जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग, ग्वालियर (मध्य प्रदेश)

प्रस्तुती दिनांक	14.03.2024
अंतिम सुनवाई दिनांक	10.12.2024
अंतिम आदेश दिनांक	20.03.2025

प्रकरण क्रमांक / सी.सी. / 137 / 2024

आशीष शर्मा पुत्र श्री कृष्ण शर्मा, आयु–25 वर्ष, निवासी– 32, कुम्हारपुरा, मुरार, तहसील ग्वालियर, जिला ग्वालियर (मध्य प्रदेश)

मोबाईल नंबर–अनुपलब्ध

अधिवक्ता–श्री आदित्य शर्मा

................परिवादी

विरूद्ध

1. झोमेटो प्रायवेट लिमिटेड, भूतल 12 ए, 94 मेघदूत नेहरू प्लेस, नई दिल्ली (साउथ दिल्ली) 110019
   मोबाइल क्रमांक–अनुपलब्ध
   अधिवक्ता–श्री यश जैन
2. बर्गर बडडी, सिटी सेन्टर, पटेल नगर, ग्वालियर (मध्य प्रदेश) 474002
   मोबाईल नंबर–अनुपलब्ध
   अधिवक्ता–श्री ऋषभ मिश्रा

..............अनावेदकगण

समक्षः–

श्री राजेन्द्र प्रसाद शर्मा–अध्यक्ष

श्रीमती सुमन गौड पाण्डे–सदस्य

श्री रेवती रमण मिश्रा–सदस्य

द्वारा– राजेन्द्र प्रसाद शर्मा–अध्यक्ष

आदेश
(पारित दिनांक 20.3.2025)

1. परिवादी की ओर से यह परिवादपत्र अंतर्गत धारा 35, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 का अनावेदकगण से ऑर्डर अनुसार वेज बर्गर के स्थान पर नॉनवेज बर्गर प्रदाय किए जाने से हुई विभिन्न मदों में क्षतिपूर्ति हेतु 5,00,000रू एवं विधिक सहायता आदि के लिए 50,000रू व अन्य सहायता दिलाए जाने हेतु प्रस्तुत किया है।

2. परिवादी का परिवाद पत्र संक्षेप में इस प्रकार है, कि परिवादी द्वारा दिनांक 02.02.2024 को अनावेदक क्रमांक 1 के माध्यम से एवं अनावेदक क्रमांक 2 से वेज चिली लोडेड बर्गर का ऑर्डर क्रमांक 5531075641 प्रदान किया था उक्त आदेश पर से अनावेदक क्रमांक 1 द्वारा परिवादी को ऑर्डर अनुसार डिलिवरी किए जाने पर परिवादी को यह ज्ञात हुआ कि अनावेदक द्वारा वेजिटेरियन बर्गर के मे नॉन वेजिटेरियन कम्पोनेन्ट्स मिलाकर भेजा गया है जिससे परिवादी को काफी मानसिक कष्ट हुआ एवं उसकी धार्मिक भावनाएं आहत हुईं जिस पर परिवादी द्वारा अनावेदकगण को शिकायत किए जाने पर अनावेदक क्रमांक 1 द्वारा वेजिटेरियन बर्गर का क्रय मूल्य 175रू वापस कर दिया एवं 500रू का एक्सटेंडेड बोनस परिवादी को प्रदाय किया गया तथा अनावेदक क्रमांक 2 को अपने प्लेटफार्म से पृथक कर दिये जाने की सूचना दी गयी। इस प्रकार अनावेदकगण द्वारा की गयी सेवा में त्रुटि व अनुचित व्यापार व्यवहार के कारण परिवादी के द्वारा यह परिवाद पत्र पैरा क्रमांक 1 में वर्णित अनुतोष की प्राप्ति हेतु प्रस्तुत किया गया है।

3. अनावेदक क्रमांक 1 की ओर से परिवाद का लिखित उत्तर प्रस्तुत करते हुए संक्षेप मे अभिवचन इस प्रकार है, कि अनावेदक क्रमांक 1 मात्र परिवादी एवं अनावेदक क्रमांक 2 के मध्य ऑन लाईन प्लेटफार्म है तथा अनावेदक क्रमांक 1 अनावेदक क्रमांक 2 द्वारा की गयी किसी प्रकार की सेवा में कमी के लिए उत्तरदायी नहीं है तथापि सद्भावनापूर्वक अनावेदक क्रमांक 1 द्वारा परिवादी को सद्भाविक राशि वापस प्रदाय की जा चुकी है।

4. अनावेदक क्रमांक 2 ने इस आशय का जवाब प्रस्तुत किया कि परिवादी को बुक किए गए ऑर्डर अनुसार ही सामग्री प्रदाय की गयी थी किन्तु परिवादी द्वारा सुनियोजित तरीके से या तो डिलवर किए गए उत्पाद को बदल दिया गया या दूसरी जगह से किसी अन्य के नाम से अन्यत्र स्थान से दूसरा उत्पाद भी मंगाया था। अनावेदक क्रमांक 2 के द्वारा किसी प्रकार से सेवा में कोई त्रुटि व अनुचित व्यापार व्यवहार नहीं किए जाने से परिवाद निरस्त किए जाने का निवेदन किया गया है।

5. परिवादी के द्वारा परिवाद अभिवचनो की पुष्टि में स्वयं का शपथपत्र तथा प्रदर्श सी–1 लगायत सी–4 दस्तावेजों की छाया प्रति प्रस्तुत की गयी। अनावेदक क्रमांक 1 की ओर से प्रस्तुत उत्तर अभिवचनो के समर्थन में अक्षय गुप्ता का संक्षिप्त शपथपत्र एवं ओ.पी–1 लगायत ओ.पी–5 दस्तावेजों

की छाया प्रति प्रस्तुत की तथा अनावेदक क्रमांक 2 की ओर से प्रस्तुत उत्तर अभिवचनो की पुष्टि में राम शर्मा का संक्षिप्त शपथपत्र तथा दस्तावेज प्रस्तुत किए। परिवादी की ओर से लिखित तर्क प्रस्तुत किए गए।

6. परिवादपत्र में पक्षकारगण की ओर से किए गए अभिवचनों तथा प्रस्तुत दस्तावेजीय व शपथपत्रीय साक्ष्य का अवलोकन व विश्लेषण किया गया।

7. प्रकरण के निराकरण हेतु निम्नलिखित प्रश्न विचारणीय है :— कि क्या अनावेदक क्रमांक 2 द्वारा अनावेदक क्रमांक 1 के माध्यम से परिवादी को बुक किए गए वेजिटेरियन बर्गर के स्थान पर नॉन वेजिटेरियन बर्गर प्रदाय कर अनावेदकगण द्वारा सेवा में त्रुटि व अनुचित व्यापार व्यवहार किया गया है ?

8. प्रकरण में पक्षकारों की ओर से अभिवचन के प्रकाश में यह निर्विवादित तथ्य है कि परिवादी ने अनावेदक क्रमांक 2 के प्रतिष्ठान से अनावेदक क्रमांक 1 के माध्यम से वेजिटेरियन बर्गर हेतु ऑडर प्रेषित किया था।

9. परिवादी का शपथपत्र पर अभिकथन है कि अनावेदकगण द्वारा परिवादी को ऑर्डर अनुसार वेज बर्गर प्रदाय न करते हुए नॉन वेज बर्गर प्रदाय कर दिया गया जिससे परिवादी को हिन्दु कट्टर ब्राम्हण होने से उसकी धार्मिक भावनाएं अत्यंत आहत हुई तथा उसकी आस्था को चोट पहुंची एवं काफी मानसिक त्रास हुआ। यद्यपि अनावेदक क्रमांक 2 का अभिवचन है कि उसके द्वारा परिवादी को बुक किए गए ऑर्डर अनुसार ही सामग्री प्रेषित की गयी थी एवं परिवादी ने स्वयं सामग्री को सुनियोजित तरीके से बदल दिया अथवा एक साथ दो संस्थानो से सामग्री मंगवाकर अनुचित लाभ प्राप्ति का प्रयास किया है किन्तु परिवादी के द्वारा शपथपत्र पर किए गए अभिवचन का जहां कोई खण्डन नहीं है वहीं अनावेदक क्रमांक 2 के द्वारा जिस अनावेदक क्रमांक 1 के माध्यम से सामग्री प्रेषित की गयी थी, अनावेदक क्रमांक 2 द्वारा परिवादी को क्रय मूल्य के साथ—साथ 500रू का एक्सटेंडेड बोनस प्रदाय किए जाने से यह स्पष्ट दर्शित होता है कि अनावेदक क्रमांक 2 के द्वारा परिवादी को बुक किए गए वेज बर्गर के स्थान पर नॉन वेज बर्गर प्रेषित किया गया था जिसे अनावेदक क्रमांक 1 द्वारा डिलीवर किया गया। अनावेदक क्रमांक 2 के द्वारा परिवादी की ओर से वैधानिक सूचना पत्र का कोई जवाब परिवादी को प्रेषित नहीं किया गया इससे स्पष्ट है कि अनावेदक क्रमांक 2 स्वयं के द्वारा

की गयी गंभीर त्रुटि को जानबूझकर छिपाए जाने के आशय से परिवादी पर मिथ्या दोषारोपण कर रहा है। अनावेदक क्रमांक 2 का ऐसा भी अभिवचन नही है कि उसके प्रतिष्ठान में वेज एवं नॉनवेज बर्गर तैयार कर प्रदाय नही किए जाते हैं।

10. उपरोक्त विवेचन से स्पष्ट है, कि अनावेदक क्रमांक 1 ने परिवादी को वेज बर्गर के स्थान पर नॉन वेज बर्गर प्रदाय कराते हुए सेवा में गंभीर त्रुटि की है जो अनावेदक क्रमांक 2 का कृत्य अनुचित व्यापार व्यवहार का भी परिचायक होना प्रमाणित पाया जाता है। इसी प्रकार अनावेदक क्रमांक 1 मात्र यह कहते हुए कि वह केवल डिलिवरी का कार्य करता है तथा अनावेदक क्रमांक 2 एवं अनावेदक क्रमांक 1 के मध्य प्रिंसीपल टू प्रिंसीपल के संबंध है, उक्त अनावेदक क्रमांक 1 एवं अनावेदक क्रमांक 2 के आंतरिक संव्यवहार के लिए परिवादी का कोई संबंध होना नही पाया जाता अतः स्पष्टतः अनावेदक क्रमांक 1 अनावेदक क्रमांक 2 का डिलिवरी एजेन्ट होना पाया जाता है ऐसी स्थिति में अनावेदकगण समान रूपसे एक दूसरे के लिए उत्तरदायी होना पाते हुए अनावेदक क्रमांक 1 का भी कृत्य सेवामें त्रटि एवं अनुचित व्यापार व्यवहार की श्रेणी में पाया जाता है। इस संबंध मे परिवादी की ओर से प्रस्तुत **माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग का न्याय दृष्टांत इमरजिंग इंडिया रियल एस्टेट बनाम् तामेर चन्द्र 2016 एस सी सी ऑन लाईन एन.सी.डी.आर.सी 1414 व न्याय दृष्टांत मैसर्स रेडिफ डॉट काम इंडिया बनाम् उर्मिल मंजुल रिविजन पिटीशन क्रमांक 4656/2012 मे पारित निर्णय दिनांक 11.4.2023** अनुकरणीय हैं।

11. अनावेदक क्रमांक 2 द्वारा अनावेदक क्रमांक 1 के माध्यम से नॉन वेज बर्गर डिलिवर कराए जाने से परिवादी की धार्मिक भावनाओं को आहत किये जाने संबंधी परिवादी का अभिवचन स्वाभाविक होकर उसे मानसिक त्रास होना भी स्वीकार किए जाने योग्य है। **अतः परिवादी का परिवाद पत्र आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए अनावेदकगण के विरूद्ध निम्न आशय का आदेश प्रदान किया जाता है** :-

1. **अनावेदक क्रमांक 1 व अनावेदक क्रमांक 2 पृथक-पृथक परिवादी को हुए संत्रास आदि की क्षतिपूर्ति के रूप में राशि रूपये 5,000, 5,000रू इस आदेश की दिनांक से 45 दिवस की अवधि के भीतर भुगतान करें।**

2. अनावेदकगण परिवादी को पृथक–पृथक रूप से प्रकरण व्यय के रूप में 1,000रू, एवं 1,000रू का उपरोक्तानुसार अवधि के भीतर भुगतान करें।

इस आदेश की प्रति पक्षकारों को निःशुल्क उपलब्ध कराई जावे एवं आदेश को संबंधित बेवसाईट पर पक्षकारों को देखने के लिए अपलोड किया जावे।

12. प्रकरण को इस आदेश की प्रति सहित अभिलेखागार में भेजा जावे।

(राजेन्द्र प्रसाद शर्मा)	(श्रीमती सुमन गौड पाण्डे)	(रेवती रमण मिश्रा)
अध्यक्ष	सदस्य	सदस्य