

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण फोरम, रायगढ़ (छत्तीसगढ़)

समक्ष: एम. डी. जगदल्ला, अध्यक्ष  
शिशिर वर्मा, सदस्य  
श्रीमती विदुला तामस्कर, सदस्य

प्रकरण क्रमांक 134 / 2016  
संस्थित दिनांक 25.10.2016

रवि अग्रवाल आ. स्व. श्री राजकुमार अग्रवाल  
व्यवसाय चार्टर्ड एकाउंटेंट, उम्र 43 वर्ष,  
निवासी सी. 01 शैलेन्द्र नगर, बैंक कालोनी रायगढ़  
तहसील व जिला रायगढ़ (छ.ग.)

आवेदक

विरुद्ध

1. Samsung India Electronics Pvt.Ltd  
20 Th to 24 th Floor, Two Horizon Centre,  
Golf Course Road, Sector-43 DLF PH-V,  
Gurgaon, Haryana-122202

2. सेमसंग मोबाईल सर्विस सेंटर  
सेमसंग मोबाईल का अधिकृत सर्विस सेंटर  
कन्या महाविद्यालय के पास, सेवाकुंज रोड़  
तह. व जिला रायगढ़ (छ.ग.)

3. उन्नती ट्रेडिंग  
सेमसंग मोबाईल के विक्रता सुभाष चौक  
तह. व जिला रायगढ़ (छ.ग.)

अनावेदकगण

---

आवेदक द्वारा श्री मुकेश गोयल अधिवक्ता।

अनावेदकगण क्र. 1 एवं 2 द्वारा श्री वैभव मिश्रा अधिवक्ता।

अनावेदक क्रमांक 3 एकपक्षीय।

---

(आदेश)

आज दिनांक 02/01/2018 को पारित

एम.डी. जगदल्ला, अध्यक्ष

1. आवेदक ने अनावेदकगण से क्रय किये गये मूल्य 7,800/-रूपये, मानसिक संताप 10,000/-रूपये, परिवाद व्यय 10,000/-रूपये, एवं खरीदी दिनांक से वसूली दिनांक तक 12 प्रतिशत ब्याज की दर से कुल 27,800/-रूपये दिलाये जाने बाबत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 12 के अन्तर्गत यह परिवाद प्रस्तुत किया है।

2. आवेदक का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार है कि अनावेदक क्रमांक 1 वाद की विषयवस्तु सेमसंग मोबाईल के निर्माता है। अनावेदक क्रमांक 2 मोबाईल सर्विस प्रदाता है अनावेदक क्रमांक 3 वाद की विषय वस्तु मोबाईल का विक्रेता है जिससे आवेदक ने वाद की विषयवस्तु मोबाईल को खरीदा था। अनावेदक क्रमांक 1 सेमसंग कंपनी अपने मोबाईल के संबंध में टेलीविजन पत्र पत्रिकाओं में लुभावने विज्ञापन देती है। जिससे आवेदक ने एक सेमसंग का मोबाईल मॉडल नंबर जी. 361 को दिनांक 13.09.2015 को अनावेदक क्रमांक 3 से 7,800/-रूपये में खरीदा, जिसका अनावेदक क्रमांक 3 ने बिल भी दिया तथा, बेचते समय मोबाईल विक्रेता ने खराब होने पर निःशुल्क सुधारने या बदल कर नया मोबाईल देने की गारंटी भी दी, अनावेदक के इस भरोसे पर आवेदक ने यह मोबाईल खरीद लिया, विक्रेता द्वारा दिया गया बिल एनेक्सर ए 1 है। मोबाईल खरीदने के एक साल के भीतर ही दिनांक 05.06.2016 से उसके डिसप्ले में समस्या आने लगी, उसका डिसप्ले चलते चलते बंद हो जाता था। आवेदक ने इसकी शिकायत अनावेदक क्रमांक 3 विक्रेता से की तो उन्होंने उस मोबाईल को सेमसंग कंपनी के अधिकृत सर्विस सेंटर में सुधार हेतु देने को कहा गया। कंपनी के अधिकृत सर्विस सेंटर द्वारा निःशुल्क सुधार कर दिया जाएगा। अनावेदक

क्रमांक 3 के अनुसार आवेदक दिनांक 04.07.2016 को अनावेदक क्रमांक 2 सर्विस सेंटर के पास गये, मोबाईल में होने वाली समस्या से अवगत कराया उपस्थित

### 3.प्रकरण क्रमांक 134 / 2016

कर्मचारी श्री शिवशंकर चौहान ने मोबाईल को लिया और कहा कि थोड़ी देर में आईये चेक करके बताते हैं, मोबाईल प्राप्त करने के बाद सर्विस सेंटर के द्वारा उसकी पावती भी दी गई जो कि एनेक्सर ए 2 है। उसकी मरम्मत के लिये 5500/-रूपये लगेंगे तब आवेदक ने कहा कि मेरा मोबाईल तो गारंटी अवधि है। अनावेदक क्रमांक 2 ने कहा ठीक है। आप कंपनी से बात कर लिजिए, आवेदक ने अनेकों बार कंपनी के टोल फ्री नंबर पर संपर्क करने का प्रयास किया परंतु उनकी शिकायत के संबंध में कंपनी अर्थात् अनावेदक क्रमांक 1 के द्वारा कोई संतुष्टीजनक जवाब नहीं दिया गया। आवेदक का मोबाईल वर्तमान में पूरी तरह से बंद पड़ा हुआ है। आवेदक ने मोबाईल खरीदे जाने के एक साल के भीतर ही खराब हो गया है जिस कारण से मोबाईल अनावेदक द्वारा दी गई गारंटी अवधि में खराब हुआ है। अनावेदकगण द्वारा अपने दायित्वों का निर्वहन किये जाने में लापरवाही किया गया है जो सेवा में कमी की श्रेणी में आता है। इसलिए उपरोक्त अनुतोष दिलाये जाने बाबत् यह परिवाद प्रस्तुत किया है।

3. अनावेदकगण द्वारा आवेदक के परिवाद को इंकार करते हुए प्रस्तुत जवाब में बताया है कि आवेदक के द्वारा दिनांक 13.09.2015 को अनावेदक क्रमांक 3 से सेमसंग मोबाईल मॉडल नंबर जी. 361 को 7,800/-रूपये में क्रय किया गया था। आवेदक के द्वारा मोबाइल को क्रय किये जाने के समय अच्छे से देखकर, जांच कर, ट्रायल कर व मोबाईल की गुणवत्ता से पूर्णतः संतुष्ट होकर क्रय किया गया था। आवेदक को उक्त मोबाईल क्रय किये जाने के समय मोबाईल के बिल के साथ मोबाईल की वारंटी कार्ड की प्रति साथ में प्रदान किया गया था। उक्त वारंटी कार्ड में वारंटी नियम व शर्तें लिखे हुए हैं। अनावेदक से मोबाईल खरीदने के एक साल के भीतर ही दिनांक 05.06.2016 से उसके डिसप्ले में समस्या आने लगी व मोबाईल का डिसप्ले चलते चलते बंद हो जाता था। अनावेदक क्रमांक 3 विक्रेता से शिकायत की गई जिस पर उसके द्वारा अधिकृत सर्विस सेंटर में शिकायत दर्ज कराने कहा कि उक्त मोबाईल गारंटी

अवधि में है। इस कारण निः शुल्क सुधार किया जायेगा, अनावेदक क्रमांक 3 के सलाह के अनुसार आवेदक दिनांक 04.07.2016 अनावेदक क्रमांक 2 सर्विस सेंटर

#### 4.प्रकरण क्रमांक 134 /2016

के पास संपर्क कर मोबाईल की समस्या से अवगत कराया तो वहां उपस्थित कर्मचारी श्री शिवशंकर चौहान ने मोबाईल को लिया और कहा कि थोड़ी देर में आईये चेक करके बताते हैं, मोबाईल प्राप्त करने के बाद सर्विस सेंटर के द्वारा उसकी पावती भी दी गई जो कि एनेक्सर ए 2 है। उसकी मरम्मत के लिये 5500/-रूपये लगेंगे तब आवेदक ने कहा कि मेरा मोबाईल तो गारंटी अवधि में होने बावजूद रकम लिये जाने बाबत आपत्ति किये जाने पर सर्विस सेंटर द्वारा कहा गया है कि आप कंपनी के टॉल फ्री नंबर पर बात कर लिजिए, आवेदक ने अनेकों बार कंपनी के टोल फ्री नंबर पर संपर्क करने का प्रयास किया परंतु शिकायत के बाबत कोई संतुष्टीजनक जवाब नहीं दिया गया। आवेदक के द्वारा मोबाईल दिनांक 13.09.2015 को क्रय किया गया है। परिवाद पत्र में दिनांक 05.06.2016 को डिसप्ले खराबी का कथन किया गया है। अनावेदक क्रमांक 1 व 2 के द्वारा सेवा में कमी किया गया है। आवेदक को अनावेदक क्रमांक 2 व 3 के द्वारा मोबाईल खराबी के शिकायत के निराकरण बावत सही जानकारी प्रदान की गई थी। आवेदक द्वारा मोबाईल खरीदे जाने के बाद खराबी आने के कारण दिनांक 04.07.2016 को सुधार के लिये सर्विस सेंटर में दिये जाने के बाद से आज दिनांक तक वाद उत्पन्न नहीं होता, आवेदक द्वारा स्वयं मोबाईल के वारंटी कार्ड में लिखे नियम व शर्तों का उल्लंघन किया गया है। इस कारण से वारंटी अवधि समाप्त हो गई है। आवेदक ने अनावेदकगण से कोई राशि पाने का अधिकारी नहीं है अतः परिवाद निरस्त किया जावे।

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

अ. क्या आवेदक अनावेदकगण से चाही गई अनुतोष पाने का अधिकारी है?

ब. वाद व्यय एवं सहायता ?

विचारणीय प्रश्न अ एवं ब का कारण सहित निष्कर्ष।

**5.प्रकरण क्रमांक 134 /2016**

5. आवेदक की ओर से स्वयं शपथ पत्र तथा सूची अनुसार मूल दस्तावेज क्रमांक 1 मोबाईल खरीदी का बिल दिनांक 13.09.2015 मूल कापी, दस्तावेज क्रमांक 2 जॉब कार्ड/ पावती दिनांक 04.07.2016 मूल कापी, प्रस्तुत किया गया है।

6. अनावेदकगण की ओर से Anindya Bose, Age- About 43 Years, S/o Shri A.K. Bose, D.G.M. Samsung India Electronics Pvt.Ltd. Office Address- Golf Course Road,Sector-43 Gurgaon, Haryana- का शपथ पत्र प्रस्तुत किया गया है।

7. आवेदक ने अपने शपथपत्रीय साक्ष्य में बताया है कि अनावेदक क्रमांक 1 वाद की विषयवस्तु सेमसंग मोबाईल के निर्माता है। अनावेदक क्रमांक 2 मोबाईल सर्विस प्रदाता है अनावेदक क्रमांक 3 वाद की विषय वस्तु मोबाईल का विक्रेता है जिससे आवेदक ने वाद की विषयवस्तु मोबाईल को खरीदा था। अनावेदक क्रमांक 1 सेमसंग कंपनी अपने मोबाईल के संबंध में टेलीविजन पत्र पत्रिकाओं में लुभावने विज्ञापन देती है। जिससे आवेदक ने एक सेमसंग का मोबाईल मॉडल नंबर जी. 361 को दिनांक 13.09.2015 को अनावेदक क्रमांक 3 से 7,800/-रूपये में खरीदा, जिसका अनावेदक क्रमांक 3 ने बिल भी दिया तथा, बेचते समय मोबाईल विक्रेता ने खराब होने पर निःशुल्क सुधारने या बदल कर नया मोबाईल देने की गारंटी भी दी, अनावेदक के इस भरोसे पर आवेदक ने यह मोबाईल खरीद लिया, विक्रेता द्वारा दिया गया बिल एनेक्सर ए 1 है। मोबाईल खरीदने के एक साल के भीतर ही दिनांक 05.06.2016 से उसके डिसप्ले में समस्या आने लगी, उसका डिसप्ले चलते चलते बंद हो जाता था। आवेदक ने इसकी शिकायत अनावेदक क्रमांक 3 विक्रेता से की तो उन्होंने उस मोबाईल को सेमसंग कंपनी के अधिकृत सर्विस सेंटर में सुधार हेतु देने को कहा गया। कंपनी के अधिकृत सर्विस सेंटर द्वारा निःशुल्क सुधार कर दिया जाएगा। अनावेदक क्रमांक 3 के अनुसार आवेदक दिनांक 04.07.2016 को अनावेदक क्रमांक 2 सर्विस सेंटर के पास गये, मोबाईल में होने वाली समस्या से अवगत कराया उपस्थित

कर्मचारी श्री शिवशंकर चौहान ने मोबाईल को लिया और कहा कि थोड़ी देर में आईये चेक करके बताते हैं, मोबाईल प्राप्त करने के बाद सर्विस सेंटर के द्वारा उसकी पावती भी दी गई जो कि एनेक्सर ए 2 है। उसकी मरम्मत के लिये 5500/-रूपये लगेंगे तब आवेदक ने कहा कि मेरा मोबाईल तो गारंटी अवधि

#### 6.प्रकरण क्रमांक 134/2016

है। अनावेदक क्रमांक 2 ने कहा ठीक है। आप कंपनी से बात कर लिजिए, आवेदक ने अनेकों बार कंपनी के टोल फ्री नंबर पर संपर्क करने का प्रयास किया परंतु उनकी शिकायत के संबंध में कंपनी अर्थात् अनावेदक क्रमांक 1 के द्वारा कोई संतुष्टीजनक जवाब नहीं दिया गया। आवेदक का मोबाईल वर्तमान में पूरी तरह से बंद पड़ा हुआ है। आवेदक ने मोबाईल खरीदे जाने के एक साल के भीतर ही खराब हो गया है जिस कारण से मोबाईल अनावेदक द्वारा दी गई गारंटी अवधि में खराब हुआ है। अनावेदकगण द्वारा अपने दायित्वों का निर्वहन किये जाने में लापरवाही किया गया है जो सेवा में कमी की श्रेणी में आता है। इसलिए उपरोक्त अनुतोष दिलाये जाने बाबत यह परिवाद प्रस्तुत किया है।

8. अनावेदक साक्षी Anindya Bose ने अपने शपथपत्रीय साक्ष्य में बताया है कि परिवादी के द्वारा प्रश्नाधीन मोबाईल के संबंध में शिकायत करने पर वारंटी के संबंध में नियमानुसार जानकारी दी गई कि लापरवाही पूर्ण रखरखाव के कारण मोबाईल में खराबी आई है। जो वारंटी नियमों का उल्लंघन है। खराबी को चार्जबल बेसिस पर सुधार किया जावेग। अनावेदक का सेवा में कमी नहीं है। पर विचार किया गया अनावेदक ने रखरखाव के कमी के संबंध में जो साक्ष्य दिया है। वह आधारहीन है। इस कारण आवेदक अनावेदकगण से संयुक्त रूप से अथवा पृथक पृथक उसी कंपनी का नया मोबाईल पाने का अधिकारी है। क्योंकि मोबाईल वारंटी अवधि के अन्दर खराब हुई थी। इसके अलावा उसे जो मानसिक कष्ट हुआ है। उसे भी वह पाने का अधिकारी है तथा उसे वाद लाना पड़ा है वाद व्यय भी पाने का अधिकारी है। हमारी राय में आवेदक के पक्ष में अनावेदकगण के विरुद्ध निम्न आदेश पारित किया जाता है:-

अ. अनावेदकगण संयुक्त रूप से अथवा पृथक पृथक आवेदक द्वारा क्रय किये गये कंपनी का नया मोबाईल एक महीने के भीतर देंगे।

ब. अनावेदकगण संयुक्त रूप से अथवा पृथक पृथक मानसिक कष्ट हेतु आवेदक को 2,000 /- (दो हजार रुपये) एक महीने के भीतर प्रदान करें।

स. अनावेदकगण संयुक्त रूप से अथवा पृथक पृथक आवेदक को वाद व्यय 1,000 /- रुपये एक माह के भीतर अदा करें।

द. उक्त रकम पर आवेदक को अनावेदक वाद प्रस्तुति दिनांक से वसूली दिनांक तक 09 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से ब्याज की रकम भी अदा करें।

(श्री शिशिर वर्मा)

सदस्य

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण  
फोरम रायगढ़ (छ.ग.)

(श्रीमती विदुला तामस्कर)

सदस्य

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण  
फोरम रायगढ़ (छ.ग.)

(एम.डी. जगदल्ला)

अध्यक्ष

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण  
फोरम रायगढ़ (छ.ग.)