छत्तीसगढ़ राज्य
उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पंडरी, रायपुर

संस्थित दिनांक–06.08.2025
अंतिम तर्क दिनांक–23.09.2025
आदेश दिनांक– 14/10/2025.

अपील क्रमांकः FA/2024/537

1. श्रीराम ट्रांसपोर्ट फायनेंस कंपनी लिमिटेड
मुख्यालय–4 डेसिका रोड, सी. आई. टी. कॉलोनी, मीलापुर, चेन्नई

2. श्रीराम ट्रांसपोर्ट फायनेंस कंपनी लिमिटेड, द्वारा श्रीमान् शाखा प्रबंधक, श्रीराम ट्रांसपोर्ट फायनेंस कंपनी लिमिटेड, शाखा कार्यालय–कबीर चौक कुसमुण्डा, थाना–कुसमुण्डा, जिला–कोरबा(छ.ग.)

(द्वारा श्री निमेश शुक्ला, अधिवक्ता वास्ते अपीलार्थीगण)

..... **अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण.**

विरूद्ध

विजय सिंह पिता ललन सिंह उम्र–40 वर्ष,
निवासी–आदर्श नगर,कुसमुण्डा, थाना–कुसमुण्डा,
तहसील–कटघोरा, जिला–कोरबा (छ.ग.)

(एकपक्षीय)

..... **उत्तरवादी/परिवादी.**

समक्षः

माननीय न्यायमूर्ति श्री गौतम चौरड़िया, अध्यक्ष.
माननीय श्री प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य.

अंतिम तर्क में उपस्थित–

अपीलार्थीगण की ओर से श्री निमेश शुक्ला, अधिवक्ता।
उत्तरवादी एकपक्षीय।

आदेश

(द्वारा– प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य)

अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण ने यह अपील धारा–41 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, कोरबा(छ.ग) (जिसे आगे संक्षिप्त में ''संबंधित जिला आयोग'' संबोधित किया जाएगा) द्वारा परिवाद प्रकरण क्रमांक–सीसी/21/69 पक्षकार ''विजय सिंह विरूद्ध श्रीराम ट्रांसपोर्ट फायनेंस कंपनी लिमिटेड व अन्य'' में पारित आदेश दिनांक–31.05.2024 जिसके द्वारा उत्तरवादी/परिवादी के परिवाद को आंशिक रूप से स्वीकार करते

हुए यह आदेशित किया गया है कि **"विरूद्ध पक्षकारगण, परिवादी के ऋण में उल्लेखित हायपोथिकेशन को हटाकर एन. ओ. सी. प्रदान करेंगे एवं आर्थिक क्षतिपूर्ति के मद में 10,000/–(दस हजार रूपये) तथा मानसिक पीड़ा के मद में 20,000/–(बीस हजार रूपये) व वाद व्यय के रूप में 5,000/–(पांच हजार रूपये) अदा करेंगे। उपरोक्त सभी आदेशित राशियों का भुगतान विरूद्ध पक्षकारगण संयुक्त अथवा पृथक–पृथक रूप से आदेश प्राप्ति दिनांक से 30 दिनों के भीतर अदा करेंगे एवं विहित समयावधि में भुगतान करने में असफल रहने पर 9 प्रतिशत वार्षिक परिवाद प्रस्तुति दिनांक से भुगतान दिनांक तक देय होगा"**, से क्षुब्ध होकर प्रस्तुत किया है।

02. संबंधित जिला आयोग के समक्ष उत्तरवादी/परिवादी का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार रहा है कि उत्तरवादी/परिवादी द्वारा वर्ष 2018 में दो वाहन क्र.–सी. जी. 12 सी. 4136(12 पहिया वाहन) एवं सी. जी. 12 ए. टी. 9536 (14 पहिया वाहन) अपीलार्थी क्र.–2/उत्तरवादी क्र.–2 के पास से फायनेंस कराकर क्रय किया गया था। उत्तरवादी/परिवादी द्वारा वाहन फायनेंस कराये जाने के पश्चात् किश्त की राशि अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण को नियमित रूप से अदा करता रहा है। माह मार्च 2020 में कोरोना महामारी के कारण पूरे देश में लॉकडाउन के दौरान वाहन का संचालन पूर्ण रूप से बाधित रहा जिसके कारण किश्त की राशि की अदायगी नहीं की जा सकी। लॉकडाउन से संपूर्ण व्यवसाय प्रभावित होने के कारण केन्द्र सरकार द्वारा किश्त की राशि अदायगी में छूट प्रदान करते हुए फायनेंस कंपनियों को 6 माह का मोरोटोरियम जारी किया गया जिस पर अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा यह कहा गया कि अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण फायनेंस कंपनी प्रायवेट कंपनी है जिस पर मोरोटोरियम का कोई प्रभाव नहीं पड़ता है। इसके साथ ही उत्तरवादी/परिवादी पर दबाव बनाने लगा। अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण के अधिनस्थ अधिकारी सूरज सरोगी एरिया

मैनेजर एवं हरिहर दास शाखा प्रबंधक के द्वारा दिनांक–24.08.2021 को रात्रि 9 बजे सिरकी मोड़ पर गाली व मारपीट कर उत्तरवादी/परिवादी का उक्त दोनों वाहन लूट कर ले गये जिसके कारण चालक पंकज कुमार दुबे के सिर में चोट लगने से खून बहने लगा जिसकी रिपोर्ट थाने में की गई और सूरज एवं हरिहर दास के द्वारा किये गये अपराधिक कृत्य के संबंध में परिवाद–पत्र न्यायिक दण्डाधिकारी प्रथम श्रेणी कटघोरा के न्यायालय में प्रस्तुत किया गया। इस प्रकार अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा उत्तरवादी/परिवादी की सेवा में कमी की गई है जिसके कारण उत्तरवादी/परिवादी को यह परिवाद प्रस्तुत करना पड़ा। अतः परिवाद–पत्र में वर्णित अनुसार अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण की ओर से संबंधित जिला आयोग के समक्ष लिखित कथन प्रस्तुत कर परिवाद पत्र में किये गये अभिवचनों को अस्वीकार करते हुए यह बचाव लिया है कि उत्तरवादी/परिवादी वाहन क्र.–CG12C-4136 क्रय हेतु दृष्टिबंधक करार/अनुबंध क्र.–KUSMUT002270003 दिनांक–28.02.2020 को 14,50,000/–(चौदह लाख पचास हजार रूपये)एवं वाहन क्र.– CG12AT-9536 हेतु अनुबंध क्र.–KUSMUT-002270002 दिनांक–28.02.2020 को 29,50,000/–(उनतीस लाख पचास हजार रूपये) ऋण सुविधा प्राप्त किया था। जिसके कारण वाहनों के पंजीयन प्रमाण पत्र पर अपीलार्थी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 फायनेंस कंपनी का नाम हाईपोथिकशन (HPA) दर्ज है। ऐसी स्थिति में उत्तरवादी/परिवादी उक्त वाहन पर जब तक ऋण का भुगतान नहीं कर देता तब तक उनकी प्रास्थिति मात्र उपनिहिती की होती है। उत्तरवादी/परिवादी का दो वाहन अपीलार्थी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 के पास फायनेंस है इससे यह स्पष्ट दर्शित है कि उत्तरवादी/परिवादी उक्त वाहन को व्यवसायिक कार्य के लिए उपयोग कर रहा था ऐसी स्थिति में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2(7) के तहत यथा परिभाषित उपभोक्ता की परिभाषा में नहीं आने से प्रकरण

प्रचलन योग्य नही होने से निरस्त किये जाने योग्य है। उत्तरवादी/परिवादी, अपीलार्थी क्र.–2/विरूद्ध पक्षकार क्र.–2 को जानबूझकर परेशान करने के दुराशय से एवं ऋण की राशि की अदायगी से बचने के लिए परिवाद प्रस्तुत किया है जो व्य. प्र. सं. की धारा 35(क) के अंतर्गत मिथ्या एवं तंग करने वाला है। उत्तरवादी/परिवादी द्वारा लॉकडाउन के कारण वाहन का संचालन बाधित होने से किश्त की अदायगी नहीं की जा सकी, किंतु लॉकडाउन समाप्त होने एवं मोराटोरियम अवधि समाप्त होने पश्चात् भी उत्तरवादी/परिवादी द्वारा किश्त की अदायगी नहीं किये जाने से अनुबंध खण्ड के अनुसार किश्त की अदायगी में व्यतिक्रम किये जाने पर अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार द्वारा वाहन अपने आधिपत्य में लिया गया। अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार क्र.–1 द्वारा उत्तरवादी/परिवादी के प्रति किसी भी प्रकार से सेवा में कमी नहीं किया गया है। अतः उत्तरवादी/परिवादी का परिवाद निरस्त किये जाने का निवेदन किया गया है।

04. संबंधित जिला आयोग ने उभयपक्ष की ओर से प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजी साक्ष्य की विवेचना पश्चात् उत्तरवादी/परिवादी के परिवाद को संबंधित जिला आयोग द्वारा आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए कंडिका–1 में वर्णित अनुसार अनुतोष प्रदान किया है जिसके विरूद्ध यह अपील है।

05. अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्री निमेश शुक्ला ने लिखित तर्क प्रस्तुत कर यह कथन किया है कि माननीय जिला आयोग के समक्ष अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार फायनेंस कंपनी के द्वारा दोनों वाहनो का लोन स्टेटमेंट, थाना–कोसमुंडा में की गई शिकायत दिनांक–19.11.2021, पुलिस अधीक्षक की शिकायत दिनांक–20.09.2021, थाना दीपका एवं धरसीवा में दी गई सूचना, ऋणी को प्रेषित मांग पत्र ओपी–07 से ओपी–13 तक का दस्तावेज प्रस्तुत किया गया है जिससे स्पष्ट है कि फायनेंस कंपनी के द्वारा पूर्ण वैधानिक तरीके से अपना बचाव रखते हुये उपभोक्ता संरक्षण

अधिनियम 2019 की धारा 2(7) के तहत उपभोक्ता की परिभाषा में नहीं आने से प्रकरण प्रचलन योग्य नहीं होने से निरस्त किये जाने हेतु भी निवेदन किया था जिस पर माननीय जिला आयोग ने विचार नहीं किया है। माननीय जिला आयोग द्वारा इस तथ्य को नजरअंदाज किया गया है कि ऋणी द्वारा संपूर्ण राशि का भुगतान नहीं किया गया है तथा आधिपत्य पर प्राप्त वाहन के विक्रय पश्चात् प्राप्त राशि के समायोजन पश्चात् भी ऋण राशि शेष होने से एन. ओ. सी. एवं हाईपोथिकेशन की कार्यवाही किया जाना पूर्णतः विधि विरूद्ध होगा। माननीय जिला आयोग द्वारा यह स्पष्ट उल्लेख नहीं किया गया है उत्तरवादी/परिवादी द्वारा ऋण राशि में अवहेलना नहीं की गई है और ना ही यह स्पष्ट रूप से आदेशित किया गया है कि उत्तरवादी/परिवादी के वाहन विक्रय से प्राप्त राशि के समायोजन पश्चात् शेष राशि की अदायगी उत्तरवादी/परिवादी के द्वारा ही हाईपोथिकेशन एवं एन. ओ. सी. के संबंध में कार्यवाही किया जाना है और ना ही उत्तरवादी/परिवादी से फायनेंस कंपनी द्वारा आधिपत्य प्राप्त कर वाहन विक्रय किये जाने के संबंध में अथवा उक्त वाहन के विक्रय मूल्य के संबंध में कोई विवाद स्पष्ट उल्लेखित किया गया है जिससे स्पष्ट है कि उत्तरवादी/परिवादी वाहन के विक्रय मूल्य से पूर्ण रूप से संतुष्ट है। माननीय जिला आयोग के आदेश में यह स्पष्ट नहीं है कि फायनेंस कंपनी को विधिवत रूप से प्राप्त होने वाली राशि की अदायगी किसके द्वारा की जानी है, मात्र एन. ओ. सी. एवं हाईपोथिकेशन के संबंध में एवं क्षतिपूर्ति राशि दिये जाने के संबंध में आदेश पारित किया गया है जो विधि विरूद्ध होने से अपास्त किये जाने योग्य है। अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा जिला आयोग द्वारा पारित आदेश निरस्त कर उत्तरवादी/परिवादी को शेष राशि की अदायगी के संबंध में स्पष्ट निर्देश जारी किये जाने का निवेदन किया है।

06. उत्तरवादी/परिवादी नोटिस तामिली के उपरांत भी अनुपस्थित रहा है जिसके कारण **उसके विरूद्ध एकपक्षीय** कार्यवाही की गई है।

07. हमने उभयपक्ष के तर्क श्रवण किए तथा संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक–सी.सी./21/69 में पारित आदेश दिनांक–31.05.2024 का एवं मूल अभिलेख का अवलोकन किया।

08. प्रकरण में प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजों के अवलोकन उपरांत हम यह पाते हैं कि उत्तरवादी/परिवादी, अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण से वर्ष 2018 में फायनेंस के माध्यम से दो वाहन ट्रेलर क्रमांक.–सी. जी. 12 सी. 4136(12 पहिया वाहन) एवं सी. जी. 12 ए. टी. 9536 (14 पहिया वाहन) अपने परिवार के पालन–पोषण हेतु क्रय किया था जो वाहन के आर. टी. ओ. प्रपत्र सी–3 एवं सी–4 एकाउंट स्टेटमेंट ओ. पी. –1 एवं 2 से प्रमाणित है एवं एग्रीमेंट दस्तावेज पेज़ नंबर–87 से 96 से प्रमाणित है। माह मार्च 2020 में कोरोना महामारी के कारण पूरे देश में लॉकडाउन हो गया जिससे वाहन का संचालन नहीं होने से उत्तरवादी/परिवादी किश्त का भुगतान नहीं कर सका जिसके संबंध में अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण ने दिनांक–28.12.2020 वाहन क्रमांक–सी. जी. 12 एटी 9536 पर कुल 2,32,603.10/–(दो लाख बत्तीस हजार छः सौ तीन रूपये दस पैसे) की राशि भुगतान हेतु सूचना दी गई। दिनांक–28.12.2021 को ही एक अन्य दूसरी वाहन सीजी 12 सी 4136 को 1,53,386.70/–(एक लाख तिरपन हजार तीन सौ छियासी रूपये सत्तर पैसे) की बकाया किस्त राशि भुगतान की सूचना उत्तरवादी/परिवादी को दी गई जो प्रदर्श ओ. पी.–7 एवं प्रदर्श ओ. पी.–9 से प्रमाणित है। तत्पश्चात् पुनः दिनांक–18.02.2021 को सूचना–पत्र प्रेषित कर बकाया राशि 2,47,768.71/–(दो लाख सैंतालीस हजार सात सौ अड़सठ रूपये इकहत्तर पैसे) तथा दूसरे वाहन का 37,48,885.43/–(सैंतीस लाख अड़तालीस हजार आठ सौ पचासी रूपये तिरालीस पैसे) भुगतान हेतु सूचना प्रेषित की गई जो प्रदर्श ओ. पी.–11 एवं ओ. पी. –12 से प्रमाणित है।

09. अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा दिनांक–19.11.2021 को पुलिस थाना कुसमुंडा में रिपोर्ट दर्ज कर एवं पुलिस अधीक्षक कोरबा को पंजीकृत सूचना देकर एवं पुलिस थाना धरसींवा को सूचना देकर जो प्रदर्श सी–5 एवं सी–6 से प्रमाणित है उक्त वाहन जप्त की गई, किंतु उक्त वाहन जप्त करने के पश्चात् विक्रय पूर्व किसी प्रकार की कोई सूचना उत्तरवादी/परिवादी को एवं संबंधित पुलिस थाना को नहीं दी गई है और न ही इस संबंध में कोई दस्तावेज प्रकरण में प्रस्तुत है, जबकि वाहन जप्ती के संबंध में उत्तरवादी/परिवादी द्वारा संबंधित पुलिस थाना में अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा बलपूर्वक वाहन जप्त किये जाने की सूचना दी गई जो प्रदर्श सी–6 एवं परिवहन कार्यालय को सूचना प्रदर्श सी–7 एवं संबंधित पुलिस अधीक्षक को प्रदर्श सी–9 के माध्यम से दी गई। अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा वाहन क्रमांक–सीजी 12 एटी 9536 के संबंध में एकाउंट स्टेटमेंट ओ. पी.–1 प्रस्तुत की गई जिसके अवलोकन से यह प्रमाणित है कि दिनांक–17.11.2021 की स्थिति में कुल 11,27,656.23/–(ग्यारह लाख सत्ताईस हजार छः सौ छप्पन रूपये तेईस पैसे) बकाया होना एवं वाहन विक्रय मूल्य 1,46,000/–(एक लाख छिंयालीस हजार रूपये) भुगतान पश्चात् 3,32,343.77/–(तीन लाख बत्तीस हजार तीन सौ तिरालीस रूपये सत्हत्तर पैसे) अतिरिक्त राशि जमा होना एकाउंट स्टेटमेंट में उल्लेखित है, जबकि दूसरे वाहन क्रमांक–सी.जी. 12 सी 4136 को दिनांक–17.09.2021 को विक्रय पश्चात् 2,90,000/–(दो लाख नब्बे हजार रूपये) विक्रय मूल्य समायोजन पश्चात् शेष बकाया 6,86,107.95/–(छः लाख छियासी हजार एक सौ सात रूपये पंचानबे पैसे) में घटाने पर 3,96,107.95/–(तीन लाख छियानबे हजार एक सौ सात रूपये पंचानबे पैसे) बकाया होना स्पष्ट होता है। उक्त दोनों ही वाहन अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा ऋण प्रदान किया गया था एवं दोनों वाहन को जप्त करने के पश्चात् वाहन का विक्रय मूल्य उत्तरवादी/परिवादी के ऋण खाता पर बकाया राशि में संयुक्त समायोजन किया जाना था। इसके अतिरिक्त

तत्कालीन समय में वाहन की आई. डी. वी. मूल्य क्या थी एवं अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा वाहन जप्ती पश्चात् विक्रय पूर्व उत्तरवादी/परिवादी को सूचना दिये जाने संबंधी विधिक प्रक्रिया का भी पालन नहीं किया गया है। फलतः अपीलार्थी/विरूद्ध पक्षकार द्वारा प्रस्तुत ऋण खाता का स्टेटमेंट में वाहन विक्रय पश्चात् शेष ऋण राशि का संयुक्त समायोजन न कर गंभीर त्रुटि की है। फलस्वरूप उत्तरवादी/परिवादी के ऋण खाता में बकाया राशि होना अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण की लापरवाही के कारण होना दर्शित होता है जिसके कारण शेष बकाया ऋण राशि को उक्त तकनीकी त्रुटि के कारण अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण स्वयं वहन करेंगे।

10. उपरोक्त विवेचना के फलस्वरूप अपीलार्थीगण/विरूद्ध पक्षकारगण द्वारा प्रस्तुत अपील सारहीन होने से अपास्त की जाती है एवं संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक–सीसी/21/69 में पारित आदेश दिनांक–31.05.2024 की पुष्टि की जाती है। इस अपील का व्यय उभयपक्ष स्वयं वहन करेंगे।

(न्यायमूर्ति गौतम चौरड़िया)
अध्यक्ष

(प्रमोद कुमार वर्मा)
सदस्य

Pronounced on 14 th October 2025