, लेकिन क्रय पश्चात् ही विभिन्न अवसर पर कतिपय त्रुटियां दर्शित होने लगी और एक समय उक्त प्रश्नाधीन वाहन बीच सड़क में बंद हो गई जिसके कारण परिवादी को असहज स्थिति का सामना करना पड़ा। अतः परिवाद में वर्णित तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर हमारा यह सुविचारित मत है कि, चूंकि टाटा मोटर्स एक प्रतिष्ठित कार का निर्माण करने वाली कंपनी है उस पर उसके द्वारा प्रत्येक निर्मित वाहन की गुणवत्ता पर आक्षेप लगाना उचित प्रतीत नहीं होता लेकिन परिवादी को विक्रय की गई कार में विनिर्माण संबंधी दोष स्पष्ट रूप से दृष्टिगोचर हो रही है और विरोधी पक्षकार क्र. 02 द्वारा विनिर्माण दोषगत कार का विक्रय करना सेवा में कमी और अनुचित व्यापारिक व्यवहार को स्पष्ट रूप से दर्शाता है। अतः विरोधी पक्षकार क्र. 02 कार की कीमत और क्षतिपूर्ति प्रदान करने के लिए उत्तरदायी है।

20. उपरोक्त सभी दस्तावेजों के संपूर्ण विवेचना एवं न्यायिक निश्कर्शो के आधार पर परिवादी अपना परिवाद अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित करने में सफल रहा है। उपरोक्त विवेचना एवं निष्कर्ष के आधार पर विरोधी पक्षकार क्र. 01 के द्वारा सेवा में कोई कमी किया जाना प्रमाणित नहीं पाया जाता है। अतः उसे दायित्व से मुक्त करते हुए एवं विरोधी पक्षकार क्र. 02 जो निर्माता है का कृत्य जो ऊपरीवर्णित व्यापारिक व्यवहार एवं सेवा में कमी के अंतर्गत

पाया जाता है। अतः विचारोपरांत यह परिवाद विरोधी पक्षकार क्र. 02 के विरूद्ध अंशतः स्वीकार करते हुए यह निर्देशयुक्त आदेश करते हैंः–

(अ) विरोधी पक्षकार क्र. 02 आदेश की प्रति प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी द्वारा क्रय वाहन टाटा पंच ई.वी. कार इम्पावर्ड +S LR ACFC का संपूर्ण मूल्य 16,25,604/–(सोलह लाख पच्चीस हजार छः सौ चार रूपये) परिवादी को भुगतान करेगा।

(ब) विरोधी पक्षकार क्र. 02 उपरोक्त राशि का भुगतान किये जाने के उपरांत ही परिवादी के आधिपत्य से प्रश्नाधीन वाहन टाटा पंच ई.वी. कार इम्पावर्ड +S LR ACFC जिसका रजिस्ट्रेशन नंबर **CG 10 BR 8184** है। अपने स्वयं के व्यय पर प्राप्त करने का अधिकार रखेगा।

(स) विरोधी पक्षकार क्र. 02 निर्धारित अवधि में परिवादी द्वारा क्रय वाहन टाटा पंच ई.वी. कार इम्पावर्ड +S LR ACFC का संपूर्ण मूल्य 16,25,604/–(सोलह लाख पच्चीस हजार छः सौ चार रूपये) परिवादी को भुगतान करने में असफल रहने पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक 09.05.2024 से अदायगी दिनांक तक 09 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज की राशि पृथक से भुगतान करेगा।

(द) विरोधी पक्षकार क्र. 02 आदेश की प्रति प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी को मानसिक अभित्रास के प्रतिकर के रूप में रूपये 25,000/–(पच्चीस हजार रूपये) एवं वाद व्यय रूपये 10,000/–(दस हजार रूपये) भी पृथक से भुगतान करेगा।

21. 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) अध्यक्ष	(श्रीमती पूर्णिमा सिंह) सदस्य	(आलोक कुमार पाण्डेय) सदस्य

Order Pronounced on: 08 September, 2025