

तक्रार दाखल दिनांक :-04.01.2021

तक्रार निकाल दिनांक :-28.02.2022

कालावधी :- 13 महिने 24 दिवस



जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, जालना.

तक्रार क्रमांक :- CC/4/2021

कोरम

श्रीमती नीलिमा संत, अध्यक्ष

श्रीमती निता कांकरीया, सदस्या

श्रीमती मंजुषा एम.चितलांगे, सदस्या

565

03/03/2022

✓ अश्विनी महेश धनावत

.... अर्जदार

-विरुद्ध-

बिग बाजार (फ्युचर रिटेल लिमिटेड)

... गैरअर्जदार

दोन्ही पक्षांचे वकील

अर्जदारातर्फे

:- अॅड. महेश धन्नावत

गैरअर्जदार तर्फे

:- अॅड. एकतर्फा

निकाल

(घोषित दि. 28.02.2022 व्दारा श्रीमती नीलिमा संत, अध्यक्षा)

अर्जदारांनी ही तक्रार ग्राहक संरक्षण 2019 च्या कलम 35 नुसार दाखल केली आहे .

अर्जदारांची तक्रार थोडक्यात अशी की त्या जालना येथील रहिवासी आहेत गैरअर्जदार यांनी केलेल्या जाहिराती कडे आकर्षित होऊन अर्जदारांनी त्यांचे दालनात खरेदीसाठी जाण्याचे ठरवले. त्यानुसार खरेदी करून पैसे देण्यासाठी अर्जदार काउंटरवर गेली असता गैरअर्जदारांच्या कर्मचाऱ्यांनी त्यांना पिशवीचे पैसे मागितले. परंतु दालनात कोठेही सामान खरेदी केल्यानंतर तुम्हाला वेगळी पिशवी घ्यावी लागेल असे नमूद केलेले नव्हते .सामान खरेदी केल्यावर ते नेण्यासाठी मोफत पिशवी देणे अथवा सामान अन्य प्रकारे बांधून देणे ही जबाबदारी दुकानदाराची असते .ती पार न पाडता गैरअर्जदार यांनी अर्जदाराना कॅश काउंटरला पिशवीचे पैसे लावले. अर्जदारांनी दिनांक 17/12/2020 रोजी बिल क्रमांक 2961004000125226 अन्वये सामान खरेदी केले त्यावेळी गैरअर्जदारांनी कापडी पिशवी साठी रुपये 19 एवढी रक्कम आकारली. त्याच प्रमाणे अर्जदारांनी दिनांक 17/12/2020 रोजी बिल क्रमांक 296100400012 228 आणि दिनांक 21/12/2020 रोजी क्रमांक 2961009000431157 अन्वये सामान खरेदी केले त्यावेळी गैरअर्जदार यांनी बिलामध्ये रक्कम रुपये 2.33 व रक्कम रुपये 2.36 एवढी रक्कम Personal Accident Insurance म्हणून आकारली परंतु विमा किती रुपयांचा व किती कालावधीसाठी आहे याबाबतची माहिती अर्जदारांना दिली नाही. तसेच विमा आकारणी आधी अर्जदारांची पूर्व परवानगी घेतली नाही .म्हणून अर्जदारांनी ही तक्रार दाखल केली आहे आणि त्या अंतर्गत गैरअर्जदार यांनी अर्जदारांना झालेल्या त्रासाची भरपाई आणि तक्रारीचा खर्च म्हणून रुपये 15000/- द्यावे आणि भविष्यात इतर ग्राहकांबरोबर असा व्यवहार करू नये असे आदेश द्यावेत. त्याच प्रमाणे

Personal Accident Insurance ची संपूर्ण माहिती ग्राहकांना देऊन त्यांची संरक्षणे घेऊनच ही काढण्याचे आदेश गैरअर्जदार यांना द्यावेत अशी प्रार्थना केली आहे.

अर्जदारांनी तक्रारीसोबत गैरअर्जदार यांची विले दाखल केली आहेत.

आयोगाची नोंदीस मिळूनही गैरअर्जदार हजर झाले नाहीत त्यामुळे त्यांचे विरुद्ध एकतर्फी आदेश पारित करण्यात आला.

अर्जदारांचा तक्रार अर्ज व दाखल कागदपत्रांचे अवलोकनावरून खालील बाबी स्पष्ट होतात.

1. अर्जदारांनी गैरअर्जदार यांच्या दुकानातून वेळोवेळी खरेदी केली होती त्याची विले अर्जदारांनी लावली आहेत त्यावरून अर्जदार गैरअर्जदार यांचे ग्राहक आहेत. त्याच प्रमाणे गैरअर्जदार यांचे दुकान औरंगाबाद जिल्ह्यात असले तरी अर्जदार या जालना येथील रहिवासी आहेत त्यामुळे ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 च्या कलम 34 (दोन) (डी) नुसार आयोगाला ही तक्रार चालवण्याचे अधिकारक्षेत्र आहे.

2. अर्जदारांनी दिनांक 17/12/2020 व 21/12/2020 रोजी गैरअर्जदार यांच्या दुकानातून पावती क्रमांक 2961004000125225 व पावती क्रमांक 2961004000125228 नुसार काही खरेदी केली होती. त्यावेळी गैरअर्जदार यांनी अर्जदारांकडून पावती क्रमांक 2961004000125226 नुसार रुपये एकोणावीस एवढी रक्कम 20 बाय 20 च्या कापडी पिशवी साठी स्वीकारली. वरील सर्व पावत्या साधारणपणे एकाच वेळेतील म्हणजे 20.20 ते 20.35 पीएम या काळातील आहेत. त्याच प्रमाणे अर्जदारांनी दिनांक 21/12/2020 रोजी गैरअर्जदार यांचे दुकानातून खरेदी

केली तेव्हा गैरअर्जदार यांनी त्यांचे बिलात रुपये 2.36 एवढी रक्कम Personal accident insurance म्हणून स्वीकारली या सर्व बाबी अर्जदार यांनी दाखल केलेल्या पावत्यांवरून स्पष्ट दिसतात.

3. अर्जदारांच्या कथनानुसार गैरअर्जदार यांनी त्यांच्या दिनांक 17/12/2021 व 21/12/2020 च्या बिलात रुपये 2.33 आणि रुपये 2.36 एवढी रक्कम पर्सनल एक्सीडेंट इन्शुरन्स म्हणून आकारली परंतु त्याचे विवरण दिले नाही. आयोगाने संबंधित बिलांचे अवलोकन केले त्यावर वरील प्रमाणे विमा रक्कम घेतल्याचे दिसते परंतु त्या बिलावर खाली ठळक अक्षरात "Insurance policy offer is exclusive for future pay customer only. T&C apply. Eligible customer will receive policy SMS shortly "असे स्पष्ट नमूद केले आहे. अर्जदारांनी तक्रारीत ते फ्युचर पे कस्टमर होते अथवा नाही याबाबत विधान केलेले नाही परंतु युक्तिवादाचा दरम्यान आयोगाने विचारणा केल्यानंतर अर्जदारांनी त्या फ्युचर पे कस्टमर नाहीत असे विधान केले परंतु त्यासंदर्भात कोणताही पुरावा दिलेला नाही. बिलावर अर्जदार यांचा मोबाईल क्रमांक नमूद आहे. वरील सूचनेनुसार अर्जदारांना त्यावर एस एम एस आला किंवा नाही याबाबत ही अर्जदारांनी कोणतेही विधान केलेले नाही अथवा पुरावा दिलेला नाही. त्यामुळे अर्जदार त्या हद्दीपर्यंत नुकसान भरपाई मिळण्यास पात्र नाहीत. परंतु अर्जदारांनी प्रार्थना कलम 3 मध्ये प्रार्थना केल्याप्रमाणे गैरअर्जदारांनी त्यांचेकडून पर्सनल एक्सीडेंट इन्शुरन्स साठी रक्कम स्वीकारली असल्यामुळे अशा विम्यासाठी ची पात्रता (eligibility) कशाच्या आधारावर ठरवली जाते. याबाबतचे विवरण मिळण्याचा अर्जदारांना हक्क आहे.

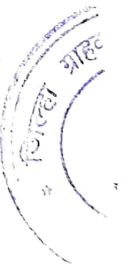
4. अर्जदार यांचा मुख्य आक्षेप गैरअर्जदार यांनी अर्जदारांना मोफत पिशवी दिली नाही आणि त्यांचे कडून दालनात पूर्वसूचना न देता कापडी पिशवी साठी रुपये एकोणावीस एवढी रक्कम घेतली याबाबत आहे. अर्जदारांच्या तक्रारीनुसार गैरअर्जदार यांच्या दालनात कोठेही सामान खरेदी केल्यानंतर ग्राहकाला वेगळी पिशवी विकत घ्यावी लागेल असा उल्लेख केलेला नव्हता. ग्राहकाने सामान खरेदी केल्यानंतर ते घेऊन जाण्यासाठी पिशवी देण्याची अथवा ते नेण्यायोग्य परिस्थितीत बांधून देण्याची जबाबदारी गैरअर्जदार यांची असते. अर्जदारांनी दाखल केलेल्या बिलांचे अवलोकन करता परिच्छेद क्रमांक 2 मध्ये नमूद केल्यानुसार अर्जदारांनी अर्जदारांकडून पावती क्रमांक 2961004000125226 नुसार पिशवी साठी रुपये एकोणावीस स्वीकारल्याचे स्पष्ट होते. गैरअर्जदार यांनी त्याबाबत दुकानात सूचना लिहिलेली नाही असे अर्जदारांचे कथन आहे. आयोगाची नोटीस मिळूनही गैरअर्जदार हजर झालेले नाहीत आणि त्यांनी अर्जदारांच्या पुराव्याला छेद देणारा पुरावा दाखल केलेला नाही त्यामुळे आम्ही अर्जदारांच्या पुराव्यावर विश्वास ठेवत आहोत.

5. माननीय राष्ट्रीय आयोगाने रिविजन अर्ज क्रमांक 975 ते 988/2020 मध्ये या गैरअर्जदारा विरुद्ध ग्राहकाला माल देण्यासाठी मोफत पिशवी न देणे, तशी सूचना दालनात न लावणे, विक्री केलेल्या पिशवीचे विवरण न देणे, माल नेण्यायोग्य परिस्थितीत नीट बांधून न देणे, या सर्व बाबीं सेवेतील कमतरता आणि अनुचित व्यापार प्रथेचा अवलंब दर्शवतात असे नमूद करून छत्तीसगड राज्य आयोगाने दिलेले नुकसान भरपाई व तक्रार अर्ज खर्च देण्याचे आदेश कायम केलेले आहेत.

6. वरील निकाल पत्रात मा. राष्ट्रीय आयोगाने खालील मतप्रदर्शन केले आहे

"All kind of expenses incurred in order to put goods in deliverable status shall be suffered by the seller. We can not expect that for every single item intended to be purchased by the customer, he needs to carry separate carry bag because customer is not allowed to enter the shop with his own bag. So no option is left except to buy the bag along with goods. By not allowing customer to take own carry bag in shop premises, and thrusting its own carry bag against consideration, the appellant is deficient in providing service and also indulged into unfair trade practice." "No adequate prominent notice is given before he chooses retail outlet and before making purchase. Carry bag is sold without disclosing specifications and at the payment counter after selection is made. This put customer to embarrassment and harassment and this practice is unfair and deceptive."

7. प्रस्तुत तक्रारीत अर्जदारांच्या कथनानुसार पिशवी विकत घ्यावी लागेल अशी सूचना दालनात लिहिलेली नव्हती. अर्जदार यांनी दाखल केलेल्या बिलांचा विचार करता अर्जदारांनी सामान खरेदी केलेल्या बिला नंतर लगेच फक्त पिशवी साठीच्या बिलाचा क्रमांक आहे. त्यावरून कॅश काउंटर वर सामानाचे बिल अदा केल्यावर अर्जदारांना कापडी पिशवी विकत घ्यावी लागली हे उघड आहे. फक्त या तक्रारीत गैरअर्जदार यांनी कापडी पिशवी चे माप बिला वर नमूद केले आहे एवढाच एकमेव फरक वगळता



माननीय राष्ट्रीय आयोगा समोरील वरील प्रकरणे आणि ही तक्रार सारखीच आहे. त्यामुळे माननीय राष्ट्रीय आयोगाचा वरील निवाडा या तक्रारीत लागू पडतो असे आम्हाला वाटते.

8. वरील सविस्तर विवेचनावरून अर्जदार कापडी पिशवी साठी आकारलेली रक्कम रुपये एकोणावीस गैरअर्जदारांकडून परत मिळण्यास पात्र आहेत त्याच प्रमाणे सेवेतील कमतरतेची नुकसान भरपाई आणि तक्रार खर्च मिळून रुपये.1500/-एवढी रक्कम मिळण्यास पात्र आहेत असा आदेश उचित ठरेल. अर्जदारांनी याव्यतिरिक्त गैरअर्जदार यांनी भविष्यात असे प्रकरण इतर ग्राहका सोबत करू नये असा आदेश व्हावा असे म्हंटले आहे.परंतु माननीय राष्ट्रीय आयोगाने दिनांक 22/12/2020 रोजी म्हणजेच या घटनेनंतर लगेच दिलेल्या निकालपत्रात गैरअर्जदार यांच्या चीफ एक्झिक्युटिव्ह ऑफिसर ला ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 च्या कलम 39(एक) (जी)अंतर्गत पूर्वसूचना न देता, बिल करताना आणि कॅरीबॅग चे विवरण न देता कॅरीबॅग साठी रक्कम आकारण्याची अनुचित व्यापारी प्रथा बंद करावी असे आदेश दिलेले आहेत.ते सर्वत्र बंधनकारक आहेत त्यामुळे वरील प्रमाणे पुन्हा वेगळा आदेश देणे उचित ठरणार नाही असे आम्हाला वाटते. यास्तव आम्ही खालील प्रमाणे अंतिम आदेश पारित करत आहोत .

आदेश

- 1.अर्जदार यांचा तक्रार अर्ज अंशतः मंजूर करण्यात येतो
- 2.गैरअर्जदार यांना आदेश देण्यात येतो की त्यांनी आदेश दिनांकापासून 60 दिवसात अर्जदारांना कॅरीबॅग साठी आकारलेली रक्कम रुपये.19/- (अक्षरी रु.एकोणावीस)

परत करावी तसेचनुकसान भरपाई व तक्रार खर्च मिळून रुपये.1500/- (अक्षरी रु.पंधराशे फक्त) एवढी रक्कम अदा करावी.

3. गैरअर्जदार यांना निर्देश देण्यात येतो की त्यांनी निर्देश दिनांकापासून 60 दिवसात अर्जदारांना पर्सनल एक्सीडेंट इन्शुरन्स बाबतचे सर्व विवरण लेखी स्वरूपात द्यावे

100-281044
श्रीमती निता. काकरीया

सदस्या

श्रीमती मजुषा. चतलान

सदस्या

अध्यक्षा

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, जालना



"प्रमाणित सत्यप्रत"

प्रबंधक

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच
जालना.