(मौखिक)

**अपील संख्या-615/2024**

**अमिताभ ठाकुर**

**बनाम**

**व्हाट्सऐप एल0एल0सी0**

**एवं**

**अपील संख्या-617/2024**

**अमिताभ ठाकुर**

**बनाम**

**व्हाट्सएप एल0एल0सी0**

**समक्षः-**

**1. माननीय श्री सुशील कुमार, कार्यकारी अध्यक्ष।**

**2. माननीय श्रीमती सुधा उपाध्याय, सदस्य।**

अपीलार्थी की ओर से उपस्थित : स्वयं।

प्रत्यर्थी की ओर से उपस्थित : श्री गंतव्य,
विद्वान अधिवक्ता।

दिनांक: 27.02.2025

**माननीय श्री सुशील कुमार, कार्यकारी अध्यक्ष द्वारा उदघोषित**

**निर्णय**

1. प्रकीर्ण वाद संख्या-14/2024 अमिताभ ठाकुर बनाम व्हाट्सऐप एल0एल0सी0 में जिला उपभोक्ता आयोग, प्रथम, लखनऊ द्वारा पारित निर्णय एवं आदेश दिनांक 16.03.2024 के विरूद्ध अपील संख्या-615/2024 प्रस्तुत की गयी है। इसी प्रकार प्रकीर्ण वाद संख्या-15/2024 अमिताभ ठाकुर बनाम व्हाट्सऐप एल0एल0सी0 में जिला उपभोक्ता आयोग, प्रथम, लखनऊ द्वारा पारित निर्णय एवं आदेश दिनांक 16.03.2024 के विरूद्ध अपील संख्या-617/2024 प्रस्तुत की गयी है। उपरोक्त दोनों अपीलों का निस्तारण एक साथ किया जा रहा है।

2. जिला उपभोक्ता आयोग ने परिवाद इस आधार पर अग्राह्य किया है कि विपक्षी व्हाट्सऐप अन्तर्राष्ट्रीय कम्पनी है, जिसे कोई

Scanned with OKEN Scanner

भी प्रतिफल उपभोक्ता द्वारा अदा नहीं किया गया है, इसलिए उपभोक्ता परिवाद अंगीकृत होने योग्य नहीं है। तदनुसार ग्राह्यता के अवसर पर ही परिवाद खारिज कर दिया गया है।

3. परिवादी का कथन है कि विपक्षी कम्पनी द्वारा परिवादी को प्रदत्त सेवायें अनावश्यक रूप से 06 घण्टे तक बाधित रखी गयी और सेवा शर्तों का उल्लंघन किया गया। इस दौरान उनका कार्य प्रभावित रहा, इसलिए क्षतिपूर्ति की मांग करते हुए उपभोक्ता परिवाद प्रस्तुत किया गया, जिस पर जिला उपभोक्ता आयोग ने उपरोक्त वर्णित आदेश पारित किया।

4. अपील के निस्तारण के लिए महत्वपूर्ण विचारणीय बिन्दु यह है कि क्या व्हाट्सऐप के विरूद्ध उपभोक्ता परिवाद संधारणीय नहीं है?

5. प्रत्यर्थी की ओर से प्रस्तुत नजीर ***बिहार स्कूल इक्जामिनेशन बोर्ड बनाम सुरेश प्रसाद सिन्हा, (2009) 8 Supreme Court Cases 483*** में व्यवस्था दी गयी है कि यद्यपि परीक्षा बोर्ड उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में दी गयी शब्दावली के अनुसार सेवाप्रदाता नहीं है तथा परीक्षार्थी उपभोक्ता नहीं है, परन्तु शिक्षा क्षेत्र से सम्बन्धित कोई नजीर प्रस्तुत केस के लिए उद्धरण के रूप में विचार में नहीं ली जा सकती। इसी प्रकार प्रत्यर्थी की ओर से एक अन्य नजीर ***सचिव, वाणिज्य मंत्रालय तथा अन्य बनाम विनोद एवं कम्पनी, (2019) 19 Supreme Court Cases 427*** प्रस्तुत की गयी है, जिसमें व्यवस्था दी गयी है कि राज्य या इसकी कार्यदायी संस्था के विरूद्ध उपभोक्ता परिवाद संधारणीय नहीं है। यह नजीर भी प्रस्तुत केस के लिए सुसंगत नहीं है।

6. यथार्थ में व्हाट्सऐप का कार्य दो व्यक्तियों के मध्य व्यक्तिगत सूचनाओं का आदान-प्रदान करना है। इस कार्य का प्रयोग करते हुए व्हाट्सऐप अपने ग्राहकों को आकर्षित करता है, इसलिए आधारभूत उद्देश्य ग्राहकों को आकर्षित करना और उनको सेवायें प्रदान करना

है। अतः व्हाट्सऐप सेवाप्रदाता कम्पनी है। यह कम्पनी भारत में भी सेवायें प्रदान करती है, इसलिए यह नहीं कहा जा सकता है कि यह कम्पनी विदेशी कम्पनी है और इसके विरूद्ध उपभोक्ता परिवाद संधारणीय नहीं है। अतः जिला उपभोक्ता आयोग का यह निष्कर्ष विधि विरूद्ध है कि व्हाट्सऐप का प्रयोग करने वाला व्यक्ति व्हाट्सऐप का उपभोक्ता नहीं है और व्हाट्सऐप के विरूद्ध उपभोक्ता परिवाद संधारणीय नहीं है। अतः जिला उपभोक्ता आयोग द्वारा पारित आदेश अपास्त होने योग्य है।

## आदेश

7. अपील संख्या-615/2024 एवं अपील संख्या-617/2024 स्वीकार की जाती है। जिला उपभोक्ता आयोग द्वारा पारित प्रश्नगत निर्णय एवं आदेश अपास्त किया जाता है तथा जिला उपभोक्ता आयोग से अपेक्षा की जाती है कि वह परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद को उपभोक्ता परिवाद के रूप में दर्ज करते हुए क्षतिपूर्ति के संबंध में अपना निष्कर्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में दी गयी अवधि 90 दिन के अन्दर करना सुनिश्चित करें।

इस निर्णय की मूल प्रति अपील संख्या-615/2024 में तथा छायाप्रति अपील संख्या-617/2024 में रखी जाए।

आशुलिपिक से अपेक्षा की जाती है कि वह इस निर्णय/आदेश को आयोग की वेबसाइट पर नियमानुसार यथाशीघ्र अपलोड कर दें।

27/02/25

(सुधा उपाध्याय)
सदस्य

(सुशील कुमार)
कार्यकारी अध्यक्ष

जितेन्द्र पी0ए0-2

कोर्ट नं0-1

Certified Copy
Serial No. of the Applica: 2033
Date of receipt of Applic: 11-4-25
Name of the applicatio: Mr. Deepak Kumar Adv.
Date of disposal: 11-4-25
Date of preparation of A: 11-4-25
Date of preparation of c: 15-4-25
Amount of fee charged: 20/ Twenty Rupees
Date of dispatch of free certified copy of order (by hand/post) on: 02-4-25