जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वितीय, लखनऊ।

परिवाद सं0-266/2024

योगेन्द्र कुमार दुबे पिता शंकर नाथ दुबे निवासी-285/17 करेहटा, राजेन्द्र नगर, ऐशबाग, लखनऊ-226004

..... परिवादी।

बनाम

लिबर्टी शूज लि0 द्वारा स्टोर मैनेजर स्टोर-आलमबाग, लखनऊ पता- 551 झा/292 से 294 हरी हर प्रसाद नगर, राम नगर, आलमबाग, लखनऊ-226005

..... विपक्षी।

उपस्थित :-

1. अमरजीत त्रिपाठी, अध्यक्ष।
2. प्रतिभा सिंह, सदस्य।

परिवाद दाखिला की तिथि : 28-06-2024.
निर्णय की तिथि : 28-03-2025.

द्वारा प्रतिभा सिंह, सदस्य।

एकपक्षीय निर्णय

प्रस्तुत परिवाद, परिवादी ने विपक्षी के विरूद्ध इस आशय से संस्थित किया है कि विपक्षी को आदेशित किया जाये कि वह परिवादी के खराब जूतों का मूल्य रू. 2999/- मय 15 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ परिवाद दाखिल करने की तिथि से वास्तविक भुगतान की तिथि तक अदा करे। इसके अतिरिक्त विपक्षी, परिवादी को मानसिक कष्ट हेतु रू. 2,00000/- व वाद व्यय हेतु रू. 50,0000/- तथा विधिक डिमांड नोटिस हेतु रू. 25,000/- का भी भुगतान करे।

2. परिवादी द्वारा अपने परिवाद पत्र में कथन किया गया है कि उसने दिनांक 22.10.2023 को काली रंग का एक जोड़ी जूता आर्टिकल नं0 ईआर 37 रू. 2999/- का भुगतान करके विपक्षी से क्रय किया था तथा विपक्षी के मैनेजर द्वारा यह बताया गया था कि उक्त जूते पर एक साल की वारंटी है तथा वारंटी के भीतर कोई भी समस्या होने पर कंपनी तुरंत जूता बदलकर नया देगी और जूता कंपनी के पास उपलब्ध न होने पर पूरी धनराशि वापस की जाएगी। उक्त जूता क्रय करने के कुछ समय पश्चात ही जूते में नीचे से छेद हो गए, जिसकी शिकायत परिवादी द्वारा दिनांक 25.12.2023 को विपक्षी से की गई, जिस पर विपक्षी द्वारा परिवादी को बताया गया कि उक्त जूता अभी उपलब्ध नहीं है तथा आने पर परिवादी का जूता बदल दिया जाएगा, परन्तु एक माह तक कोई सूचना न मिलने पर परिवादी द्वारा पुनः विपक्षी से संपर्क किया गया, परन्तु विपक्षी द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई, तब परिवादी द्वारा विपक्षी के

ई-मेल पर उक्त संबंध में दि. 28.04.2024 को शिकायत की गई, जिसका भी कोई उत्तर न मिलने पर परिवादी द्वारा अपने अधिवक्ता के माध्यम से विधिक नोटिस दिनांकित 31.05.2024 विपक्षी को प्रेषित किया गया, जिसका कोई भी उत्तर विपक्षी द्वारा नहीं दिया गया। ऐसा करके विपक्षी द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है। अतः विवश होकर परिवादी को प्रस्तुत परिवाद जिला आयोग में संस्थित करने की आवश्यकता पड़ी, जिसके माध्यम से परिवादी द्वारा यह प्रार्थना की गयी है कि विपक्षी को आदेशित किया जाये कि वह परिवादी के खराब जूतों का मूल्य रू. 2999/- मय 15 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ परिवाद दाखिल करने की तिथि से वास्तविक भुगतान की तिथि तक अदा करे। इसके अतिरिक्त विपक्षी से परिवादी को मानसिक कष्ट हेतु रू. 2,00000/- व वाद व्यय हेतु रू. 50,0000/- तथा विधिक डिमांड नोटिस हेतु रू. 21,000/- का भी भुगतान दिलाए जाने की प्रार्थना की गई है।

3. विपक्षी द्वारा पर्याप्त अवसर सुलभ रहते हुए कोई प्रतिवाद पत्र प्रस्तुत नहीं किया गया। अतः उनकी प्रयत्नहीनता में उनके विरूद्ध दिनांक 21-08-2024 को एकपक्षीय कार्यवाही की गयी।

4. परिवादी द्वारा अपने कथन के समर्थन में साक्ष्य शपथपत्र पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया।

5. परिवादी का एकपक्षीय तर्क सुना गया तथा पत्रावली का सम्यक् परिशीलन किया गया।

6. परिवादी द्वारा याचित अनुतोष के संबंध में मुख्य तर्क यह किया गया है कि परिवादी द्वारा उक्त जूता रू. 2999/- का भुगतान करके दि. 22.10.2023 को विपक्षी के यहाँ से क्रय किया गया था, जिस पर एक वर्ष की वारंटी थी। कुछ दिनों बाद ही उक्त जूते में नीचे से छेद हो गए, जिसकी शिकायत परिवादी द्वारा दि. 25.12.2023 को विपक्षी से की गई, परन्तु विपक्षी द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई। उक्त संबंध में परिवादी द्वारा ई-मेल दिनांकित 29.04.2024 व विधिक नोटिस दिनांकित 31.05.2024 भी विपक्षी को प्रेषित किया गया, जिसका कोई भी उत्तर विपक्षी द्वारा नहीं दिया गया, जबकि उक्त जूता वारंटी अवधि में था। ऐसा करके विपक्षी द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गयी है।

7. परिवादी द्वारा किए गए उक्त तर्क के संबंध में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि परिवादी द्वारा अपने परिवाद पत्र के साथ रिटेल इनवायस दिनांकित 22.10.2023 की प्रति साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है, जिसके परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि परिवादी द्वारा उक्त जूता विपक्षी के यहाँ से रू. 2999/-

व 130/- रूपये जीएसटी के साथ कुल रू. 3129/- का भुगतान करके क्रय किया गया था। जूता क्रय करने के कुछ दिन बाद ही जूते में छेद हो गए, जिसकी फोटो प्रति परिवादी द्वारा परिवाद पत्र के साथ संलग्नक संख्या 2 साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है। उक्त संबंध में परिवादी द्वारा दि. 25.12.2023 को विपक्षी के स्टोर पर शिकायत की गई, परन्तु कोई कार्यवाही न होने पर उक्त संबंध में परिवादी द्वारा ई-मेल दिनांकित 28.04.2024 व 29.04.2024 विपक्षी को प्रेषित किए गए, जिसका कोई भी उत्तर विपक्षी द्वारा नहीं दिया गया, जिसकी पुष्टि परिवाद पत्र के संलग्नक संख्या 3 से हो रही है। विपक्षी द्वारा कोई कार्यवाही न करने पर परिवादी द्वारा विधिक नोटिस दिनांकित 31.05.2024 भी विपक्षी को प्रेषित किया गया, जिसकी पुष्टि परिवाद पत्र के संलग्नक संख्या 5 से हो रही है, जिसका भी कोई उत्तर विपक्षी द्वारा नहीं दिया गया। उक्त संबंध में यहाँ यह कहना प्रासंगिक होगा कि लिबर्टी शूज कंपनी भारत की ब्रांडेड शूज निर्माता कंपनी है, जो कि राष्ट्रीय, अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर ख्याति प्राप्त है, जिसकी गुडविल पर विश्वास करके ही परिवादी द्वारा उक्त जूता क्रय किया गया था, जिस पर विपक्षी द्वारा वारंटी भी बताई गई थी, परन्तु उक्त जूते में समस्या उत्पन्न होने पर विपक्षी द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई, जिसके कारण परिवादी उक्त जूते का उपयोग करने से वंचित रहा। अतः विपक्षी द्वारा परिवादी का जूता न बदलकर उसके प्रति सेवा में कमी की गई है। तदनसुार परिवादी द्वारा किया गया उक्त तर्क आधारयुक्त व बलयुक्त है।

8. इस प्रकार उपरोक्त विवेचन से यह स्पष्ट हो रहा है कि परिवादी द्वारा उक्त जूता विपक्षी के यहाँ से रू. 3129/- का भुगतान करके क्रय किया गया था। जूता क्रय करने के कुछ दिन बाद ही जूते में छेद हो गए, जिसकी शिकायत विपक्षी से की गई थी, परन्तु विपक्षी द्वारा कोई कार्यवाही न करने पर परिवादी द्वारा उक्त संबंध में ई-मेल व विधिक नोटिस भी विपक्षी को प्रेषित किए गए, परन्तु विपक्षी द्वारा न तो परिवादी का जूता बदलकर दिया गया और न ही उसकी धनराशि वापस की गई, जिससे परिवादी को मानसिक संताप भी कारित हुआ है। अतः परिवादी, विपक्षी से अपने खराब जूते की धनराशि रू. 3,129/- प्राप्त करने का हकदार है। तदनुसार परिवादी का प्रस्तुत परिवाद, विपक्षी के विरूद्ध आंशिक रूप से एकपक्षीय स्वीकार किये जाने योग्य है।

आदेश

परिवादी का प्रस्तुत परिवाद, विपक्षी के विरूद्ध आंशिक रूप से एकपक्षीय स्वीकार किया जाता है। विपक्षी को आदेशित किया जाता है कि वह निर्णय की तिथि से 30 दिन के भीतर परिवादी के जूते की कीमत रू. 3,129/- मय 09 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ परिवाद दाखिल करने की तिथि से वास्तविक भुगतान की तिथि तक परिवादी को अदा करे। इसके अतिरिक्त विपक्षी, परिवादी को मानसिक कष्ट हेतु 2000/- रू0 व वाद व्यय हेतु 2000/- रू0 भी उक्त अवधि में अदा करे। निर्धारित 30 दिन की अवधि में उक्त धनराशियाँ अदा न करने पर विपक्षी, परिवादी को उक्त धनराशियों पर 12 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से भुगतान करने का दायी होगा।

प्रतिलिपि पक्षकारों को नियमानुसार उपलब्ध करायी जाये।

28/3/2025 28-3-2025

(प्रतिभा सिंह) (अमरजीत त्रिपाठी)
सदस्य अध्यक्ष

दिनांक : 28-03-2025.

आज निर्णय खुले आयोग में दिनांकित व हस्ताक्षरित कर उदघोषित किया गया।

28/3/2025 28-3-2025

(प्रतिभा सिंह) (अमरजीत त्रिपाठी)
सदस्य अध्यक्ष

दिनांक : 28-03-2025.