/ जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अतिरिक्त पीठ, रायपुर (छ0ग0) /

आन लाईन प्रस्तुति दिनांक–12.03.2025
दायरा पंजीयन दिनांक 16.04.2025
अंतिम तर्क हेतु– 14.07.2026
आदेश दिनांक– 14.07.2026

प्रकरण क्रमांक –DC/387/CC/91/2025

डॉ. प्रेमराज देवता, आयु 41 वर्ष,
पिता श्री दयासागर देवता,
पता–109, हमिंग कॉटरी, कचना,
पो. आफिस सड्डू, तह. व जिला
रायपुर 492001 छ. ग. ...... श्री पी. के. निषाद / परिवादी

(विरुद्ध)

1. नेक्सा मैग्नेटो, स्काई आटो मोबाइल,
द्वारा प्रबंधक,
कार्यालय–गली नंबर 06, मेग्नेटो माल के बगल में
नेशनल हाईवे, लाभांडी, तह. व जिला
रायपुर (छ. ग.) ......श्री भूपेन्द्र जैन / विरुद्ध पक्षकार क. 1

2. मारुति सुजुकी इंडिया लिमिटेड,
द्वारा डायरेक्टर
कार्यालय–प्लॉट नंबर 01, नेलसन मंडेला मार्ग,
बसंत कुंज, न्यू दिल्ली,
पिन 110071 .... श्री फैजान अख्तर / विरुद्ध पक्षकार क. 2

समक्षः – श्री प्रशान्त कुन्डू, अध्यक्ष
डा. आनंद वर्गीस, सदस्य

परिवादी द्वारा श्री पी. के. निषाद, अधिवक्ता।
विरुद्ध पक्षकार क. 1 द्वारा श्री भूपेन्द्र जैन, अधिवक्ता।
विरुद्ध पक्षकार क. 2 द्वारा श्री फैजान अख्तर, अधिवक्ता।

द्वारा– प्रशान्त कुन्डू, अध्यक्ष

1. परिवादी के द्वारा धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अंतर्गत यह परिवाद विरुद्ध पक्षकारगण के विरुद्ध सेवा में कमी किये जानें

में किसी प्रकार के निर्माण दोष से इंकार किया गया है और यह कहा गया है कि वाहन ठीक हालत में है इसलिए वाहन को लिये जानें हेतु कहा गया है।

18. इसी कम में विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा कई मेल परिवादी को प्रेषित किया जाकर पेट्रोल में मिलावट के आधार पर वाहन में खराबी आना बताया गया है तथा बार बार ईंधन में मिलावटी होनें से वारंटी से बाहर होनें का कथन किया जाना दर्शित है। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा परिवादी को प्रेषित मेल दिनांक 14.07.2025 प्रस्तुत किया गया है जिसमें स्वतंत्र सरकारी मान्यता प्राप्त एसजीएस लैब के रिपोर्ट के अनुसार ईंधन की गुणवत्ता उचित नहीं पाया गया, दर्शित किया गया है। इस मेल के साथ लैब में टेस्ट किये गये ईंधन की जानकारी दर्शित किया गया है, जिसमें परिवादी के वाहन में डले ईंधन में एथेनॉल का पाया जाना दर्शित किया गया है, जिसके स्पष्ट दर्शाया गया कि ईंधन में एथेनॉल मिक्स किया गया है, इस कारण पेट्रोल गुणवत्ता युक्त नहीं होना पाया गया। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकारगण का यह तर्क रहा है कि परिवादी के वाहन में डाला गया पेट्रोल ही गुणवत्तायुक्त नहीं है, इस कारण वाहन में वारंटी का लाभ नहीं दिया जा सकता है परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा न ही जवाब एवं न ही तर्क में यह स्पष्ट किया गया है कि परिवादी के वाहन में डाले जा रहे ईंधन में एथेनॉल के कारण ईंधन गुणवत्ता का नहीं होनें के कारण इंजन खराब हो रहा है या कोई अन्य कारणों से, विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा केवल यह कहा जाना कि वाहन के डाले जा रहा ईंधन उचित गुणवत्तायुक्त नहीं था, पर्याप्त नहीं है जबकि ओ. पी. (2) प्रदर्श–3 तथा ओ. पी. (2) प्रदर्श–4 में उक्त जॉच एजेंसी के द्वारा प्रस्तुत परिवादी के वाहन में डाला गया पेट्रोल की जॉच रिपोर्ट में प्रस्तुत तसवीर से यह स्पष्ट है कि पेट्रोल में एथेनॉल की मिलावट किया गया है और बोतल में भरे गये पेट्रोल के नीचे स्तर में एथेनॉल लिखा दर्शित किया गया है। इसके अतिरिक्त यह भी दर्शित है कि पेट्रोल ई 20 था परन्तु एथेनॉल की मात्रा 6 से 7 प्रतिशत को होना दर्शित किया गया है, इस कारण, सफेद परत के कारण एथेनॉल की मात्रा कम हो गयी होगी, रिपोर्ट में दर्शित किया गया है। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकार क. 2 के द्वारा प्रस्तुत ओ. पी. (2) प्रदर्श–3 विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा परिवादी को प्रेषित मेल

दिनांक 15.01.2025 के साथ संलग्न सरकारी मान्यता प्राप्त लैब एसजीएस के अनुसार परिवादी के वाहन में एथेनॉलयुक्त पेट्रोल होनें के कारण यह समस्या उत्पन्न हुआ है जो कि परिवादी के नियंत्रण में नहीं था क्योंकि जॉच रिपोर्ट में यह कहा गया है कि पेट्रोल ई20 था परन्तु सफेद परत के कारण एथेनॉल कम हो गया होगा। इस संबंध में विरुद्ध पक्षकार क्र. 2, जो कि वाहन निर्माता है, उसे यह जानते हुए कि केन्द्र सरकार के द्वारा सामान्य ईधन/पेट्रोल में एथेनॉल, जो कि पूर्व में पेट्रोल में 10 प्रतिशत का मिश्रण किया जाता था, उसे 20 प्रतिशत कर दिया गया है, के बाद भी परिवादी को 20 प्रतिशत इथेनाल ब्लेंडेड पेट्रोल, जो कि संपूर्ण भारत में लगभग सभी पेट्रोल के द्वारा दिया जाता है, उसके बाद भी वाहन जो कि 20 प्रतिशत एथेनॉल ईंधन सपोर्ट नहीं करता था, को परिवादी को विक्रय किया गया। जिस कारण परिवादी को अनावश्यक गंभीर रुप से परेशान होना पड़ा क्योंकि विरुद्ध पक्षकारगण का प्रारंभ से ही यह तर्क रहा है कि परिवादी के वाहन में कोई निर्माण दोष नहीं है, केवल मिलावटी ईंधन की समस्या है परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा यह स्पष्ट नहीं किया गया है कि परिवादी को विक्रय किया गया वाहन मारुति ग्रैंड विटारा आईई स्ट्रांग हाईब्रिड जेटा प्लस 1.5CTV-GVRHCZA क्या 20 प्रतिशत एथेनॉल मिक्सिंग पेट्रोल अर्थात ई 20 पेट्रोल पर इंजन सपोर्ट करेगा या नहीं। इस प्रकार इन तथ्यों का खुलासा न ही परिवादी को वाहन विक्रय करनें के दौरान बताया गया था और न ही प्रस्तुत प्रकरण में स्पष्ट किया गया है जबकि विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों से यह स्वमेव प्रमाणित हो जाता है कि परिवादी को विक्रय किया गया वाहन का इंजन 20 प्रतिशतएथेनॉल मिक्सिग पेट्रोल से चलनें योग्य ही नहीं है। ऐसी स्थिति में विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को विक्रय किया गया उक्त दर्शित वाहन का इंजन 20 प्रतिशत एथेनॉल मिक्सिग पेट्रोल के अनुरुप नहीं होनें के कारण इंजन सपोर्ट नही करनें से परिवादी, विरुद्ध पक्षकारगण से उसी मॉडल का नया वाहन, जिसका इंजन 20 प्रतिशत ईथेनाल मिक्सिंग पेट्रोल से चलने योग्य हो, प्राप्त करनें का अधिकारी होना पाया जाता है। इसके अतिरिक्त परिवादी के द्वारा प्रस्तुत प्रदर्श सी–2 से यह भी स्पष्ट होता है कि परिवादी को विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा विक्रय किया गया तथाकथित वाहन का निर्माण वर्ष जनवरी 2023 का है जबकि विरुद्ध पक्षकारगण के

के आधार वाहन की कीमत 18,29,000 / रु., बीमा राशि 34,644 / रु. तथा आर.टी.ओ.में 1,86,850 / रु. कुल राशि 20,50,288 / रु. वापस दिलाये जानें, परिवादी के द्वारा अपने चिकित्सक पेशे हेतु उक्त वाहन क्रय किया गया था परन्तु क्रय करनें के बाद वाहन में लगातार खराबी आनें के कारण बार बार विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप में ले जाना पड़ रहा था जिसके कारण परिवादी समय पर अपने मरीजों का ईलाज करनें में बाधा उत्पन्न हुआ, जिस संबंध में क्षति 29,49,506 / रु. सहीत कुल राशि 50,00,000 / रु. विरुद्ध पक्षकारगण से अनुतोष दिलाये जानें बाबत् परिवाद प्रस्तुत किया गया है।

2. प्रस्तुत परिवाद में स्वीकृत तथ्य यह है कि विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 ने विरुद्ध पक्षकार क. 2 के द्वारा निर्मित वाहन कार मारुति ग्रैंड विटारा आईई स्ट्रांग हाईब्रिड जेटा प्लस 1.5CTV-GVRHCZA दिनांक 03.06.2024 को 18,29,000 / रु. में परिवादी को विक्रय किया गया था।

3. परिवाद के तथ्य संक्षेप में इस प्रकार है किपरिवादी रायपुर के प्रसिद्ध किडनी के चिकित्सक है तथा रोगियों के उपचार हेतु लिये विभिन्न शहरों में आने जानें के सुविधा हेतु विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 से, विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा निर्मित नया कार मारुति ग्रैंड विटारा आईई स्ट्रांग हाईब्रिड जेटा प्लस 1.5CTV-GVRHCZA दिनांक 03.06.2024 को 18,29,000 / रु. में क्रय किया था, जिसका पंजीयन क्र. सी.जी. 04 पीटी 2838 है। इसका इंजन नंबर M15DNA34330 तथा चेचिस नंबर MBJTYKM1SPA107408 है। जिसमें दिनांक 31.05.2024 से नेक्सा विस्तारित वारंटी रॉयल प्लेटिनम दिनांक 30.05.2029 तक व 1,00,000 किलोमीटर तक का दिया गया है। जिसका इन्वाइस नंबर EW7809241 है। परिवादी के समक्ष वाहन चालन हेतु वैध अनुज्ञप्ति है। परिवादी के द्वारा वाहन की बीमा तथा आर.टी.ओ. हेतु कुल 1,86,850 / रु. भी विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 को प्रदान किया गया था। इस प्रकार परिवादी के द्वारा वाहन, बीमा तथा आर.टी.ओ. हेतु कुल राशि 20,50,494 / रु. का भुगतान विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 को किया गया था, जिसे परिवादी के द्वारा स्वयं के डाउप पेमेंट तथा फायनेंस कराकर क्रय किया गया था।

4. परिवाद में यह कथन भी किया गया कि परिवादी के द्वारा क्रय किया गया उक्त वाहन कुल 21913 किलामीटर चलनें के बाद दिनांक 11.11. 2024 को वाहन के डैस बोर्ड मे इंजन प्राबलम इंडिकेट किया और वाहन बंद

हो गया। परिवादी के द्वारा तत्काल अपने वाहन को तुरंत विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में लेकर गया और जॉच करनें के बाद टेक्नीकल टीम के द्वारा परिवादी के यह बताया गया कि कार में मिलावटी पेट्रोल के कारण इंजन में समस्या आयी है। तब परिवादी के द्वारा कार में डाला गया 30 लीटर पेट्रोल के खाली कर साफ कराया गया तथा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी से 15 लीटर पेट्रोल मंगवा की वर्कशॉप के टेक्नीकल टीम के द्वारा कार में डाला गया तथा परिवादी को यह बताया गया कि अब कार ठीक हो गया है, उसे ले जा सकतें हैं और यह भरोसा दिलाया कि अब खराब नहीं होगा। परिवादी ने अपने उक्त कार को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप से लेकर चला गया और लगभग 60 किलोमीटर चलनें के बाद पुनः कार बंद हो गया, जिसे परिवादी के द्वारा टोचन कर दुबारा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में ले जाया गया, तब विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में टीम के द्वारा दुबारा कार की जॉच कर यह बताया गया कि पेट्रोल टंकी पूरी तरह से साफ नहीं हुआ था, इस कारण पूर्व की मिलावटी पेट्रोल रह जानें से कार पुनः बंद हो गया था। इस पर विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी के वाहन का पेट्रोल टंकी पुनः साफ कर परिवादी से 10 लीटर पेट्रोल मंगवाकर कार में डाला गया और बताया गया कि अब किसी भी स्थिति में वाहन में समस्या नहीं आवेगी परन्तु परिवादी के द्वारा अपने कार को वर्कशॉप के बाहर लाते ही पुनः कार का इंजन बंद हो गया फिर परिवादी के द्वारा कार को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में छोड़ा गया तथा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी को एक अन्य वाहन आनें जानें हेतु दिया गया। विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के सर्विस इंजीनियरों के द्वारा पेट्रोल की गुणवत्ता ठीक नहीं होनें के संबंध में बोले जानें पर परिवादी के द्वारा जीओ पेट्रोल में पंप में क्वालिटी के संबंध में शिकायत किये जानें पर पंप के द्वारा पेट्रोल की जॉच कर यह बताया गया कि पेट्रोल की क्वालिटी ठीक है तथा पेट्रोल पंप के कर्मचारियों के द्वारा यह बताया गया कि जिस दिन परिवादी को पेट्रोल दिया गया था उस दिन अनेक वाहनों को भी पेट्रोल दिया गया था परंतु किसी के भी द्वारा पेट्रोल के क्वालिटी के संबंध में कोई शिकायत नहीं किया गया है। इस संबंध में परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण को ई–मेल के माध्यम से वाहन के इंजन के खराबी के संबंध में शिकायत किये जानें पर विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा जवाबी मेल प्राप्त हुआ, जिसमें यह बताया गया है कि

वाहन के इंजन में फॉब्लम फ्यूल एडल्ट्रेशन के कारण समस्या होना बताया गया तथा इंजन सहीत अन्य पार्ट को बदलना पड़ेगा, का जानकारी दिया गया और जिसमें कुल 5,30,000/रु. का खर्च होना बताया गया तथा जिसे परिवादी को भुगतान करनें हेतु कहा गया। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण को यह बताया गया कि उसकी कार अभी वारंटी में है और वाहन के इंजन को निःशुल्क बदलें जानें एवं निःशुल्क मरम्मत करनें हेतु कहा परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा इंकार कर दिया गया। इस प्रकार परिवादी का उक्त दर्शित कार विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप में 25 दिनों तक खड़ी रकनें के बाद वर्कशॉप के टेक्नीकल टीम द्वारा परिवादी से 10 लीटर पेट्रोल मंगवा कर वाहन में डाला गया और वाहन 5 किलामीटर चलनें के बाद पुनः बंद हो गया। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण से कय किया गया तथाकथित कार में लगभग 21 लाख रुपये व्यय करनें के बाद भी बार बार इंजन बंद होनें के कारण को विरुद्ध पक्षकारगण के टीम के द्वारा वारंटी के शर्तों के तहत् निःशुल्क न ही ठीक किया जा रहा है और इंजन की समस्या होनें पर न ही वाहन का इंजन बदला जा रहा है। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी की वाहन को ठीक न करनें के कारण परिवादी नें विरुद्ध पक्षकारगण से नई वाहन दिलाये जानें या वाहन का मुल्य वापस किये जानें का निवेदन किया गया, जिस पर विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को यह बताया गया कि आपको पुराना मॉडल का वाहन दिया गया है, जिससे कय किये हैं उस सेल्स मैनेजर से बात करो, जिसनें बताया था कि वाहन में कोई समस्या नहीं आयेगी। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को उसके वाहन में वारंटी का कोई लाभ प्रदान नहीं किया गया। इस संबंध में जनरल मैनेजर अनीष पानीकर से बात किये जानें पर उसके द्वारा परिवादी को यह कहा गया कि परिवादी का वाहन ट्रू वैल्यू शोरुम जावेगा और वैल्यूवेशन होगा वह लगभग 12,00,000/रु. का होगा और परिवादी से यह कहा गया कि यदि वाहन को 12,00,000/रु. में बेच सकतें है तो विरुद्ध पक्षकारगण स्वयं ही ट्रू वैल्यू के अंतर्गत 12,00,000/रु. में कय कर लेंगे। जिस पर परिवादी के द्वारा इंकार कर दिया और कहा गया कि पहले इंजन को सही कर दो उसके बाद वाहन विकय की बात होगी।

5. परिवाद में यह कथन भी किया गया कि दिनांक 03.01.2025 को जनरल मैनेजर अनीष पानीकर का ईमेल तथा फोन कॉल परिवादी को किया जाकर यह बताया गया कि उसकी गाड़ी ठीक हो गई है, शोरुम आकर ले जावे तथा आपको दिया गया चलानें हेतु वाहन को वापस कर देवें, जिसे विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा चलाने हेतु दिया गया था। जिस पर परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकार क. 1 से अपने कार को प्राप्त किया और 40 किलोमीटर चलने के बाद कार के डैश बोर्ड में मैल्फंगक्शन बताया और ईव्ही बंद हो गया। जिस पर परिवादी पुनः कार को विरुद्ध पक्षकार क. 1 के शोरुम में लेकर गया। परिवादी के द्वारा ईमेल के माध्यम से दिनांक 10.01.2025 को मारुति कंपनी के रिजनल सर्विस हेड को शिकायत दर्ज किया, जिस पर रिजनल सर्विस हेड के द्वारा परिवादी को यह आश्वासन दिया गया कि 3 दिनों के भीतर कार का सॉल्यूशन निकाल कर ठीक कर दिया जावेगा। दिनांक 14.01.2025 को विरुद्ध पक्षकार क. 1 तथा विरुद्ध पक्षकार क. 2 के प्रतिनिधियों से पांच बार मिटिंग हुआ तथा परिवादी को यह बताया गया कि आपका कार ठीक हो गया है, आकर ले जावे परन्तु परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण से बार बार निवेदन किया गया कि उसकी कार का अस्थाई समाधान किया गया है क्योंकि पहले भी पांच बार इंजन प्राबलम बताकर इंजन बंद हो चुका है। इस प्रकार वाहन के इंजन का कोई स्थाई समाधान नहीं किया गया है। इस कारण उसे नया कार या वाहन का भुगतान किया गया समस्त राशि वापस किया जावे परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को उसी मॉडल का नया कार देनें से स्पष्ट इंकार कर दिया गया और यह कहा गया कि वाहन का केवल 12,00,000/रु. का ही भुगतान किया जावेगा। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विवशतावश त्रुटीयुक्त कार को वापस ले लिया गया। इसके बाद विरुद्ध पक्षकार के द्वारा 15 दिनों के बाद दिनांक 18.02.2025 को बीच रोड में डैसबोर्ड में आईब्रीड सिस्टम मैल्फंगक्शन बताया और कार का इंजन बंद हो गया, जिस परिवादी पुनः विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप में लेकर गया और विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा पुनः परिवादी को लोनर कार चलानें हेतु दिया गया। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण से दिनांक 03.06.2024 को 18,29,000/रु. तथा 1,86,644/रु. बीमा, आर.टी.ओ. हेतु भुगतान कर टॉप मॉडल क्रय किया गया था परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण की उक्त वाहन में

उत्पादक त्रुटी के कारण बार बार कार के इंजन में गंभीर समस्या आ रही थी, जिस कारण परिवादी को बारम्बार विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप मे वाहन को लेकर जाना पड़ रहा था परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के वाहन का वारंटी अवधि में ठीक नहीं कर पानें के कारण न ही उसके स्थान पर नया वाहन प्रदान किया एवं न ही वाहन की राशि परिवादी को वापस किया गया जबकि परिवादी के द्वारा कय किये गये उक्त दर्शित वाहन में दिनांक 30.05.2029 या 1,00,000 किलामीटर तक की वारंटी विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा प्रदान किया गया था और परिवादी की वाहन मात्र 21913 किलोमीटर चलनें के बाद ही इंजन में गंभीर समस्या आ गई, जिसका समाधान विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा नहीं किया जा सका। इस प्रकार यह स्पष्ट होता है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को विकय किया गया उक्त कार उत्पादक त्रुटीयुक्त है। इस कारण परिवादी को विरुद्ध पक्षकारगण से वाहन की कीमत 18,29,000/रु., बीमा राशि 34,644/रु. तथा आर.टी.ओ.में 1,86,850/रु. कुल राशि 20,50,288/रु. वापस दिलाये जानें, परिवादी के द्वारा अपने चिकित्सक पेशे हेतु उक्त वाहन कय किया गया था परन्तु कय करनें के बाद वाहन में लगातार खराबी आनें के कारण बार बार विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप में ले जाना पड़ रहा था जिसके कारण परिवादी समय पर अपने मरीजों का ईलाज करनें में बाधा उत्पन्न हुआ, जिस संबंध में क्षति 29,49,506/रु. सहीत कुल राशि 50,00,000/रु. विरुद्ध पक्षकारगण से दिलाये जानें का निवेदन परिवाद में किया गया।

6. विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा यह जवाब प्रस्तुत किया गया है कि परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकार क. 1 से कार कय किया गया था तथा कार क. सी.जी. 04 पीटी 2838 वाहन, जब विरुद्ध पक्षकार क. 1 के समक्ष लाया गया था, उस समय 21913 नही चली थी वरन् वाहन 31500 किलोमीटर चल चुकी थी। दिनांक 11.11.2024 को कार के डैसबोर्ड में इंजन समस्या इंडीकेट किया गया था और वाहन बंद हो गया था। इस संबंध में परिवादी के वाहन का पेट्रोल टंकी साफ कराया गया था। इस प्रकार दिनांक 11.11.2024 को वाहन में समस्या पेट्रोल के कारण हुआ था, जो किसी सर्विस, निर्माण या सेवा से संबंधित त्रुटि नहीं थी। परिवादी के वाहन में डले पेट्रोल के जॉच हेतु दिल्ली/मुंबई लैब भेजनें संबंध में सभी प्रया किया गया और दिनांक 12.11.2024 को टंकी साफ करावाकर वाहन परिवादी के संतुष्ट

होनें पर सौंप दिया गया। उसके बाद वाहन पुनः बंद होने की समस्या लेकर आनें पर पेट्रोल की जॉच किये जाने पर उसमें त्रुटि पायी गई। 95 कि.मी. चलनें के बाद वाहन में पुनः त्रुटि आयीइस संबंध में यह ज्ञात हुआ कि परिवादी के वाहन में डाले गये पेट्रोल की त्रुटियुक्त था। इस संबंध में पेट्रोल टंकी को डीप क्लीन किया गया तथा पाईप लाईन को साफ किया गया। पेट्रोल में कुछ पानी जैसे पदार्थ मिलावट दिख रहा था। इसके बाद परिवादी के द्वारा वाहन को 100 कि.मी. चलाया गया परन्तु परिवादी की वाहन अच्छे से चलनें के बाद पुनः बंद हो गया, जिस पर टेक्नीशियन के द्वारा जॉच किये जानें पर पेट्रोल में पुनः मिलावटी होना पाया गया। इस प्रकार मिलावटी पेट्रोल होनें के कारण उसका असर इंजन तक हो गया था, जो कि विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 का कोई त्रुटि नहीं था। इस प्रकार परिवादी के वाहन में आयी खराबी मूल बाहरी कारकों के कारण हुआ था जो कि किसी भी स्थिति में वारंटी के अंतर्गत नहीं था। इस कारण परिवादी को इंजन से संबंधित पार्ट्स को बदलने की आवश्यकता थी परन्तु परिवादी के द्वारा इंकार कर दिया गया। इस प्रकार वारंटी नीति के खण्ड 4 एफ के अनुसार किसी बाहरी कारक से यदि वाहन के खराबी आती है तो वारंटी कवर नहीं होगा, स्पष्ट दर्शित है। इस प्रकार प्रस्तुत परिवाद में यह स्पष्ट है कि परिवादी के वाहन में आयी समस्या बाहरी पेट्रोल के कारण हुआ है, जो कि किसी वारंटी के तहत् नहीं आता है। इस कारण रिपेयर का व्यय 5,21,603/रु. का स्टीमेट परिवादी को प्रेषित किया गया था तथा परिवादी से यह कहा गया था कि उक्त राशि पर 30 हजार रुपये की छूट प्रदान की जावेगी परन्तु परिवादी के द्वारा इंकार कर दिया और वारंटी का लाभ प्रदान करनें हेतु अड़ा रहा। इस प्रकार परिवादी को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा निःशुल्क लोनर वाहन दिया गया था तथा परिवादी के वाहन का मार्च 2025 से यार्ड में सुरक्षित रखा गया है, जिसका प्रतिदिन का व्यय 200/रु. है। इस कारण विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा यह प्रतिदावा प्रस्तुत किया गया है जो परिवादी से दिलाया जाकर परिवादी के द्वारा प्रस्तुत परिवाद निरस्त किये जानें का निवेदन जवाब में किया गया।

7. विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा यह जवाब प्रस्तुत किया गया है कि परिवादी के द्वारा यह आरोप लगाया गया है कि उसकी वाहन 21913 कि.मी. चलाने के बाद खराबी की बत्ती जलने लगी थी। परिवादी के द्वारा

इसके पूर्व 3 बार निःशुल्क सर्विस कराई गई थी, जिसके परिवादी के वाहन में कोई समस्या नहीं पायी गई थी। परिवादी के द्वारा दिनांक 09.11.2024 को वाहन के संबंध में शिकायत दर्ज की गई थी। परिवादी के वाहन के निरीक्षण के दौरान वाहन से सफेद जेली जैसा पानी बरामद हुआ था। जिसे परिवादी को प्रेषित मेल दिनांक 05.04.2024 को स्वीकार किया गया था। इस संबंध में वाहन के ईंधन टैंक की सफाई की गई और परिवादी के साथ वाहन को चलाया गया, जिसमें कोई समस्या नहीं पायी गई। इसके बाद परिवादी दिनांक 14.11.2024 को वाहन स्टार्ट न होनें की समस्या की रिपोर्ट दर्ज करायी। परिवादी के द्वारा पुनः इस तथ्य को छुपाया। परिवादी के वाहन का निरीक्षण किये जानें पर ईंधन टैंक में सफेद परत और बाहरी गंदगी पायी गई। जिससे यह प्रमाणित हुआ कि परिवादी के द्वारा बाहर से ईंधन टैंक में कुछ मिलाया गया था। इस कारण ईंधन लाईन तथा इंजन के कुछ पुजों को बदलनें की आवश्यकता थी। इस संबंध में परिवादी के द्वारा ईंधन लाईन की सफाई और ईंधन लाईन की सफाई की अनुमति दी। परिवादी के द्वारा यह तथ्य को छुपाया गया था कि उसके द्वारा वाहन को 300 कि.मी चलाया गया था लेकिन कोई खराबी असामान्यता नहीं देखी गई। वस्तुतः परिवादी के वाहन में बाहरी संदूषण/ईंधन में मिलावटी पाई गई। इस संबंध में परिवादी के वाहन का विस्तृत निरीक्षण किया गया, जिससे यह पता चला कि वाहन में कोई खराबी नहीं है। जहां तक वाहन में विनिर्माण दोष का प्रश्न है इस संबंध में परिवादी के वाहन को 1509 कि.मी. तक टेस्ट किया गया था और इस अवधि में 8 बार ईंधन भरा गया था। पूरी यात्रा में कोई समस्या नहीं आयी। परिवादी के वाहन का ईंधन का नमूना एकत्र किया जाकर स्वतंत्र सरकारी मान्यता प्राप्त एसजीएस प्रयोगशाला में भेजा गया था, जिसमें यह पाया गया कि ईंधन की गुणवत्ता उचित नहीं है। परिवादी के वाहन को एक अन्य एस्कार्ट वाहन के साथ 1406 कि.मी निगरानी में चलाया गया और कई दिनों तक चली। इस निगरानी के दौरान ऐसी कोई समस्या नहीं आई थी। परिवादी को विक्रय किया गया वाहन मोटर वाहन अधिनियम 1989 के नियम 126 के अनुरुप है और संबंधित सरकारी प्राधिकरण द्वारा विधिवत अनुमोदित है। सभी जॉचों के बाद संबंधित डीलर को वाहन भेजने से पहले अंतिम जॉच ओके प्रदान किया गया था। जिसके टेस्ट रोड भी शामिल है। इस प्रकार परिवादी के द्वारा वाहन को 21913 कि.मी. तक चलानें के दौरान कोई

समस्या नहीं आयी, यदि कोई निर्माण दोष होता तो इस संबंध में उक्त किलोमीटर के पूर्व ही समस्या आ सकती थी परन्तु ऐसा नहीं हुआ। परिवादी के द्वारा अपने वाहन के शिकायत के संबंध में किसी प्रयोगशाला की राय प्रस्तुत नहीं किया गया है। इस प्रकार परिवादी के वाहन में समस्या खराब ईंधन के कारण हुआ है उसके कोई निर्माण दोष नहीं है। इस कारण परिवादी के वाहन में आयी खराबी वारंटी के दायित्वों के अंतर्गत नहीं आता है। इस कारण वाहन में बाहरी कारणों से खराबी आ जानें से इस हेतु विरुद्ध पक्षकार क. 2 को जवाबदारी नहीं ठहराया जा सकता है। इस कारण परिवादी के द्वारा प्रस्तुत परिवाद निरस्त किये जानें का निवेदन जवाब में किया गया।

8. परिवादी ने परिवाद के समर्थन में स्वयं का शपथ–पत्र एवं सूची अनुसार दस्तावेज प्रदर्श सी–1 रसीद दिनांक 31.05.2024, प्रदर्श सी–2 पंजीयन नंबर टोकन, प्रदर्श सी–3 बीमा पॉलिसी, प्रदर्श सी–4 वारंटी दस्तावेज, प्रदर्श सी–5 जॉब कार्ड दिनांक 12.11.2024, प्रदर्श सी–5 जॉब कार्ड दिनांक 12.11.2024, प्रदर्श सी–6 जॉब कार्ड दिनांक 14.11.2024, प्रदर्श सी–7 जॉब कार्ड दिनांक 02.12.2024, प्रदर्श सी–8 जॉब कार्ड दिनांक 03.01.2025, प्रदर्श सी–9 नोटिस दिनांक 20.1202024, प्रदर्श सी–10 पोस्टल रसीद, प्रदर्श सी–11 पोस्ट रसीद, प्रदर्श सी–12 पावती रसीद विरुद्ध पक्षकार क. 1 का, प्रदर्श सी–13 ऑन लाईन ट्रेक स्टेट्स, प्रदर्श सी–14 ऑन लाईन ट्रेक स्टेट्सदिनांक 26.12.2025, प्रदर्श सी–15 तेलीबांधा, रायपुर पुलिस के समक्ष शिकायत दिनांक 03.01.2025, प्रदर्श सी–16 वकालतनामा, प्रदर्श सी–17 ऑन लाईन पेमेंट स्टेटमेंट दिनांक 11.11.2024, प्रदर्श सी–18 ऑन लाईन पेमेट दिनांक 12.11.2024, प्रदर्श सी–19 ऑन लाईन पेमेंट स्टेटमेंट, प्रदर्श सी–20 जीओ पेट्रोल पंप में शिकायत दिनांक 13.11.2024, प्रदर्श सी–21 जवाब दिनांक 21.11.2024, प्रदश सी–22 ऑन लाईन पेमेंट, प्रदर्श सी–23 जवाब नेक्सा स्काई सर्विस, प्रदर्श सी–24 मेल जीओ कस्टमर केयर दिनांक 19.11.2024, प्रदर्श सी–25 मेल नेक्सा स्काई आटो, प्रदर्श सी–26 जवाब जीयो पेट्रोल पंप, प्रदर्श सी–27 जवाब नेक्सा आटो मोबाइल, प्रदर्श सी–28 केडिक कार्ड स्टेटमेंट, प्रदर्श सी–29 शिकायत मेल दिनांक 02.12.2024, प्रदर्श सी–30 परिवादी द्वारा मेल, प्रदर्श सी–31 विरुद्ध पक्षकार क. 1 का मेल, प्रदर्श सी–32 परिवादी द्वारा किया गया मेल दिनांक 04.01.2025,

प्रदर्श सी–33 डैश बोर्ड का छायाचित्र, प्रदर्श सी–34 स्काई आटो मोबाइल का मेल दिनांक 15.01.2025, प्रदर्श सी–35 परिवादी का मेल दिनांक 18.02.2025, प्रदर्श सी–36 विरुद्ध पक्षकार क. 1 का जवाब, प्रदर्श सी–37 पेमेंट दिनांक 05.11.2024 से दिनांक 04.03.2025 तक, प्रदर्श सी–38 लोन एकाउंट स्टेटमेंट तथा प्रदर्श सी–39 पेन ड्राईव प्रस्तुत किया गया है।

9. विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा शपथपत्र तथा दस्तावेज प्रस्तुत किया गया है।

10. विरुद्ध पक्षकार क. 2 की ओर से नितीन शर्मा का शपथपत्र प्रस्तुत किया गया है तथा सूची अनुसार दस्तावेज ओ. पी. (2) प्रदर्श–1 विरुद्ध पक्षकार क. 1 का ईमेल, ओ. पी. (2) प्रदर्श–2 सृजन गुप्ता के द्वारा परिवादी को प्रेषित मेल, ओ. पी. (2) प्रदर्श–3 विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा परिवादी को प्रेषित मेल, ओ. पी. (2) प्रदर्श–4 शासकीय मान्यता प्राप्त एसजीएस टेस्ट रिपोर्ट, ओ. पी. (2) प्रदर्श–5 वारंटी पॉलिसी तथा ओ. पी. (2) प्रदर्श–6 डीलरशीप एग्रीमेंट प्रस्तुत किया गया है।

11. अभिलेख में आरोपित/प्रत्यारोपित, तथ्यों, आधारों, संलग्न दस्तावेजो आधार योग्य निष्कर्ष हेतु निम्नलिखित विचारणीय प्रश्न हैं:–

1. क्या विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी के विरूद्ध सेवा में कमी किया गया है ?

2. क्या परिवादी, विरुद्ध पक्षकारगण से वांछित अनुतोष प्राप्त करने की अधिकारी है ?

निष्कर्ष के आधार

विचारणीय प्रश्न कमांक 1 एवं 2 का सकारण निष्कर्ष :–

12. परिवादी की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता के द्वारा यह तर्क प्रस्तुत किया गया कि परिवादी रायपुर के प्रसिद्ध किडनी के चिकित्सक है तथा रोगियों के उपचार हेतु लिये विभिन्न शहरों में आने जानें के सुविधा हेतु विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 से, विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा निर्मित नया कार मारुति ग्रैंड विटारा आईई स्ट्रांग हाईब्रिड जेटा प्लस 1.5CTV-GVRHCZA दिनांक 03.06.2024 को 18,29,000/रु. में क्रय किया था, जिसका पंजीयन क्र. सी.जी. 04 पीटी 2838 है। इसका इंजन नंबर M15DNA34330 तथा

चेचिस नंबर MBJTYKM1SPA107408 है। जिसमें दिनांक 31.05.2024 से नेक्सा विस्तारित वारंटी रॉयल प्लेटिनम दिनांक 30.05.2029 तक व 1,00,000 किलोमीटर तक का दिया गया है। जिसका इन्वाइस नंबर EW7809241 है। परिवादी के समक्ष वाहन चालन हेतु वैध अनुज्ञप्ति है। परिवादी के द्वारा वाहन की बीमा तथा आर.टी.ओ. हेतु कुल 1,86,850/रु. भी विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 को प्रदान किया गया था। इस प्रकार परिवादी के द्वारा वाहन, बीमा तथा आर.टी.ओ. हेतु कुल राशि 20,50,494/रु. का भुगतान विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 को किया गया था, जिसे परिवादी के द्वारा स्वयं के डाउप पेमेंट तथा फायनेंस कराकर क्रय किया गया था।

13. परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि परिवादी के द्वारा क्रय किया गया उक्त वाहन कुल 21913 किलामीटर चलनें के बाद दिनांक 11.11.2024 को वाहन के डैस बोर्ड मे इंजन प्राबलम इंडिकेट किया और वाहन बंद हो गया। परिवादी के द्वारा तत्काल अपने वाहन को तुरंत विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में लेकर गया और जॉच करनें के बाद टेक्नीकल टीम के द्वारा परिवादी के यह बताया गया कि कार में मिलावटी पेट्रोल के कारण इंजन में समस्या आयी है। तब परिवादी के द्वारा कार में डाला गया 30 लीटर पेट्रोल के खाली कर साफ कराया गया तथा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी से 15 लीटर पेट्रोल मंगवा की वर्कशॉप के टेक्नीकल टीम के द्वारा कार में डाला गया तथा परिवादी को यह बताया गया कि अब कार ठीक हो गया है, उसे ले जा सकतें हैं और यह भरोसा दिलाया कि अब खराब नहीं होगा। परिवादी ने अपने उक्त कार को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप से लेकर चला गया और लगभग 60 किलोमीटर चलनें के बाद पुनः कार बंद हो गया, जिसे परिवादी के द्वारा टोचन कर दुबारा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में ले जाया गया, तब विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में टीम के द्वारा दुबारा कार की जॉच कर यह बताया गया कि पेट्रोल टंकी पूरी तरह से साफ नहीं हुआ था, इस कारण पूर्व की मिलावटी पेट्रोल रह जानें से कार पुनः बंद हो गया था। इस पर विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी के वाहन का पेट्रोल टंकी पुनः साफ कर परिवादी से 10 लीटर पेट्रोल मंगवाकर कार में डाला गया और बताया गया कि अब किसी भी स्थिति में वाहन में समस्या नहीं आवेगी परन्तु परिवादी के द्वारा अपने कार को वर्कशॉप के बाहर लाते ही पुनः कार का

इंजन बंद हो गया फिर परिवादी के द्वारा कार को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में छोड़ा गया तथा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी को एक अन्य वाहन आनें जानें हेतु दिया गया। विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के सर्विस इंजीनियरों के द्वारा पेट्रोल की गुणवत्ता ठीक नहीं होनें के संबंध में बोले जानें पर परिवादी के द्वारा जीओ पेट्रोल में पंप में क्वालिटी के संबंध में शिकायत किये जानें पर पंप के द्वारा पेट्रोल की जॉच कर यह बताया गया कि पेट्रोल की क्वालिटी ठीक है तथा पेट्रोल पंप के कर्मचारियों के द्वारा यह बताया गया कि जिस दिन परिवादी को पेट्रोल दिया गया था उस दिन अनेक वाहनों को भी पेट्रोल दिया गया था परंतु किसी के भी द्वारा पेट्रोल के क्वालिटी के संबंध में कोई शिकायत नहीं किया गया है। इस संबंध में परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण को ई–मेल के माध्यम से वाहन के इंजन के खराबी के संबंध में शिकायत किये जानें पर विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा जवाबी मेल प्राप्त हुआ, जिसमें यह बताया गया है कि वाहन के इंजन में फॉब्लम फ्यूल एडल्ट्रेशन के कारण समस्या होना बताया गया तथा इंजन सहीत अन्य पार्ट को बदलना पड़ेगा, का जानकारी दिया गया और जिसमें कुल 5,30,000/रु. का खर्च होना बताया गया तथा जिसे परिवादी को भुगतान करनें हेतु कहा गया। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण को यह बताया गया कि उसकी कार अभी वारंटी में है और वाहन के इंजन को निःशुल्क बदलें जानें एवं निःशुल्क मरम्मत करनें हेतु कहा परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा इंकार कर दिया गया। इस प्रकार परिवादी का उक्त दर्शित कार विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के वर्कशॉप में 25 दिनों तक खड़ी रकनें के बाद वर्कशॉप के टेक्नीकल टीम द्वारा परिवादी से 10 लीटर पेट्रोल मंगवा कर वाहन में डाला गया और वाहन 5 किलामीटर चलनें के बाद पुनः बंद हो गया। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण से क्रय किया गया तथाकथित कार में लगभग 21 लाख रुपये व्यय करनें के बाद भी बार बार इंजन बंद होनें के कारण को विरुद्ध पक्षकारगण के टीम के द्वारा वारंटी के शर्तों के तहत् निःशुल्क न ही ठीक किया जा रहा है और इंजन की समस्या होनें पर न ही वाहन का इंजन बदला जा रहा है। इस प्रकार विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी की वाहन को ठीक न करनें के कारण परिवादी नें विरुद्ध पक्षकारगण से नई वाहन दिलाये जानें या वाहन का मुल्य वापस किये जानें का निवेदन किया गया, जिस पर विरुद्ध

पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को यह बताया गया कि आपको पुराना मॉडल
का वाहन दिया गया है, जिससे क्रय किये हैं उस सेल्स मैनेजर से बात
करो, जिसनें बताया था कि वाहन में कोई समस्या नहीं आयेगी। इस प्रकार
विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को उसके वाहन में वारंटी का कोई
लाभ प्रदान नहीं किया गया। इस संबंध में जनरल मैनेजर अनीष पानीकर से
बात किये जानें पर उसके द्वारा परिवादी को यह कहा गया कि परिवादी का
वाहन ट्रू वैल्यू शोरुम जावेगा और वैल्यूवेशन होगा वह लगभग
12,00,000/रु. का होगा और परिवादी से यह कहा गया कि यदि वाहन को
12,00,000/रु. में बेच सकतें है तो विरुद्ध पक्षकारगण स्वयं ही ट्रू वैल्यू के
अंतर्गत 12,00,000/रु. में क्रय कर लेंगे। जिस पर परिवादी के द्वारा इंकार
कर दिया और कहा गया कि पहले इंजन को सही कर दो उसके बाद वाहन
विक्रय की बात होगी।

14. परिवादी की ओर से यह तर्क भी किया गया कि दिनांक 03.
01.2025 को जनरल मैनेजर अनीष पानीकर का ईमेल तथा फोन कॉल
परिवादी को किया जाकर यह बताया गया कि उसकी गाड़ी ठीक हो गई है,
शोरुम आकर ले जावे तथा आपको दिया गया चलानें हेतु वाहन को वापस
कर देवें, जिसे विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा चलाने हेतु दिया गया था।
जिस पर परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 से अपने कार को प्राप्त
किया और 40 किलोमीटर चलने के बाद कार के डैश बोर्ड में मैल्फंगक्शन
बताया और ईव्ही बंद हो गया। जिस पर परिवादी पुनः कार को विरुद्ध
पक्षकार क्र. 1 के शोरुम में लेकर गया। परिवादी के द्वारा ईमेल के माध्यम
से दिनांक 10.01.2025 को मारुति कंपनी के रिजनल सर्विस हेड को
शिकायत दर्ज किया, जिस पर रिजनल सर्विस हेड के द्वारा परिवादी को यह
आश्वासन दिया गया कि 3 दिनों के भीतर कार का सॉल्यूशन निकाल कर
ठीक कर दिया जावेगा। दिनांक 14.01.2025 को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 तथा
विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के प्रतिनिधियों से पांच बार मिटिंग हुआ तथा परिवादी
को यह बताया गया कि आपका कार ठीक हो गया है, आकर ले जावे परन्तु
परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण से बार बार निवेदन किया गया कि
उसकी कार का अस्थाई समाधान किया गया है क्योंकि पहले भी पांच बार
इंजन प्राबलम बताकर इंजन बंद हो चुका है। इस प्रकार वाहन के इंजन का
कोई स्थाई समाधान नहीं किया गया है। इस कारण उसे नया कार या वाहन

का भुगतान किया गया समस्त राशि वापस किया जावे परन्तु विरुद्ध
पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को उसी मॉडल का नया कार देनें से स्पष्ट
इंकार कर दिया गया और यह कहा गया कि वाहन का केवल
12,00,000/रु. का ही भुगतान किया जावेगा। इस प्रकार परिवादी के द्वारा
विवशतावश त्रुटीयुक्त कार को वापस ले लिया गया। इसके बाद विरुद्ध
पक्षकार के द्वारा 15 दिनों के बाद दिनांक 18.02.2025 को बीच रोड में
डैसबोर्ड में आईब्रीड सिस्टम मैल्फंगक्शन बताया और कार का इंजन बंद हो
गया, जिस परिवादी पुनः विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप में लेकर गया
और विरुद्ध पक्षकार क. 1 के द्वारा पुनः परिवादी को लोनर कार चलानें हेतु
दिया गया। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकारगण से दिनांक 03.
06.2024 को 18,29,000/रु. तथा 1,86,644/रु. बीमा, आर.टी.ओ. हेतु
भुगतान कर टॉप मॉडल कय किया गया था परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण की
उक्त वाहन में उत्पादक त्रुटि के कारण बार बार कार के इंजन में गंभीर
समस्या आ रही थी, जिस कारण परिवादी को बारम्बार विरुद्ध पक्षकार क. 1
के वर्कशॉप मे वाहन को लेकर जाना पड़ रहा था परन्तु विरुद्ध पक्षकारगण
के द्वारा परिवादी के वाहन का वारंटी अवधि में ठीक नहीं कर पानें के कारण
न ही उसके स्थान पर नया वाहन प्रदान किया एवं न ही वाहन की राशि
परिवादी को वापस किया गया जबकि परिवादी के द्वारा कय किये गये उक्त
दर्शित वाहन में दिनांक 30.05.2029 या 1,00,000 किलामीटर तक की वारंटी
विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा प्रदान किया गया था और परिवादी की वाहन
मात्र 21913 किलोमीटर चलनें के बाद ही इंजन में गंभीर समस्या आ गई,
जिसका समाधान विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा नहीं किया जा सका। इस
प्रकार यह स्पष्ट होता है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को विकय
किया गया उक्त कार उत्पादक त्रुटीयुक्त है। इस कारण परिवादी को विरुद्ध
पक्षकारगण से वाहन की कीमत 18,29,000/रु., बीमा राशि 34,644/रु.
तथा आर.टी.ओ.में 1,86,850/रु. कुल राशि 20,50,288/रु. वापस दिलाये
जानें, परिवादी के द्वारा अपने चिकित्सक पेशे हेतु उक्त वाहन कय किया
गया था परन्तु कय करनें के बाद वाहन में लगातार खराबी आनें के कारण
बार बार विरुद्ध पक्षकार क. 1 के वर्कशॉप में ले जाना पड़ रहा था जिसके
कारण परिवादी समय पर अपने मरीजों का ईलाज करनें में बाधा उत्पन्न

हुआ, जिस संबंध में क्षति 29,49,506/रु. सहीत कुल राशि 50,00,000/रु. विरुद्ध पक्षकारगण से दिलाये जानें का निवेदन किया गया।

15. विरुद्ध पक्षकार क. 1 की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता के द्वारा यह तर्क प्रस्तुत किया गया कि परिवादी के द्वारा विरुद्ध पक्षकार क. 1 से कार कय किया गया था तथा कार क. सी.जी. 04 पीटी 2838 वाहन, जब विरुद्ध पक्षकार क. 1 के समक्ष लाया गया था, उस समय 21913 नही चली थी वरन् वाहन 31500 किलोमीटर चल चुकी थी। दिनांक 11.11.2024 को कार के डैसबोर्ड में इंजन समस्या इंडीकेट किया गया था और वाहन बंद हो गया था। इस संबंध में परिवादी के वाहन का पेट्रोल टंकी साफ कराया गया था। इस प्रकार दिनांक 11.11.2024 को वाहन में समस्या पेट्रोल के कारण हुआ था, जो किसी सर्विस, निर्माण या सेवा से संबंधित त्रुटि नहीं थी। परिवादी के वाहन में डले पेट्रोल के जॉच हेतु दिल्ली/मुंबई लैब भेजनें संबंध में सभी प्रयास किया गया और दिनांक 12.11.2024 को टंकी साफ करावाकर वाहन परिवादी के संतुष्ट होनें पर सौंप दिया गया। उसके बाद वाहन पुनः बंद होने की समस्या लेकर आनें पर पेट्रोल की जॉच किये जाने पर उसमें त्रुटि पायी गई। 95 कि.मी. चलनें के बाद वाहन में पुनः त्रुटि आयीइस संबंध में यह ज्ञात हुआ कि परिवादी के वाहन में डाले गये पेट्रोल की त्रुटियुक्त था। इस संबंध में पेट्रोल टंकी को डीप क्लीन किया गया तथा पाईप लाईन को साफ किया गया। पेट्रोल में कुछ पानी जैसे पदार्थ मिलावट दिख रहा था। इसके बाद परिवादी के द्वारा वाहन को 100 कि.मी. चलाया गया परन्तु परिवादी की वाहन अच्छे से चलनें के बाद पुनः बंद हो गया, जिस पर टेक्नीशियन के द्वारा जॉच किये जानें पर पेट्रोल में पुनः मिलावटी होना पाया गया। इस प्रकार मिलावटी पेट्रोल होनें के कारण उसका असर इंजन तक हो गया था, जो कि विरुद्ध पक्षकार क. 1 का कोई त्रुटि नहीं था। इस प्रकार परिवादी के वाहन में आयी खराबी मूल बाहरी कारकों के कारण हुआ था जो कि किसी भी स्थिति में वारंटी के अंतर्गत नहीं था। इस कारण परिवादी को इंजन से संबंधित पार्ट्स को बदलने की आवश्यकता थी परन्तु परिवादी के द्वारा इंकार कर दिया गया। इस प्रकार वारंटी नीति के खण्ड 4 एफ के अनुसार किसी बाहरी कारक से यदि वाहन के खराबी आती है तो वारंटी कवर नहीं होगा, स्पष्ट दर्शित है। इस प्रकार प्रस्तुत परिवाद में यह स्पष्ट है कि परिवादी के वाहन में आयी समस्या बाहरी पेट्रोल के कारण हुआ है, जो

कि किसी वारंटी के तहत् नहीं आता है। इस कारण रिपेयर का व्यय 5,21,603/रु. का स्टीमेट परिवादी को प्रेषित किया गया था तथा परिवादी से यह कहा गया था कि उक्त राशि पर 30 हजार रुपये की छूट प्रदान की जावेगी परन्तु परिवादी के द्वारा इंकार कर दिया और वारंटी का लाभ प्रदान करनें हेतु अड़ा रहा। इस प्रकार परिवादी को विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा निःशुल्क लोनर वाहन दिया गया था तथा परिवादी के वाहन का मार्च 2025 से यार्ड में सुरक्षित रखा गया है, जिसका प्रतिदिन का व्यय 200/रु. है। इस कारण विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा यह प्रतिदावा प्रस्तुत किया गया है जो परिवादी से दिलाया जाकर परिवादी के द्वारा प्रस्तुत परिवाद निरस्त किये जानें का निवेदन किया गया।

16. विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्ता के द्वारा यह तर्क प्रस्तुत किया गया कि परिवादी के द्वारा यह आरोप लगाया गया है कि उसकी वाहन 21913 कि.मी. चलाने के बाद खराबी की बत्ती जलने लगी थी। परिवादी के द्वारा इसके पूर्व 3 बार निःशुल्क सर्विस कराई गई थी, जिसके परिवादी के वाहन में कोई समस्या नहीं पायी गई थी। परिवादी के द्वारा दिनांक 09.11.2024 को वाहन के संबंध में शिकायत दर्ज की गई थी। परिवादी के वाहन के निरीक्षण के दौरान वाहन से सफेद जेली जैसा पानी बरामद हुआ था। जिसे परिवादी को प्रेषित मेल दिनांक 05.04.2024 को स्वीकार किया गया था। इस संबंध में वाहन के ईंधन टैंक की सफाई की गई और परिवादी के साथ वाहन को चलाया गया, जिसमें कोई समस्या नहीं पायी गई। इसके बाद परिवादी दिनांक 14.11.2024 को वाहन स्टार्ट न होनें की समस्या की रिपोर्ट दर्ज करायी। परिवादी के द्वारा पुनः इस तथ्य को छुपाया। परिवादी के वाहन का निरीक्षण किये जानें पर ईंधन टैंक में सफेद परत और बाहरी गंदगी पायी गई। जिससे यह प्रमाणित हुआ कि परिवादी के द्वारा बाहर से ईंधन टैंक में कुछ मिलाया गया था। इस कारण ईंधन लाईन तथा इंजन के कुछ पुजों को बदलनें की आवश्यकता थी। इस संबंध में परिवादी के द्वारा ईंधन लाईन की सफाई और ईंधन लाईन की सफाई की अनुमति दी। परिवादी के द्वारा यह तथ्य को छुपाया गया था कि उसके द्वारा वाहन को 300 कि.मी चलाया गया था लेकिन कोई खराबी असामान्यता नहीं देखी गई। वस्तुतः परिवादी के वाहन में बाहरी संदूषण/ईंधन में मिलावटी पाई गई। इस संबंध में परिवादी के वाहन का

विस्तृत निरीक्षण किया गया, जिससे यह पता चला कि वाहन में कोई खराबी नहीं है। जहां तक वाहन में विनिर्माण दोष का प्रश्न है इस संबंध में परिवादी के वाहन को 1509 कि.मी. तक टेस्ट किया गया था और इस अवधि में 8 बार ईंधन भरा गया था। पूरी यात्रा में कोई समस्या नहीं आयी। परिवादी के वाहन का ईंधन का नमूना एकत्र किया जाकर स्वतंत्र सरकारी मान्यता प्राप्त एसजीएस प्रयोगशाला में भेजा गया था, जिसमें यह पाया गया कि ईंधन की गुणवत्ता उचित नहीं है। परिवादी के वाहन को एक अन्य एस्कार्ट वाहन के साथ 1406 कि.मी निगरानी में चलाया गया और कई दिनों तक चली। इस निगरानी के दौरान ऐसी कोई समस्या नहीं आई थी। परिवादी को विक्रय किया गया वाहन मोटर वाहन अधिनियम 1989 के नियम 126 के अनुरुप है और संबंधित सरकारी प्राधिकरण द्वारा विधिवत अनुमोदित है। सभी जॉचों के बाद संबंधित डीलर को वाहन भेजने से पहले अंतिम जॉच ओके प्रदान किया गया था। जिसके टेस्ट रोड भी शामिल है। इस प्रकार परिवादी के द्वारा वाहन को 21913 कि.मी. तक चलानें के दौरान कोई समस्या नहीं आयी, यदि कोई निर्माण दोष होता तो इस संबंध में उक्त किलोमीटर के पूर्व ही समस्या आ सकती थी परन्तु ऐसा नहीं हुआ। परिवादी के द्वारा अपने वाहन के शिकायत के संबंध में किसी प्रयोगशाला की राय प्रस्तुत नहीं किया गया है। इस प्रकार परिवादी के वाहन में समस्या खराब ईंधन के कारण हुआ है उसके कोई निर्माण दोष नहीं है। इस कारण परिवादी के वाहन में आयी खराबी वारंटी के दायित्वों के अंतर्गत नहीं आता है। इस कारण वाहन में बाहरी कारणों से खराबी आ जानें से इस हेतु विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 को जवाबदारी नहीं ठहराया जा सकता है। इस कारण परिवादी के द्वारा प्रस्तुत परिवाद निरस्त किये जानें का निवेदन किया गया।

17. उभयपक्ष के द्वारा अभिलेख में किये गये कथनों का अध्ययन किया गया। उभयपक्ष के द्वारा प्रस्तुत शपथपत्र तथा उभयपक्ष के द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों का परिशीलन किया गया। उभयपक्ष की ओर से उपस्थित विद्वान अधिवक्तागण के द्वारा प्रस्तुत तर्क का विश्लेषण किया गया। परिवादी के द्वारा प्रदर्श सी–1 वाहन का बिल प्रस्तुत किया गया है, जिसमें वाहन की कुल कीमत 18,29,000/रु. होना दर्शित है। परिवादी के द्वारा वाहन का पंजीयन विवरण प्रस्तुत किया गया है, जिसमें आर.टी.ओ. पंजीयन हेतु 1,86,850/रु. का भुगतान किया जाना दर्शित है। इसके अतिरिक्त

प्रदर्श सी–2 से यह भी स्पष्ट होता है कि परिवादी को विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा विक्रय किया गया तथाकथित वाहन का निर्माण वर्ष जनवरी 2023 दर्शित किया गया है जबकि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को उक्त वाहन दिनांक 31.05.2024 को विक्रय किया गया है। इस प्रकार प्रदर्श सी–1 तथा प्रदर्श सी–2 से यह स्पष्ट है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को 1 वर्ष 5 माह पुरानी वाहन को नये वाहन के मुल्य मे विक्रय किया जाना स्पष्ट होता है। प्रदर्श सी–3 वाहन का बीमा पॉलिसी प्रस्तुत किया गया है, जिसमें प्रीमियम राशि 34,699/रु. का भुगतान किया जाना दर्शित किया गया है। प्रदर्श सी–4 एक्सटेडेड वारंटी के संबंध में इन्वायस प्रस्तुत किया गया है, जिसमें नेक्सा एक्सटेंडेड वारंटी रॉयल प्लेटिनम 30. 05.2029 र दिनांक 12.11.2024 का जॉब कार्ड प्रदर्श सी–5 प्रस्तुत किया गया है, जिसमें फ्यूल टैंक क्लीनिंग तथा डायगोस्टिक चार्ज 3044/रु. का भुगतान परिवादी के द्वारा किया जाना दर्शित है। परिवादी के द्वारा प्रदर्श सी–7 में जॉब कार्ड दिनांक 02.12.2024 प्रस्तुत किया गया है, जिसमें निःशुल्क मरम्मत किया जाना दर्शित है। इसी प्रकार प्रदर्श सी–8 जॉब कार्ड दिनांक 03.01.2025 प्रस्तुत किया गया है जिसमें भी निःशुल्क मरम्मत किया जाना दर्शित किया गया है। विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा ओ. पी. (2) प्रदर्श–1 परिवादी को प्रेषित मेल दिनांक 05.04.2025 प्रस्तुत किया गया है। विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी को प्रेषित मेल दिनांक 18.11. 2024 की प्रति ओ. पी. (2) प्रदर्श–2 में प्रस्तुत किया गया है, जिसमें यह दर्शित है कि वाहन स्टार्ट न होने के संबंध में शिकायत दर्ज कराई गई थी, जिसमें जॉच करनें पर यह पाया गया कि वाहन के ईंधन में मिलावट पाई गई। इसके अलावा ईंधन पाईप में कुछ बाहरी सफेद तरल पदार्थ भी पाया गया है, जिसकी तसवीर संलग्न किया गया है। इस प्रकार ईंधन में मिलावट के कारण समस्या आ रही है। इस कारण इस कारण संपूण ईंधन प्रणाली और इंजन असेंबली को बदलनें की आवश्यकता है, जो कि वारंटी के दायरे से बाहर है। इस कारण मरम्मत हेतु अनुमोदन दिये जाने हेतु कहा गया है। इसके साथ एक बोतल की तसवीर भी प्रस्तुत किया गया है। विरुद्ध पक्षकार क्र. 2 के द्वारा ओ. पी. (2) प्रदर्श–3 विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के द्वारा परिवादी को प्रेषित मेल दिनांक 15.01.2025 की प्रति प्रस्तुत किया गया है, जिसमें भी ईंधन में

द्वारा परिवादी को उक्त वाहन को निर्माण किये जानें के 17 माह बाद वाहन को दिनांक 31.05.2024 को विक्रय किया गया है। इस संबंध में डायनावाक्स इलेक्ट्रानिक्स लि. बनाम राजीव गुप्ता 2000 उ0 सं0 के0 204 राज्य आयोग उत्तर प्रदेष भी अवलोकनीय है कि जहां मशीन मे खराबी पाये जाने पर उपभोक्ता मानसिक परेशानी व भुगतान मे विलंब के लिए भी क्षतिपूर्ति का हकदार होता है। इसके अतिरिक्त मे0 कोर इण्डिया लि0 बनाम समीर वी0 1998 एन. सी. जे. 398 माननीय राष्ट्रीय आयोग भी अवलोकनीय है कि जहॉ किसी उपभोक्ता ने कोई माल प्रतिपक्षी से कय किया था किन्तु वह माल उस गुणवत्ता का नही रहा जिसकी उसने अपेक्षा की थी, अपितु वह माल दोषयुक्त था, वहां परिवादी को युक्तियुक्त क्षतिपूर्ति के रुप मे 20,000/रु0 दिये जाने का निर्देश दिया गया। साथ ही साथ इसी बिन्दूओं पर अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत बनाम सियानी आटोमोबाईल लि0 1993 (2) सी. पी. आर. 301 (302), 1993 (2) सी. पी. सी. 218, 1993 (2) सी0 टी0 जे0 168, 1992 (3) सी. पी. जे. 446 महाराष्ट्र भी अवलोकनीय है कि यह विक्रेता संतोषजनक सेवा प्रदान नही कर रहा है तो इस संबंध में कीमत वापस प्राप्त करनें का हकदार है। इसके अतिरिक्तमे0 हिन्दुस्तान मोटर्स लिमि0 बनाम राजेन्द्र कुमार गनेषा भाई प्रजापति 1993 (3) सी. पी. आर. 274भी अवलोकनीय है कि जहां परिवादी द्वारा कार खरीदी गई एक नई कार मे त्रुटियॉ है जिसके लिए लंबे समय तक इसे गैरेज मे रखना पड़ा और इससे परिवादी को असुविधा और कठिनाई हुई, जो परिवादी क्षतिपूर्ति पाने का हकदार है। इस प्रकार प्रस्तुत परिवाद में यह स्पष्ट है कि विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को विक्रय किया गया 17 माह पुरानी तथाकथित वाहन ई 20 पेट्रोल सर्पोटेड वाहन नहीं था, इस कारण परिवादी का वाहन ई 20 ईंधन के कारण, विरुद्ध पक्षकारगण के तर्क अनुसार पेट्रोल दूषित होनें से वाहन की इंजन खराब हुआ है जो कि ओ. पी. (2) प्रदर्श–3 तथा ओ. पी. (2) प्रदर्श–4 जॉच रिपोर्ट से प्रमाणित है तथा इस संबंध में परिवादी का कोई नियंत्रण नहीं था।

19. इस प्रकार संपूर्ण विवेचना उपरान्त इस जिला आयोग के मत में विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा परिवादी को दिनांक 03.06.2024 को 1 वर्ष 4 माह पुरानी वाहन मारुति ग्रैंड विटारा आईई स्ट्रांग हाईब्रिड जेटा प्लस 1.

5CTV-GVRHCZA उत्पादन वर्ष जनवरी 2023 को विक्रय किया गया, जो कि ई 20 पेट्रोल सर्पोटेड इंजन नहीं होनें से अर्थात पेट्रोल में 20 प्रतिशत एथेनॉल सर्पोटेड नहीं होनें के कारण बार बार वाहन में ईंधन बदलकर, वाहन का पेट्रोल टैंक साफ कराया जाकर नया पेट्रोल डलवाया जाकर चलाये जानें बाद भी बार बार बंद होनें के कारण परिवादी को कई बार विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 के सर्विस सेंटर में वाहन को ले जाना पड़ा तथा विरुद्ध पक्षकारगण के द्वारा गुणवत्तायुक्त पेट्रोल नहीं होनें का हवाला दिया जाकर वाहन के इंजन में खराबी आ जानें से परिवादी के द्वारा दिनांक 03.06.2024 को क्रय किया गया विक्रय किये गये वाहन को वापस न लेकर उसी मॉडल की नई वाहन ई 20 पेट्रोल सर्पोटेड इंजनयुक्त परिवादी को प्रदान न की सेवा में कमी और अनुचित व्यापारिक व्यवहार किया गया जाना पाया जाता है। इस प्रकार परिवादी के द्वारा विरुद्ध प्रमाणित करनें में आंशिक रुप से सफल रहा है। फलस्वरुप विचारणीय प्रश्न क्र0 1 व 2 का निष्कर्ष **"प्रमाणित"** मे दिया जाता है। अतः उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 35 के अंतर्गत प्रस्तुत परिवाद आंशिक रुप से स्वीकार किया जाकर विरुद्ध पक्षकार के विरुद्ध निम्न आदेश पारित किया जाता है : ——

1. विरुद्ध पक्षकारगण,परिवादी कोवाहन मारुति ग्रैंड विटारा आईई स्ट्रांग हाईब्रिड जेटा प्लस 1.5CTV-GVRHCZA को वापस लेकर उसी मॉडल की नई ई 20 ईंधन सर्पोटेड वाहन परिवादी को आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर प्रदान करेंगे।

2. विरुद्ध पक्षकारगण, परिवादी को उक्त दर्शित वाहन को बदलकर उसी मॉडल की नई ई 20 ईंधन सर्पोटेड वाहन आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर प्रदान न किये जानें की स्थिति में आदेश दिनांक से 45 दिनों के पश्चात् वाहन का मुल्य 18,29,000/रु., आर. टी.ओ. शुल्क 1,86,850/रु. तथा बीमा प्रीमियम राशि 34,644/रु. कुल राशि

20,50,494 / रु. (बीस लाख पचास हजार चार सौ चौरानवे रुपये मात्र) का भुगतान करेंगे।

3. विरुद्ध पक्षकारगण, परिवादी को मानसिक क्षति के तहत् राशि 1,00,000 / रु. (एक लाख रुपये मात्र) का भुगतान आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर करेंगे।

3. विरुद्ध पक्षकारगण, परिवादी को वाद व्यय के रुप मे 10,000 / रु0 (दस हजार रुपये मात्र) का भुगतान आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर करेंगे।

4. विरुद्ध पक्षकार क्र. 1 आदेशित समस्त राशि का भुगतान 45 दिनों के भीतर मानसिक क्षति और वाद व्यय परिवादी को न करने पर आदेश दिनांक से भुगतान दिनांक तक 7 प्रतिशत वार्षिक ब्याज भुगतान करना होगा।

प्रशान्त कुन्डू
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग, अतिरिक्त पीठ, रायपुर (छ0ग0)

डा. आनंद वर्गीस
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग, अतिरिक्त पीठ, रायपुर (छ0ग0)