Complaint filed on:07.04.2025
CC 117/2025

ಬೆಂಗಳೂರು ನಗರ ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ಬೆಂಗಳೂರು

<u>ಉಪಸ್ಥಿತಿ:</u> 1. ಶ್ರೀಮತಿ ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ, ಸದಸ್ಯರು,
2.ಶ್ರೀಮತಿ ಸುಮಾ ಅನಿಲ್ ಕುಮಾರ್, ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು

ಆದೇಶ

ಸಿ.ಸಿ.ಸಂಖ್ಯೆ:117/2025
ಆದೇಶ ದಿನಾಂಕ 30ನೇ ...

ವಿರುದ್ಧ

ಓಲಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕಲ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿಸ್ ಪ್ರೈವೆಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ರಿಜಿಸ್ಟರ್ಡ್ ಆಫೀಸ್: ರೆಜೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸಿಗ್‌ನಿಯಾ, ನಂ.414, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 4ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 17ನೇ ಮೇನ್, 100 ಅಡಿ ರಸ್ತೆ, ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು 560 034. ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವವರು ಮ್ಯಾನೇಜಿಂಗ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್, (ಗೈರು ಹಾಜರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ)	_ ಎದುರುದಾರರು

ಶ್ರೀಮತಿ ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ, ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು,

ದೂರುದಾರರು ಎದುರುದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019 ರ ಕಲಂ 35ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದು, ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

30/6

Lawchakra.in

1.ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದಿನಾಂಕ 13.03.2025ರಿಂದ ರೂ.1,635/- ಗಳಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡ 18ರ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

2. ದಿನಾಂಕ 13.03.2025 ರಿಂದ ಪರಿಹಾರ ರೂಪವಾಗಿ ರೂ.50,000/- ಗಳಿಗೆ ಶೇಕಡ 18ರ ಬಡ್ಡಿಯಂತೆ ಮರುಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕೆಂದು ಹಾಗೂ

3. ನ್ಯಾಯಾಂಗದ ಖರ್ಚು ರೂ.15,000/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕೆಂದು

4. ಇತರೆ ಪರಿಹಾರಗಳೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕೆಂದು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

2. ದೂರುದಾರರ ದೂರಿನ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಇರುತ್ತವೆ:- ದೂರುದಾರರು ಎದುರುದಾರರಿಂದ ದಿನಾಂಖ 10.06.2024ರಂದು ಓಲಾ ಎಸ್1ಎಕ್ಸ್ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಇದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಎದುರುದಾರರು ದಿನಾಂಕ 10.06.2024ರಂದು ಬಿಲ್ ಹಾಗೂ ಆರ್.ಸಿ.ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ದಿನಾಂಕ 14.06.2024ರಂದು ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಷನ್ ನಂ.ಕೆಎ-04-ಕೆಟಿ-2630. ಇದರೊಂದಿಗೆ ವಾರೆಂಟಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ವಯ ಬ್ರೇಕ್‌ಗೆ ಹಾಕುವ ಎಣ್ಣೆ ಮತ್ತು ಬಣ್ಣ ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಉಪ ಬೋಗ್ಯ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ದುರಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಬದಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ಕಾರ್ಮಿಕರ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸುವುದಾಗಿ ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿ ಒಂದು ವರ್ಷಅವಧಿಯು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ ಆಗಲೇ ಸ್ಕೂಟರ್‌ನ ಹಿಂದಿನ

30/6

ಚಕ್ರದ ರಿಮ್ ಬಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗಾಳಿಯ ಸೋರಿಕೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅದರ ವಯರ್ ಚಪ್ಪಟೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲದೆ ಮುಂಭಾಗದ ಎಡ ಬ್ರೇಕ್ ಸಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ. ಇದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ಕಳಪೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಕೆ ಮಾಡಿರುವುದರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆ ಉದ್ಭವವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ದಿನಾಂಕ 13.03.2025ರಂದು ಓಲಾ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ದುರಸ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ ಎಂದು ವಿಚಾರಿಸಿದಾಗ ಎದುರುದಾರರ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನರಾದ ಶ್ರೀ ಸಂತೋಷ್ ಇವರು ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬರಲು ಮತ್ತು ಒಂದು ದಿನದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದಾಗಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ದಿನಾಂಕ 14.03.2025ರಂದು ಎದುರುದಾರರು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸ್ಕೂಟರ್‌ನ ಚಕ್ರದ ದುರಸ್ತಿಗಾಗಿ ಬೇರೆಡೆ ಮ್ಯಕಾನಿಕ್‌ಗೆ ನೀಡುವುದಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ವಯುಕ್ತಿಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಕಳುಹಸುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದೇ, ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಹಣವನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಆಘಾತವಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಓಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಇವರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜಾವಾಬು ಬಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಸ್ಕೂಟರ್ ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದುರಸ್ತಿ/ರಿಪೇರಿ ಉಚಿತವಾಗಿ ಮಾಡುವುದು ಎದುರುದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ ಸ್ಕೂಟರ್ ಹಿಂದಿನ ಚಕ್ರವಿಲ್ಲದೇ ನಿಲ್ಲಿಸಿರುವುದನ್ನು ನೋಡಿ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ಮನನೊಂದು ದಿನಾಂಕ 15.03.2025ರಂದು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಚಿತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಲ್ಲದೇ 16.03.2025ರಂದು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ನೇರವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗಲು ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಮುಂದುವರೆದು

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist. BENGALURU

ದಿನಾಂಕ 17.03.2025ರಂದು ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿದ್ದರೂ ಜವಾಬು ನೀಡದೇ ಇರುವುದರಿಂದ 'ಎಕ್ಸ್' ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಕ್ಕೆ ಸಿಇಓ ಮೂಲಕ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಯಾವುದೇ ಜವಾಬು ನೀಡದೇ ನಿರಾಕರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಕರೆದು ವಿಚಾರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಮತ್ತು ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದೆಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದ್ದಾರೆ. ದಿನಾಂಕ 18.03.2025ರಂದು ಓಲಾ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ಸಂತೋಷ್ ಅವರ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ 9986225467 ಈ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ರೂ.1,400/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ನಂತರ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲು ಒಪ್ಪಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕಾರ್ಮಿಕರ ಖರ್ಚು ರೂ.235/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಒತ್ತಾಯಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಸ್ಕೂಟರ್‌ನ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಬಿಲ್ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಾಟ್ಸಪ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಓಲಾ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ನಡವಳಿಕೆಯಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಮನನೊಂದು, ಎದುರುದಾರರು ಕಾನೂನು ಬಾಹಿರವಾಗಿ ಆರು ದಿನಗಳ ಕಾಲ ಇರಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದಲ್ಲದೇ ಇದರಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಪರ್ಯಾಯ ಪ್ರಯಾಣಕ್ಕಾಗಿ ಪೆಟ್ರೋಲ್‌ಗಾಗಿ ಅನಗತ್ಯವಾಗಿ ಖರ್ಚು ಮಾಡಬೇಕಾಗಿ ಬಂದಿಗೆ ಎಂದು ಅಲ್ಲದೇ ಎದುರುದಾರರು ಇದರ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಇದರಿಂದ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಮತ್ತು ಭಾವನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ತೊಂದರೆಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸಬೇಕಾಯಿತೆಂದು ಮನನೊಂದಿ ದಿನಾಂಕ 20.03.2025ರಂದು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಟೀಸನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ನೋಟೀಸನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಜವಾಬು ನೀಡದೇ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ತೋರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist. BENGALURU

ಅಲ್ಲದೇ ಸೇವಾ ನ್ಯೂನತೆ, ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಆಪಾದಿಸಿ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಈ ಮೇಲೆ ಪ್ರಾರ್ಥಿಸಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೊಡಿಸಬೇಕೆಂದು ಕೋರಿರುತ್ತಾರೆ.

3. ದೂರನ್ನು ಅಂಗಿಕರಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿತ್ತು ಆದರೆ ಎದುರುದಾರರು ನೋಟೀಸನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ, ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ಇವರನ್ನು ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಇಡಲಾಗಿದೆ.

4. ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಹಾಗೂ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಎಕ್ಷಿಬಿಟ್ 1 ರಿಂದ 15 ಎಂದು ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದರೊಂದಿಗೆ ಬಿಎಸ್ಎ 2023ರ ಕಲಂ 63ಬಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತ ವಾದವನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿ ಮೌಖಿಕ ವಾದವನ್ನು ಮಂಡಿಸಿರುತಾರೆ. ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ, ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ಇಡಲಾಗಿದೆ.

5. ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಅಂಶಗಳು ನಮ್ಮ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕಾಗಿ ಮೂಡಿ ಬಂದಿವೆ.

(1) ದೂರುದಾರರು, ಎದುರುದಾರರ ಸೇವಾ ನ್ಯೂನತೆ ಮತ್ತು ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದಾರೆಂದು ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಹಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆತ ಕೇಳಿಕೊಂಡ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರೇ?

(2) ಆದೇಶ ಏನು?

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist BENGALURU

6. ಮೇಲ್ಕಂಡ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಈ ರೀತಿ ನಿರ್ಣಯಿಸಿದ್ದೇವೆ.

- 1ನೇ ಅಂಶ – ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ
- 2ನೇ ಅಂಶ – ಅಂತಿಮ ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರಕಾರ

ಕಾರಣಗಳು

7. **1 ನೇ ಅಂಶದ ಮೇಲೆ:-** ದೂರುದಾರರು ತನ್ನ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಈಗಾಗಲೇ ಸುದೀರ್ಘವಾಗಿ ಪ್ಯಾರಾ 2 ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಪ್ರಸ್ತುತ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಎದುರುದಾರರು ಈ ಆಯೋಗದಿಂದ ಕಳುಹಿಸಿದ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಸಹ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ ದೂರುದಾರರ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಅಲ್ಲಗಳೆದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ದೂರುದಾರರು ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಪ್ರಮಾನ ಪತ್ರವನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿಶಾನೆ ಪಿ1 ರಿಂದ ಪಿ15ರವರೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಕುಲಂಕುಷವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಆದೇಶಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ಸದರಿ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ತನ್ನ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತನೆ ಮಾಡಿದ್ದು, ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅನುಗಳನ್ನು ಪುನ: ಹೇಳುವ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ. ದೂರುದಾರರು ಹೇಳಿಕೊಂಡ ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಎದುರುದಾರರು ಈ ಆಯೋಗದ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಿ ಅಲ್ಲಗಳೆಯದಿರುವುದರಿಂದ, ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದ ಸಂಗತಿಗಳು ನಿಜವೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಯಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದೆಂದು ಮಾನ್ಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗವು ದೂರುದಾರರು ದೂರಿನಲ್ಲಿ

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION BENGALURU Bengaluru Urban Dist.

ಕೋರಿಕೊಂಡ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಹಿಸಬಹುದೆಂದು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ತೀರ್ಪಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ. 2018(1) CPR 314 (NC) in the case of M/s Singla Builders & Promoters Ltd., -vs- Aman umar Garg, wherein it is held that

> *Non filing of written version to complaint before the forum, amounts to admission of the allegations leveled against them in consumer complaint.*

8. ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದೊಂದು 1 ರಿಂದ 15ರವರೆಗಿನ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ನಿಶಾನೆ 1 ರಿಂದ 15 ಎಂದು ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದರೊಂದಿಗೆ ಬಿಎಸ್‌ಎ 2023ರ ಕಲಂ 63ಬಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರು ಎದುರುದಾರರಿಂದ ದಿನಾಂಕ 10,.06.2024ರಂದು ಓಲಾ ಎಸ್1ಎಕ್ಸ್ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಎದುರುದಾರರು ಬಿಲ್ ಮತ್ತು ಆರ್ ಸಿ ಕಾಡ್ ಅನ್ನು ನಿಶಾನೆ 1 ಮತ್ತು 2 ರಂತೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ದಿನಾಂಕ 14.06.2024ರಂದು ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನಿಶಾನೆ 3ರಂತೆ ತಲುಪಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಸ್ಕೂಟರ್ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯ ನಿಯಮದಂತೆ ಬ್ರೇಕ್, ಆಯಲ್ ಹಾಗೂ ಬಣ್ಣ ಇತ್ಯಾದಿ ಉಪಭೋಗ್ಯ ವಸ್ತುಗಳ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಶಾನೆ 4ರನ್ವಯ ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಯಮ 3 ರಂತೆ ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದುರಸ್ತಿ/ಬದಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಕಾರ್ಮಿಕರ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆಂದು ಮತ್ತು

CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist. BENGALURU * DISTRICT

30/6

ಎದುರುದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆಂದು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಯಮ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

> *Warranty period on vehicle components.*
> *All vehicle components except the battery and covered under this vehicle components warranty for a period of 36 months from the date o fdelivery of the vehicle of 40,000 km, whichevery earlier.*
> *The company's obligation is limited to repairing or replacing, free of cost, those parts of the vehicle, which upon examination by the company may acknowledge to be defective in manufacturing or workship within the warranty period stipulated above....*

9. ಆದರೆ ದೂರುದಾರರು ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಒಂದು ವರ್ಷ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಸ್ಕೂಟರ್‌ನ ಹಿಂದಿನ ಚಕ್ರದ ರಿಮ್ ಬಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗಾಳಿ ಸೋರಿಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಟಯರ್ ಚಪ್ಪಟೆಯಾಗಿದೆ, ಮುಂಭಾಗದ ಎಡ ಬ್ರೇಕ್ ಸಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ. ಇದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ಕಳಪೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ವಸ್ತುಗಳ ಬಳಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಈ ಸನ್ನಿವೇಶ ಸಂಭವಿಸಿದೆ. ನಿಶಾನೆ ಪಿ5ರಂತೆ ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ರಿಪೇರಿ ಮಾಡಲು ದಿನಾಂಕ 13.03.2025ರಂದು ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಎದುರುದಾರರು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ವಾಟ್ಸಪ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದಿನಾಂಕ 14.03.2025ರಂದು ಎದುರುದಾರರ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನರಾದ ಶ್ರೀ ಸಂತೋಷ್‌ರವರು ಕರೆ ಮಾಡಿ ಸ್ಕೂಟರ್‌ನ ಚಕ್ರದ ದುರಸ್ತಿಗಾಗಿ ಹೊರಗಡೆ ಮೆಕ್ಯಾನಿಕ್‌ಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿರುವುದಾಗಿ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಪಾವತಿಸಲು ಖಾತೆಯ ನಂಬರ್ ಅನ್ನು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.(ನಿಶಾನೆ ಪಿ8ರಂತೆ). ನಿಶಾನೆ ಪಿ8 ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಿರುವುದು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION BENGALURU Bengaluru Urban Dist.

ತಿ 30/6

> *Today, on 14.03.2025, I got a call from the concerned service center and they are illegally demanding payment of Rs.1,300/- by stating that they need to get the rim repaired by some outside mechanic. When I explained to them stating that since they are the official service center and since the vehicle is within the warranty, it is their duty to repair/replace the part and fix the vehicle.*
>
> *Please not there is no action taken by Ola against the service center people. The service center people are misbehaving and made it clear that they wont release my scooter without payment to some outside mechanic. They are extracting money by illegally keeping my scooter without wheel. Now being left with no other option whatsoever, I will make the payment under protest so as to secure the scooter. I reserve my right to claim it back along with compensation from ola as the vehicle is within warranty and Ola's employees have resorted to illegal acts to fill their pockets.*

ಈ ವಿಷಯವಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ದಿನಾಂಕ 15.03.2025ರಂದು ನಿಶಾನೆ ಪಿ-8 ರಂತೆ ಇದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಜವಾಬು ನೀಡಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ ಸ್ಕೂಟರಿನ ಚಕ್ರವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದ್ದು, ಯಾವುದೇ ರಿಪೇರಿಯನ್ನು ಮಾಡಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮೂರು ದಿನ ಕಳೆದಿದ್ದರೂ, ನಿಶಾನೆ ಪಿ-7ರಲ್ಲಿ ನೀಡಿದಂತೆ. ಚಕ್ರವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿರುವ ದೃಶ್ಯವನ್ನು ನೋಡಿ ಮನನೊಂದು ದಿನಾಂಕ 17.03.2025ರಂದು ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಜವಾಬು ನೀಡದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ಬೇರೆ ದಾರಿ ಕಾಣದೇ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದು, ಇದರೊಂದಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಎದುರುದಾರರು ತಿಳಿಸಿದ ಮೊಬೈಲ್ ನಂ.9880826698ಗೆ ರೂ.1,400/- ಗಳನ್ನು ನಿಶಾನೆ-9ರಂತೆ

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist. BENGALURU

30/6

ಪಾವತಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಕಾರ್ಮಿಕರ ಖರ್ಚು ರೂ.235/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಇಟ್ಟಿರುತ್ತಾರೆ. ಉಚಿತ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬೇರೆ ದಾರಿ ಕಾಣದೆ ನಿಶಾನೆ 10 ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ರೂ.235/-ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಹಣ ಪಾವತಿಯ ಬಿಲ್ಲನ್ನು ವಾಟ್ಸಪ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಬಿಲ್ಲಿನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ್ದು, ಬೇರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ರಿಪೇರಿ ಮಾಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿ ನಿಶಾನೆ 3 ರಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. *Not covered under ola warranty. Any damage or failure caused by repair or maintenance performed by any persons other than ola certified service champions will not be covered under warranty* ಆದರೂ ದೂರುದಾರರು ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಶಾನೆ 12ರಲ್ಲಿ ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಶಾಟ್ ಮಾಡಿ ಕಳುಹಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಮನನೊಂದು ದಿನಾಂಕ 20.03.2025ರಂದು ದೂರುದಾರರು ಎದುರುದಾರರಿಗೆ ಕಾನೂನು ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ನೋಟೀಸನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಜವಾಬು ನೀಡದೇ ಬೇಜವಾಬ್ದಾರಿತನವನ್ನು ತೋರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದಕಾರಣ ದೂರುದಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ದಿನಾಂಕ 17.03.2025ರಂದು ಭೇಟಿ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಕೂಟರ್‌ನ ಚಕ್ರವನ್ನು ತೆಗೆದಿರುವುದನ್ನು ನೋಡಿ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಆಘಾತವಾಗಿದ್ದಲ್ಲದೇ ದೂರುದಾರರು ಪರ್ಯಾಯ ಪ್ರಯಾಣಕ್ಕೆ ಅನಗತ್ಯ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತಾಗಿದೆ. ಭಾವನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಬಳಲುವಂತಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಣ್ಣ ಸಣ್ಣ ರಿಪೇರಿಗಳು ಈ ರೀತಿ ಎದುರುದಾರರು ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ಕೂಟರ್ ನೀಡದೇ ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆ ನೀಡಿ ಸೇವಾ ನ್ಯೂನತೆ ಮತ್ತು ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದಾರೆಂದು ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION BENGALURU Bengaluru Urban Dist.

30/6

ಸಾಬೀತು ಪಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುತ್ತೇವೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಎದುರುದಾರರು ನೋಟೀಸನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗಿ ದೂರುದಾರರ ದೂರಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅಲ್ಲಗಳೆಯದೇ ಇರುವುದರಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಹೇಳಿರುವ ಸಂಗತಿಯು ಸತ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುತ್ತೇವೆ. ಆದಕಾರಣ ದೂರುದಾರರ ಕೋರಿಕೆಯಂತೆ ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಉಚಿತವಾಗಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡದೇ ರಿಪೇರಿಗಾಗಿ ನೀಡಿದ ಹಣ ರೂ.1,400/- ಮತ್ತು ಕಾರ್ಮಿಕರ ಖರ್ಚು ರೂ.235/- ಒಟ್ಟು ರೂ.1,635/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 45 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಲ್ಲದೇ ದೂರುದಾರರು ಸ್ವತಃ ನ್ಯಾಯವಾದಿಗಳಾಗಿದ್ದು, ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ರಿಪೇರಿ ಹಣ ಪಾವತಿಸಿ ಸ್ಕೂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಸ್ಥಿತಿ ಗಂಭೀರವಾಗಿದೆ ಎಂದು, ಜನ ಸಾಮಾನ್ಯರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಹೇಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಊಹಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸ್ಕೂಟರ್ ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ. ವಾರೆಂಟಿ ನಿಯಮವನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ಹೊರಗಡೆ ಗಾಡಿಯನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ಉಂಟಾದ ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆಗಾಗಿ ರೂ.20,000/- ಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಖರ್ಚು ರೂ.5,000/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಲ್ಲದೇ ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಈ ರೀತಿ ಪುನರಾವರ್ತಿಸದಂತೆ ಈ ಆಯೋಗವು ಎದುರುದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019ರನ್ವಯ

39(1)(d) as under
Provided that the district Commission shall have the power to grant punitive damages in such circumstance as it deems fit.
39(1)(g) as under
To discontinue the unfair trade practice or restrictive trade practice and not to repeat them.

30/6

10. ಎದುರುದಾರರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ದ್ವಿಚಕ್ರ ವಾಹನಗಳ ಈ ಹಿಂದೆ ತುಂಬಾ ದೂರುಗಳು ಬಂದಿವೆ ಆದ್ದರೂ ಎದುರುದಾರರು ಸಣ್ಣ ಸಣ್ಣ ಕಾರಣಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ನೀಡಿರುವುದು ಇದು ಪುನರಾವರ್ತಿಸದಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ನಾವು 1ನೇ ಅಂಶವನ್ನು ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದೇವೆ.

11. <u>2ನೇ ಅಂಶದ ಮೇಲೆ:-</u> ಅಂಶದ ಮೇಲೆ ನಾವು ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಆದೇಶವನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದೇವೆ.

ಆದೇಶ

1. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019ರ ಕಲಂ 35ರನ್ವಯ ದೂರುದಾರರ ದೂರನ್ನು ಭಾಗಶ: ಪುರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.
2. ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ರೂ.1,635/- ಗಳೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 45 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಶೇಕಡ 6 ರ ಬಡ್ಡಿಯಂತೆ ಪಾವತಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ರೂ.1,635/- ಗಳಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡ 8 ರ ಬಡ್ಡಿಯಂತೆ ಮರುಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
3. ಎದುರುದಾರರು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆಗಾಗಿ ರೂ.20,000/- ಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಖರ್ಚು ರೂ.5,000/- ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
4. ಎದುರುದಾರರು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದರೂ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ವಾರೆಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಉಚಿತವಾಗಿ ರಿಪೇರಿಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಡದೇ ದೂರುದಾರರು

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist. BENGALURU

30/6

30/6

Lawchakra.in

ನ್ಯಾಯವಾದಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ತಿಳಿದಿದ್ದರೂ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಣ್ಣ ಸಣ್ಣ ದೋಷಪೂರಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಸಣ್ಣ ಮೊತ್ತಗಳಿಗೆ ಈ ಆಯೋಗಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019ರನ್ವಯ

39(1)(d) as under
Provided that the district Commission shall have the power to grant punitive damages in such circumstance as it deems fit.
39(1)(g) as under
To discontinue the unfair trade practice or restrictive trade practice and not to repeat them.

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION Bengaluru Urban Dist. BENGALURU

5. ಈ ಆದೇಶದ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಉಭಯಪಕ್ಷಕಾರರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

(ಶೀಘ್ರಲಿಪಿಗಾರರಿಗೆ ಉಕ್ತಲೇಖನ ನೀಡಿ, ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಿಸಿ, ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ಸರಿಪಡಿಸಿ ಅಂತಿಮ ಆದೇಶವನ್ನು 30ನೇ ಜೂನ್ 2025 ರಂದು ತೆರೆದ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ಘೋಷಿಸಲಾಯಿತು)

30/6/25

(ಸುಮಾ ಅನಿಲ್ ಕುಮಾರ್)
ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು

30/6/2025

(ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ)
ಅಧ್ಯಕ್ಷರು(ಐ/ಸಿ)

LawChakra.in

ಅನುಬಂಧ

ಫಿರ್ಯಾದುದಾರರ ಪರ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿದ ಸಾಕ್ಷಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ಕ್ರ.ಸಂ	ವಿವರ
1.	Ex.P.1- Copy of the Invoice
2.	Ex.P.2 –Copy of digitally signed RC card
3.	Ex.P.3 –screenshot showing scooter delivery date
4.	Ex.P.4 – Screenshot of warranty
5.	Ex.P.5 – Photo taken on 13.03.2025 showing the bent rear wheel
6.	Ex.P.6 – SMS issued by OP for taking the schooter for service
7.	Ex.P.7 – Photo of the scooter taken on 15.03.2025
8.	Ex.P.8 – Copy of the email
9.	Ex.P.9 – Copy of the screenshot of whatsapp conversation
10.	Ex.P.10– Copy of the invoice
11.	Ex.P.11 – Copy of the whatsapp screenshot
12.	Ex.P.12 – copy of the payment receipt
13.	Ex.P.13 – copy of the legal notice
14.	Ex.P.14 – postal track status
15.	Ex.P.15 – Certificate u/s 63 of BSA

(ಸುಮಾ ಅನಿಲ್ ಕುಮಾರ್)
ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು

(ರೇಣುಕಾದೇವಿ ದೇಶ್‌ಪಾಂಡೆ)
ಮಹಿಳಾ ಸದಸ್ಯರು

Certified to be True Copy (Free)

Asst. Registrar-cum-
Asst. Administrative Officer,
District Consumer Disputes
Redressal Commission,
Bangalore Urban District,
Bangalore.
Order sent by post/hand
Dated 5/7/25