

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग बीड यांचे समोर

ग्राहक तक्रार क्रमांक	389/2024
तक्रार दाखल दिनांक	26/06/2024
तक्रार निकाल दिनांक	25/11/2024

पियुष गौतम कोटेचा,

वय : 27 वर्षे, धंदा : व्यापार,

रा. अवधुत कॅम्पस जिजामाता चौक,

बीड, ता. जि. बीड.

_____ तक्रारदार

विरुद्ध

1) Firstcry.com Through, its Partnership

Firm B.S.Group

मार्फत :- भागीदार

i) सुमित अभय समदरिया,

वय - 30 वर्षे, धंदा - व्यापार,

ii) काजल सुमित समदरिया,

वय - 28 वर्षे, धंदा - व्यापार,

पत्ता - एन.एच. 1-2-461, 1-2462

कॅनॉल रोड, नगर नाका, बीड,

ता.जि.बीड- 431122.

2) व्यवस्थापक,

Firstcry.com

Office - Rajashree Business Park

Plot No. 114 Survey No. 338

Tadiwala Road, Near Sohrab,

Hall Pune - 411001.

_____ सामनेवाला

समक्ष -श्री. हरीश गो. अडके,अध्यक्ष
श्रीमती सतिका ग. शिरदे,सदस्या
श्रीमती संगिनी राहु ल पोळ,सदस्या

तक्रारदारातर्फे - अॅड. बी.डी.सारडा
सामनेवाला क्र. 1 - नो से
सामनेवाला क्र. 2 - एकतर्फा

निकाल

(द्वारा- श्री. हरीश गो. अडके, अध्यक्ष)

- 1) ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 च्या कलम 35 प्रमाणे प्रस्तुत तक्रार दाखल करण्यात आलेली आहे. तक्रारदार यांनी सामनेवाला यांच्या शोरूम मधून वस्तूंची खरेदी केल्यानंतर सामनेवाला यांच्याकडून देण्यात आलेल्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी वेगळे पैसे आकारले गेल्याने झालेल्या नुकसानीची भरपाई मागण्यासाठी सदरची तक्रार दाखल केली आहे.
- 2) तक्रारदारांचे थोडक्यात म्हणणे पुढील प्रमाणे :- सामनेवाला क्रमांक 2 यांचे फ्रॅचॉईजी असलेल्या सामनेमाला क्रमांक 1 यांचे बीडमध्ये Firstcry.com या नावाचे लहान मुलांच्या वस्तू विकण्याचे शोरूम आहे.

तक्रारदार दिनांक 29/12/2023 रोजी सामनेवाला क्रमांक 1 यांच्याकडे सामान खरेदीसाठी गेला असता सामनेवाला क्रमांक 1 यांनी त्यास सामानासाठी कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) दिली. मात्र त्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी जास्तीची रुपये 10.50/- एवढी रक्कम आकारली गेली. त्या विरोधात तक्रारदाराने आक्षेप घेतला असता सामनेवाला क्रमांक 1 यांच्या प्रतिनिधीने अरेरावीची उत्तरे दिली. सदरच्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)वर सामनेवाला क्रमांक 2 यांची जाहिरात छापलेली आहे. त्यामुळे तक्रारदाराचे म्हणणे आहे की मुळातच कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी वेगळी रक्कम आकारणे आणि त्यातच जाहिरात छापलेली कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) दिली गेली असेल तर अशी वेगळी रक्कम आकारणे हे नक्कीच अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब केला यामध्ये मोडते. यासाठी तक्रारदाराने दिनांक 12/1/2024 रोजी सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांना वकिलामार्फत नोटीस पाठवली. त्यास सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांनी स्वतंत्रपणे उत्तर दिले. त्यामध्ये सामनेवाला क्रमांक 1 यांनी त्यांना सामनेवाला क्रमांक 2 यांच्या सूचनेनुसार विक्रीची आणि कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)ची प्रक्रिया पार पाडावी लागते. त्यामुळे त्यामध्ये त्यांचा वैयक्तिक दोष नाही असे उत्तर दिले. सामनेवाला क्रमांक 2 यांनी मात्र सदरच्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) बदल दहा रुपये आकारले गेले याबद्दल क्षमायाचना करून तक्रारदार यास सदरच्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)चे दहा रुपये परत

देण्याची इच्छा दर्शवली. त्यासाठी त्यांनी तक्रारदाराने योग्य तो बँक खाते क्रमांक यासह त्यांच्याशी संपर्क साधावा अशी त्यांनी विनंती केलेली होती. त्यानंतर तक्रारदार यांनी दिनांक 22/2/2024 रोजी पुन्हा एकदा वकिलांमार्फत दुसरी नोटीस पाठवली. त्यामध्ये त्यांनी सामनेवाला यांनी त्यांचे कंपनीची जाहिरात छापलेली कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) विकून त्यास वेगळी रक्कम आकारली आणि अनुचित व्यापार पद्धतीचा अबलंब केला. त्यामुळे झालेल्या नुकसानी बदल आणि मानसिक त्रासाबद्दलची भरपाईची मागणी केली होती. दुसऱ्या नोटिसीस सामनेवाला यांनी उत्तर पाठवलेले नाही. त्यामुळे सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांनी तक्रारदारास सदर कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)च्या रकमेची भरपाई द्यावी तसेच झालेल्या मानसिक त्रासाबद्दलही अशी एकूण रुपये 1,00,010/- भरपाई द्यावी यासाठी तक्रारदार यांनी सदरची तक्रार दाखल केली आहे.

- 3) तक्रारदार यांनी त्यांच्या खरेदीची पावती, सामनेवाला यांचेकडून देण्यात आलेल्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)ची झेरॉक्स प्रत, मूळ कागदी पिशवी (कॅरीबॅग), वकिलामार्फत सामनेवाला याना पाठवलेल्या दोन्हीही नोटीसा, दोन्ही नोटीसा सामनेवाला यांना पोहोच झाल्या बाबतच्या डाक विभागाच्या पावत्या, सामनेवाला यांची नोटिसीस उत्तरे इत्यादी कागदपत्रे दाखल केली आहेत.

- 4) सामनेवाला क्रमांक 2 हे नोटीस मिळूनही हजर न झाल्याने त्यांचे विरुद्ध एकतर्फी प्रकरण चालवले गेले. सामनेवाला क्रमांक 1 यांनी योग्य मुदतीत लेखी उत्तर दाखल न केल्याने त्यांच्या लेखी म्हणण्याशिवाय प्रकरण चालवले गेले.
- 5) वरील कथनावरून आमच्या विचारार्थ खालील मुद्दे निघतात. त्यावरील आमचे निष्कर्ष व त्यासाठी असलेली कारणमिमांसा आम्ही खाली देत आहोत:-

अनु क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
1	तक्रारदार सामनेवाला यांचा ग्राहक आहे काय ?	होय
2	सामनेवाला यांनी अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब केला आहे काय ?	होय
3	अंतिम आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

मुद्दा क्र. 1:-

- 6) तक्रारदार यांनी सामनेवाला क्रमांक 1 यांचेकडून खरेदी केलेल्या सामानाची पावती दाखल केली आहे. त्यामध्ये इतर सामान व कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)चे रक्कम आकारणी केली असल्याचे दिसून येत आहे. त्यामुळे तक्रारदार सामनेवाला यांचा ग्राहक ठरतो तर सामनेवाला सेवा पुरवठादार ठरतात. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक 1 होकारार्थी निश्चित होतो

मुद्दा क्र. 2 :-

- 7) तक्रारदाराचे मुख्य गाऱ्हाणे हे सामनेवाला क्रमांक 1 यांनी, तक्रारदारास खरेदीनंतर सामनेवाला क्रमांक 2 यांची जाहिरात असलेली कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) देऊन त्यासाठी वेगळी रक्कम आकारून अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब केला याबाबत आहे. सामनेवाला क्रमांक 1 यांचे लेखी म्हणणे दाखल नाही आणि सामनेवाला क्रमांक 2 हे हजर न झाल्याने त्यांच्या विरोधात एकतर्फी प्रकरण चालवले गेले असल्याने त्यांचे म्हणण्यासाठी सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांचेकडून तक्रारदारास नोटीसिस उत्तर पाठवले गेले होते. त्यातील कथनांचा आधार घेऊन सामनेवाला क्रमांक 1 व 2 यांचे मत जाणून घेतले गेले आहे
- 8) सामनेवाला क्रमांक 1 यांनी ते सामनेवाला क्रमांक 2 यांची फ्रेंचाईजी असलेने कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) देणे, त्याबाबत रक्कम आकारणे याबाबत सामनेवाला क्रमांक 2 यांनी दिलेले सूचनांचा अवलंब करणे या सीमेपर्यंत त्यांची जबाबदारी राहते. त्यामुळे त्यांना स्वतंत्ररित्या यासाठी दोषी धरता येणार नाही असे त्यांनी तक्रारदाराच्या नोटीसीस पाठविलेल्या उत्तरामध्ये नमूद केले आहे. सामनेवाला क्रमांक 2 यांनी अशाप्रकारे कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी वेगळी रक्कम आकारली गेली. याबाबत क्षमायाचना करून त्याबाबत भरपाई देण्याची तयारी

दर्शवली होती आणि तक्रारदाराकडे त्यासाठी बँक खाते व इतर तपशीलाची मागणी केलेली होती.

- 9) तक्रारदार यांनी पुढील प्रकरणातील न्यायनिर्णयाच्या आधार घेतला आहे.

STATE CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION,
CHANDIGARH, Bata India Ltd.V/s Harjas Singh, Appeal No. 75/2021

या प्रकरणात विक्रेत्याने त्याची कंपनीची जाहिरात असलेल्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी वेगळी रक्कम आकारल्याने अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब केला गेला होता असा निष्कर्ष काढण्यात आला होता तसेच त्यासाठी खरेदीदारास नुकसान भरपाई आणि मानसिक त्रासापोटीची जास्तीची नुकसान भरपाई देण्यात आली होती तसेच या ठिकाणी सामनेवाला क्रमांक 2 यांनी त्यांच्या कंपनीची जाहिरात असलेली कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) तक्रारदारास दिली आणि त्यासाठी वेगळी रक्कम ही आकारली. मुळात कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी वेगळी रक्कम आकारली गेली या द्वारे अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब तर झालाच पण स्वतःच्या कंपनीची जाहिरात असलेली कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) दिली गेली आणि त्यासाठी वेगळी रक्कम तक्रारदाराकडून वसूल केली गेली. यामुळे अशा अनुचित व्यापार पद्धतीचे गांभीर्य हे नक्कीच वाढलेले दिसते. त्यामुळे सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांनी कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी आणि त्यांच्या

कंपनीची जाहिरात असलेल्या कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी तक्रारदाराकडून वेगळे पैसे आकारून अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब केला आहे असा निष्कर्ष निघतो. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक 2 होकारार्थी निश्चित होतो.

- 10) या ठिकाणी प्रत्यक्षात कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी रुपये 10.50 एवढी रक्कम वेगळी आकारली गेली असली तरीही अशा प्रकारची अनुचित व्यापार पद्धती ही यापूर्वी अनेक उच्च न्यायालय आणि सर्वोच्च न्यायालयाच्या काही न्याय निर्णयांमध्ये याबाबत मार्गदर्शक सूचना दिल्या गेल्या अजूनही अशा प्रकारची अनुचित व्यापार पद्धतीचा अवलंब अजूनही केला जात असल्यामुळे तक्रारदार नुकसान भरपाईस पात्र ठरतो. मात्र पहिल्या नोटीसीस सामनेवाला यांनी उत्तर देऊन त्यांच्याकडून अशा प्रकारे कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी वेगळी रक्कम आकारली गेली. याबाबत चूक झाल्याने क्षमायाचना केलेली होती. त्यामुळे या दोन्ही बाबी लक्षात घेऊन नुकसान भरपाईची रक्कम निश्चित केली जात आहे. सामनेवाला यांनी तक्रारदारास कागदी पिशवी (कॅरीबॅग)साठी घेतलेली जास्तीची रक्कम परत करावी तसेच त्याबरोबर नुकसान भरपाई, मानसिक त्रास आणि तक्रारीच्या खर्चापोटी एकत्रितपणे रुपये 10,000/- देणे योग्य ठरेल असा निष्कर्ष काढला जात आहे.

आदेश

- 1) तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
- 2) सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांनी वैयक्तिकरित्या आणि संयुक्तिकरित्या तक्रारदारास कागदी पिशवी (कॅरीबॅग) पोटी वसूल केलेली रक्कम रुपये 10.50 तक्रारदारास निकाल दिनांक पासून 45 दिवसाच्या आत परत करावेत अन्यथा त्यावर आठ दसादशे दराने रक्कम प्रत्यक्षात देईपर्यंत व्याज लागू राहिल.
- 3) सामनेवाला क्रमांक 1 आणि 2 यांनी वैयक्तिकरित्या आणि संयुक्तिकरित्या तक्रारदारास नुकसान भरपाईपोटी आणि त्रासापोटी आणि खर्चापोटी एकत्रितपणे रु. 10,000/- एवढी रक्कम निकाल दिनांक पासून 45 दिवसाच्या आत द्यावी अन्यथा प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत त्यावर आठ दसादशे दराने व्याज लागू राहिल.
- 4) उभय पक्षास आदेशाची प्रथम प्रत नियमानुसार विनामुल्य देण्यात यावी.
- 5) ग्राहक संरक्षण कायदा 2019 चे विनियम मधील कलम 20(3) प्रमाणे तक्रारीतील सदस्यांचे संच तक्रारदाराला परत करावेत.

(श्रीमती संगिनी पोळ) (श्रीमती सतिका ग. शिरदे) (श्री. हरीश गो. अडके)
सदस्या सदस्या अध्यक्ष
दिनांक : 25/11/2024 जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, बीड.