(2021) 1 एस.सी.आर. 625

टाटा मोटर्स लिमिटेड

विरूद्ध

एण्टोनियो पॉलो वाज एवं एक अन्य

(सिविल अपील क्रं० 574/2021)

18 फरवरी 2021

(उदय उमेश ललित, हेमंत गुप्ता एवं एस० रविंद्र भट्ट, न्यायमूर्तिगण)

उपभोक्ता संरक्षणः

सेवा में कमी – परिवादी द्वारा व्यवसायी से कार क्रय किया जाना – कार की डिलीवरी लेने से इन्कार कर दिया क्योंकि वह पुरानी और इस्तेमाल की हुई (2009 निर्मित) कार थी - व्यवसायी ने नई कार (2011 निर्मित) देने से इनकार कर दिया - उपभोक्ता शिकायत - विनिर्माता ने यह दलील देते हुए शिकायत का विरोध किया कि उसे व्यवसायी के कृत्य के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता क्योंकि व्यवसायी और विनिर्माता के बीच का संबंध प्रमुख से प्रमुख का था न कि अभिकर्ता और प्रमुख का - व्यवसायी कभी भी उपस्थित नहीं हुआ - जिला फोरम ने माना कि व्यवसायी के साथ–साथ विनिर्माता की ओर से भी सेवा में कमी थी और वे कार को नए मॉडल से बदलने या डिलीवरी की तारीख से 10% ब्याज के साथ पूरी राशि वापस करने के लिए संयुक्ततः एवं पृथकतः उत्तरदायी थे - राज्य उपभोक्ता आयोग के साथ–साथ राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने भी जिला फोरम के आदेश की पुष्टि की - विनिर्माता द्वारा सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष अपील - अभिनिर्णीत - विनिर्माता की भूमिका होने या कार को नई व्यपदिष्ट करने और पुरानी इस्तेमाल की गई कार बेचने में व्यवसायी की भूमिका के बारे में विशेष ज्ञान होने के संबंध में परिवादी के अभिवचनों की पूर्ण कमी थी - विनिर्माता के दायित्व को अभिवचनित करने अथवा साबित करने में परिवादी की असफलता को उपधारणात्मक निष्कर्षों के माध्यम से सुधारा नहीं जा सकता था – विनिर्माता के साथ व्यवसायी के संबंधों की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, व्यवसायी के लोप और कृत्य विनिर्माता के दायित्व में परिणामित नहीं हो सकते थे – अतः अधिनस्थ फोरम के निष्कर्ष अपास्त किए जाते हैं – अपील स्वीकृत ।

मारूति उद्योग लिमि० विरूद्ध सुशील कुमार गबगोत्रा **(2006) 4 एस०सी०सी० 644: (2006)3 एस०सी०आर० 603;** इंडियन ऑयल कार्पोरेशन विरूद्ध कंज्यूमर प्रोटेक्शन काउंसिल **(1994) 1 एस०सी०सी० 397;** विवेक ऑटोमोबाईल्स लिमि० विरूद्ध इंडियन इंक **(2009) 17 एस०सी०सी० 657;** – इंडियन ऑयल कार्पोरेशन विरूद्ध कंज्यूमर प्रोटेक्शन काउंसिल केरल **(1994) 1 एस०सी०सी० 397;** जनरल मोटर्स (आई)(पी) लिमि० विरूद्ध अशोक रमणीक लाल टोलट **(2015) 1 एस०सी०सी० 429: [2014] 11 एस०सी०आर० 16** – **अनुसमर्थित**

जोस फिलिप मोम्पिल्लिल विरूद्ध प्रीमियर ऑटोमोबाईल्स लिमि० व अन्य एक **(2004) 2 एस०सी०सी० 278 : [2004] 1 एस०सी०आर० 1095 – विभेदित**

संदर्भित निर्णय विधि

[2006] 3 एस०सी०आर० 603	**अनुसमर्थित**	**पैरा 9**
(1994) 1 एस०सी०सी० 397	**अनुसमर्थित**	**पैरा 9**
[2004] 1 एस०सी०आर० 1095	**विभेदित**	**पैरा 15**
(2009) 17 एस०सी०सी० 657	**अनुसमर्थित**	**पैरा 18**
(1994) 1 एस०सी०सी० 397	**अनुसमर्थित**	**पैरा 24**
[2014] 11 एस०सी०आर० 16	**अनुसमर्थित**	**पैरा 25**

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकार: सिविल अपील क्रं0 574/2021

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग द्वारा पुनरीक्षण याचिका क्रं0 1809/2014 में घोषित निर्णय व आदेश दिनांक 09.01.2020 से उद्भूत

अपीलार्थी की ओर से सिद्धार्थ भटनागर वरिष्ठ अधिवक्ता, देबमाल्या बनर्जी, सुश्री सीमा सुंड, कार्तिक भटनागर, रोहन शर्मा, ए०एस०अमन, उज्ज्वल सिंह, रितु राज, वरदान वान्चू, आदित्य सिध्रा, सुश्री आस्था प्रसाद, मैसर्स करनज्वाला एंड कंपनी अधिवक्तागण

उत्तरवादीगण की ओर से निनांद लॉड, करन माथुर, सुश्री अनन्या मजूमदार, ईवो डिकॉस्टा, सुश्री ईला शील अधिवक्तागण

न्यायालय का निर्णय दिया गया –

एस०रविंद्र भट्ट, न्यायमूर्ति–

1. इस विशेष अनुमति याचिका को अंतिम रूप में सुना गया था; अनुमति प्रदान की गयी थी, वह राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग (एतस्मिनपश्चात "आयोग") के उस आदेश जिसने गोवा राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग (एतस्मिनपश्चात "राज्य आयोग") के आदेश को अभिपुष्ट किया था, को आक्षेपित करती है ।

2. सुसंगत तथ्य यह हैं कि प्रथम प्रत्युत्तरदाता एण्टोनियो पॉलो वाज (एतस्मिनपश्चात "वाज") ने द्वितीय प्रत्युत्तरदाता, विस्टार गोवा (प्रा०) लि०, कार के व्यवसायी (एतस्मिनपश्चात "व्यवसायी") से वर्ष 2011 में कुल करार किये गये प्रतिफल को संदत्त करने के पश्चात एक कार क्रय की थी । क्रय के समय, वाज ने बैंक की साख का उपयोग किया था । वर्ष 2009 मॉडल की कार, जो 622 किमी० चल चुकी थी, का विक्रय उसे वर्ष 2011 में निर्मित नई कार के स्थान पर किया गया था । इसलिये वाज ने संदत्त किये गये मूल्य को वापस लौटाने अथवा वर्ष 2011 की कार के साथ कार के प्रतिस्थापन का निवेदन किया था । तथापि, मूल्य को वापस नहीं लौटाया गया था; न ही कार को प्रतिस्थापित किया गया था । वाज ने वर्ष 2009 मॉडल की कार का परिदान लेने से इंकार कर दिया था । उसने अपने विवाद को निस्तारित कराने का प्रयत्न किया था और उसके पश्चात

व्यवसायी के साथ ही साथ अपीलार्थी को विधिक नोटिस जारी करायी थी । उसकी शिकायत का निराकरण न किये जाने पर उसने गोवा जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण फोरम (एतस्मिनपश्चात "जिला फोरम") के समक्ष परिवाद अधिमानित किया था ।

3. जिला फोरम ने अपीलार्थी, जिसका प्रतिनिधित्व किया गया था, तथा वाज को सुना था । नोटिस (परिवाद की) की तामील के बावजूद व्यवसायी अनुपस्थित था और उसका प्रतिनिधित्व नहीं किया गया था; इसलिये उसके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की गयी थी । जिला फोरम ने 'सेवा में कमी' अवधारित किया था और व्यवसायी तथा अपीलार्थी (अर्थात कार के विनिर्माता) को संयुक्त तथा पृथक रूप में दायी अभिनिर्धारित किया था। जिला फोरम के आदेश (27.9.2013 को दिये गये) में यह उल्लेख किया था कि कार में कुछ कमियां थी; कार का निचला ढॉचा "पूर्ण रूप में लहरदार था और उसके कार पर खुरचने के चिन्ह थे । मिश्रधातु के पहिये भी अंदर की ओर लहरदार थे और कार 622 किमी० चली भी हुई थी । कुछ भाग, जैसे म्यूजिक सिस्टम प्रदान नहीं किया गया था, यद्यपि उसका करार किया गया था । अपीलार्थी ने तथ्यों से इंकार किया था और यह अभिकथन किया था कि वाज, उपभोक्ता को यह सूचित किया गया था कि उसके द्वारा क्रय की गयी कार वर्ष 2009 के मॉडल की थी । जिला फोरम ने यह संप्रेक्षण किया था कि यह प्रकथन (अपीलार्थी के द्वारा) प्रकट रूप में गलत था, क्योंकि यदि वाज ने ऐसे प्रस्ताव पर करार किया होता, तो उसने उस कार, जो उस समय भी व्यवसायी के पास थी, का परिदान लेने से इंकार नहीं किया होता; उसने यह भी वर्णित किया था कि म्यूजिक सिस्टम प्रदान नहीं किया गया था । जिला फोरम ने अग्रेतर यह कथन किया था कि:

"उपभोक्ता, जब वह नया यान क्रय करता है, तो वह इस प्रभाव के अधीन होता है कि नया यान दोषमुक्त होगा और उक्त् मामले में यह स्वीकार किया गया है कि उक्त कार उपयोग की हुई यान है और वह वर्ष 2009 की निर्मित थी, परन्तु रजिस्ट्रीकरण पहली बार वर्ष 2011 में परिवादी के नाम से किया गया था । कार लगभग 622 किमी० चल भी चुकी थी । विरोधी पक्षकार संख्या 2 ने यह कथन किया था कि परिदान के पूर्व परीक्षण किया गया था । परन्तु इस परीक्षण के लिये क्या कार 622 किमी० चली थी ? "

4. इन तथ्यों तथा संप्रेक्षणों के परिप्रेक्ष्य में, जिला फोरम ने यह अभिनिर्धारित किया था कि व्यवसायी तथा अपीलार्थी के द्वारा कारित की गयी सेवा में कमी थी तथा कार को उस मॉडल की नई कार के साथ प्रतिस्थापित करने अथवा परिदान की तारीख से 10% की दर पर ब्याज के साथ कार की संपूर्ण धनराशि की वापसी के लिये व्यवसायी तथा अपीलार्थी को संयुक्त तथा पृथक रूप में दायी अभिनिर्धारित करते हुये वाज के परिवाद को अनुज्ञात किया था । दोनों को संयुक्त तथा पृथक रूप में रू 5,000 के व्यय के अलावा मानसिक तनाव और यातना के प्रति भी वाज को रू 20,000 संदत्त करने के लिये निर्देशित किया था ।

5. व्यथित होकर विनिर्माता ने राज्य आयोग के समक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (एतस्मिनपश्चात "अधिनियम") की धारा 15 के अधीन अपील प्रस्तुत की थी । राज्य आयोग ने अपील को रू 5,000 के व्यय के साथ खारिज कर दिया था । उसने यह अभिनिर्धारित किया था कि वाज अधिनियम की धारा 3 (घ) (।) के अधीन यथापरिभाषित उपभोक्ता था; और यह कि वह यान के परिदान की प्रतीक्षा कर रहा था । उसने यह भी निर्णीत किया था कि ऐसे मामलों के लिये, जहां तथ्य स्वयं कथन करते हैं, विशेषज्ञ रिपोर्ट

आवश्यक नहीं थी और वर्तमान मामला ऐसा मामला था । अपीलार्थी का यह अभिवाक कि व्यवसायी के साथ उसका संबंध प्रमुख से प्रमुख के सिद्धान्त के आधार पर था, जिसे राज्य आयोग के अनुसार किसी सामग्री अथवा साक्ष्य के द्वारा साबित नहीं किया गया था । अपीलार्थी ने अपने अभिकथन के समर्थन में कोई दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया था; न ही उसने दिनांक 28.2.2009 के इनवायस संख्या 9010016851 को प्रस्तुत किया था । राज्य आयोग ने इस अभिवाक् को भी नामंजूर कर दिया था कि अपीलार्थी के द्वारा कोई प्रत्यक्ष विक्रय नहीं किया गया था एवं यह निष्कर्षित किया था कि अपीलार्थी ने अपने द्वारा विनिर्मित दोषपूर्ण कार का वाज को विक्रय किया था और व्यवसायी तथा अपीलार्थी दोषपूर्ण कार के विक्रय के लिये दायी थे ।

6. राष्ट्रीय आयोग के समक्ष अपीलार्थी ने दो तर्को का आग्रह किया था, पहला यह कि वाज "उपभोक्ता" नहीं था, क्योंकि उसने व्यवसायी से कार के परिदान को स्वीकार नहीं किया था और दूसरा यह कि व्यवसायी के साथ उसका संबंध प्रमुख से प्रमुख के सिद्धान्त के आधार पर था और यह कि इसलिये उस पर कोई दायित्व अधिरोपित नहीं किया जा सकता था । आक्षेपित आदेश ने दोनों तर्को को नकार दिया था । दूसरे निवेदन को नामंजूर करने के लिये आक्षेपित आदेश में यह उल्लेख किया था कि विनिर्माता (अर्थात अपीलार्थी) ने अपनी सम्यक् सतर्कता के पश्चात व्यवसायियों को नियुक्त किया था और यह कि "विनिर्माता के द्वारा अपने माल का विक्रय अपने व्यवसायियों के माध्यम से किया जाता है, विनिर्माता अपने व्यवसायियों पर अधीक्षण का प्रयोग करता है, जिसमें उनके वितरकत्व को समाप्त करने का अधिकार सम्मिलित है ।" अपीलार्थी के पश्चातवर्ती आचरण, अर्थात वितरकत्व की समाप्ति को राष्ट्रीय आयोग के द्वारा महत्व प्रदान किया गया था जिसने व्यवसायी को जारी किये गये दिनांक 4.12.2012 के पत्र पर विश्वास व्यक्त् किया था, जिसने यह कथन किया था कि अपीलार्थी के द्वारा इस विषयक सूचना प्रदान की गयी थी :

> "उक्त करार के अधीन आप पर अधिरोपित दायित्वों की पूर्ति में गंभीर कमियों के बारे में आपसे विगत 18 माह से उत्पादों की सभी श्रेणियों के कुल विक्रय की मात्रा में आने वाली निरन्तर कमी, यान के स्टॉक की अनुपलब्धता, विक्रय और विक्रय के पश्चात अपर्याप्त मानव शक्ति, प्रणाली पर प्रवर्तित मानक प्रक्रिया का अनुपालन न करने, टेस्ट ड्राइव यानों की अनुपलब्धता, उपभोक्ता की शिकायतों की बढ़ती हुई संख्या तथा उनका समाधान करने में अक्षमता/प्रयासों के अभाव के बारे में स्पष्ट करते हुये क्षेत्र प्रबन्धक, आर०सी० एस० एम० और क्षेत्र में अन्य व्यक्तियों के द्वारा दिनांक 18.5.2012, 5.11.2012, 8.11.2012, 9.11.2012, 15.11.2012, 16.11.2012, 19.11.2012, और 21.11.2012 के ई–मेलों (जिनकी प्रतिलिपियां संलग्न हैं) के माध्यम से पश्चातवर्ती कार्वाहियों, बैठकों, दूरसंचारों तथा पत्र व्यवहारों के बावजूद वितरकत्व के संपूर्ण प्रवर्तन में कोई सुधार नहीं हुआ है,न तो हमने उसके लिये आपके द्वारा किये गये किसी प्रयत्न को देखा है ।
>
> हम पुनर्समीक्षा पर यह पाते हैं कि उपरोक्त कारणों से आप वितरकत्व करार के निबन्धनों के पूर्ण भंग में हैं और टाटा मोटर्स लिमिटेड के साथ व्यवसाय के क्रियाकलाप को जारी रखने में असमर्थ हैं तथा आपके निष्पादन में सुधार की कोई संभावना नहीं है और इसलिये, क्रियाकलापों की स्थिति वितरकत्व को जारी रखने को न्यायसंगत नहीं ठहराती हैं ।

इसलिये हम आपके वितरकत्व की समाप्ति की यह 90 दिन की नोटिस जारी करने के लिये विवश हैं। इस पत्र की प्राप्ति के 90 दिन के पश्चात आपका टाटा मोटर्स पैसेंजर कार का व्यवसायी होना समाप्त हो जायेगा तथा टाटा मोटर्स पैसेंजर यानों, भागों एवं कल–पुर्जो से संबंधित सभी व्यवसाय वापस हो जायेंगे।"

राष्ट्रीय आयोग भी इस तथ्य के द्वारा प्रभावित था कि अपीलार्थी ने जिला फोरम के समक्ष अपना लिखित प्रकथन दाखिल किया था, जिसमें अन्य बातों के साथ–साथ अभिव्यक्त रूप में यह कथन किया गया था कि विनिर्माता और उसके व्यवसायी के बीच का सम्बन्ध 'प्रमुख से प्रमुख' के आधार पर था; तथापि, उसने अपने तर्क के समर्थन में वितरकत्व करार की प्रतिलिपि दाखिल नहीं की थी । राष्ट्रीय आयोग इस तथ्य से भी महत्वपूर्ण रूप में प्रभावित हुआ था कि इस कमी के बावजूद, अपीलार्थी ने अग्रेतर "कोई भी विनिर्दिष्ट प्रकथन नहीं किया था कि कमी तथा कृत्य (गलत) केवल व्यवसायी की ओर से ही थे । इसके प्रतिकूल उसने अन्य बातों के साथ–साथ अपने व्यवसायी का बचाव भी किया था ।" आक्षेपित आदेश में अग्रेतर यह संप्रेक्षण किया गया था कि अपीलार्थी ने यह प्रकथन किया था कि उसके पास विक्रय के पश्चात कार की सर्विसिंग के लिये स्थापित सर्वोत्कृष्ट कार्यशाला के साथ सर्वोत्कृष्ट व्यवसायियों/प्राधिकृत सेवा केन्द्रों का समर्थन था और उसके अनुसार उसके उत्पाद पर्याप्त अवधि से बाजार में सुज्ञात थे ।

7. राष्ट्रीय आयोग ने जिला फोरम के समक्ष अपीलार्थी के उत्तर का गहन रूप में सन्निरीक्षण किया था और यह निष्कर्षित किया था कि अपने उत्पादों तथा विक्रय के पश्चात अपनी सेवाओं का गुणगान करने के अलावा व्यवसायी के साथ प्रमुख से प्रमुख के आधार पर उसके संबंध को सम्पुष्ट करने के लिये कोई सामग्री प्रस्तुत नहीं की गयी थी । उसने अग्रेतर राज्य आयोग के समक्ष अपील में प्रकथनों को अवेक्षित किया था और प्रकाशित किया था कि व्यवसायी का व्यतिक्रम बचाव के रूप में प्रस्तुत नहीं किया गया था । राष्ट्रीय आयोग ने इन सभी प्रकथनों तथा उसके समक्ष प्रस्तुत किये गये तर्को पर विचार करने के पश्चात यह अभिनिर्धारित किया था कि अभिलेख पर विद्यमान तथ्यों में व्यवसायी तथा अपीलार्थी के संबंध ने उसे उसके दायित्व से भारमुक्त नहीं किया था । इसलिये उसने विभिन्न निर्देश जारी किये थे । प्रथमतः अपने से अवर फोरम के आदेश को संपुष्ट करते हुये और अग्रेतर यह घोषित करते हुये कि अपीलार्थी अनुचित व्यापार व्यवहार में लिप्त हुआ था, जिसके लिये उस पर रू 2,00,000 का व्यय अधिरोपित किया गया था, जिसमें से चार सप्ताह के भीतर रू 1,00,000 वाज को सौंपा जाना था और अवशेष जिला फोरम के उपभोक्ता विधिक सहायता लेखा में जमा किया जाना था । अपीलार्थी को अधिनियम की धारा 14 (1)(च) के अधीन उसके मुख्य कार्यपालक के माध्यम से तत्काल अपने सभी व्यवसायियों को ऐसे अनुचित तथा धोखापूर्ण कृत्यों को समाप्त करने और उपभोक्ता''(गण) के प्रति ऐसी हानि और उपहति कारित न करने तथा भविष्य हेतु उत्तरदायित्व को स्वीकार करने और क्रमबद्ध सुधार करने के लिये उपयुक्त निर्देश जारी करने हेतु भी आदेशित किया गया था । अग्रेतर मुख्य कार्यपालक को चार सप्ताह के भीतर जिला फोरम के समक्ष अनुपालन की रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिये निर्देशित किया गया था । इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय आयोग के दिनांक 1.5.2014 के आदेश के अनुपालन में जिला फोरम के समक्ष जमा की गयी धनराशि का उस पर उद्भूत ब्याज के साथ जिला फोरम के द्वारा अधिनिर्णय की तुष्टि के प्रति उपयोग किया जाना था ।

पक्षकारों के तर्क :

8. अपीलार्थी ने आक्षेपित आदेश में निष्कर्षों का प्रतिविरोध किया था और अपने तर्क को मुख्य रूप में प्रमुख से प्रमुख के संबंध के अभाव से संबंधित राष्ट्रीय आयोग के द्वारा निकाले गये निष्कर्ष पर ही केंद्रित किया था । यह स्पष्ट किया गया था कि अपीलार्थी को पक्षकार बनाने और अनुतोष की ईप्सा करने के अलावा उसके विरूद्ध वाज के द्वारा जिला फोरम के समक्ष परिवाद में कोई अभिकथन नहीं किये गये थे । अपीलार्थी ने स्पष्ट किया था कि परिवाद का संपूर्ण आधार यह था कि उसके द्वार विनिर्मित वर्ष 2009 की निर्मित कार, जिसका व्यवसायी के द्वारा विक्रय किया गया था, पुरानी कार थी और यह कि वाज को मॉडल से अवगत हुये बिना उसे क्रय करने के लिये सहमत होने हेतु भ्रमित किया गया था अथवा यह कि विशेष कार का पहले ही प्रयोग किया जा चुका था । इसलिये अपीलार्थी ने यह आग्रह किया था कि वाज के द्वारा न तो ऐसा कोई प्रकथन, न ही अभिकथन था, जिसके आधार पर उस पर संपूर्ण संव्यवहार के पर–पक्षकार पर मात्र इस कारण से दायित्व अधिरोपित किया जा सकता था कि वह विनिर्माता था । यह निवेदन किया गया था कि परिवादी ने यह कभी अभिकथन नहीं किया था अथवा साबित नहीं किया था कि उसके कर्मचारियों में से किसी का प्रश्नगत संव्यवहार से संबंध था अथवा उसने वाज को व्यवसायी से प्रश्नगत कार को क्रय करने के लिये प्रेरित किया था ।

9. यह आग्रह किया गया था कि जब तक वाज, परिवादी यह स्थापित नहीं कर सकता था कि उत्पाद, अर्थात कार में दोष था, तब तक विनिर्माता पर दायित्व अधिरोपित नहीं किया जा सकता था । मारुति उद्योग लि० बनाम सुशील कुमार गाबगोत्रा, (2006) 4 एस सी सी 644 तथा इण्डियन ऑयल कार्पोरेशन बनाम उपभोक्ता संरक्षण परिषद, (1994) 1 एस सी सी 397, के मामलों पर विश्वास व्यक्त किया गया था ।

10. अपीलार्थी की ओर से यह तर्क किया गया था कि वह इनवायस, जिसके द्वारा व्यवसायी को कार का विक्रय किया गया था,अभिलेख का भाग था । उस इनवायस, जो दिनांक 28 फरवरी, 2009 का है, पर यह तर्क करने के लिये विश्वास व्यक्त् किया गया था कि सम्पत्ति, अर्थात प्रश्नगत कार का हक व्यवसायी को अंतरित हो गया था । उक्त परिस्थितियों में अपीलार्थी ने यह आग्रह किया था कि कार में अभिकथित दोष अथवा कमी को साबित करने का भार स्पष्ट रूप में वाज पर अधिरोपित किया गया था (जिसके लिये व्यवसायी ने यह भ्रामक व्यपदेशन किया था कि वह वर्ष 2011 की निर्मित थी और अग्रेतर यह कि यह नई थी) । चूंकि इस संबंध में कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया गया था, इसलिये यह तर्क किया गया था कि जिला फोरम के साथ ही साथ राज्य तथा राष्ट्रीय आयोग ने यह अभिनिर्धारित करने में मूलभूत त्रुटि कारित की थी कि अपीलार्थी–विनिर्माता की ओर से सेवा में कमी थी ।

11. इस बात पर बल देते हुये कि विनिर्माता का उपभोक्ता अर्थात वाज के साथ कोई संबंध नहीं था, यह अग्रेतर आग्रह किया गया था कि उस पर अपीलार्थी की ओर से न तो कोई विशेष जानकारी अधिरोपित की गयी थी, न ही उसे कार्यवाहियों के दौरान साबित किया गया था, न ही इस संबंध में किसी अभिवचन में एक भी शब्द था । विद्वान अधिवक्ता ने अग्रेतर यह तर्क किया था कि अभिलेख पर प्रस्तुत की गयी सामग्रियां, जैसे कार के क्रय के लिये इनवायस, साथ ही साथ रजिस्ट्रीकरण प्रमाणपत्र स्पष्ट रूप में यह दर्शाता था कि कार का मॉडल और बनावट वर्ष 2009 की थी ; यह प्रकट था और वाज को भलीभांति ज्ञात था । यह भी स्पष्ट किया गया था

कि परिवादी ने यह कथन किया था कि कार पुरानी थी और वह 622 किमी० पहले ही चल चुकी थी ; तथापि, इसके प्रतिकूल वाज की ओर से व्यवसायी को जारी की गयी विधिक नोटिस में दावा किया था कि कार 1488 किमी० चली थी । यह निवेदन किया गया था कि इन परिस्थितियों में, यह आवश्यक था कि विनिर्माता की ओर से इस तथ्य के बारे में विशेष जानकारी प्राप्त थी कि कार को वर्ष 2011 निर्मित प्रदर्शित किया गया था और यह कि उसकी ओर से किसी व्यक्ति के द्वारा यह व्यपदेशन किया गया था, जिसे अभिवचित तथा साबित दोनों किया जाना था । ऐसे सबूत के अभाव में, विनिर्माता–अपीलार्थी को दायी अभिनिर्धारित नहीं किया जा सकता था । वारण्टी की अवधि के दौरान, अपीलार्थी विनिर्माता को उत्पाद में किसी प्रकट अथवा स्पष्ट अथवा स्पष्ट दोष के बारे में सूचित कर सकता था । ऐसी स्थिति में, यदि विनिर्माता, अर्थात अपीलार्थी कार की मरम्मत करने अथवा उसे प्रतिस्थापित करने के लिये पर्याप्त कदम नहीं उठाता तब उसे दायी अभिनिर्धारित किया जा सकता था ।

12. अपीलार्थी की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता ने उन दस्तावेजों पर विश्वास व्यक्त किया था, जिन्हें इस न्यायालय की अनुमति से आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किया गया था । विशेष रूप में दो दस्तावेजों पर विश्वास व्यक्त् किया गया था । पहला यह इनवायस था, जिसके माध्यम से व्यवसायी ने यान को क्रय किया था । विद्वान अधिवक्ता ने इस पर बल दिया था कि यान को फरवरी, 2009 में ही क्रय किया गया था और उसे परिदत्त किया गया था । विश्वास व्यक्त किया जाने वाला दूसरा दस्तावेज, जिसे स्वीकृत रूप में अवर न्यायालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया था, अपीलार्थी तथा दूसरे प्रत्युत्तरदाता के बीच किया गया वितरकत्व करार था । इस वितरकत्व करार के खण्ड 29 पर विश्वास व्यक्त किया गया था, जो निम्न प्रकार से पठित है :

> "29. इस करार के पर्यवसान अथवा समाप्ति की स्थिति में, सभी आदेश, जो ऐसे पर्यवसान अथवा समाप्ति के पहले व्यवसायी से प्राप्त किये गये होंगे, अतिरिक्त पुर्जो के लिये कम्पनी के किसी दायित्व के बिना निरस्त हो जायेंगे, जब तक पक्षकारों के द्वारा अभिव्यक्त रूप में लिखित में अन्यथा करार न किया गया हो, परन्तु ऐसी स्थिति में, पूर्ववर्ती आपूर्तियों से उद्भूत व्यवसायी का कोई भी दायित्व समाप्त नहीं होगा । करार की समाप्ति पर, कम्पनी स्वयं अपने विकल्प पर, व्यवसायी से विक्रय करने की अपेक्षा कर सकेगी और उसके उपरान्त व्यवसायी अतिरिक्त पुर्जो के साथ अविक्रीत अथवा अप्रयुक्त भागों, जो व्यवसायी के पास हों, का विक्रय कम्पनी को करेगा । यह पूर्ण रूप से कम्पनी के विवेकाधिकार में होगा कि व्यवसायी को पहले विक्रय किये गये अतिरिक्त पुर्जों, यदि कोई हो, में से इन खण्ड के निबन्धनों में कितनी संख्या में अथवा कितनी मात्रा में क्रय किये जायेंगे । ऐसे अतिरिक्त पुर्जो, जो कम्पनी के द्वारा इस खण्ड के अन्तर्गत क्रय किये जाते हैं उनके लिये कम्पनी के द्वारा अतिरिक्त पुर्जो के क्रय क लिये व्यवसायी के द्वारा कम्पनी को संदत्त किये गये वास्तविक सकल व्यवसायी मूल्य संदत्त किया जायेगा । कम्पनी व्यवसायी को कम्पनी से अतिरिक्त पुर्जो का परिदान लेने के लिये उसके द्वारा उपगत सभी व्ययों का भी संदाय करेगी ।"

13. अपीलार्थी के तर्कों का खण्डन करते हुये वाज की ओर से यह आग्रह किया गया है कि आक्षेपित आदेश में हस्तक्षेप की वांछा करते हुये कोई त्रुटि नहीं है और यह कि इस न्यायालय को भारत के संविधान के अनुच्छेद 136 के अधीन अपनी शक्तियों के प्रयोग में अपने द्वारा प्रदत्त निष्कर्षों को विक्षुब्ध करने क लिये अपने

विवेकाधिकार का प्रयोग नहीं करना चाहिये । यह पुनर्कथन किया जाता है कि उपभोक्ता, अर्थात वाज को यान को बुक कराते समय यह सूचित किया गया था कि वह उसके द्वारा आपेक्षित विनिर्देशों के अनुसार उपयुक्त था । उस समय उसे यह कभी सूचित नहीं किया गया था कि प्रश्नगत यान (कार) का प्रयोग किया गया था और उसे वर्ष 2009 में विनिर्मित किया गया था और इसलिये वह पुरानी थी । यान को रजिस्ट्रीकृत करने के पश्चात परिवादी शोरूम वापस लौटा था और तब उसे यह ज्ञात हुआ था कि कार में विभिन्न कमियाँ थीं । जिसमें यह सम्मिलित है कि निचला ढाँचा पूर्ण रूप में लहरदार था और कार पर अनेक खरोंच के चिन्ह थे। इन कमियों को तत्काल व्यवसायी को इंगित किया गया था; व्यवसायी से यान को प्रतिस्थापित करने का भी निवेदन किया गया था। तथापि, उन्होंने ऐसा करने से इंकार कर दिया था ।

14. यह आग्रह किया गया है कि कार का क्रेता सदैव यह अपेक्षा करता है कि उत्पाद सभी दोषों से मुक्त होगा । तथापि, इस वाद में, उपभोक्ता/वाज ने निरन्तर परिदान लेने से इस कारण से इंकार किया था कि कार पुरानी थी ; वह किये गये व्यपदेशन के अनुसार नहीं थी, उसमें अनेक कमियाँ थीं और इन सबके अलावा उसका पहले से प्रयोग किया गया था । वाज की ओर से यह भी तर्क किया गया था कि व्यवसायी ने कहीं भी यह कथन नहीं किया था कि उसे एक पुरानी कार का विक्रय किया जा रहा था, परन्तु वास्तव में यह कथन किया था कि वह नये ब्राण्ड की थी और इसके अतिरिक्त, दिनांक 18.2.2011 के पत्र के उत्तर में अपीलार्थी ने इस पर बल दिया था कि यान में कोई कमियाँ नहीं थीं और उसे वर्ष 2009 में विनिर्मित किया गया था । वाज के विद्वान अधिवक्ता ने यह स्पष्ट किया था कि जिला फोरम के समक्ष साथ ही राज्य आयोग के समक्ष अपील में लिखित कथन में वर्तमान अपीलार्थी ने यानों के विक्रय तथा क्रय के संबंध में उपभोक्ताओं के साथ किसी प्रत्यक्ष संबंध या संव्यवहार के अभाव को स्पष्ट करने क बावजूद यह विनिर्दिष्ट अभिकथन किया गया था कि वाज को रु 80,000 की नगद छूट का प्रस्ताव किया गया था ।

15. वाज के विद्वान अधिवक्ता ने जिला फोरम के समक्ष वर्तमान अपीलार्थी के निम्नलिखित कथन पर विश्वास व्यक्त किया था, "विरोधी पक्षकार संख्या 1 ने उसे वर्ष 2009 की पुरानी टाटा जीनान कार के बारे में भी सूचित किया था, जिसमें मुफ्त म्यूजिक सिस्टम, मड फ्लैप तथा मैटिंग के साथ रु 80,000 की नगद छूट का प्रस्ताव किया गया था । वाज के विद्वान अधिवक्ता के द्वारा बल दिया गया था कि यह जानबूझकर किया गया व्यपदेशन स्पष्ट रूप में अपीलार्थी, अर्थात विनिर्माता के साथ ही साथ उसके व्यवसायी पर उपारोप्य था और यह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2 (1)(छ), सहपठित धारा 2 (1) (ण) एवं धारा 2 (1)(द) के अर्थ के अन्तर्गत अभिव्यक्ति अनुचित व्यापार व्यवहार तथा सेवा में कमी की कोटि में आता था । वाज के विद्वान अधिवक्ता ने जॉस फिलिप मामपिल्लिल बनाम प्रीमियर आटोमोबाइल्स लिमिटेड एवं एक अन्य, (2004) 2 एस सी सी 278, के मामले में निर्णय पर विश्वास व्यक्त किया था, जहाँ यह संप्रेक्षण किया गया था कि :

> "यह शर्मिन्दगीपूर्ण है कि नई ब्राण्ड के कार के रूप में दोषपूर्ण कार का विक्रय किये जाने की ईप्सा की गयी थी और विनिर्माता ने दोषों को अभिस्वीकृत करने के बजाय अपने दायित्व से इंकार करने का चयन किया था । "

16. यह निवेदन किया गया है कि यद्यपि अपीलार्थी को पर्याप्त अवसर प्रदान किया गया था, उसने वितरकत्व करार को प्रस्तुत न करने का चयन किया था । न्यायनिर्णायक फोरमों के समक्ष सामग्री प्रस्तुत करने में बार–बार विफल होने के कारण अपीलार्थी को उस दस्तावेज पर, जो उसके पास सदैव उपलब्ध था, विश्वास व्यक्त करने के लिये पुनः अवसर प्रदान नहीं किया जाना चाहिये ।

17. विद्वान अधिवक्ता के द्वारा यह निवेदन किया गया था कि तर्क के रूप में भले ही यदि वितरकत्व करार पर विचार किया जाता है, यह प्रकट है कि अपीलार्थी तथा उसके व्यवसायी के बीच का संबंध प्रमुख और अभिकर्ता का ही रहता है । यह आग्रह किया गया है कि नामकरण के अलावा दो पक्षकारों के बीच के संबंध को तीन कारक प्रदर्शित करते हैं । पहला, उपभोक्तागण अपीलार्थी के द्वारा विनिर्मित यानों को सीधे क्रय नहीं कर सकते हैं और उन्हें प्राधिकृत व्यवसायी के माध्यम से ही क्रय करना होता है, जैसे कि वर्तमान मामले में है । दूसरा, व्यवसायी अपीलार्थी के द्वारा विनिर्मित कारों का अन्नय रूप में विक्रय नामित राज्यक्षेत्रों में ही करता है । उसकी विक्रय की नीति, मूल्य आदि पूर्ण रूप में अपीलार्थी के द्वारा आदेशित होती है और उत्पाद/कार के प्रति संदत्त किये गये प्रतिफल को व्यवसायी के द्वारा अपीलार्थी के पास भेजा जाता है ।

18. वाज के विद्वान अधिवक्ता ने वर्तमान मामले में वितरकत्व को समाप्त करते हुये अपीलार्थी के दिनांक 4.12.2012 के पत्र पर भी विश्वास व्यक्त् किया था और यह कथन किया था कि उसने स्पष्ट रूप में यह स्थापित किया था (1) यह कि अपीलार्थी के द्वारा विक्रयों तथा उपभोक्ताओं की असन्तुष्टि के संबंध में व्यवसायी के दुराचरण के परिणामस्वरूप प्रत्यक्ष तथा सारवान व्यय का वहन किया गया था, और (2) यह कि अपीलार्थी और व्यवसायी के बीच एक ऐसा वाणिज्यिक संबंध था, जो उपभोक्ताओं को सन्तोषजनक सेवा प्रदान करने की पश्चातवर्ती की असफलता के कारण समाप्त किये जाने के लिये दायी था । यह अंतर्निहित है कि ये दोनों कारक केवल प्रमुख अभिकर्ता के संबंध के संदर्भ में ही कल्पित किये जा सकते हैं । विद्वान अधिवक्ता ने विवेक आटोमोबाइल्स लि० बनाम इण्डिया इंक०, (2009) 17 एस सी सी 657, के मामले में इस न्यायालय के निर्णय पर विश्वास व्यक्त किया था और यह तर्क किया था कि निर्णय यह स्थापित करता है कि विधि में एक कार व्यवसायी भारत में विनिर्माता के अभिकर्ता के रूप में कार्य करता है ।

<u>विश्लेषण और निष्कर्ष :</u>

19. आगे अग्रसर होने के पहले तथ्यों को पुनः संक्षेपित करना आवश्यक है । वाज ने कार को क्रय करने के लिये व्यवसायी से सम्पर्क किया था ; उसे उपलब्धता के बारे में सूचित किया गया था । उसके पश्चात यह प्रतीत होता है कि उसे कार को रजिस्ट्रीकृत कराने (प्रतिफल के संदाय के पश्चात) के लिये कहा गया था, जिसे उसने किया था । यान परिदान का प्रपत्र तथा इनवायस (वाज को जारी किया गया) दोनों दिनांक 25.1.2011 के हैं । तब उसने शोरूम में यह जाना था कि कार पुरानी वर्ष 2009 के मॉडल की थी और यह कि उसके प्रयोग किये जाने तथा पुरानी होने को स्पष्ट रूप में इंगित करते हुये अनेक लक्षण (लहरदार निचला ढाँचा, खरोंच आदि) थे । यान का रजिस्ट्रीकरण दस्तावेज, बन्धक, इनवायस तथा जारी किये गये गेट पास के साथ ही साथ यान के परिदान के दस्तावेज सभी यह दर्शाते हैं कि कार वर्ष 2009 की निर्मित थी । वाज ने परिदान लेने से इंकार कर दिया था और नई कार के परिदान पर बल दिया था । व्यवसायी ने इंकार कर दिया था । इस प्रकार मामला उद्भूत

हुआ था । 8.2.2011 को वाज ने व्यवसायी को पत्र लिखा था । इसमें उसने यह दावा किया था कि यान पुराना था और उसे प्रयुक्त किये जाने तथा उसके द्वारा आवेक्षित कतिपय लक्षणों के बारे में अभिकथन किया था जिन्होंने उसे परिदान लेने से इंकार करने के लिये प्रेरित किया था । 18.2.2011 को व्यवसायी ने वाज की विधिक नोटिस को इंकार किया था और यह कथन किया था कि ऐसा कोई व्यपदेशन कभी नहीं किया गया था कि यान वर्ष 2009 का निर्मित नहीं था और यह कि प्रतिस्थापन का प्रश्न ही नहीं था । किसी भी अग्रेतर प्रत्युत्तर प्राप्त न करने पर वाज ने 11.11.2011 को विधिक नोटिस जारी करायी थी । उसकी ओर से 14.12.2011 को उपभोक्ता परिवाद दाखिल किया गया था ।

20. जिला फोरम के समक्ष व्यवसायी तथा अपीलार्थी को नोटिसें तामील की गयी थीं; पूर्ववर्ती कभी उपसंजात नहीं हुआ था और उसका प्रतिनिधित्व नहीं किया गया था; इसलिये उसके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की गयी थी । अपीलार्थी उपसंजात हुआ था, अपने दायित्व का प्रतिवाद किया था तथा यह अभिकथन किया था कि उसका व्यवसायी के साथ संबंध अभिकर्ता–प्रमुख का नहीं था, परन्तु अपेक्षाकृत प्रमुख से प्रमुख का था और यह कि उसे दायी अभिनिर्धारित नहीं किया जा सकता था ।

21. इस वाद में दिनांक 31.7.2018 का वितरकत्व करार, जैसे कि पहले संप्रेक्षण किया गया था, अवर न्यायालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया था । तथापि, उसे उस संबंध में इस न्यायालय की अनुमति की ईप्सा करने के पश्चात आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किया गया था। खण्ड 4 व्यवसायी के रूप में दूसरे प्रत्युत्तरदाता को गठित करते हुये प्रादेशिक व्याप्ति तथा करार की विषयवस्तु को परिभाषित करता है। उसे नीचे उद्धृत किया गया है और वह निम्न प्रकार से पठित है :

"प्रादेशिक व्याप्ति और करार की विषयवस्तु

4.(क) उससे संबंधित निबन्धनों के अध्यधीन कम्पनी एतद्द्वारा कम्पनी के द्वारा विनिर्मित निम्नलिखित उत्पादों के विक्रय तथा सर्विस करने के लिये अपने प्राधिकृत व्यवसायी के रूप में व्यवसायी को नियुक्त करती है ।

वर्तमान में कम्पनी के द्वारा विनिर्मित और/अथवा विपणित टाटा इण्डिका, टाटा इण्डिगो, टाटा सफारी, टाटा सूमो, टाटा कैरियर, टाटा स्पैशियो, टाटा टूरिन (एतस्मिनपश्चात 'उत्पादों' के रूप में विनिर्दिष्ट) जिस अभिव्यक्ति का तात्पर्य जब कभी संदर्भ ऐसा अनुज्ञात करे, कम्पनी के द्वारा विपणित ऐसे अन्य उत्पाद भी होंगे और वे उसमें सम्मिलित हैं, जिन्हें विनिर्दिष्ट और अभिव्यक्त रूप में पक्षकारों की पारस्परिक सम्मति के द्वारा लिखित रूप में समय–समय पर इस करार की व्याप्ति के भीतर शामिल किये जायें तथा उसके भाग एवं सहायक उपकरण (एतस्मिनपश्चात 'अतिरिक्त पुर्जो' के रूप में निर्दिष्ट) ।

(ख) यह करार किया जाता है कि ऊपर खण्ड (क) में विनिर्दिष्ट उत्पादों तथा अतिरिक्त पुर्जों का विक्रय व्यवसायी को इस करार के प्रावधानों के अनुसार यहाँ इसमें नीचे वर्णित राज्यक्षेत्र (एतस्मिनपश्चात 'राज्यक्षेत्र' कहा जायेगा) के भीतर व्यवसायी के द्वारा पुनः विक्रय किये जाने हेतु प्रतिष्ठित प्रदाता और/अथवा कम्पनी, जैसी भी स्थिति हो, के द्वारा किया जायेगा ।

(i) टाटा इण्डिका, टाटा इण्डिगो, टाटा सफारी तथा उनके परिवर्तकों के लिये पन्जिम का शहर, जहाँ व्यवसायी उस शहर के भीतर के उपभोक्ताओं तथा शहर के बाहर, परन्तु राज्य के भीतर निवास करने वाले उपभोक्ताओं को भी ऐसे यानों का विक्रय करने का हकदार है, परन्तु यह कि (क) ऐसे उपभोक्ता 'स्वतंत्र राज्यक्षेत्र' अर्थात ऐसे स्थान से हों, जो कम्पनी के द्वारा ऐसे यानों के वितरण के लिये किसी अन्य व्यवसायी को आबंटित न किया गया हो, और (ख) सभी विक्रय, चाहे वे शहर के अथवा गैर–शहर के उपभोक्ताओं को हों, शहर के भीतर किये जायेंगे ।

(ii) गोवा राज्य के जिलों में, सभी टाटा सूमो, टाटा कैरियर, टाटा स्पैशियो, टाटा टूरिन और उनके परिवर्तकों के लिये जहाँ व्यवसायी ऐसे यानों का उन जिलों के भीतर स्थित सभी उपभोक्ताओं को विक्रय करने का हकदार है ।

(ग) यदि राज्यक्षेत्र के क्षेत्रों अथवा उसके किसी भाग अथवा भागों को सरकारों अथवा किसी अन्य प्राधिकारी के द्वारा किसी कारण से, चाहे जो कुछ भी हो, परिवर्तित, पुनः सीमांकित अथवा पुनर्गठित किया जाता है, तो कम्पनी को इस करार के अधीन व्यवसायी के लिये राज्यक्षेत्र को पुनः निर्धारित करने और पुनः आबंटित करने की स्वतन्त्रता होगी ।

(घ) करार कम्पनी को उत्पादों और/अथवा अतिरिक्त पुर्जो के विक्रय के लिये राज्यक्षेत्र के भीतर के किसी अन्य व्यक्ति अथवा व्यक्तियों से किसी वितरकत्व करार अथवा करारों को करने अथवा जारी रखने और उस व्यक्ति के द्वारा ऐसे निबन्धनों पर, जो कम्पनी अपने पूर्ण विवेकाधिकार में उपयुक्त समझे, राज्यक्षेत्र में उसके पुनर्विक्रय को प्रवारित नहीं करेगा ।

(ङ) यह अभिव्यक्त रूप में करार किया जाता है और घोषित किया जाता है कि यहाँ अन्तर्विष्ट किसी बात के होते हुये भी, यह करार व्यवसायी तथा कम्पनी के बीच अभिकरण अथवा प्रमुख–अभिकर्ता संबंध का कोई प्ररूप गठित नहीं करता है । व्यवसायी कम्पनी इस करार में उपबन्धित रीति में एकमात्र प्रमुख से प्रमुख के संबंध के सिद्धान्त के आधार पर व्यवहार करेंगे ।

22. खण्ड 1 (iv) अपीलार्थी के लिये "राज्यक्षेत्र के भीतर के किसी व्यक्ति को उत्पादों और/अथवा अतिरिक्त पुर्जो का प्रत्यक्ष विक्रय करने" के अधिभावी अधिकार को आरक्षित करता है, खण्ड 19 अपीलार्थी को उसके द्वारा प्रकाशित की गयी वारण्टियों और विधि के अधीन सभी विवक्षित वारण्टियों का अनुपालन करने के लिये आबद्ध बनाता है । वह निम्न प्रकार से पठित हैः

"वारण्टी

18. व्यवसायी इस पर सहमत होता है कि कम्पनी पर बाध्यकारी एकमात्र वारण्टी कम्पनी के द्वारा प्रकाशित वारण्टी होगी और विधि के अधीन विवक्षित सभी वारण्टियों को एतद्द्वारा अपवर्जित किया जाता है । व्यवसायी के पास अपने क्रेताओं को कम्पनी पर बाध्यकारी वारण्टी से भिन्न वारण्टी प्रदान करने का कोई प्राधिकार नहीं होगा । व्यवसायी उत्पादों और/अथवा अतिरिक्त पुर्जो के क्रेताओं के प्रति

कम्पनी के वारण्टी के दायित्वों को विक्रय की प्रक्रियाओं तथा कम्पनी के द्वारा समय–समय पर जारी की गयी अथवा जारी की जाने वाली सलाह के अनुसार पूरा करेगा ।"

खण्ड 20 के द्वारा व्यवसायी उसे प्रदान किये गये राज्यक्षेत्र के भीतर उत्पादों, अतिरिक्त पुर्जों तथा सेवा की सुविधाओं, जो अपीलार्थी के द्वारा अनुमोदित हो, को स्वयं अपने व्यय पर विज्ञापित करने, प्रदर्शित करने अथवा दर्शित करने के लिये आबद्ध है । खण्ड 30 (क) के द्वारा, करार की समाप्ति पर, व्यवसायी को तत्काल उसके (अर्थात अपीलार्थी के) कार्यों अथवा मूल अतिरिक्त पुर्जों, माल गोदाम या अतिरिक्त पुर्जों के केन्द्र अथवा सद्भावपूर्वक खुदरा पुर्जों, जो उसके पास उस निष्पादन के लिये हो, जो क्रेताओं के द्वारा किये गये निक्षेपों के साथ अधूरे रह जाते हैं और स्वामीगण के अभिलेखों तथा संपूर्ण सूचियों को भी सौंपना होगा । खण्ड 30 (ख) यह कथन करता है कि करार के पर्यवसान अथवा समाप्ति पर व्यवसायी को सभी तकनीकी, विक्रय अथवा अन्य साहित्य, संविधिक परिपत्रों, विषयसूचियों, बुलेटिनों तथा फोल्डरों को मुफ्त में कंपनी को वापस लौटाना होगा ।

23. यह अवेक्षित करना लाभदायक है कि जिला फोरम के समक्ष अपीलार्थी पर कोई गलत कृत्य करने की भूमिका उपारोपित नहीं की गयी थी ; वास्तव में, उसके विरूद्ध कोई अभिकथन नहीं किया गया था । पैरा 2 में परिवादी यह प्रकथन करता है कि वाज को परिदान को सुनिश्चित करने के बारे में सूचित किया गया था; पैरा 3 यह कथन करता है कि कार को रजिस्ट्रीकृत करने के पश्चात वह (वाज) परिदान लेने के लिये शोरूम में गया था और वह यह देखकर आश्चर्यचकित रहा गया था कि कार नये ब्राण्ड की नहीं थी और यह कि उसमें अनेक कमियाँ थीं । पैरा 3 अग्रेतर कमियों की प्रकृति का वर्णन करता है । पैरा 4 में, वाज यह कहता है कि उसने व्यवसायी के पास तत्काल विरोध दर्ज कराया था और प्रतिस्थापन के लिये निवेदन किया था, जिसे इंकार कर दिया गया था और यह कि व्यवसायी ने उसे कार का परिदान लेने के लिये विवश किया था । वाज यह अभिकथन करता है कि तथापि, परिदान नहीं लिया गया था । पैरा 5, 6, 7, एवं 8 को, जिसमें तथ्यों के पश्चातवर्ती प्रकथन अन्तर्विष्ट हैं, उद्धृत किया गया है :

"5. परिवादी यह कथन करता है कि उसने प्रत्युत्तरदाता को पहले ही यह सूचित कर दिया था कि उसने उक्त कार को क्रय करने के लिये सिण्डिकेट बैंक, आगाकैम शाखा, आगाकैम, गोवा से वित्तीय सहायता प्राप्त की थी और उक्त कार की संपूर्ण धनराशि को विस्टार मोटर को पूर्ण रूप में संदत्त कर दिया गया है, तथापि, आज की तारीख तक परिवादी ने उपरोक्त कमियों के कारण कार का परिदान भी प्राप्त नहीं किया है । प्रत्युत्तरदाता ने उक्त कार को नई कार से प्रतिस्थापित करने का भी कोई प्रयत्न नहीं किया है, इसके प्रतिकूल प्रत्युत्तरदाता ने उक्त कमियों के साथ उक्त कार की मरम्मत का कार्य करने का प्रयत्न किया है । प्रत्युत्तरदाता संख्या 1 की ओर से उपेक्षा के कारण, परिवादी को मानसिक तनाव, कठिनाई तथा वित्तीय हानि सहन करनी पड़ी है ।

6. परिवादी यह कथन करता है कि उसके पश्चात उसने सुलह फोरम के समक्ष उपागम किया था, तथापि, वह विफल हो गया था, क्योंकि प्रत्युत्तरदाता ने उसे नई कार प्रदान करने से इंकार कर दिया था । परिवादी ने इसके पश्चात विधिक नोटिस के माध्यम से प्रत्युरत्तदाता संख्या 1 को उक्त कार को नई कार से प्रतिस्थापित करने अथवा रूपये 9,50,536/– की संपूर्ण धनराशि जो उसके द्वारा

उस तारीख तक यथाविद्यमान व्यय की गई धनराशि है, जिसमें अंतिम संदाय तक ऋण पर ब्याज सम्मिलित है, सात दिन के भीतर वापस लौटाने के लिए कहा था । तथापि, परिवादी के द्वारा कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं किया गया है और इस प्रकार वह आपके विरूद्ध मुआवजे की ईप्सा करते हुए उपभोक्ता न्यायालय में विधिक कार्यवाही संस्थित करने के लिए विवश है ।

7. परिवादी यह कथन करता है कि यह परिवाद कालबाधित नहीं है ।

8. वाद हेतुक गोवा राज्य में और इस माननीय न्यायालय की प्रादेशिक अधिकारिता के भीतर उद्भूत हुआ है । इस कारण इस माननीय न्यायालय को वर्तमान याचिका को स्वीकार करने, सुनने तथा निर्णीत करने की अधिकारिता है ।"

24. वर्तमान अपीलार्थी, जैसे विनिर्माता का दायित्व इण्डियन ऑयल कार्पोरेशन बनाम उपभोक्ता संरक्षण परिषद, केरल, (1994) 1 एस सी सी 397, के मामले में इस न्यायालय के निर्णय की विषयवस्तु था । वहाँ इस न्यायालय ने निम्न प्रकार से संप्रेक्षण किया था :

"14. इस प्रश्न को निर्णीत करने हेतु हमारे लिये प्रदर्श आर 2 के खण्ड 1 (क) की जाँच करना आवश्यक है । वह इण्डियन ऑयल कार्पोरेशन और मेसर्स कार्तिक गैस एजेन्सी के बीच करार का ज्ञापन है। वह इण्डियन ऑयल कार्पोरेशन, अपीलार्थी और निगम के वितरक के रूप में मेसर्स कार्तिक गैस एजेन्सी के बीच के संबंध को प्रमुख से प्रमुख के सिद्धान्त के आधार पर स्थापित करता है । (बल दिया गया) करार का खण्ड 17 निम्न प्रकार से है :

> "वितरक के द्वारा एल०पी०जी० के विक्रय और/अथवा उपकरणों के विक्रय और/अथवा संस्थापन और/अथवा मरम्मत और/अथवा एल०पी०जी० सिलिण्डरों (भरे हुये अथवा खाली) के साथ उसके कनेक्शनों और/अथवा रिफिलों और/अथवा प्रेशर रेगुलेटरों और/अथवा सम्बद्ध उपकरण के लिये उपभोक्ताओं के साथ की गयी सभी संविदाओं अथवा नियोजनों में, वितरक प्रमुख के रूप में, न कि अभिकर्ता के रूप में अथवा निगम की ओर से कार्य करेगा और सदैव इस तरह से कार्य करने के लिये माना जायेगा और निगम ऐसी संविदाओं अथवा नियोजनों के संबंध में और/अथवा ऐसे संस्थापन, विक्रय, वितरण, कनेक्शनों, मरम्मतों अथवा अन्यथा के संबंध में वितरक, उसके सेवकों, अभिकर्ताओं तथा कर्मकारों की ओर से किसी कृत्य अथवा लोप के संबंध में किसी भी रीति में दायी नहीं होगा । वितरक इस प्रावधान को उपभोक्ताओं को पत्र व्यवहार के माध्यम से अथवा उपभोक्ता के नामांकन के समय लिखित में सूचित करने के लिये आबद्ध होगा ।"

15. इस प्रकार, यह स्पष्ट है कि संबंध प्रमुख से प्रमुख के सिद्धान्त के आधार पर है । अवर प्राधिकारियों के द्वारा इस पर विश्वास व्यक्त करना कि परिस्थितियाँ, दस्तावेज और पक्षकारों का आचरण संबंध को प्रमुख तथा अभिकर्ता के रूप में साबित करता था, समझना कठिन है । यह ऐसा मामला है, जिसमें दूसरे प्रत्युत्तरदाता कार्तिक गैस एजेन्सी ने एक अप्राधिकृत कनेक्शन

प्रदान किया है । यदि वह विधिक कनेक्शन था, तो हक अंशदान वाउचर प्रस्तुत करना आसान होता । ऐसा वाउचर, जैसे कि अपीलार्थी के विद्वान अधिवक्ता के द्वारा सही तौर पर इंगित किया गया है, महत्वपूर्ण है और अपीलार्थी निगम पर बाध्यकारी होगा । अवर प्राधिकारीगण ने अंशदान वाउचर को सम्यक महत्व प्रदान नहीं किया है। एल०पी०जी० नियन्त्रण आदेश की धारा 3 (2) निम्न प्रकार से पठित है : "कोई भी व्यक्ति सिलिण्डर में भरी हुई अथवा अत्यधिक मात्रा में द्रवित पेट्रोलियम गैस को तब धारित अथवा प्रयुक्त नहीं करेगा, जब तक उसकी आपूर्ति वितरक अथवा ऑयल कम्पनी से प्राप्त न की गयी हो ।"

**** *** ****

18. यह स्थिति को युक्तियुक्त संदेह से परे स्पष्ट करता है । उसे उपभोक्ता को उसके विधिक अधिकारों से अवगत कराना चाहिये था । अग्रेतर इस वाद में, दूसरे प्रत्युत्तरदाता के अप्राधिकृत कृत्यों के कारण उसके वितरकत्व को निरस्त कर दिया गया था । यह तथ्य कि उसे पुनरुज्जीवित किया गया था, किसी परिणाम का नहीं है, यदि करार के खण्ड 17, जिसे ऊपर उद्धृत किया गया है, पर सम्यक रूप में ध्यान दिया जाता है । उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2 (छ) निम्न प्रकार से कथन करती है :

"(छ) 'कमी' का तात्पर्य गुणवत्ता, प्रकृति, निष्पादन की रीति, जो तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के द्वारा अथवा उसके अधीन अनुरक्षित की जानी आवश्यक हो, अथवा किसी व्यक्ति के द्वारा संविदा के अनुसरण में अथवा अन्यथा किसी सेवा के संबंध में सम्पन्न् की जानी हो, में कोई त्रुटि, अपूर्णता, कमजोरी अथवा अपर्याप्तता है ;"

19. जब तक अपीलार्थी और उपभोक्ता के बीच संविदा का कोई संबंध नहीं हैं तब तक धारा 2 (छ) में यथा परिभाषित कोई 'कमी' उद्भूत नहीं होती है । इसलिये कार्यवाही स्वयं ही उपभोक्ता फोरम के समक्ष पोषणीय नहीं है । इन सभी कारणों से, हम अवर प्राधिकारियों के निर्णयों को अपास्त करते हैं । सिविल अपील अनुज्ञात होगी । तथापि, मामले की परिस्थितियों में व्ययों के बारे में कोई आदेश नहीं होगा।"

25. जनरल मोटर्स (इ०)(प्रा०) लि० बनाम अशोक रमणीक लाल टोलाट, (2015) 1 एस सी सी 429, के मामले में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधीन तीनों फोरमों का समवर्ती निष्कर्ष यह था कि अपीलार्थी दाण्डिक क्षतिपूर्ति के अधिनिर्णय को अग्रसर करते हुये अनुचित व्यापार व्यवहार का दोषी था । न्यायालय ने इस तथ्य पर विचार किया था कि ऐसे दावे (दाण्डिक क्षतिपूर्ति हेतु) के समर्थन में कोई अभिवचन नहीं था । इस न्यायालय ने निम्न प्रकार से संप्रेक्षण किया था :

"15. विचारण के लिये जो बचता है, वह अपीलार्थी के विद्वान वरिष्ठ अधिवक्ता का यह निवेदन है कि दाण्डिक क्षतिपूर्ति के लिये राष्ट्रीय आयोग के समक्ष कोई दावा नहीं किया गया था, न ही अपीलार्थी के

पास ऐसे दावे को पूरा करने के लिये अवसर था और आदेश के उस भाग को अपास्त किया जाना आवश्यक है । हम इस निवेदन में बल पाते हैं... ... . ।

*** *** ***

20. हमने पहले ही परिवाद में इप्सित अनुतोष को प्रस्तुत किया है । न तो परिवाद में अन्य उपभोक्ताओं के द्वारा दाण्डिक क्षति को उपगत करने के बारे में कोई प्रकथन किया गया है, न ही अपीलार्थी इस बात से अवगत था कि ऐसे दावे को उसके द्वारा पूरा किया जाना है । सामान्यतः दाण्डिक क्षतिपूर्ति को उपगत वास्तविक हानि से असम्बन्धित जानबूझकर सदोष कृत्य के विरुद्ध अधिनिर्णीत किया जाता है। ऐसे दावे का विनिर्दिष्ट रूप में अभिवचन किया जाना होगा । प्रत्युत्तरदाता–परिवादी जिला फोरम के आदेश से सन्तुष्ट था और उसने राज्य आयोग के समक्ष उपागम नहीं किया था । वह केवल जिला फोरम के द्वारा प्रदान किये गये अनुतोष को राज्य आयोग के द्वारा अपास्त करने के पश्चात राष्ट्रीय आयोग के समक्ष पहुँचा था । राष्ट्रीय आयोग पुनरीक्षणीय अधिकारिता के प्रयोग में केवल जिला फोरम के द्वारा प्रदान किये गये अनुतोष को अपास्त करते हुये राज्य आयोग के आदेश की सत्यता अथवा अन्यथा से और ऐसा आदेश, जिसे राज्य आयोग को पारित करना चाहिये था, पारित करने से ही संबंधित था । तथापि, राष्ट्रीय आयोग ने उस अनुतोष को, जिसकी न तो परिवाद में, न ही राज्य आयोग के समक्ष ईप्सा की गयी थी, प्रदान करने में अपनी अधिकारिता का अतिक्रमण किया है । इस प्रकार हमारा यह विचार है कि इस सीमा तक राष्ट्रीय आयोग का आदेश संधार्य नहीं हो सकता है । हम यह स्पष्ट करते हैं कि हमने निर्देश के गुणावगुण की जाँच नहीं की है, परन्तु इस पहलू की जाँच की है कि राष्ट्रीय आयोग के समक्ष ऐसा दावा किये जाने के अभाव में और अपीलार्थी के पास ऐसे दावे की कोई नोटिस न होने के कारण, उक्त आदेश निष्पक्ष प्रक्रिया और नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्तों के प्रतिकूल है । हम यह भी स्पष्ट करते हैं कि यह आदेश किसी भी व्यथित पक्षकार के द्वारा ऐसे दावे की विधि के अनुसार उपयुक्त फोरम के समक्ष उठाने में बाधक नहीं होगा । "

26. अभिलेख परिवादी के द्वारा अपीलार्थी की भूमिका, दोनों विवादित विवाद्यकों, अर्थात यह कि व्यवसायी ने यह व्यपदेशन किया था कि कार नई थी और वास्तव में पुरानी प्रयुक्त की गयी कार का विक्रय किया था अथवा यह कि निचला ढांचा फटा हुआ प्रतीत होता था, के बारे में विशेष जानकारी के संबंध में अभिवचन के पूर्ण अभाव को साबित करता है । यह इस न्यायालय की राय में परिवादी के लिये घातक था । निःसंदेह व्यवसायी की अनुपस्थिति अथवा उसकी ओर से किसी स्पष्टीकरण के अभाव का परिणाम उसकी ओर से सेवा में कमी के निष्कर्ष में हुआ था, क्योंकि कार उसके कब्जे में थी, वर्ष 2009 के मॉडल की थी और उसका विक्रय वर्ष 2011 में किया गया था । उस अर्थ में व्यवसायी के विरुद्ध निष्कर्ष गंभीरता पर न्यायसंगत थे । तथापि, अपीलार्थी, विनिर्माता के विरुद्ध निष्कर्ष, जिसने वाज को कार का विक्रय नहीं किया था और जिसे प्रश्नगत व्यपदेशन करने के लिये दर्शाया नहीं गया था, न्यायसंगत नहीं थे । विनिर्माता के दायित्व को अभिवंचित करने अथवा साबित करने की परिवादी की असफलता को उन उपधारणात्मक निष्कर्षों, जैसे वे थे, जिन्हें जिला, राज्य और राष्ट्रीय आयोग ने प्रदान किया था, के माध्यम से सुधारा नहीं जा सकता था । यह परिस्थिति कि दिये गये मामले में पक्षकार के

द्वारा कतिपय प्रकार के तर्क किये गये थे अथवा प्रतिरक्षा ग्रहण की गयी थी (जैसे कि इस मामले में पीलार्थी ने किया था) इस उपधारणा में परिणामित नहीं हो सकती है कि वह किसी रीति में अन्तर्विलित अथवा आपराधिक था । व्यवसायी के द्वारा किये गये अभिकथनों की विशेष जानकारी और अपीलार्थी के द्वारा प्रत्यक्ष अथवा मौन रीति में अन्तर्ग्रस्तता को सेवा में कमी के आरोप के अभिकथन को सिद्ध करने के लिये साबित किया जाना चाहिये था । इन परिस्थितियों में, व्यवसायी के अपीलार्थी के साथ संबंध की प्रकृति को ध्यान में रखते हुये, पश्चातवर्ती के लोप तथा कृत्य अपीलार्थी के दायित्व में परिणामित नहीं हो सकते थे ।

27. उपभोक्ता वाज ने जोसे फिलिप मामपिल्लिल के वाद (उक्त) पर विश्वास व्यक्त किया था । पायी गयी कमियों को निम्न प्रकार से उद्धृत किया गया है :

> "6. हमने पक्षकारों को विस्तारपूर्वक सुना है । हमने अभिलेख पर सामग्री को देखा है । अभिलेख पर सामग्री से यह स्पष्ट है कि परिदान के समय पर कार दोषपूर्ण थी । इसमें कोई संदेह नहीं है कि पेण्ट में दोष था और यह कि इंजन के पिस्टन रिंग बेकार हो गये थे । यह निवेदन कि पिस्टल रिंग परिदान लेने के पश्चात बेकार हुई थी, स्वीकार नहीं किया जा सकता है । प्रथम प्रत्युत्तरदाता के अभिकर्ता, अर्थात दूसरे प्रत्युत्तरदाता ने यह अभिस्वीकृत किया था कि पिस्टन रिंगें दोषपूर्ण थीं । उन्होंने ऐसा तब तक अभिस्वीकृत नहीं किया होता, जब तक वह परिदान के समय का दोष नहीं होता । यदि यह दोष अपीलार्थी के द्वारा कार के दुरुपयोग के कारण उद्भूत हुआ होता, तो दूसरे प्रत्युत्तरदाता ने पिस्टन रिंगों की मरम्मत के उत्तरदायित्व को कभी भी स्वीकार न किया होता ।
>
> *** *** ***
>
> 8. हमारी राय में, यह शर्मिन्दगीपूर्ण है कि एक दोषपूर्ण कार का विक्रय नई ब्राण्ड की कार के रूप में किये जाने की ईप्सा की गयी थी । अग्रेतर यह खेदजनक है कि दोषों को अभिस्वीकृत करने के बजाय प्रथम प्रत्युत्तरदाता ने अपने दायित्व से इंकार करने का चयन किया था ओर मामले का प्रतिवाद किया है ।"

28. स्पष्ट रूप में, वर्तमान मामले के तथ्यों में व्यवसायी ने कार में दोषों को अभिस्वीकृत किया था । वर्तमान मामले मे, व्यवसायी ने ऐसी किसी कमी को अभिस्वीकृत नहीं किया था; इसके अतिरिक्त, कार को 28.2.2009 को व्यवसायी को सौंपा गया था (जैसे कि व्यवसायी को जारी किये गये इनवायस से स्पष्ट है, जिसकी प्रतिलिपि अभिलेख पर है) । इसलिये अपीलार्थी, विनिर्माता से कार की भौतिक दशा से, व्यवसायी को उसके परिदान के दो वर्ष पश्चात अवगत होने की अपेक्षा करना कठिन है । उस अवधि के दौरान अनेक आकस्मिकतायें उद्भूत हो सकी थीं; व्यवसायी ने लोगों को उस दूरी, जिसे तय करने के लिये अभिकथन किया गया है, के लिये कार का प्रयोग करने को अनुज्ञात किया होगा । कार का प्रयोग तथा उचित देखभाल के बिना विलम्बित समय तक पड़े रहने के कारण निचले ढांचे के लहरदार होने का परिणाम हो सकता था । ये सभी वास्तविक संभावनायें है । जब तक विनिर्माता की जानकारी को साबित नहीं किया जाता है, तब तक विनिर्माता

पर दायित्व अधिरोपित करने का निर्णय अधार्य होगा, क्योंकि इस स्थिति में व्यवसायी के साथ उसका संबंध इस मामले के तथ्यों में प्रमुख से प्रमुख के सिद्धान्त के आधार पर था ।

29. उक्त सभी कारणों से, अपीलार्थी के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग तथा अवर फोरमों के निष्कर्षों को अपास्त किया जाता है । यह न्यायालय इससे अवगत है कि कार अब तक विकृत हो गयी होगी ; इन परिस्थितियों में, प्रत्युत्तरदाता वाज के पास संबद्ध जिला फोरम के माध्यम से आनुकल्पिक अनुतोष (राज्य तथा राष्ट्रीय आयोगों के द्वारा यथा अभिपुष्ट, जिला फोरम के द्वारा प्रदान किये गये ब्याज के साथ वापसी) के आदेश को निष्पादित कराने का विकल्प है । इस अपील को लम्बितता के दौरान, न्यायालय ने अपीलार्थी को कतिपय धनराशि को जमा करने के लिये निर्देशित किया था । एतद्द्वारा यह निर्देशित किया जाता है कि इस प्रकार जमा की गयी धनराशि को उस पर उद्भूत ब्याज के साथ अपीलार्थी को वापस लौटाया जाना चाहिये । इन संप्रेक्षणों तथा निर्देशों के अध्यधीन अपील को अनुज्ञात किया जाता है, तथापि मामले की परिस्थितियों में व्ययों के बारे में कोई आदेश नहीं किया गया है ।

अपील स्वीकृत

हिन्दी रुपांतरण कर्ता

(सुमित कपुर)
तृतीय अपर जिला एवं सत्र न्यायाधीश,
बिलासपुर, छ.ग.