[২০২১] ১ এস. সি. আর. ৬২৫

টাটা মোটরস লিমিটেড

বনাম

অ্যান্টোনিও পাওলো ভাজ এবং আরেকজন

(২০২১ সালের দেওয়ানি আপিল নং ৫৭৪)

১৮ই ফেব্রুয়ারি, ২০২১

[উদয় উমেশ ললিত, হেমন্ত গুপ্তা এবং এস. রবীন্দ্র ভাট , বিচারপতিগণ]

উপভোক্তা সুরক্ষাঃ

পরিষেবার ঘাটতি - অভিযোগকারীর ডিলারের কাছ থেকে গাড়ি কেনা - গাড়িটি পুরানো এবং ব্যবহৃত (২০০৯ সালের) হওয়ায় ডেলিভারি নিতে অস্বীকৃতি - ডিলার নতুন গাড়ি (২০১১ সালের) সরবরাহ করতে অস্বীকৃতি - উপভোক্তা অভিযোগ - প্রস্তুতকারক অভিযোগের বিরোধিতা করে যুক্তি দিয়েছিলেন যে ডিলারের কাজের জন্য তাকে দায়ী করা যাবে না কারণ ডিলার এবং প্রস্তুতকারকের মধ্যে সম্পর্ক ছিল প্রধানের সাথে প্রধানের, প্রতিনিধি এবং প্রধানের নয় - ডিলার কখনও উপস্থিত হননি - জেলা ফোরাম রায় দিয়েছে যে ডিলার এবং প্রস্তুতকারকের পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি ছিল এবং তারা যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে গাড়িটি একটি নতুন মডেল দিয়ে প্রতিস্থাপন করতে বা ডেলিভারির তারিখ থেকে ১০% সুদ সহ পুরো পরিমাণ ফেরত দিতে দায়বদ্ধ - রাজ্য উপভোক্তা কমিশন এবং জাতীয় উপভোক্তা কমিশন জেলা ফোরামের আদেশকে সমর্থন করেছে - প্রস্তুতকারকের দ্বারা সুপ্রিম কোর্টে আপিল - স্থির করে: গাড়িটিকে নতুন হিসাবে উপস্থাপন এবং একটি পুরানো ব্যবহৃত গাড়ি বিক্রি করার ক্ষেত্রে প্রস্তুতকারকের ভূমিকা বা ডিলারের ভূমিকা সম্পর্কে বিশেষ জ্ঞান সম্পর্কে অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে আবেদনের সম্পূর্ণ অভাব ছিল - অভিযোগকারীর প্রস্তুতকারকের দাবি বা প্রমাণ করতে ব্যর্থতা অনুমানমূলক অনুসন্ধানের মাধ্যমে দায়বদ্ধতা উন্নত করা যেত না - প্রস্তুতকারকের সাথে ডিলারের সম্পর্কের প্রকৃতি বিবেচনা করে, ডিলারের ভুল এবং কাজগুলি প্রস্তুতকারকের দায়বদ্ধতার কারণ হতে পারে না - অতএব, নীচের ফোরামের অনুসন্ধানগুলি বাতিল করা হল - আপিল অনুমোদিত।

মারুতি উদ্যোগ লিমিটেড বনাম সুশীল কুমার গবগোত্র (২০০৬) ৪ এসসিসি ৬৪৪: [২০০৬] ৩ এসসিআর ৬০৩; ইন্ডিয়ান অয়েল কর্পোরেশন বনাম উপভোক্তা সুরক্ষা পরিষদ (১৯৯৪) ১ এসসিসি ৩৯৭; বিবেক অটোমোবাইলস লিমিটেড বনাম ইন্ডিয়ান ইনকর্পোরেটেড (২০০৯) ১৭ এসসিসি ৬৫৭; ইন্ডিয়ান অয়েল কর্পোরেশন বনাম উপভোক্তা সুরক্ষা পরিষদ, কেরালা

(১৯৯৪) ১ এসসিসি ৩৯৭; জেনারেল মোটরস (আই) (পি) লিমিটেড বনাম অশোক রামনিক লাল তোলাত (২০১৫) ১ এসসিসি ৪২৯ : [২০১৪] ১১ এসসিআর ১৬ – নির্ভরযোগ্য।

জস ফিলিপ ম্যাম্পিলিল বনাম প্রিমিয়ার অটোমোবাইলস লিমিটেড এবং আরেকজন, (২০০৪) ২ এসসিসি ২৭৮ : [২০০৪] ১ এসসিআর ১০৯৫ – বিশিষ্ট

মামলা প্রসঙ্গ

[২০০৬] ৩ এসসিআর ৬০৩	নির্ভর করা হয়েছে	অনুচ্ছেদ ৯
(১৯৯৪) ১ এসসিসি ৩৯৭	নির্ভর করা হয়েছে	অনুচ্ছেদ ৯
[২০০৪] ১ এসসিআর ১০৯৫	বিশিষ্ট	অনুচ্ছেদ ১৫
(২০০৯) ১৭ এসসিসি ৬৫৭	নির্ভর করা হয়েছে	অনুচ্ছেদ ১৮
(১৯৯৪) ১ এসসিসি ৩৯৭	নির্ভর করা হয়েছে	অনুচ্ছেদ ২৪
[২০১৪] ১১ এসসিআর ১৬	নির্ভর করা হয়েছে	অনুচ্ছেদ ২৫

দেওয়ানী আপিল এখতিয়ার: ২০২১ সালের দেওয়ানী আপিল নং ৫৭৪।

২০১৪ সালের পুনর্বিবেচনা আবেদন নং ১৮০৯ --তে নয়াদিল্লির জাতীয় উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশনের ০৯.০১.২০২০ তারিখের রায় এবং আদেশ থেকে।

সিদ্ধার্থ ভাটনগর, প্রবীণ আইনজীবী, দেবমাল্য ব্যানার্জী, সুশ্রী সীমা সুন্দ, কার্তিক ভাটনগর, রোহন শর্মা, এ.এস. আমান, উজ্জ্বল সিং, ঋতু রাজ, ভারদান ওয়াঞ্চু, আদিত্য সিধরা, সুশ্রী আস্থা প্রসাদ, এম/এস করঞ্জাওয়ালা এবং কো., আপিলকারী পক্ষের আইনজীবী।

নিনন্দ লাউড, করণ মাথুর, সুশ্রী অনন্যা মজুমদার, ইভো ডি'কস্টা, সুশ্রী ইলা শীল, উত্তরদাতাদের পক্ষের আইনজীবী।

আদালত কর্তৃক রায়টি প্রদান করেছিলেন

এস. রবীন্দ্র ভাট, বিচারপতি-

১। এই বিশেষ অনুমতির আবেদনের শুনানি অবশেষে সম্পন্ন হয়েছে; অনুমতি মঞ্জুর করা হয়েছে, এটি জাতীয় উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন[১] (এরপর থেকে "কমিশন") এর একটি আদেশের বিরোধিতা করে যা গোয়া রাজ্য উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশনের (এরপর থেকে "রাজ্য কমিশন") আদেশকে সমর্থন করে।

[১] ২০১৪ সালের ১৮০৯ নং পুনর্বিবেচনা আবেদনের তারিখ ৯ জানুয়ারী, ২০২০

২। প্রাসঙ্গিক তথ্য হল যে, প্রথম উত্তরদাতা, আন্তোনিও পাওলো ভাজ (এরপর থেকে "ভাজ") ২০১১ সালে দ্বিতীয় উত্তরদাতা, ভিস্তার গোয়া (পি) লিমিটেড, যিনি গাড়ির ডিলার (এরপর থেকে "ডিলার") ছিলেন, তাকে সম্মত মোট মূল্য পরিশোধ করে একটি গাড়ি কিনেছিলেন। কেনার সময়, ভাজ ব্যাংক ঋণ গ্রহণ করেছিলেন। ২০০৯ মডেলের একটি গাড়ি যা ৬২২ কিলোমিটার চলেছিল, তাকে ২০১১ সালের একটি নতুন গাড়ির পরিবর্তে বিক্রি করা হয়েছিল। অতএব, ভাজ প্রদত্ত মূল্য ফেরত দেওয়ার জন্য বা ২০১১ সালের গাড়ির সাথে গাড়িটি প্রতিস্থাপন করার জন্য অনুরোধ করেছিলেন। তবে দাম ফেরত দেওয়া হয়নি; গাড়িটিও প্রতিস্থাপন করা হয়নি। ভাজ ২০০৯ মডেলের গাড়িটি ডেলিভারি নিতে অস্বীকৃতি জানান। তিনি তার উদ্বেগের সমাধানের চেষ্টা করেন এবং তারপরে, ডিলার এবং আপিলকারীকে একটি আইনি বিজ্ঞপ্তি জারি করেন। তার অভিযোগের নিষ্পত্তি না হওয়ায়, তিনি গোয়া জেলা উপভোক্তা প্রতিকার ফোরামের (এরপর থেকে "জেলা ফোরাম") কাছে অভিযোগ দায়ের করেন।

৩। জেলা ফোরাম আপিলকারী, যার প্রতিনিধিত্ব করা হয়েছিল, এবং ভাজের বক্তব্য শুনেছে। বিজ্ঞপ্তি জারি (অভিযোগের) করা সত্ত্বেও ডিলার অনুপস্থিত ছিলেন এবং তার প্রতিনিধিত্ব করা হয়নি; তাই এটি একতরফাভাবে পরিচালিত হয়েছিল। জেলা ফোরাম 'পরিষেবার ঘাটতি' নির্ধারণ করেছে এবং ডিলার এবং আপিলকারীকে (অর্থাৎ গাড়ির প্রস্তুতকারক) যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে দায়ী করেছে। জেলা ফোরামের আদেশ, (২৭.০৯.২০১৩ তারিখে করা) উল্লেখ করেছে যে গাড়িটিতে কিছু ত্রুটি রয়েছে; গাড়ির আন্ডারক্যারেজ "সম্পূর্ণ ঢেউখেলানযুক্ত এবং শরীরের উপর আঁচড়ের চিহ্ন ছিল। অ্যালয় চাকাগুলিও ভিতরে ঢেউখেলানযুক্ত ছিল এবং গাড়িটি প্রায় ৬২২ কিলোমিটার ভ্রমণ করেছিল। এছাড়াও সম্মত হওয়া সত্ত্বেও মিউজিক সিস্টেমের মতো কিছু যন্ত্রাংশ সরবরাহ করা হয়নি।" আপিলকারী তথ্য অস্বীকার করেছেন এবং অভিযোগ করেছেন যে উপভোক্তা ভাজকে জানানো হয়েছিল যে তার কেনা গাড়িটি ২০০৯ মডেলের। জেলা ফোরাম পর্যবেক্ষণ করেছে যে (আপিলকারীর) এই অভিযোগটি স্পষ্টতই ভুল ছিল কারণ যদি ভাজ এই ধরনের প্রস্তাবে রাজি হতেন, তাহলে তিনি গাড়ির ডেলিভারি নিতে অস্বীকার করতেন না যা তখনও ডিলারের কাছে ছিল; তিনি আরও জোর দিয়েছিলেন যে মিউজিক সিস্টেম সরবরাহ করা হয়নি। জেলা ফোরাম আরও বলেছে যে:

"উপভোক্তা যখন নতুন গাড়ি কিনবেন, তখন তিনি মনে করবেন যে নতুন গাড়িটি ত্রুটিমুক্ত হবে। এবং উক্ত ক্ষেত্রে স্বীকার করা হয়েছে যে উক্ত গাড়িটি ব্যবহৃত গাড়ি এবং ২০০৯ সালের তৈরি, কিন্তু অভিযোগকারীর নামে প্রথমবারের মতো নিবন্ধন করা হয়েছিল ২০১১ সালে। এছাড়াও গাড়িটি প্রায় ৬২২ কিলোমিটার ভ্রমণ করেছিল। ও.পি. ২-বলেছিল যে আগাম-ডেলিভারি পরীক্ষা ছিল। কিন্তু এই পরীক্ষার জন্য গাড়িটি কি ৬২২ কিলোমিটার ভ্রমণ করেছিল?"

৪। এই তথ্য এবং পর্যবেক্ষণের আলোকে, জেলা ফোরাম রায় দেয় যে ডিলার এবং আপিলকারীর দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবায় ত্রুটি ছিল এবং ভাজের অভিযোগ মঞ্জুর করে, ডিলার এবং আপিলকারীকে যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে একই মডেলের একটি নতুন গাড়ি দিয়ে প্রতিস্থাপন করতে অথবা ডেলিভারির তারিখ থেকে ১০% সুদ সহ গাড়ির সম্পূর্ণ পরিমাণ ফেরত দিতে বাধ্য করে। উভয়কেই যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে ৫,০০০/- টাকা খরচের পাশাপাশি মানসিক চাপ এবং যন্ত্রণার জন্য ভাজকে ২০,০০০/- টাকা দিতে নির্দেশ দেওয়া হয়েছিল।

৫। ক্ষুব্ধ হয়ে, প্রস্তুতকারক উপভোক্তা সুরক্ষা আইনের (এরপর থেকে "আইন") ধারা ১৫ এর অধীনে রাজ্য কমিশনের কাছে আপিল করতে চেয়েছিলেন। রাজ্য কমিশন ৫,০০০/- টাকা জরিমানা দিয়ে আপিলটি খারিজ করে দেয়। তারা বলে যে ভাজ আইনের ধারা ২ (ঘ) (i) -এর অধীনে সংজ্ঞায়িত একজন উপভোক্তা ছিলেন; এবং তিনি গাড়ির ডেলিভারির জন্য অপেক্ষা করছিলেন। তারা আরও রায় দেয় যে যেসব ক্ষেত্রে তথ্য নিজের পক্ষে কথা বলে, সেসব ক্ষেত্রে বিশেষজ্ঞের প্রতিবেদনের প্রয়োজন নেই এবং বর্তমান মামলাটিও তেমনই একটি। ডিলারের সাথে তার সম্পর্ক প্রধানের সাথে প্রধানের ভিত্তিতে ছিল বলে আপিলকারীর দাবি রাজ্য কমিশনের মতে কোনও উপাদান বা প্রমাণের ভিত্তিতে প্রমাণিত হয়নি। আপিলকারী তার অভিযোগের সমর্থনে কোনও তথ্যমূলক প্রমাণ উপস্থাপন করেননি; বা ২৮.০২.২০০৯ তারিখের চালান নং ৯০১০০১৬৮৫১ও উপস্থাপন করেননি। রাজ্য কমিশন এই আবেদনটিও খারিজ করে দেয় যে আপিলকারী সরাসরি কোনও বিক্রয় করেননি; এটি উপসংহারে পৌঁছেছে যে আপিলকারী ভাজের কাছে বিক্রিত, তার দ্বারা নির্মিত ত্রুটিপূর্ণ গাড়ি এবং ডিলার এবং আপিলকারী ত্রুটিপূর্ণ গাড়ি বিক্রির জন্য দায়ী।

৬। জাতীয় কমিশনের সামনে, আপিলকারী দুটি যুক্তি উপস্থাপন করেন: একটি হলো, ভাজ একজন "উপভোক্তা" ছিলেন না কারণ তিনি ডিলারের কাছ থেকে গাড়ির ডেলিভারি গ্রহণ করেননি, এবং দ্বিতীয়টি হলো, ডিলারের সাথে এর সম্পর্ক প্রধানের সাথে প্রধানের ভিত্তিতে ছিল এবং তাই, তার উপর কোনও দায়বদ্ধতা আরোপ করা যাবে না। বিতর্কিত আদেশ উভয় যুক্তিকেই বাতিল করে দেয়। দ্বিতীয় আবেদনটি প্রত্যাখ্যান করার জন্য, বিতর্কিত আদেশে উল্লেখ করা হয়েছে যে প্রস্তুতকারক (অর্থাৎ আপিলকারী) যথাযথ পরীক্ষা-নিরীক্ষার পরে ডিলার নিয়োগ করেছেন, এবং "তার পণ্য বিক্রয় প্রস্তুতকারক তার ডিলারদের মাধ্যমে করেন, নির্মাতা তার ডিলারদের উপর তত্ত্বাবধান করেন যার মধ্যে তাদের ডিলারশিপ বাতিল করার অধিকারও রয়েছে।" আপিলকারীর পরবর্তী আচরণ, অর্থাৎ, ডিলারশিপ বাতিল, জাতীয় কমিশনের সাথে ওজন করে, যা ডিলারকে জারি করা ০৪.১২.২০১২ তারিখের একটি চিঠির উপর নির্ভর করে, যেখানে বলা হয়েছে যে আপিলকারী তাকে নিম্নলিখিত বিষয়ে অবহিত করেছেন:

" আপনার উপর অর্পিত চুক্তির বাধ্যবাধকতা পূরণে গুরুতর ত্রুটি রয়েছে। এর আগে বারবার অনুসরন করা, মিটিং, টেলিফোন এবং ইমেলের (কপি সংযুক্ত) মাধ্যমে গত ১৮/০৫/১২, ০৫/১১/১২, ০৮/১১/১২, ০৯/১১/১২, ১৫/১১/১২, ১৬/১১/১২, ১৯/১১/১২ এবং ২১/১১/১২ তারিখে এলাকা ব্যবস্থাপক, আর সি এস এম এবং অন্যান্য আঞ্চলিক কর্মকর্তারা আপনাকে গত ১৮ মাস ধরে সমস্ত পণ্যের বিভাগে ক্রমাগত বিক্রয় হ্রাস, গাড়ি স্টকে না থাকা, বিক্রয় ও বিক্রয়োত্তর সেবার জন্য অপর্যাপ্ত জনবল, প্রক্রিয়াগুলিতে স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি অনুসরণ না করা, টেস্ট ড্রাইভ গাড়ির অভাব, উপভোক্তাদের অভিযোগের সংখ্যা বৃদ্ধি এবং সেগুলি সমাধানে অক্ষমতা/প্রচেষ্টার অভাব সম্পর্কে ব্যাখ্যা করা সত্ত্বেও অবস্থার কোনো উন্নতি হয়নি। আপনার ডিলারশিপের সামগ্রিক কার্যক্রমে কোনো উন্নতি হয়নি এবং আমরা আপনার পক্ষ থেকে কোনো প্রচেষ্টা দেখতে পাইনি।

আমরা পর্যালোচনার পর দেখতে পাচ্ছি যে উপরোক্ত কারণগুলির জন্য আপনি ডিলারশিপ চুক্তির শর্তাবলী গুরুতরভাবে লঙ্ঘন করেছেন এবং টাটা মোটরস লিমিটেডের সাথে ব্যবসা চালিয়ে যেতে অক্ষম হয়েছেন। আপনার কর্মক্ষমতা উন্নত করার কোনো সুযোগ নেই এবং তাই বর্তমান পরিস্থিতি ডিলারশিপ চালিয়ে যাওয়ার ন্যায্যতা প্রমাণ করে না।

অতএব, আমরা আপনার ডিলারশিপ বাতিল করার জন্য ৯০ দিনের এই বিজ্ঞপ্তি দিতে বাধ্য হচ্ছি। এই চিঠি প্রাপ্তির ৯০ দিন পর আপনি টাটা মোটরস প্যাসেঞ্জার কার ডিলার হিসেবে থাকবেন না এবং টাটা মোটরস প্যাসেঞ্জার ভেহিক্যাল, যন্ত্রাংশ এবং আনুষাঙ্গিক সম্পর্কিত সমস্ত ব্যবসা প্রত্যাহার করা হবে।"

জাতীয় কমিশন এই বিষয়টি দ্বারাও প্রভাবিত হয়েছিল যে আপিলকারী জেলা ফোরামের সামনে তার লিখিত ভাষ্য দাখিল করেছিলেন যেখানে তারা স্পষ্টভাবে বলেছিলেন যে প্রস্তুতকারক এবং তার ডিলারের মধ্যে সম্পর্ক 'প্রধানের সাথে প্রধানের' ভিত্তিতে ছিল; তবুও, তারা তাদের যুক্তির সমর্থনে ডিলারশিপ চুক্তির একটি অনুলিপি দাখিল করেনি। জাতীয় কমিশন এই বিষয়টিতেও অত্যন্ত প্রভাবিত হয়েছিল যে এই ত্রুটি থাকা সত্ত্বেও, আপিলকারী "কোনও স্পষ্ট বিবৃতি দেননি যে ঘাটতি এবং (ভুল) কাজ কেবল ডিলারের পক্ষ থেকে। বিপরীতে, তারা অন্যান্য বিষয়ের সাথে তাদের ডিলারকেও রক্ষা করেছিলেন।" বিতর্কিত আদেশে আরও দেখা গেছে যে আপিলকারী বলেছেন যে তাদের কাছে চমৎকার ডিলারশিপ/অনুমোদিত পরিষেবা কেন্দ্রের সমর্থন রয়েছে, গাড়ির বিক্রয়োত্তর পরিষেবার জন্য চমৎকার কর্মশালা গঠিত রয়েছে এবং তাদের মতে, তাদের পণ্যগুলি সময়ের সাথে সাথে বাজারে সুপরিচিত।

৭। জাতীয় কমিশন জেলা ফোরামের সামনে আপিলকারীর জবাব নিবিড়ভাবে পরীক্ষা করে এবং এই সিদ্ধান্তে উপনীত হয় যে, পণ্য এবং বিক্রয়োত্তর পরিষেবার প্রশংসা করা ছাড়া, ডিলারের মধ্যে প্রধানের সাথে প্রধানের সম্পর্ক প্রমাণ করার মতো কোনও উপাদান উপস্থাপন করা হয়নি। রাজ্য কমিশনের সামনে আপিলের বক্তব্যগুলি আরও লক্ষ্য করে এবং দৃষ্টিগোচর করে যে ডিলারের দোষ প্রতিরক্ষা হিসাবে উপস্থাপন করা হয়নি। এই সমস্ত বক্তব্য এবং তার সামনে করা দাখিলগুলি বিবেচনা করার পরে, জাতীয় কমিশন রায় দেয় যে নথি থেকে প্রকাশিত তথ্যের ক্ষেত্রে ডিলার এবং আপিলকারীর সম্পর্ক তাকে দায়মুক্ত করে না। তাই, এটি বেশ কয়েকটি নির্দেশনা জারি করে - প্রথমত, এর নীচের ফোরামের আদেশ বহাল রেখে এবং আরও ঘোষণা করে যে আপিলকারী অন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলনে লিপ্ত হয়েছেন, যার জন্য তাকে ২,০০,০০০/- টাকা জরিমানা আরোপ করা হয়েছিল যার মধ্যে ১,০০,০০০/- টাকা চার সপ্তাহের মধ্যে ভাজকে দিতে হবে এবং বাকি টাকা জেলা ফোরামের উপভোক্তা আইনগত সহায়তা অ্যাকাউন্টে জমা দিতে হবে। আপিলকারীকে আইনের ধারা ১৪ (১) (চ) এর অধীনে তার প্রধান নির্বাহীর মাধ্যমে অবিলম্বে তার সমস্ত ডিলারদের এই ধরনের অন্যায্য এবং প্রতারণামূলক কাজ বন্ধ করার জন্য এবং 'উপভোক্তা' (দের) এই ধরনের ক্ষতি এবং ক্ষতির সম্মুখীন না করার জন্য এবং ভবিষ্যতের জন্য জবাবদিহিতা এবং পদ্ধতিগত উন্নতির জন্য যথাযথ যথাযথ নির্দেশনা দেওয়ার নির্দেশ দেওয়া হয়েছিল। এছাড়াও, প্রধান নির্বাহীকে চার সপ্তাহের মধ্যে জেলা ফোরামে একটি সম্মতি প্রতিবেদন জমা দেওয়ার নির্দেশ দেওয়া হয়েছিল। এছাড়াও, জাতীয় কমিশনের ০১.০৫.২০১৪ তারিখের আদেশ অনুসারে জেলা ফোরামে জমাকৃত অর্থ, তার উপর অর্জিত সুদ সহ, জেলা ফোরাম কর্তৃক পুরস্কারের সন্তুষ্টির জন্য ব্যবহার করার কথা ছিল।

<u>পক্ষগুলির যুক্তি-</u>

৮। আপিলকারী আপত্তিজনক আদেশের ফলাফলের বিরোধিতা করেছিলেন এবং প্রধানত মুখ্য-থেকে-মুখ্য সম্পর্কের অনুপস্থিতির বিষয়ে জাতীয় কমিশনের টানা সিদ্ধান্তের উপর তাদের দাখিলগুলি কেন্দ্রীভূত করেছিলেন। এটি তুলে ধরা হয়েছে যে আপিলকারীকে দোষারোপ করা এবং প্রতিকার চাওয়ার পাশাপাশি, জেলা ফোরামের সামনে ভাজের অভিযোগে তার বিরুদ্ধে কোনও অভিযোগ করা হয়নি। আপিলকারী উল্লেখ করেছেন যে অভিযোগের সম্পূর্ণ ধারাটি ছিল যে ২০০৯ সালে তৈরি গাড়িটি, যা ডিলার দ্বারা বিক্রি করা হয়েছিল, একটি পুরানো গাড়ি ছিল এবং ভাজকে মডেল সম্পর্কে অবগত না হয়েই এটি কিনতে সম্মত হতে বিভ্রান্ত করা হয়েছিল, অথবা নির্দিষ্ট গাড়িটি ইতিমধ্যেই ব্যবহৃত হয়ে গেছে।

আপিলকারী তাই জোর দিয়ে বলেন যে, ভাজের এমন কোনও অভিযোগ বা অভিযোগ নেই যার ভিত্তিতে সম্পূর্ণ লেনদেনের জন্য তৃতীয় পক্ষের উপর কোনও দায় চাপানো যেতে পারে, কারণ এটি কেবল প্রস্তুতকারকের ছিল। এটি দাখিল করা হয়েছিল যে অভিযোগকারী কখনও অভিযোগ করেননি বা প্রমাণ করেননি যে তার কোনও কর্মচারী প্রশ্নবিদ্ধ লেনদেনের সাথে জড়িত ছিলেন, অথবা ডিলারের কাছ থেকে প্রশ্নবিদ্ধ গাড়িটি কিনতে ভাজকে প্ররোচিত করেছিলেন।

৯। অভিযোগকারী ভাজ যদি না প্রমাণ করতে পারেন যে পণ্যটিতে, অর্থাৎ গাড়িতে, ত্রুটি রয়েছে, তাহলে প্রস্তুতকারককে দায়বদ্ধ করা যাবে না। মারুতি শিল্প লিমিটেড বনাম সুশীল কুমার গবগোত্র[২] এবং ইন্ডিয়ান অয়েল কর্পোরেশন বনাম উপভোক্তা সুরক্ষা পরিষদ[৩] মামলায় এই আদালতের সিদ্ধান্তের উপর নির্ভর করা হয়েছিল।

১০। আপিলকারীর পক্ষে যুক্তি দেওয়া হয়েছিল যে, যে চালানের মাধ্যমে গাড়িটি ডিলারের কাছে বিক্রি করা হয়েছিল, সেটি নথিের অংশ ছিল। ২০০৯ সালের ২৮শে ফেব্রুয়ারী তারিখের সেই চালানের উপর নির্ভর করা হয়েছিল যে সম্পত্তির মালিকানা, অর্থাৎ প্রশ্নবিদ্ধ গাড়িটি ডিলারের কাছে চলে গেছে। আপিলকারীর অনুরোধে, এই পরিস্থিতিতে, গাড়িতে কথিত ত্রুটি বা ঘাটতি প্রমাণ করার দায়িত্ব ভাজের উপর বর্তায় (যার জন্য ডিলার বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করেছিলেন যে এটি ২০১১ সালের এবং আরও নতুন ছিল)। যেহেতু এই বিষয়ে কোনও প্রমাণ উপস্থাপন করা হয়নি, তাই যুক্তি দেওয়া হয়েছিল যে জেলা ফোরামের পাশাপাশি রাজ্য ও জাতীয় কমিশন আপিলকারী প্রস্তুতকারকের পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি ছিল বলে মৌলিক ভুল করেছে।

১১। প্রস্তুতকারকের সাথে উপভোক্তার, অর্থাৎ ভাজের, কোনও সম্পর্ক নেই বলে জোর দিয়ে বলা হয়েছে, আরও জোর দিয়ে বলা হয়েছে যে আপিলকারীর পক্ষ থেকে এর জন্য কোনও বিশেষ জ্ঞান ছিল না, কার্যধারার সময় প্রমাণিত হয়নি, এবং এই বিষয়ে কোনও আবেদনেও কোনও কথা বলা হয়নি। বিজ্ঞ আইনজীবী আরও যুক্তি দিয়েছিলেন যে নথিে রাখা তথ্য, যেমন গাড়ির চালান বা ক্রয়, সেইসাথে একটি নিবন্ধন শংসাপত্র স্পষ্টভাবে দেখায় যে গাড়ির মডেল এবং তৈরি ২০০৯ সালের; এটি ভাজের কাছে স্পষ্ট এবং সুপরিচিত ছিল। এটিও তুলে ধরা হয়েছে যে অভিযোগে বলা হয়েছে যে গাড়িটি একটি পুরানো গাড়ি এবং ইতিমধ্যেই ৬২২ কিলোমিটার চলে গেছে; তবে, ভাজের পক্ষ থেকে ডিলারকে জারি করা আইনি প্রতিবেদনে দাবি করা হয়েছে যে গাড়িটি ১৪৪৮ কিলোমিটার চলেছিল। এই পরিস্থিতিতে, গাড়ির তৈরির ধরণ ২০১১ সালের বলে উপস্থাপন করা হয়েছে এবং তার পক্ষে কেউ এই উপস্থাপনা করেছেন কিনা, সে সম্পর্কে প্রস্তুতকারকের পক্ষ থেকে বিশেষ জ্ঞান থাকা অপরিহার্য ছিল, এবং তা প্রমাণিতও হতে হবে।

[২] (২০০৬) ৪ এস. সি. সি ৬৪৪

[৩] (১৯৯৪) ১ এস. সি. সি ৩৯৭

এই ধরনের প্রমাণের অভাবে, প্রস্তুতকারক-আপীলকারীকে দায়ী করা যেত না। ওয়ারেন্টি সময়কালে, আপীলকারী পণ্যটিতে কোনও সুপ্ত বা স্পষ্ট ত্রুটি সম্পর্কে প্রস্তুতকারককে অবহিত করতে পারতেন। এই ক্ষেত্রে, যদি প্রস্তুতকারক, অর্থাৎ আপীলকারী, গাড়িটি মেরামত বা প্রতিস্থাপনের জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা না নেন, তাহলে তাকে দায়ী করা যেত।

১২। আপিলকারীর পক্ষে উপস্থিত বিদ্বান কৌঁসুলি একটি আবেদনের সাথে এই আদালতের অনুমতি নিয়ে উপস্থাপিত নথির উপর নির্ভর করেছিলেন। বিশেষত দুটি নথির উপর নির্ভর করা হয়েছিল। প্রথমটি ছিল সেই চালান যার মাধ্যমে ব্যবসায়ী গাড়িটি কিনেছিলেন। বিজ্ঞ আইনজীবী জোর দিয়েছিলেন যে গাড়িটি ২০০৯ সালের ফেব্রুয়ারিতেই কেনা হয়েছিল এবং সরবরাহ করা হয়েছিল। দ্বিতীয় নথির উপর নির্ভর করা হয়েছিল, যা স্বীকারযোগ্যভাবে নীচের ফোরামে উপস্থাপন করা হয়নি, আবেদনকারী এবং দ্বিতীয় উত্তরদাতার মধ্যে ডিলারশিপ চুক্তি ছিল। রিলায়েন্সকে এই ডিলারশিপ চুক্তির ২৯ নং ধারায় রাখা হয়েছিল, যা নিম্নরূপঃ

"২৯. এই চুক্তির অবসান বা মেয়াদোত্তীর্ণের ক্ষেত্রে, ডিলারের কাছ থেকে প্রাপ্ত সমস্ত আদেশ, যা এই সমাপ্তি বা মেয়াদোত্তীর্ণের আগে পাওয়া যেতে পারে, খুচরা যন্ত্রাংশের জন্য কোম্পানির প্রতি কোনও দায়বদ্ধতা ছাড়াই বাতিল করা হবে, যদি না পক্ষগুলি স্পষ্টভাবে অন্যথায় লিখিতভাবে সম্মত হয়, তবে এই ক্ষেত্রে, পূর্ববর্তী সরবরাহ থেকে উদ্ভূত ডিলারের কোনও বাধ্যবাধকতা শেষ হবে না। চুক্তির অবসানের পরে, কোম্পানি, তার পছন্দ অনুসারে, ডিলারকে বিক্রি করার জন্য নির্দেশ দিতে পারে এবং তারপরে ডিলার কোম্পানির কাছে সমস্ত অবিক্রীত বা অব্যবহৃত খুচরা যন্ত্রাংশ বিক্রি করবে যা ডিলারের হাতে থাকতে পারে। এই ধারার শর্তাবলী অনুসারে ডিলারের কাছে পূর্বে বিক্রি হওয়া খুচরা যন্ত্রাংশের কত বা কত, যদি আদৌ থাকে, তার কাছ থেকে কেনা হবে তা সম্পূর্ণরূপে কোম্পানির বিবেচনার ভিত্তিতে হবে। এই ধারার অধীনে কোম্পানি যে সমস্ত খুচরা যন্ত্রাংশ কিনেছে তা কোম্পানি দ্বারা খুচরা যন্ত্রাংশ কেনার জন্য ডিলার কর্তৃক কোম্পানিকে প্রদত্ত প্রকৃত নেট ডিলার মূল্যে পরিশোধ করা হবে। কোম্পানি ডিলারকে কোম্পানির সামনে খুচরা যন্ত্রাংশ সরবরাহের জন্য তার দ্বারা করা সমস্ত খরচও পরিশোধ করবে।"

১৩। আপিলকারীর যুক্তি খণ্ডন করে, ভাজের পক্ষ থেকে অনুরোধ করা হচ্ছে যে বিতর্কিত আদেশে হস্তক্ষেপের আহ্বান জানানোর কোনও ত্রুটি নেই এবং এই আদালতের ভারতের সংবিধানের ১৩৬ নং অনুচ্ছেদের অধীনে তার ক্ষমতা প্রয়োগ করে প্রদত্ত সিদ্ধান্তগুলিকে বিকৃত করার জন্য তার বিচক্ষণতা প্রয়োগ করা উচিত নয়।

আবারও বলা হচ্ছে যে, গাড়ি বুকিংয়ের সময় উপভোক্তা, অর্থাৎ ভাজকে জানানো হয়েছিল যে গাড়িটি তার প্রয়োজনীয় নির্দিষ্টকরণ অনুসারে লাগানো হয়েছে। সেই সময়, তাকে কখনও জানানো হয়নি যে প্রশ্নবিদ্ধ গাড়িটি (গাড়িটি) ২০০৯ সালে ব্যবহৃত এবং তৈরি করা হয়েছিল এবং তাই এটি পুরানো ছিল। গাড়িটি নিবন্ধন করার পর, অভিযোগকারী শোরুমে ফিরে আসেন এবং তারপর আবিষ্কার করেন যে গাড়িটিতে বেশ কয়েকটি ত্রুটি রয়েছে, যার মধ্যে রয়েছে আন্ডারক্যারেজ সম্পূর্ণরূপে ঢেউখেলানো এবং বডিতে বেশ কয়েকটি স্ক্র্যাচের চিহ্ন। এই ত্রুটিগুলি তাৎক্ষণিকভাবে ডিলারকে জানানো হয়েছিল; ডিলারকে গাড়িটি প্রতিস্থাপন করার জন্যও অনুরোধ করা হয়েছিল। তবে, তারা তা করতে অস্বীকৃতি জানায়।

১৪। গাড়ির ক্রেতার সর্বদা আশা করা উচিত যে পণ্যটি সমস্ত ত্রুটিমুক্ত থাকবে। তবে, এই ক্ষেত্রে, উপভোক্তা/ ভাজ গাড়িটি পুরানো হওয়ার কারণে ডেলিভারি নিতে অস্বীকৃতি জানিয়েছিলেন; এটি উপস্থাপনাগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ ছিল না, এর বেশ কিছু ত্রুটি ছিল এবং সর্বোপরি, এটি আগে ব্যবহার করা হয়েছিল। ভাজের পক্ষ থেকে আরও যুক্তি দেওয়া হয়েছিল যে ডিলার কোথাও বলেননি যে তাকে একটি পুরানো গাড়ি বিক্রি করা হচ্ছে, বরং বাস্তবে এটি একেবারে নতুন বলে দাবি করেছেন, এবং তদুপরি ১৮.০২.২০১১ তারিখের চিঠির উত্তরে, আপিলকারী জোর দিয়েছিলেন যে গাড়িটিতে কোনও ত্রুটি নেই এবং এটি ২০০৯ সালে তৈরি করা হয়েছিল। ভাজের পক্ষে বিজ্ঞ আইনজীবী দৃষ্টিগোচর করেছেন যে জেলা ফোরামের সামনে লিখিত বিবৃতিতে এবং রাজ্য কমিশনের কাছে আপিলের সময়, বর্তমান আপিলকারী, যানবাহন বিক্রয় এবং ক্রয়ের ক্ষেত্রে উপভোক্তাদের সাথে সরাসরি কোনও সম্পর্ক বা লেনদেনের অনুপস্থিতি তুলে ধরা সত্ত্বেও, স্পষ্টভাবে অভিযোগ করেছেন যে ভাজকে ৮০,০০০/- টাকা নগদ ছাড় দেওয়া হয়েছিল।

১৫। ভাজের পক্ষে বিজ্ঞ আইনজীবী জেলা ফোরামের বর্তমান আপিলকারীর নিম্নলিখিত লিখিত দাখিলের উপর নির্ভর করে বলেন, "বিপরীত পক্ষ নং ১ তাকে ২০০৯ সালের পুরনো টাটা জেনন গাড়ি সম্পর্কেও অবহিত করে, যার সাথে ৮০,০০০ টাকা নগদ ছাড় এবং একটি বিনামূল্যের মিউজিক সিস্টেম, মাটির ফ্ল্যাপ এবং ম্যাটিং দেওয়া হয়েছিল।" ভাজের পক্ষে বিজ্ঞ আইনজীবী জোর দিয়ে বলেন, এই ইচ্ছাকৃত ভুল উপস্থাপনাটি স্পষ্টতই আপিলকারীর, অর্থাৎ প্রস্তুতকারক এবং তার ডিলারের জন্য দায়ী, এবং এটি উপভোক্তা সুরক্ষা আইনের ধারা ২(১)(ছ) এবং ধারা ২(১)(ণ) এবং ধারা ২(১)(দ) এর অধীনে অভিব্যক্তির অর্থ অনুসারে অন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলন এবং পরিষেবার ঘাটতির সমান। ভাজের পক্ষে বিজ্ঞ আইনজীবী জোস ফিলিপ অ্যাম্পিলিল বনাম প্রিমিয়ার অটোমোবাইলস লিমিটেড এবং আরেকজন [৪] মামলার সিদ্ধান্তের উপর নির্ভর করে যেখানে দেখা গেছে যে:

"এটা লজ্জাজনক যে একটি ত্রুটিপূর্ণ গাড়িকে একেবারে নতুন গাড়ি হিসেবে বিক্রি করার চেষ্টা করা হয়েছিল এবং ত্রুটি স্বীকার করার পরিবর্তে, নির্মাতারা তাদের দায় অস্বীকার করার সিদ্ধান্ত নিয়েছে।"

১৬। আবেদনকারীকে পর্যাপ্ত সুযোগ দেওয়া হলেও, তিনি ডিলারশিপ চুক্তিটি উপস্থাপন না করার সিদ্ধান্ত নেন। বারবার বিচারিক ফোরামের সামনে উপাদানটি উপস্থাপন করতে ব্যর্থ হওয়ার পর, আপিলকারীকে এমন কোনও নথির উপর নির্ভর করার সুযোগ দেওয়া উচিত নয় যা সর্বদা তার কাছে উপলব্ধ ছিল।

১৭। বিজ্ঞ আইনজীবী যুক্তি উপস্থাপন করেন যে, ডিলারশিপ চুক্তি বিবেচনা করলেও, এটা স্পষ্ট যে আপিলকারী এবং তার ডিলারের মধ্যে বাণিজ্যিক সম্পর্ক একজন প্রধান এবং প্রতিনিধির মতোই রয়ে গেছে। নামকরণ বাদ দিয়ে, তিনটি বিষয় উভয় পক্ষের মধ্যে সম্পর্ককে চিত্রিত করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে। প্রথমত, গ্রাহকরা সরাসরি আপিলকারীর দ্বারা নির্মিত যানবাহন কিনতে পারবেন না এবং বর্তমান মামলার মতো অনুমোদিত ডিলারের মাধ্যমে সেগুলি কিনতে হবে। দ্বিতীয়ত, ডিলার কেবলমাত্র নির্দিষ্ট অঞ্চলে আপিলকারীর দ্বারা নির্মিত গাড়ি বিক্রি করেন। এর বিক্রয় নীতি, মূল্য ইত্যাদি সম্পূর্ণরূপে আপিলকারীর দ্বারা নির্ধারিত হয় এবং পণ্য/গাড়ির প্রতি প্রদত্ত অর্থ ডিলার দ্বারা আপিলকারীর কাছে প্রেরণ করা হয়।

১৮। ভাজের পক্ষের বিজ্ঞ আইনজীবী বর্তমান মামলায় ডিলারশিপ বাতিল করার জন্য আপিলকারীর ০৪.১২.২০১২ তারিখের চিঠির উপরও নির্ভর করেছেন এবং বলেছেন যে এটি স্পষ্টভাবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে যে বিক্রয় এবং গ্রাহকদের অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে ডিলারের অসদাচরণের ফলে আপিলকারীর দ্বারা একটি প্রত্যক্ষ এবং উল্লেখযোগ্য খরচ বহন করা হয়েছিল এবং (২) আপিলকারী এবং ডিলারের মধ্যে একটি বাণিজ্যিক সম্পর্ক ছিল যা গ্রাহকদের সন্তোষজনক পরিষেবা প্রদানে ব্যর্থতার কারণে বাতিল করা যেতে পারে। এটি জোর দিয়ে বলা হয়েছে যে এই উভয় কারণই কেবল একটি প্রধান-প্রতিনিধি সম্পর্কের প্রেক্ষাপটে বোঝা যেতে পারে। বিজ্ঞ আইনজীবী বিবেক অটোমোবাইলস লিমিটেড বনাম ইন্ডিয়ান ইনকর্পোরেটেড হিসাবে প্রতিবেদন করা এই আদালতের রায়ের উপর নির্ভর করেছেন এবং যুক্তি দিয়েছেন যে এই সিদ্ধান্তটি প্রতিষ্ঠিত করে যে আইনত, একজন গাড়ি ডিলার ভারতে প্রস্তুতকারকের প্রতিনিধি হিসাবে কাজ করে।

বিশ্লেষণ এবং উপসংহার

১৯। আরও এগিয়ে যাওয়ার আগে, ঘটনাগুলি পুনরালোচনা করা অপরিহার্য। ভাজ গাড়ি কেনার জন্য ডিলারের সাথে যোগাযোগ করেছিলেন; তাকে গাড়ির প্রাপ্যতা সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছিল।

[৪] (২০০৪) ২ এসসিসি ২৭৮

[৫] (২০০৯) ১৭ এসসিসি ৬৫৭

এরপর, মনে হচ্ছে তাকে গাড়িটি নিবন্ধন করতে বলা হয়েছিল (পণ পরিশোধের পর), যা তিনি করেছিলেন। গাড়ির ডেলিভারি নোট এবং চালান (ভাজকে জারি করা) উভয়ই ২৫.১.২০১১ তারিখের। তারপর, তিনি শোরুমে দেখতে পান যে গাড়িটি পুরানো, ২০০৯ মডেলের এবং এতে অনেক বৈশিষ্ট্য (ঢেউতোলা আন্ডারক্যারেজ, স্ক্র্যাচ ইত্যাদি) স্পষ্টভাবে নির্দেশ করে যে এটি ব্যবহৃত এবং পুরানো। গাড়ির নিবন্ধন নথি, দায়বন্ধন, চালান এবং জারি করা গেট পাস, সেইসাথে গাড়ির ডেলিভারি নথি, সবই দেখায় যে গাড়িটি ২০০৯ সালের তৈরি। ভাজ ডেলিভারি নিতে অস্বীকৃতি জানান এবং একটি নতুন গাড়ি ডেলিভারির জন্য জোর দেন। ডিলার প্রত্যাখ্যান করেন। বিষয়টি এইভাবেই দাঁড়িয়েছিল। ০৮.০২.২০১১ তারিখে, ভাজ ডিলারকে একটি চিঠি লিখেছিলেন। এতে, তিনি দাবি করেছিলেন যে গাড়িটি পুরানো, এবং এটি ব্যবহৃত হচ্ছে এবং তার দ্বারা লক্ষ্য করা কিছু বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে অভিযোগ করেছেন, যার কারণে তিনি ডেলিভারি নিতে অস্বীকৃতি জানিয়েছেন। ১৮.০২.২০১১ তারিখে, ডিলার ভাজের আইনি প্রতিবেদন প্রত্যাখ্যান করেন এবং বলেন যে কোনও প্রতিনিধিত্ব করা হয়নি, গাড়িটি ২০০৯ সালের তৈরি নয় এবং প্রতিস্থাপনের প্রশ্নই আসে না। আর কোনও সাড়া না পেয়ে, ভাজ ১১.১১.২০১১ তারিখে একটি আইনি প্রতিবেদন জারি করেন। তার পক্ষে ১৪.১২.২০১১ তারিখে উপভোক্তা অভিযোগ দায়ের করা হয়।

২০। জেলা ফোরামের সামনে, ডিলার এবং আপিলকারীকে বিজ্ঞপ্তি পাঠানো হয়েছিল; আপিলকারী কখনও হাজির হননি এবং প্রতিনিধিত্ব করেননি; তাই এটি একতরফাভাবে বাতিল করা হয়েছিল। আপিলকারী হাজির হন, তার দায়বদ্ধতার বিরুদ্ধে প্রতিবাদ করেন এবং অভিযোগ করেন যে ডিলারের সাথে তার সম্পর্ক এজেন্ট প্রিন্সিপালের নয়, বরং প্রিন্সিপালের সাথে প্রিন্সিপালের সম্পর্ক এবং এটিকে দায়ী করা যায় না।

২১। এই মামলায় ৩১.০৭.২০০৮ তারিখের ডিলারশিপ চুক্তি, যেমনটি আগে দেখা গেছে, নীচের ফোরামে উপস্থাপন করা হয়নি। তবে, এই বিষয়ে আদালতের অনুমতি চাওয়ার পরে এটি একটি আবেদনের সাথে উপস্থাপন করা হয়েছিল। চুক্তির প্রকরণ ৪ আঞ্চলিক পরিধি এবং বিষয়বস্তুকে সংজ্ঞায়িত করে যা দ্বিতীয় উত্তরদাতাকে ডিলার হিসাবে গঠন করে। এটি নীচে উদ্ধৃত করা হয়েছে এবং নিম্নরূপ পড়া হয়েছে:

"আঞ্চলিক পরিধি এবং চুক্তির বিষয়বস্তু

৪ (ক) এই শর্তাবলী সাপেক্ষে, কোম্পানি এতদ্বারা ডিলারকে তার অনুমোদিত ডিলার হিসেবে নিয়োগ করছে যা কোম্পানি কর্তৃক উৎপাদিত নিম্নলিখিত পণ্যগুলি মূল-থেকে-প্রধান ভিত্তিতে বিক্রয় এবং পরিষেবা প্রদান করবে:

টাটা ইন্ডিকা, টাটা ইন্ডিকা, টাটা সাফারি, টাটা সুমো, টাটা ক্যারিয়ার, টাটা স্পেসিও, টাটা ট্যুরিন (এরপরে 'পণ্য' হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে যার অভিব্যক্তিটিও বোঝাবে এবং এতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে,

যেখানেই প্রেক্ষাপট অনুমতি দেয়, কোম্পানি কর্তৃক বাজারজাতকৃত অন্যান্য পণ্য যা নির্দিষ্টভাবে এবং স্পষ্টভাবে সময়ে সময়ে পক্ষগুলির পারস্পরিক সম্মতিতে লিখিতভাবে এই চুক্তির আওতায় অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে) এবং এর যন্ত্রাংশ এবং আনুষাঙ্গিক (এরপরে 'খুচরা যন্ত্রাংশ' হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) যা বর্তমানে কোম্পানি কর্তৃক উৎপাদিত এবং/অথবা বাজারজাত করা হয়েছে।

(খ) এই চুক্তির বিধান অনুসারে, উপরে প্রকরণ (ক) -তে উল্লেখিত পণ্য এবং খুচরা যন্ত্রাংশ লজিস্টিক সরবরাহকারী এবং/অথবা, ক্ষেত্রমত, কোম্পানি কর্তৃক ডিলারের কাছে বিক্রি করা হবে, ডিলার কর্তৃক এখানে বর্ণিত অঞ্চলের (এখন থেকে 'অঞ্চল' নামে পরিচিত) মধ্যে পুনঃবিক্রয়ের জন্য।

(i) টাটা ইন্ডিকা, টাটা ইন্ডিগো, টাটা সাফারি এবং তাদের বিভিন্ন ধরণের যানবাহনের জন্য প্যানজিম শহর, যেখানে ডিলার সেই শহরের মধ্যে বসবাসকারী গ্রাহকদের কাছে এবং শহরের বাইরের কিন্তু রাজ্যের মধ্যে বসবাসকারী গ্রাহকদের কাছে এই ধরনের যানবাহন বিক্রি করার অধিকারী, তবে শর্ত থাকে যে (ক) এই ধরনের গ্রাহকরা একটি 'মুক্ত অঞ্চল' থেকে এসেছেন অর্থাৎ এমন একটি স্থান যা কোম্পানি কর্তৃক এই ধরনের যানবাহন বিতরণের জন্য অন্য কোনও ডিলারকে বরাদ্দ করা হয়নি এবং (খ) সমস্ত বিক্রয়, সেগুলি শহর বা শহরের বাইরের গ্রাহকদের কাছেই হোক, শহরের মধ্যেই হবে।

(ii) গোয়া রাজ্যে, জেলা: টাটা সুমো, টাটা ক্যারিয়ার, টাটা স্পেসিও, টাটা টুরিন এবং তাদের বিভিন্ন রূপের জন্য সমস্ত, যেখানে ডিলার সেই জেলাগুলির মধ্যে অবস্থিত সমস্ত গ্রাহকদের কাছে এই জাতীয় যানবাহন বিক্রি করার অধিকারী।

(গ) যদি কোনও কারণে সরকার বা অন্য কোনও কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অঞ্চল বা সীমানা বা এর কোনও অংশ পরিবর্তন, পুনর্নির্ধারণ বা পুনর্গঠন করা হয়, তাহলে কোম্পানি এই চুক্তির অধীনে ডিলারের অঞ্চল পুনর্নির্ধারণ এবং পুনর্বিন্যাস করার স্বাধীনতা পাবে।

(ঘ) এই চুক্তি কোম্পানিকে তার সম্পূর্ণ বিবেচনার ভিত্তিতে উপযুক্ত মনে করলে, পণ্য এবং/অথবা খুচরা যন্ত্রাংশ বিক্রি এবং পুনরায় বিক্রয়ের জন্য অঞ্চলের মধ্যে অন্য কোনও ব্যক্তি বা ব্যক্তির সাথে কোনও ডিলারশিপ চুক্তি বা চুক্তিতে প্রবেশ বা চালিয়ে যাওয়া থেকে বিরত রাখবে না।

(ঙ) এটি স্পষ্টভাবে সম্মত এবং ঘোষণা করা হয়েছে যে এখানে যা কিছু রয়েছে তা সত্ত্বেও, এই চুক্তিটি ডিলার এবং কোম্পানির মধ্যে কোনও ধরণের এজেন্সি বা প্রধান-প্রতিনিধি সম্পর্ক গঠন করে না। ডিলার এবং কোম্পানি এই চুক্তিতে প্রদত্ত পদ্ধতিতে কেবল প্রধান - প্রধান ভিত্তিতে লেনদেন করবে।

২২. প্রকরণ ১ (iv) আপিলকারীর কাছে "এলাকার মধ্যে যে কোনও ব্যক্তির কাছে পণ্য এবং/অথবা খুচরা যন্ত্রাংশ সরাসরি বিক্রি করার" একটি ওভাররাইডিং অধিকার সংরক্ষণ করে[৬] প্রকরণ ১৮ আপিলকারীকে তার দ্বারা প্রকাশিত ওয়ারেন্টি এবং আইনের অধীনে সমস্ত অন্তর্নিহিত ওয়ারেন্টি মেনে চলতে বাধ্য করে। এটি নিম্নরূপঃ

"ওয়ারেন্টি

১৮। ডিলার সম্মত হন যে কোম্পানির উপর একমাত্র বাধ্যতামূলক ওয়ারেন্টি হবে কোম্পানি দ্বারা প্রকাশিত ওয়ারেন্টি এবং আইনের অধীনে সমস্ত অন্তর্নিহিত ওয়ারেন্টিগুলি এতদ্বারা বাদ দেওয়া হয়েছে। ডিলারের তার ক্রেতাদের কোম্পানির উপর বাধ্যতামূলক একটি ভিন্ন ওয়ারেন্টি দেওয়ার কোনও কর্তৃত্ব থাকবে না। ডিলার সময়ে সময়ে জারি করা বিক্রয় পদ্ধতি এবং পরামর্শ অনুসারে পণ্য এবং/অথবা অতিরিক্ত অংশগুলির ক্রেতাদের প্রতি কোম্পানির ওয়ারেন্টির বাধ্যবাধকতা পূরণ করবে।

ধারা ২০ অনুসারে, ডিলার আপিলকারী কর্তৃক অনুমোদিত অঞ্চলের মধ্যে পণ্য, খুচরা যন্ত্রাংশ এবং পরিষেবা সুবিধাগুলি তার নিজস্ব খরচে বিজ্ঞাপন, প্রদর্শন বা প্রদর্শন করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। ধারা ৩০(ক) অনুসারে, চুক্তির সমাপ্তির পরে, ডিলারকে অবিলম্বে তার কাজ (অর্থাৎ আপিলকারীর) বা মূল খুচরা যন্ত্রাংশ, গুদাম বা খুচরা যন্ত্রাংশ কেন্দ্র বা প্রকৃত খুচরা যন্ত্রাংশ যা তার হাতে কার্যকর করার জন্য থাকতে পারে যা ক্রেতাদের জমা এবং নথি এবং মালিকদের সম্পূর্ণ তালিকা সহ অপূর্ণ থাকে, তা হস্তান্তর করতে হবে।

[৬] প্রাসঙ্গিক যন্ত্রাংশগুলি বর্তমান আপিলকারীকে "পণ্য এবং/অথবা খুচরা যন্ত্রাংশ সরাসরি অঞ্চলের মধ্যে যেকোনো ব্যক্তির কাছে বিক্রি করার" অনুমতি দেয়, যার মধ্যে শোরুম, শাখা, কর্মশালা, পরিষেবা কেন্দ্র ইত্যাদি স্থাপন করা; পর্যাপ্ত সংখ্যক কর্মী বা উপযুক্ত প্রশিক্ষিত বিক্রয়কর্মী এবং কারিগরি কর্মী নিয়োগ করা; কোম্পানির সম্মতিতে অঞ্চলগুলিতে অতিরিক্ত বিক্রয় কর্মকর্তা, শোরুম ইত্যাদি স্থাপন করা।"

প্রকরণ ৩০(খ) -এ বলা হয়েছে যে চুক্তির সমাপ্তি বা মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে ডিলারকে সমস্ত প্রযুক্তিগত, বিক্রয় বা অন্যান্য সাহিত্য, বিধিবদ্ধ সার্কুলার, ক্যাটালগ, বুলেটিন এবং ফোল্ডার বিনামূল্যে কোম্পানিতে ফেরত দিতে হবে।

২৩। এটা লক্ষ্য করা দরকার যে জেলা ফোরামের সামনে আপিলকারীর কোনও ভূমিকা বা অন্যায় করা হয়নি; প্রকৃতপক্ষে, তার বিরুদ্ধে কোনও অভিযোগ আনা হয়নি। অনুচ্ছেদ ২-এ, অভিযোগে বলা হয়েছে যে ভাজকে ডেলিভারি নিশ্চিত করার বিষয়ে অবহিত করা হয়েছিল; অনুচ্ছেদ ৩-এ বলা হয়েছে যে গাড়িটি নিবন্ধন করার পর, তিনি (ভাজ) ডেলিভারি নিতে শোরুমে যান এবং এটা দেখে হতবাক হয়ে যান গাড়িটি একেবারে নতুন নয় এবং এতে বেশ কয়েকটি ত্রুটি রয়েছে। অনুচ্ছেদ ৩-এ ত্রুটির প্রকৃতি আরও বর্ণনা করা হয়েছে। অনুচ্ছেদ ৪-এ, ভাজ বলেছেন যে তিনি তাৎক্ষণিকভাবে ডিলারের কাছে এর প্রতিবাদ করেছিলেন এবং প্রতিস্থাপনের জন্য অনুরোধ করেছিলেন যা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছিল এবং ডিলার তাকে গাড়ির ডেলিভারি নিতে বাধ্য করেছিলেন। ভাজ অভিযোগ করেছেন যে ডেলিভারি নেওয়া হয়নি। অনুচ্ছেদ ৫, ৬, ৭ এবং ৮ উদ্‌ধৃত করা হয়েছে যেখানে পরবর্তী তথ্যের বর্ণনা রয়েছে:

"৫। অভিযোগকারী বলেছেন যে তিনি ইতিমধ্যে উত্তরদাতাকে জানিয়েছিলেন যে তিনি উক্ত গাড়িটি কেনার জন্য সিন্ডিকেট ব্যাঙ্ক, আগাকাইম, গোয়া থেকে আর্থিক সহায়তা নিয়েছেন এবং উক্ত গাড়ির পুরো পরিমাণ অর্থ ভিস্তার মোটরকে দেওয়া হয়েছে, তবে, আজ অবধি, অভিযোগকারী পূর্বোক্ত ত্রুটির কারণেও গাড়ির ডেলিভারি পাননি। উত্তরদাতা উক্ত গাড়িটি একটি নতুন গাড়ি দিয়ে প্রতিস্থাপনের কোনও প্রচেষ্টা করেননি, অন্যদিকে উত্তরদাতা উক্ত ত্রুটি সহ উক্ত গাড়ির মেরামতের কাজ চালানোর চেষ্টা করেছেন। উত্তরদাতা নং ১-এর অবহেলার কারণে, অভিযোগকারীকে মানসিক উত্তেজনা, কষ্ট এবং আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হতে হয়েছে।

৬। অভিযোগকারী বলেছেন যে তিনি এরপর মীমাংসা ফোরামের দ্বারস্থ হন; তবে উত্তরদাতা তাকে নতুন গাড়ি দিতে অস্বীকৃতি জানানোয় তা ব্যর্থ হয়। অভিযোগকারী এরপর একটি আইনি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে উত্তরদাতা নং ১-কে উক্ত গাড়িটি নতুন গাড়ি দিয়ে প্রতিস্থাপন করতে অথবা ঋণের সুদ সহ তার দ্বারা ব্যয় করা সমস্ত টাকা ৭ দিনের মধ্যে ফেরত দেওয়ার জন্য অনুরোধ করেছেন। তবে, অভিযোগকারীর কাছ থেকে কোনও সাড়া না পাওয়ায় তিনি আপনার বিরুদ্ধে ক্ষতিপূরণ দাবি করার জন্য উপভোক্তা আদালতে আইনি প্রক্রিয়া শুরু করতে বাধ্য হয়েছেন।

৭। অভিযোগকারী বলেছেন যে এই অভিযোগ সীমাবদ্ধতা দ্বারা বাধাপ্রাপ্ত নয়।

৮। গোয়া রাজ্যে এবং এই মাননীয় আদালতের আঞ্চলিক এখতিয়ারের মধ্যে মামলার কারণ দেখা দিয়েছে। তাই এই মাননীয় আদালতের বর্তমান আবেদনটি গ্রহণ, শুনানি এবং সিদ্ধান্ত নেওয়ার এখতিয়ার রয়েছে।"

২৪। বর্তমান আপিলকারীর মতো একজন প্রস্তুতকারকের দায়বদ্ধতা ছিল ইন্ডিয়ান অয়েল কর্পোরেশন বনাম উপভোক্তা সুরক্ষা পরিষদ, কেরালা মামলায় এই আদালতের সিদ্ধান্তের বিষয়বস্তু। সেখানে, এই আদালত নিম্নলিখিত পর্যবেক্ষণ করেছে:

"১৪। এই প্রশ্নের সমাধানের জন্য আমাদের প্রদর্শক দ-২ এর প্রকরণের ১ (ক) দেখা প্রয়োজন। এটি হল ইন্ডিয়ান অয়েল কর্পোরেশন এবং এম/এস কার্তিকা গ্যাস এজেন্সির মধ্যে চুক্তির স্মারক। এটি আপিলকারী ইন্ডিয়ান অয়েল কর্পোরেশন এবং কর্পোরেশনের পরিবেশক হিসেবে কার্তিকা গ্যাস এজেন্সির মধ্যে মূল থেকে মূল ভিত্তিতে সম্পর্ক স্থাপন করে।" (জোর দেওয়া হয়েছে) চুক্তির প্রকরণ ১৭ যা নিম্নরূপ:

"এলপিজি বিক্রয় এবং/অথবা এলপিজি সিলিন্ডার (ভরা বা খালি) এবং/অথবা রিফিল এবং/অথবা চাপ নিয়ন্ত্রক এবং/অথবা সংযুক্ত সরঞ্জামের সাথে যন্ত্রপাতি এবং/অথবা সংযোগের জন্য পরিবেশক কর্তৃক গ্রাহকদের সাথে সম্পাদিত সকল চুক্তি বা বাগদানে, পরিবেশক এজেন্ট হিসেবে নয় বরং একজন প্রধান হিসেবে কাজ করেছেন বলে বিবেচিত হবেন এবং কর্পোরেশনের পক্ষ থেকে এই ধরনের চুক্তি এবং/অথবা বাগদানের ক্ষেত্রে এবং/অথবা পরিবেশক, তার কর্মচারী, এজেন্ট এবং কর্মীদের পক্ষ থেকে এই ধরনের ইনস্টলেশন, বিক্রয়, বিতরণ, সংযোগ, মেরামত বা অন্য কোনও বিষয়ে কোনও কাজ বা ত্রুটির ক্ষেত্রে কর্পোরেশন কোনওভাবেই দায়ী থাকবে না। পরিবেশক চিঠিপত্রের মাধ্যমে বা গ্রাহকের তালিকাভুক্তির সময় এই বিধান সম্পর্কে লিখিতভাবে গ্রাহকদের অবহিত করতে বাধ্য থাকবে।"

[৭] (১৯৯৪) ১ এস. সি. সি ৩৯৭

১৫। সুতরাং, এটা স্পষ্ট যে সম্পর্কটি প্রধানের সাথে প্রধানের। পরিস্থিতি, নথি এবং পক্ষগুলির আচরণ যে প্রধান এবং এজেন্ট হিসাবে সম্পর্ক প্রমাণ করে, তা নীচের কর্তৃপক্ষের নির্ভরতা বোঝা কঠিন। এটি এমন একটি মামলা যেখানে দ্বিতীয় উত্তরদাতা কার্তিক গ্যাস এজেন্সি একটি অননুমোদিত সংযোগ দিয়েছেন। যদি এটি একটি আইনি সংযোগ হত তবে টাইল সাবস্ক্রিপশন ভাউচার তৈরি করা ছাড়া আর কিছুই সহজ হত না। আপিলকারীর পক্ষে বিজ্ঞ আইনজীবীর দ্বারা যথাযথভাবে উল্লেখ করা এই ভাউচারটি গুরুত্বপূর্ণ এবং আপিলকারী-কর্পোরেশনকে বাধ্য করবে। নীচের কর্তৃপক্ষ সাবস্ক্রিপশন ভাউচারকে যথাযথ গুরুত্ব দেয়নি। এলপিজি নিয়ন্ত্রণ আদেশের ধারা ৩(২) নিম্নরূপ: "কোনও ব্যক্তি সিলিন্ডারে বা বাল্ক আকারে তরলীকৃত পেট্রোলিয়াম গ্যাস ধারণ বা ব্যবহার করতে পারবেন না যদি না তিনি কোনও পরিবেশক বা তেল কোম্পানির কাছ থেকে সরবরাহ পান।"

********** ********** **********

১৮। এটি এই অবস্থানকে সন্দেহের বাইরে রাখে। এর মাধ্যমে গ্রাহককে তার আইনি অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা উচিত ছিল। অধিকন্তু, এই ক্ষেত্রে দ্বিতীয় উত্তরদাতার অননুমোদিত কাজের জন্য, এর বিতরণকারী সংস্থা বাতিল করা হয়েছে। উপরে উল্লিখিত চুক্তির ধারা ১৭ এর প্রতি যথাযথ সম্মান দেখাতে হলে এটি পুনরুজ্জীবিত করা হয়েছে তা কোনও গুরুত্বপূর্ণ বিষয় নয়। উপভোক্তা সুরক্ষা আইনের ধারা ২ (ছ) নিম্নরূপে বলা হয়েছে:

“(ছ) 'ঘাটতি' বলতে গুণমান, প্রকৃতি এবং কার্য সম্পাদনের পদ্ধতিতে যে কোনও ত্রুটি, অসম্পূর্ণতা, ত্রুটি বা অপর্যাপ্ততা বোঝায় যা আপাতত বলবৎ কোনও আইন দ্বারা বা তার অধীনে বজায় রাখা প্রয়োজন বা কোনও ব্যক্তির দ্বারা চুক্তি অনুসারে বা অন্য কোনও পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত সম্পাদন করার জন্য গৃহীত হয়েছে;”

১৯। যেহেতু আপিলকারী এবং উপভোক্তার মধ্যে চুক্তির কোনও গোপনীয়তা নেই, তাই ধারা ২ (ছ) (উপরে উদ্ধৃত) অনুসারে সংজ্ঞায়িত কোনও 'ঘাটতি' দেখা দেয় না। অতএব, মামলাটি নিজেই উপভোক্তা ফোরামের সামনে রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয়। এই সমস্ত কারণে, আমরা নীচের কর্তৃপক্ষের রায়গুলিকে বাতিল করে দিচ্ছি। দেওয়ানি আপিল অনুমোদিত হবে। তবে, মামলার পরিস্থিতিতে খরচ সম্পর্কে কোনও আদেশ থাকবে না।"

২৫। জেনারেল মোটরস (আই) (পি) লিমিটেড বনাম অশোক রমনিক লাল তোলাত[৮] মামলায় উপভোক্তা সুরক্ষা আইনের অধীনে তিনটি ফোরামের সমসাময়িক সিদ্ধান্তে বলা হয়েছে যে আপিলকারী অন্যায্য বাণিজ্য অনুশীলনের জন্য দোষী ছিলেন, যার ফলে শাস্তিমূলক ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয়েছিল। আদালত এই বিষয়টি বিবেচনায় নিয়েছিল যে এই ধরণের দাবির (শাস্তিমূলক ক্ষতিপূরণের জন্য) সমর্থনে কোনও আবেদন ছিল না। এই আদালত নিম্নলিখিত পর্যবেক্ষণ করেছে:

"১৫। আপিলকারীর পক্ষে বিজ্ঞ সিনিয়র আইনজীবীর এই দাখিল বিবেচনার জন্য টিকে আছে যে, জাতীয় কমিশনের কাছে শাস্তিমূলক ক্ষতিপূরণের জন্য কোনও দাবি ছিল না এবং আপিলকারীর কাছে এই দাবি পূরণের কোনও সুযোগ ছিল না এবং আদেশের অংশটি বাতিল করা প্রয়োজন। আমরা এই দাখিলের মধ্যে যুক্তি খুঁজে পাই..."

********** * **********

২০। আমরা ইতিমধ্যেই অভিযোগে চাওয়া প্রতিকারের বিষয়টি উল্লেখ করেছি। অভিযোগে অন্যান্য উপভোক্তাদের শাস্তিমূলক ক্ষতিপূরণের ভোগান্তি সম্পর্কে কোনও বক্তব্য নেই এবং আপিলকারীও জানতেন না যে এই ধরণের কোনও দাবি এর দ্বারা পূরণ করা হবে। সাধারণত, প্রকৃত ক্ষতির সাথে সম্পর্কিত নয় এমন একটি সচেতন অন্যায়ের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয়। এই ধরণের দাবি বিশেষভাবে করতে হবে। উত্তরদাতা অভিযোগকারী জেলা ফোরামের আদেশে সন্তুষ্ট ছিলেন এবং রাজ্য কমিশনের কাছে যাননি। রাজ্য কমিশন জেলা ফোরাম কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিকার বাতিল করার পরেই তিনি জাতীয় কমিশনের কাছে আবেদন করেছিলেন। জাতীয় কমিশন সংশোধনমূলক এখতিয়ার প্রয়োগ করে কেবলমাত্র জেলা ফোরাম কর্তৃক প্রদত্ত প্রতিকার বাতিল করার রাজ্য কমিশনের আদেশের সঠিকতা বা অন্যথা সম্পর্কে উদ্বিগ্ন ছিল এবং রাজ্য কমিশনের যে আদেশটি পাস করা উচিত ছিল তা পাস করার বিষয়ে উদ্বিগ্ন ছিল। যাইহোক, জাতীয় কমিশন ত্রাণ প্রদানের ক্ষেত্রে তার এখতিয়ারের বাইরে অনেক এগিয়ে গেছে যা অভিযোগে বা রাজ্য কমিশনের সামনে চাওয়া হয়নি। তাই আমরা মনে করি যে জাতীয় কমিশনের আদেশ এতদূর টিকিয়ে রাখা যাবে না। আমরা স্পষ্ট করে বলছি যে আমরা নির্দেশের যোগ্যতা নিয়ে আলোচনা করিনি, বরং এই দিকটি নিয়ে আলোচনা করিনি যে জাতীয় কমিশনের সামনে এই ধরণের দাবি না করা এবং আপিলকারীর কাছে এই ধরণের দাবির কোনও বিজ্ঞপ্তি না থাকা সত্ত্বেও, উক্ত আদেশটি ন্যায্য পদ্ধতি এবং প্রাকৃতিক ন্যায়বিচারের নীতির পরিপন্থী।

[৮] ২০১৫) ১ এস. সি. সি ৪২৯

আমরা এটাও স্পষ্ট করে দিচ্ছি যে এই আদেশ কোনও সংক্ষুব্ধ পক্ষের আইন অনুসারে উপযুক্ত ফোরামের সামনে দাবি উত্থাপনের পথে বাধা হবে না।"

২৬। নথিটি প্রমাণ করে যে আপিলকারীর ভূমিকা বা দুটি বিতর্কিত বিষয় সম্পর্কে বিশেষ জ্ঞান সম্পর্কে অভিযোগকারীর পক্ষ থেকে আবেদনের সম্পূর্ণ অভাব রয়েছে, অর্থাৎ ডিলার গাড়িটি নতুন বলে উপস্থাপন করেছিলেন এবং প্রকৃতপক্ষে একটি পুরানো, ব্যবহৃত গাড়ি বিক্রি করেছিলেন, অথবা আন্ডারক্যারেজটি জীর্ণ বলে মনে হয়েছিল। এই আদালতের মতে, এটি অভিযোগের জন্য মারাত্মক ছিল। নিঃসন্দেহে, ডিলারের অনুপস্থিতি বা তার পক্ষ থেকে কোনও ব্যাখ্যার ফলে তার পক্ষ থেকে ঘাটতি খুঁজে পাওয়া গেছে, কারণ গাড়িটি তার দখলে ছিল, এটি একটি ২০০৯ মডেল ছিল এবং ২০১১ সালে বিক্রি হয়েছিল। ডিলারের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত তথ্য, সেই অর্থে, বিলম্বের ভিত্তিতে ন্যায্য ছিল। যাইহোক, আপিলকারী, প্রস্তুতকারকের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত তথ্য, যিনি ভাজের কাছে গাড়িটি বিক্রি করেননি এবং প্রশ্নবিদ্ধ উপস্থাপনা করেছেন বলে দেখানো হয়নি, তা ন্যায্য ছিল না। জেলা, রাজ্য এবং জাতীয় কমিশন কর্তৃক প্রদত্ত অনুমানমূলক অনুসন্ধানের মাধ্যমে অভিযোগকারীর প্রস্তুতকারকের দায়বদ্ধতা প্রমাণ করতে বা প্রমাণ করতে ব্যর্থ হওয়ার বিষয়টি উন্নত করা যেত না। কোনও নির্দিষ্ট মামলায় (যেমন আপিলকারী, মামলায়) কোনও পক্ষ কর্তৃক নির্দিষ্ট ধরণের যুক্তি উপস্থাপন করা বা আত্মপক্ষ সমর্থন করা হলে, এই সিদ্ধান্তে পৌঁছাতে পারে না যে তারা কোনওভাবে জড়িত বা দোষী ছিল। ডিলার কর্তৃক করা অভিযোগ এবং আপিলকারী কর্তৃক প্রকাশ্য বা নীরবভাবে জড়িত থাকার বিষয়ে বিশেষ জ্ঞান প্রমাণিত হলে পরিষেবার অভাবের অভিযোগ তার দরজায় ঠেলে দেওয়া উচিত। এই পরিস্থিতিতে, আপিলকারীর সাথে ডিলারের সম্পর্কের প্রকৃতি বিবেচনা করে, আপিলকারীর ভুল এবং কাজ আপিলকারীর দায়বদ্ধতার কারণ হতে পারে না।

২৭। গ্রাহক, ভাজ জস ফিলিপ ম্যাম্পিলিলের (উপরোক্ত) উপর নির্ভর করেছিলেন। পাওয়া ত্রুটিগুলি নীচে তুলে ধরা হল:

"৬। আমরা পক্ষগুলোর কথা বিস্তারিতভাবে শুনেছি। আমরা নথিতে থাকা তথ্য দেখেছি। নথিতে থাকা তথ্য থেকে স্পষ্ট যে ডেলিভারির সময় গাড়িটি ত্রুটিপূর্ণ ছিল। কোন সন্দেহ নেই যে রঙে ত্রুটি ছিল এবং ইঞ্জিনের পিস্টন রিংগুলি চলে গিয়েছিল। ডেলিভারি নেওয়ার পরে পিস্টন রিংগুলি নষ্ট হয়ে গিয়েছিল এই দাবি গ্রহণযোগ্য নয়। প্রথম উত্তরদাতা অর্থাৎ দ্বিতীয় উত্তরদাতার এজেন্ট স্বীকার করেছিলেন যে পিস্টন রিংগুলি ত্রুটিপূর্ণ ছিল। ডেলিভারির সময় এটি ত্রুটিপূর্ণ না হলে তারা তা স্বীকার করত না।

যদি আপিলকারীর গাড়ির অপব্যবহারের কারণে এই ত্রুটিটি ঘটে থাকে, তাহলে দ্বিতীয় উত্তরদাতা কখনই পিস্টন রিং মেরামতের দায়িত্ব গ্রহণ করতেন না।

৮। আমাদের দৃষ্টিতে, এটা লজ্জাজনক যে একটি ত্রুটিপূর্ণ গাড়িকে একেবারে নতুন গাড়ি হিসেবে বিক্রি করার চেষ্টা করা হয়েছিল। আরও দুঃখজনক যে, ত্রুটিগুলি স্বীকার করার পরিবর্তে, প্রথম উত্তরদাতা দায় অস্বীকার করার সিদ্ধান্ত নিয়েছেন এবং এই বিষয়টির বিরুদ্ধে প্রতিবাদ জানিয়েছেন।"

২৮। স্পষ্টতই, মামলার তথ্যে ডিলার গাড়ির ত্রুটি স্বীকার করেছেন। বর্তমান মামলায়, ডিলার এমন কোনও ত্রুটি স্বীকার করেননি; অধিকন্তু, গাড়িটি ২৮.০২.২০০৯ তারিখে ডিলারের কাছে হস্তান্তর করা হয়েছিল (যেমন ডিলারের কাছে জারি করা একটি চালান থেকে স্পষ্ট, যার একটি অনুলিপি নথিভুক্ত করা রয়েছে)। অতএব, ডিলারের কাছে সরবরাহের দুই বছর পরে, আপিলকারী, একজন প্রস্তুতকারক, গাড়ির শারীরিক অবস্থা সম্পর্কে সচেতন হবেন বলে আশা করা কঠিন। সেই সময়কালে, বেশ কয়েকটি ঘটনা ঘটতে পারে; ডিলার হয়তো গাড়িটি যে দূরত্ব অতিক্রম করেছে বলে অভিযোগ করা হয়েছে তার জন্য লোকেদের গাড়িটি ব্যবহার করার অনুমতি দিয়েছিলেন। এছাড়াও, গাড়ির ব্যবহার এবং যথাযথ রক্ষণাবেক্ষণ ছাড়া দীর্ঘক্ষণ অলস থাকার ফলে আন্ডারক্যারেজটি ঢেউখেলানো হতে পারে। এই সমস্ত বাস্তব সম্ভাবনা। যদি না প্রস্তুতকারকের জ্ঞান প্রমাণিত হয়, তবে প্রস্তুতকারকের উপর দায় আরোপের সিদ্ধান্ত অগ্রহণযোগ্য হবে, কারণ এই মামলার তথ্যে ডিলারের সাথে তার সম্পর্ক প্রধানের সাথে প্রধানের ভিত্তিতে ছিল।

২৯। উপরোক্ত সকল কারণে, আপিলকারীর বিরুদ্ধে জাতীয় কমিশন এবং নিম্নতর ফোরামের সিদ্ধান্ত বাতিল করা হচ্ছে। এই আদালত সচেতন যে গাড়িটি এখন পর্যন্ত খারাপ হয়ে যেত; এই পরিস্থিতিতে, উত্তরদাতা, ভাজের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা ফোরামের মাধ্যমে বিকল্প প্রতিকারের আদেশ (রাজ্য এবং জাতীয় কমিশন কর্তৃক নিশ্চিতকৃত জেলা ফোরাম কর্তৃক প্রদত্ত সুদ সহ ফেরতের) কার্যকর করার সুযোগ রয়েছে। এই আপিলের বিচারাধীন থাকাকালীন, আদালত আপিলকারীকে নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ জমা দেওয়ার নির্দেশ দিয়েছিল। এতদ্বারা নির্দেশ দেওয়া হচ্ছে যে জমাকৃত অর্থ, সংগৃহীত সুদ সহ আপিলকারীকে ফেরত দেওয়া উচিত। এই পর্যবেক্ষণ এবং নির্দেশাবলী সাপেক্ষে, আপিল অনুমোদিত; তবে পরিস্থিতিতে, খরচের আদেশ ছাড়াই।

কল্পনা কে. ত্রিপাঠি **আপিল মঞ্জুর করা হল ।**

DISCLAIMER

The translated Judgment in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the Judgment shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.

দাবিত্যাগ

স্থানীয় ভাষায় অনূদিত রায়টি সীমিত ব্যবহারের জন্য ও মামলাকারীর সেটি মাতৃ ভাষায় বোঝার জন্য এবং তা অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যাবে না। সমস্ত ব্যবহারিক এবং সরকারী উদ্দেশ্যে, রায়ের ইংরেজি সংস্করণটি প্রামাণিক হবে এবং কার্যকরী ও প্রয়োগের উদ্দেশ্যে সেটি প্রযোজ্য হবে।

/Diganta Mondal