

मारुति उद्योग लिमिटेड

बनाम

सुशील कुमार गबगोट्टा और अन्य

29 मार्च, 2006

[अरिजित पसायत और तरुण चटर्जी, न्यायमूर्तिगण]

उपभोक्ता संरक्षण:

जम्मू और कश्मीर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1988-धारा 17-सेवा में कमी-वारंटी अवधि के भीतर कार में दोष पाया गया-कंपनी और उसके अधिकृत डीलर दोष को दूर करने में विफल रहे-उच्च न्यायालय द्वारा कंपनी को कार बदलने का निर्देश-उचितता का प्रश्न-निर्णय, उचित नहीं-ग्राहक द्वारा जिस वारंटी शर्त पर भरोसा किया गया, उसमें केवल दोषपूर्ण हिस्से की मरम्मत या प्रतिस्थापन का प्रावधान था, न कि पूरी कार के प्रतिस्थापन का-ग्राहक को कंपनी के अधिकृत सेवा केंद्र से दोषपूर्ण हिस्से को निःशुल्क बदलवाने की अनुमति दी गई-साथ ही ₹50,000 की एकमुश्त राशि भी प्रदान की गई, जो कंपनी की गलत सलाह के कारण हुए खर्च तथा असुविधा और मुकदमेबाजी की लागत के लिए दी गई।

प्रतिवादी संख्या 1 ने अपीलकर्ता से उसके अधिकृत डीलर के माध्यम से एक मारुति कार खरीदी थी। वारंटी अवधि के भीतर उसे कार में दोष मिला (कार का क्लच ठीक से काम नहीं कर रहा था)। अपीलकर्ता और उसके अधिकृत डीलर उस दोष को दूर करने में असफल रहे।

फलस्वरूप, प्रतिवादी संख्या 1 ने राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के समक्ष शिकायत दायर की, जिसमें अपीलकर्ता को कार वापस लेने और प्राप्त बिक्री मूल्य को ब्याज सहित लौटाने का निर्देश देने की मांग की गई। उसने मुआवजे की भी मांग की। आयोग ने माना कि अपीलकर्ता वाहन को बदलने के लिए सहमत था और उसने यह स्वीकार किया था कि संबंधित हिस्से में निर्माण दोष था। इसके विरुद्ध दायर अपील को उच्च न्यायालय ने खारिज कर दिया, जिसने यह माना कि अपीलकर्ता द्वारा जिस वारंटी शर्त पर भरोसा किया

गया था, वह इस प्रकार की व्याख्या की अनुमति नहीं देती कि केवल दोषपूर्ण भाग को ही बदला जाए, न कि पूरी कार को। इसलिए, अपीलकर्ता को निर्देश दिया गया कि वह कार को बदल दे या खरीद की तिथि से 18% प्रति वर्ष की दर से ब्याज सहित प्राप्त बिक्री मूल्य वापस करे।

इस न्यायालय में अपील में यह प्रस्तुत किया गया कि आयोग और उच्च न्यायालय दोनों ने यह मानने में त्रुटि की कि कार को बदलने की कोई स्वीकृति थी और/या किसी विनिर्माण दोष की कोई स्वीकृति थी, और अधिकतम यह कि आयोग और उच्च न्यायालय दोषपूर्ण भाग को बदलने या उसकी लागत का भुगतान करने का निर्देश दे सकते थे।

अपील स्वीकार करते हुए, न्यायालय

अभिनिर्धारित: 1. विभिन्न दस्तावेजों में, विशेष रूप से प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा अपीलकर्ता को लिखे गए पत्र में, यह स्पष्ट रूप से कहा गया है कि अपीलकर्ता ने संकेत दिया था कि समस्या का पता लगाने के लिए इंजन को बंद करना आवश्यक था। इंजन प्रणाली को बदलने के लिए कोई सहमति नहीं थी। इसके अतिरिक्त, यह भी प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा विवादित नहीं है कि जब अपीलकर्ता ने उक्त उद्देश्य के लिए वाहन लाने को कहा था, तो प्रतिवादी संख्या 1 ने ऐसा नहीं किया। उक्त पृष्ठभूमि में यह निष्कर्ष निकालना कि कोई निर्माण दोष था, पूरी तरह निराधार है। [608-ए बी]

टाटा इंजीनियरिंग एंड लोकोमोटिव कंपनी लिमिटेड बनाम गजानन वाई. मांड्रेकर {1997} 5 एस सी सी 507, संदर्भित।

2. वर्तमान मामले में वारंटी की शर्तें विशेष रूप से बताई गई थीं। यह बिक्री अनुबंध में वारंटी के संबंध में मौन का मामला नहीं है। इसलिए, उच्च न्यायालय वाहन के प्रतिस्थापन का निर्देश देने में न्यायसंगत नहीं था। {608-डी, ई}

कॉर्पस ज्यूरिस सेकुंड, परिमाण 77, पृष्ठ 1198, संदर्भित।

3. लेकिन मामले के विशिष्ट तथ्यों के आधार पर प्रतिवादी संख्या 1 को राहत दी जानी है। तदनुसार निम्नलिखित निर्देश दिए जाते हैं:

मारुति उद्योग लिमिटेड बनाम सुशील कुमार गबगोटा और अन्य

(1) प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा तीन सप्ताह के भीतर जम्मू में अपीलकर्ता के अधिकृत सेवा केंद्र पर संबंधित वाहन ले जाने पर, दोषपूर्ण भाग अर्थात् क्लच असंबली को बदल दिया जाएगा। प्रतिवादी संख्या 1 को इस प्रतिस्थापन के लिए कोई शुल्क नहीं देना होगा।

(2) इसके अतिरिक्त, प्रतिवादी संख्या 1 को अपीलकर्ता से करनाल की यात्रा लागत के लिए ₹50,000 (केवल पचास हजार रुपये) की एक समेकित राशि प्राप्त करने का अधिकार होगा, जिसे स्वीकार किया गया है कि अपीलकर्ता द्वारा गलत रूप से सलाह दी गई थी, तथा अपीलकर्ता और प्रतिवादी संख्या 2 के कृत्यों के कारण प्रतिवादी संख्या 1 को हुई असुविधा और वाद-व्यय की लागत के लिए हकदार होगा। [608-ई-एच]

जोस फिलिप मुम्पीलिल बनाम प्रीमियर ऑटोमोबाइल्स लिमिटेड, [2004] 2 एस सी सी 278, पर भरोसा किया गया।

सिविल अपीलक्षेत्राधिकार : सिविल अपील संख्या 3734/2000

जम्मू और कश्मीर उच्च न्यायालय, जम्मू द्वारा सिविल विविध प्रथम अपील संख्या 250/1998 में दिनांक 3.12.1999 के अंतिम निर्णय और आदेश से।

अपीलकर्ता की ओर से राजू रामचंद्रन और प्रमोद दयाल।

प्रतिवादियों की ओर से टी.एस. दोआबिया, मनप्रीत सिंह, मंजुला गुप्ता और एन. गणपति।

न्यायालय का निर्णय प्रस्तुत किया गया था।

अरिजीत पासायत, न्यायाधीश; इस अपील में जम्मू स्थित जम्मू और कश्मीर उच्च न्यायालय की एक खंडपीठ द्वारा दिए गए उस निर्णय को चुनौती दी गई है, जिसमें अपीलकर्ता द्वारा जम्मू और कश्मीर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1988 (संक्षेप में 'अधिनियम') की धारा 17 के तहत दायर अपील को खारिज कर दिया गया था। उक्त अपील में, जम्मू और कश्मीर राज्य उपभोक्ता निवारण आयोग (संक्षेप में 'आयोग') द्वारा 9.11.1998 को पारित उस आदेश को चुनौती दी गई थी, जो प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा दायर एक शिकायत पर दिया गया था। इस शिकायत में, अपीलकर्ता और प्रतिवादी संख्या 2 को विरोधी पक्ष के रूप में पक्षकार बनाया गया था।

संक्षेप में तथ्यात्मक पृष्ठभूमि इस प्रकार है:

प्रतिवादी-शिकायतकर्ता ने आयोग के समक्ष एक शिकायत दायर की, जिसमें यहां के अपीलकर्ता को यह निर्देश देने की मांग की गई कि वह मारुति कार को वापस ले और उसे आपूर्ति की गई कार की कीमत के रूप में ₹1,97,460.37 की राशि, साथ ही 27.1.1996 से 18 प्रतिशत की दर से ब्याज सहित वापस करे, क्योंकि कार दोषपूर्ण थी। उसने अपने कार्यस्थल पर हुए नुकसान और कोचिंग शुल्क के लिए लगभग ₹60,000; मानसिक पीड़ा, शारीरिक क्षति और भावनात्मक तनाव के लिए ₹1,00,000; अपीलकर्ता के गलत निर्देश पर करनाल की यात्रा के लिए ₹15,000 और मुकदमेबाजी एवं कानूनी परामर्श के खर्च के रूप में ₹2,500 की भी मांग की।

प्रतिवादी संख्या 1, शिकायतकर्ता ने 27.11.1996 को अपीलकर्ता से उसके अधिकृत डीलर, जो यहाँ प्रतिवादी संख्या 2 है, के माध्यम से ₹1,97,460.37 की बिक्री कीमत अदा करके एक मारुति कार खरीदी थी। कार की डिलीवरी के बाद, शिकायतकर्ता ने देखा कि कार का क्लच ठीक से काम नहीं कर रहा था क्योंकि इंजन चलने पर उसमें असामान्य आवाज़/झटके उत्पन्न हो रहे थे। इस दोष की जानकारी प्रतिवादी संख्या 2 को दी गई, जिसके इंजीनियर ने दोष की जाँच करने के बाद शिकायतकर्ता को बताया कि नया इंजन होने के कारण क्लच अनियमित व्यवहार कर रहा है और कुछ दूरी चलने के बाद यह अपने आप ठीक हो जाएगा/दोषमुक्त हो जाएगा। लेकिन ऐसा नहीं हुआ और इसके विपरीत समस्या बढ़ गई। उसने फिर से प्रतिवादी संख्या 2 को सूचित किया, जिस पर उसे आश्वासन दिया गया कि यह दोष पहली सर्विस के बाद समाप्त हो जाएगा, जो 19.12.1996 को की गई थी। लेकिन दोष जारी रहा। शिकायतकर्ता ने पुनः प्रतिवादी संख्या 2 से संपर्क किया और उसे बताया गया कि समस्या का पता लगाने के लिए इंजन को नीचे उतारना पड़ेगा, जिसे इंजीनियर पहचानने में असफल रहे थे। शिकायतकर्ता ने इसका विरोध किया क्योंकि दोष वारंटी अवधि के भीतर उत्पन्न हुआ था और उसने गुड़गांव स्थित अपीलकर्ता के प्रधान कार्यालय (मार्केटिंग) से संपर्क किया। उसने दिनांक 19.2.1997 को पत्र लिखकर अपीलकर्ता के ध्यान में कार में निहित निर्माण दोष के बारे में लाया और उसके प्रतिस्थापन का अनुरोध किया। अपीलकर्ता ने दिनांक 5.3.1997 के अपने पत्र द्वारा शिकायतकर्ता को सलाह दी कि वह आवश्यक कार्य कराने के लिए कार को मॉडर्न ऑटोमोबाइल्स, करनाल ले जाए। उसने 10.3.1997 को कार को करनाल ले गया। लेकिन उक्त संस्था ने वाहन का परीक्षण इस

आधार पर नहीं किया कि वही वाहन प्रतिवादी संख्या 2 द्वारा दिया गया था, जो इसके लिए जिम्मेदार है और वही वाहन की मरम्मत कर सकता है। शिकायतकर्ता वापस जम्मू आ गया। 13.3.1997 को अपीलकर्ता ने यह स्वीकार किया कि उसने शिकायतकर्ता को कार करनाल ले जाने की गलत सलाह दी थी और उसे फिर से जम्मू में प्रतिवादी संख्या 2 से संपर्क करने को कहा। 21.3.1997 को श्री एच.एस. चाहल, वरिष्ठ अभियंता क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़ ने कार की जांच की, लेकिन दोष को दूर नहीं किया जा सका और वह समस्या देती रही। इस मामले की फिर से अपीलकर्ता को सूचना दी गई और शिकायतकर्ता ने 17.4.1997 को पुनः प्रतिवादी संख्या 2 के पास जाकर मुलाकात की, लेकिन उसे वही दोष बने रहने के कारण वापस लौटना पड़ा। 21.4.1997 को शिकायतकर्ता ने अपीलकर्ता कंपनी के अध्यक्ष-सह-प्रबंध निदेशक को उसके द्वारा खरीदी गई कार में निर्माण दोष के संबंध में पत्र लिखा और उसके प्रतिस्थापन का अनुरोध किया। उक्त पत्र का कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ। शिकायतकर्ता को न केवल अपीलकर्ता के लापरवाह और असावधान रवैये के कारण वित्तीय हानि उठानी पड़ी, बल्कि इस कारण भी कि अपीलकर्ता ने उसे दोषपूर्ण कार बेची, जिसके दोष दूर नहीं किए जा सके, जिससे उसे भावनात्मक तनाव, मानसिक पीड़ा का सामना करना पड़ा और उसे अपने जीवन के लिए जोखिम उत्पन्न करने वाली दोषपूर्ण कार चलानी पड़ी। इन शिकायतों के साथ शिकायतकर्ता आयोग के समक्ष पहुँचा।

प्रतिवादियों ने आयोग के समक्ष अपने उत्तर प्रस्तुत करते हुए उसमें यह कहा कि वारंटी के अंतर्गत उनका दायित्व केवल किसी भी दोषपूर्ण पाए गए हिस्से की मरम्मत या प्रतिस्थापन तक सीमित था। अपीलकर्ता और उसके अधिकृत डीलर (प्रतिवादी संख्या 2) ने वारंटी अवधि के दौरान वाहन की बिना किसी शुल्क के देखभाल की थी और 21.3.1997 को आवश्यक मरम्मत और पुर्जों के प्रतिस्थापन का कार्य शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुसार किया था। वाहन का पुनः 29.5.1997 को निरीक्षण किया गया और शिकायतकर्ता को सलाह दी गई कि वह वाहन को जम्मू में अपीलकर्ता के डीलर के कार्यशाला में निरीक्षण और आवश्यक मरम्मत के लिए छोड़ दे, जिसके लिए शिकायतकर्ता सहमत नहीं हुआ। पक्षों के बीच हुए पत्राचार से अपीलकर्ता और उनके डीलर (प्रतिवादी संख्या 2) ने इंकार नहीं किया है। अपीलकर्ता ने दावा किया है कि वह शिकायतकर्ता से मारुति कार वापस लेने या बिफ्री मूल्य लौटाने के किसी भी दायित्व के तहत नहीं है।

उच्च न्यायालय ने माना कि अपीलकर्ता द्वारा जिस वारंटी शर्त पर भरोसा किया गया, उसका यह अर्थ नहीं निकाला जा सकता कि केवल दोषपूर्ण हिस्से को ही बदला जाना था, न कि पूरी कार को। 'कॉर्पस ज्यूरिस सेकंडम' के खंड 77, पृष्ठ 1198 में की गई कुछ टिप्पणियों का संदर्भ दिया गया। इसमें यह निर्णय दिया गया कि वारंटी वाली पुस्तिका स्पष्ट रूप से कुछ शर्तों के अधीन सेवा और प्रतिस्थापन के वादे को इंगित करती है। यह देखा गया कि आयोग अपने इस निष्कर्ष में उचित था कि अपीलकर्ता ने वाहन को बदलने पर सहमति व्यक्त की थी और यह स्वीकार किया था कि संबंधित भाग में निर्माण दोष था। इस संदर्भ में इस न्यायालय के एक निर्णय *टाटा इंजीनियरिंग एंड लोकोमोटिव कंपनी लिमिटेड बनाम गजानन वाई. मांड्रेकर* {1997} 5 एस सी सी 507, पर भी भरोसा किया। इसलिए, अपीलकर्ता को निर्देश दिया गया कि वह कार को बदल दे या 27.11.1996 से प्रति वर्ष 18% ब्याज सहित बिक्री मूल्य के रूप में प्राप्त राशि को वापस करे, साथ ही आयोग द्वारा प्रदान की गई लागत भी अदा करे।

अपील के समर्थन में, अपीलकर्ता के विद्वान अधिवक्ता ने प्रस्तुत किया कि आयोग और उच्च न्यायालय दोनों ने यह मानने में त्रुटि की कि कार को बदलने के संबंध में कोई स्वीकृति थी और/या किसी निर्माण दोष की स्वीकृति थी। वारंटी की शर्त स्पष्ट रूप से दोषपूर्ण हिस्से के प्रतिस्थापन का उल्लेख करती है, न कि कार के। कॉर्पस ज्यूरिस सेकंडम में की गई टिप्पणियों को संदर्भ से बाहर पढ़ा गया था। यह कहा गया कि अधिक से अधिक आयोग और उच्च न्यायालय दोषपूर्ण हिस्से के प्रतिस्थापन के लिए या उसकी लागत का भुगतान करने के लिए कह सकते थे।

प्रतिवादी सं. 1 के अधिवक्ता ने आयोग और उच्च न्यायालय के आदेशों का समर्थन किया।

नियमावली के खंड (3) के तहत दायित्व इस प्रकार है:

"(3) मारुति की वारंटी दायित्व:

यदि ऊपर बताई गई अवधि के भीतर किसी मारुति वाहन में कोई खराबी पाई जाती है, तो मारुति का एकमात्र दायित्व यह होगा कि वह अपने पूर्ण विवेक से, किसी भी ऐसे पुर्जे की मरम्मत करे या उसे बदले जो खराब पाया गया हो; इसके लिए वह उस पुर्जे के बराबर का एक नया पुर्जा लगाएगी और मालिक से पुर्जा या लेबर (श्रम) के

मारुति उद्योग लिमिटेड बनाम सुशील कुमार गबगोटा और अन्य

लिए कोई शुल्क नहीं लेगी। यह तभी किया जाएगा जब मारुति यह स्वीकार कर ले कि वह खराबी, निर्माण के समय इस्तेमाल की गई खराब सामग्री या कारीगरी के कारण उत्पन्न हुई है। कोई भी मरम्मत या बदलाव, जो इस वारंटी के अंतर्गत नहीं आते हैं, उनके लिए मालिक जिम्मेदार है।”

आयोग और उच्च न्यायालय ने आयोग के समक्ष दाखिल आपतियों के अनुच्छेद 3 में अपीलकर्ता के तथाकथित स्वीकारोक्ति पर भरोसा किया है। विभिन्न दस्तावेजों में, विशेष रूप से प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा अपीलकर्ता को लिखे गए दिनांक 19.02.1997 के पत्र में, यह स्पष्ट रूप से कहा गया है कि अपीलकर्ता ने संकेत दिया था कि समस्या का पता लगाने के लिए इंजन को बंद करना आवश्यक था। इंजन प्रणाली को बदलने के लिए कोई समझौता नहीं था। इसके अतिरिक्त यह प्रतिवादी संख्या 1 के विद्वान अधिवक्ता द्वारा विवादित नहीं है कि जब अपीलकर्ता ने उपर्युक्त उद्देश्य के लिए वाहन को लाने के लिए कहा था, तो प्रतिवादी संख्या 1 ने ऐसा नहीं किया था। इस पृष्ठभूमि में यह निष्कर्ष निकालना कि उसमें कोई निर्माण दोष था, पूर्णतः निराधार है।

कॉर्पस ज्यूरिस सेकुंडम में वे टिप्पणियाँ, जिनका उच्च न्यायालय द्वारा संदर्भ दिया गया था, इस प्रकार हैं:

"किसी निर्माता द्वारा डीलर को मोटर वाहन की बिक्री पर यह निहित वारंटी हो सकती है कि वह उन उपयोगों के लिए यथोचित रूप से उपयुक्त है या उनके अनुरूप है, जिनके लिए उसे बनाया और बेचा गया है; और ऐसी वारंटी को बिक्री अनुबंध में वारंटी के संबंध में मौन रहने से बाहर नहीं किया जाता है।"

उपरोक्त बताए गए सिद्धांतों पर कभी संदेह नहीं किया जा सकता। लेकिन वर्तमान मामले में जो प्रासंगिक है वह यह है कि वारंटी की शर्तें विशेष रूप से बताई गई थीं। यह ऐसा मामला नहीं है जिसमें बिक्री अनुबंध वारंटी के संबंध में मौन हो। इसलिए, उच्च न्यायालय द्वारा वाहन के प्रतिस्थापन का निर्देश देना उचित नहीं था।

"एक निर्माता द्वारा डीलर को मोटर वाहन की बिक्री पर यह एक निहित वारंटी हो सकती है कि वह उन उपयोगों के लिए उचित रूप से उपयुक्त है या अनुकूलित है, जिनके लिए उसे बनाया और बेचा जाता है; और ऐसी वारंटी को बिक्री अनुबंध में वारंटी के संबंध में मौन रहने से बाहर नहीं किया जाता।"

ऊपर बताए गए सिद्धांतों पर कभी संदेह नहीं किया जा सकता। लेकिन वर्तमान मामले में जो प्रासंगिक है, वह यह है कि वारंटी की शर्तें विशेष रूप से निर्धारित की गई थीं। यह मौन का मामला नहीं है। लेकिन मामले के विशेष तथ्यों के आधार पर प्रतिवादी संख्या 1 को राहत दी जानी चाहिए।

लेकिन इस मामले के विशिष्ट तथ्यों को देखते हुए, प्रतिवादी क्रमांक 1 को दी जाने वाली राहत को तदनुसार निर्धारित किया जाना आवश्यक है। लगभग ऐसे ही एक मामले में, 'जोस फिलिप मुम्पिलिल बनाम प्रीमियर ऑटोमोबाइल्स' [2004] 2 एस सी सी 278 में कुछ निर्देश दिए गए थे।

उपरोक्त मामले में कही गई बातों के अनुरूप, हम निम्नलिखित निर्देश देते हैं:

1 प्रतिवादी संख्या 1 द्वारा तीन सप्ताह के भीतर जम्मू में अपीलकर्ता के अधिकृत सेवा केंद्र पर संबंधित वाहन ले जाने पर, दोषपूर्ण भाग अर्थात् क्लच असेंबली को बदला जाएगा। इस प्रतिस्थापन के लिए प्रतिवादी संख्या 1 से कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा। वारंटी के संबंध में बिक्री का अनुबंध मौन नहीं था। अतः उच्च न्यायालय वाहन के प्रतिस्थापन का निर्देश देने में उचित नहीं था।

2 इसके अलावा, प्रतिवादी संख्या 1, अपीलकर्ता से 50,000/- रुपये (केवल पचास हजार रुपये) की एकमुश्त राशि पाने का हकदार होगा। यह राशि करनाल की यात्रा के खर्च के लिए है, जिसके बारे में यह स्वीकार किया गया है कि अपीलकर्ता ने गलत सलाह दी थी; साथ ही, अपीलकर्ता और प्रतिवादी संख्या 2 के कार्यों के कारण प्रतिवादी संख्या 1 को हुई असुविधा और मुकदमेबाजी के खर्च के लिए भी यह राशि दी जाएगी।

अपील को उपर्युक्त सीमा तक स्वीकार किया जाता है। व्यय के संबंध में कोई आदेश नहीं होगा।

बी बी बी

अपील स्वीकार की गई।

यह अनुवाद (तलत परवीन) पैनल अनुवादक के द्वारा किया गया।