

અસ્વીકરણ: સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદિત આ ચુકાદા/હુકમનો હેતુ પક્ષકારોને તેમની ભાષામાં જાણકારી ઉપલબ્ધ કરાવવા માત્રનો છે અને તેનો અન્યથા ઉપયોગ થઈ શકશે નહિ. અન્ય તમામ વ્યવહારિક તેમજ સરકારી ઉદ્દેશો માટે મૂળ અંગ્રેજી ચુકાદો/હુકમ જ પ્રમાણિત અને માન્ય રહેશે.

DISCLAIMER: The translated judgment in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/ her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the judgment shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.

=====

સી.એન. અનંતરામ

વિરુદ્ધ

મેસર્સ ફિયાટ ઇન્ડિયા લિમિટેડ અને અન્ય

(સ્પેશિયલ લીવ પિટિશન (સિવિલ) નં. ૨૧૧૭૮-૨૧૧૮૦/૨૦૦૯)

૨૪ નવેમ્બર, ૨૦૧૦

[અલતમસ કબીર અને સિરિયાક જોસેફ, ન્યાયમૂર્તિઓ]

ધ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ, ૧૯૮૬: સેવામાં ખામી – ડીઝલ વાહનના ખરીદદારે વાહનની કામગીરીમાં અને તેના એન્જિનમાં ખામી હોવા અંગે ડીલરને ફરિયાદ કરી – તેણે આક્ષેપ કર્યો કે ડીઝલ વાહનમાંથી ખખડવાનો અવાજ (રેટલિંગ નોઈઝ) આવે છે – ડીલરે એન્જિન અને અન્ય અમુક પાર્ટ્સ બદલી આપ્યા – ખરીદદારે નવા વાહન સાથે વાહન બદલી આપવાનો આગ્રહ રાખ્યો – વાહન બદલી આપવા અને વૈકલ્પિક રીતે ખર્ચ સાથે ખરીદ કિંમત પરત મેળવવાની માંગણી કરતી ફરિયાદ ગ્રાહક ફોરમ સમક્ષ દાખલ કરી – ડિસ્ટ્રિક્ટ

ફોરમ અને રાજ્ય કમિશનના આદેશોથી અસંતુષ્ટ થઈને ખરીદદારે રાષ્ટ્રીય કમિશનનો સંપર્ક કર્યો – રાષ્ટ્રીય કમિશને ડીલર અને ઉત્પાદકને ખામી દૂર કરવા અને વાહન કોઈપણ ખામી રહિત હોવાનું સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાતના પ્રમાણપત્ર પછી ખરીદદારને સોંપવાનો નિર્દેશ આપ્યો – કોર્ટે ઠેરવેલ કે: ડીઝલ પર ચાલતું એન્જિન ખખડવાનો અવાજ કરે છે જે પેટ્રોલથી ચાલતા એન્જિનમાં થતો નથી અને તે ધ્યાને લેતાં ખરીદદારે ફરિયાદ કર્યા મુજબ વાહનમાં વાસ્તવમાં કોઈ ઉત્પાદન ખામી નહોતી – આવા સંજોગોમાં, રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ આદેશ અવાજબી નહોતો – એન્જિન અને ગિયર બોક્સમાંથી આવતા અવાજ સંબંધિત ફરિયાદ સિવાય, અન્ય કોઈ મોટી ખામી નહોતી જેણે વાહનને ચલાવવા માટે અસમર્થ બનાવ્યું હોય, ખાસ કરીને જ્યારે એન્જિનને નવા એન્જિન સાથે બદલવામાં આવ્યું હતું – રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્દેશો વધુ એવા નિર્દેશ સાથે માન્ય રાખવામાં આવ્યા કે જો નિષ્ણાતનો એવો અભિપ્રાય હોય કે વાહનમાં જન્મજાત ઉત્પાદન ખામીઓ છે, તો ખરીદદાર રાજ્ય કમિશન દ્વારા નિર્દેશિત કર્યા મુજબ વાહનની કિંમત અને આજીવન વેરો તથા વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ અને ખર્ચ સાથે ઇએમઆઈ પરત મેળવવા હકદાર રહેશે.

ફરિયાદી-અરજદારે બીજા સામાવાળા ડીલર પાસેથી એક ડીઝલ વાહન ખરીદ્યું અને પોતાના નામે તેની નોંધણી કરાવી. નોંધણી પછી, તેણે વાહન ચલાવ્યું અને વાહનમાં ખાસ કરીને એન્જિનમાં અમુક ખામીઓ જણાઈ. તે જ દિવસે, તેણે ખામીઓ દૂર કરવા માટે વાહન ડીલર પાસે મૂકી દીધું. એન્જિન અને

અન્ય અમુક પાર્ટ્સ બદલવામાં આવ્યા. અરજદાર હજુ પણ વાહનની કામગીરીથી સંતુષ્ટ નહોતો અને તેણે ડીલરને જાણ કરી કે વાહનમાં જન્મજાત ખામીઓ છે જેનું સમારકામ થઈ શકે તેમ નથી અને નવું વાહન બદલી આપવા અથવા વાહનની ખામીઓ સુધારવાના પ્રયાસમાં તેના દ્વારા થયેલા ખર્ચ સાથે ખરીદ કિંમત પરત કરવા આગ્રહ રાખ્યો. કોઈ પ્રતિસાદ ન મળતાં, અરજદારે ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી. ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમે ફરિયાદ મંજૂર કરી અને પ્રથમ તથા બીજા સામાવાળાને વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ અને કાનૂની કાર્યવાહીના ખર્ચ પેટે રૂ. ૫,૦૦૦ ની રકમ સાથે માંગણી કરેલ રકમ પરત કરવાનો આદેશ આપ્યો. રાજ્ય કમિશને ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમના આદેશમાં ફેરફાર કર્યો અને પ્રથમ તથા બીજા સામાવાળાને વાહનને એકદમ નવા વાહન સાથે બદલી આપવાનો અને તેમ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો આદેશની તારીખથી વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ સાથે રોડ ટેક્સ અને અરજદાર દ્વારા ચૂકવવામાં આવેલા માસિક હતાઓ સાથે વાહનની ખરીદ કિંમત પરત કરવાનો આદેશ આપ્યો. નારાજ થઈને, સામાવાળાઓએ રાષ્ટ્રીય કમિશન સમક્ષ રિવિઝન દાખલ કરી. રાષ્ટ્રીય કમિશને ઠેરવ્યું કે અરજદાર કોઈપણ ઉત્પાદન ખામી સાબિત કરી શક્યો નથી, પરંતુ ડીલર અને ઉત્પાદકને વાહનમાં રહેલી ખામીઓ, જો કોઈ હોય તો, તે દૂર કરવા અને જરૂર પડે તો વાહનને રિકન્ડિશન કરીને રોડવર્ધી બનાવવા અને સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાતની હાજરીમાં અરજદારને સોંપવાનો નિર્દેશ આપ્યો જે પ્રમાણિત કરશે કે વાહન કોઈપણ ખામી રહિત છે અને તે તમામ હેતુઓ માટે

આખરી રહેશે. અરજદારે રાષ્ટ્રીય કમિશનના આદેશને પડકારતી આ સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનો દાખલ કરી.

સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનોનો નિકાલ કરતાં, આ કોર્ટે ઠેરવેલ કે:

૧. સંબંધિત પક્ષકારો વતી કરવામાં આવેલી રજૂઆતો ધ્યાને લીધા પછી જે પ્રશ્ન ઉપસ્થિત થયો તે એ હતો કે શું ઉત્પાદક કંપની અને તેના આનુષંગિક તરીકે ડીલર/એજન્ટ વાહનને જ બદલી આપવા માટે કોઈ ફરજ હેઠળ હતા જ્યારે વાહનનું એન્જિન કે જેમાંથી અમુક અવાજો આવતા હોવાનો કથિત આક્ષેપ હતો તેને બદલી આપવામાં આવ્યું હતું. એવી સ્પષ્ટતા કરવામાં આવી હતી કે ડીઝલ પર ચાલતું એન્જિન ખખડવાનો અવાજ કરે છે જે પેટ્રોલ સંચાલિત એન્જિનોમાં થતો નથી અને ખરીદદારે ફરિયાદ કર્યા મુજબ વાહનમાં વાસ્તવમાં કોઈ ઉત્પાદન ખામી નહોતી. આવા સંજોગોમાં, રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ આદેશ અવાજની નહોતો. કોઈપણ કારણસર, વાહન સોંપાયા પછી માત્ર ૮૦૦ કિલોમીટર સિવાય અરજદારે વાહનનો ઉપયોગ કર્યો નહોતો અને બીજી તરફ, વાહનમાં ઉત્પાદન ખામીઓ હોવાનું સાબિત કરવાના પ્રયાસમાં અનેક ફરિયાદો કરી હતી. રાષ્ટ્રીય કમિશને અરજદારને વાહન સોંપતાં પહેલાં સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાત દ્વારા યોગ્ય રીતે ચકાસણી કરાવ્યા બાદ સોંપણી કરવા અંગેના વાદગ્રસ્ત નિર્દેશો આપવામાં આ તમામ બાબતો ધ્યાને લીધી હતી, જે નિષ્ણાતે પ્રમાણિત કરવું પડશે કે જ્યારે

વાહન સોંપવામાં આવે ત્યારે તે કોઈપણ ખામી રહિત હતું. [પેરા ૧૫, ૧૬] [૬૨૮-એચ; ૬૨૯-એ-ડી]

૨. એન્જિન અને ગિયર બોક્સમાંથી આવતા અવાજ સંબંધિત ફરિયાદ સિવાય, અન્ય કોઈ મોટી ખામી નહોતી જેણે વાહનને કામગીરી માટે અસમર્થ બનાવ્યું હોય, ખાસ કરીને જ્યારે એન્જિનને નવા એન્જિન સાથે બદલવામાં આવ્યું હતું. જો કે, રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્દેશો ઉપરાંત, એવો નિર્દેશ આપવામાં આવે છે કે જો સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાતનો એવો અભિપ્રાય હોય કે વાહનમાં જન્મજાત ઉત્પાદન ખામીઓ છે, તો અરજદાર રાજ્ય કમિશન દ્વારા નિર્દેશિત કર્યા મુજબ વાહનની કિંમત અને આજીવન વેરો તથા વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ અને ખર્ચ સાથે ઇએમઆઈ પરત મેળવવા હકદાર રહેશે. [પેરા ૧૭] [૬૨૯-ઈ, એફ]

ઇન્ડોકેમ ઇલેક્ટ્રોનિક વિરુદ્ધ એડિશનલ કલેક્ટર ઓફ કસ્ટમ્સ (૨૦૦૬) ૩ એસ.સી.સી. ૭૨૧; મારુતિ ઉદ્યોગ લિમિટેડ વિરુદ્ધ સુશીલ કુમાર ગાબગોત્રા (૨૦૦૬) ૪ એસ.સી.સી. ૬૪૪; હિન્દુસ્તાન મોટર્સ લિમિટેડ વિરુદ્ધ એન. શિવ કુમાર (૨૦૦૦) ૧૦ એસ.સી.સી. ૬૫૪ – સંદર્ભ લેવામાં આવેલ.

કેસ લો રેફરન્સ:

(૨૦૦૬) ૩ એસ.સી.સી. ૭૨૧ : સંદર્ભ લીધો : પેરા ૯

(૨૦૦૬) ૪ એસ.સી.સી. ૬૪૪ : સંદર્ભ લીધો : પેરા ૧૩

(૨૦૦૦) ૧૦ એસ.સી.સી. ૬૫૪ : સંદર્ભ લીધો : પેરા ૧૪

સિવિલ એપેલેટ જ્યુરિસ્ડિક્શન : સ્પેશિયલ લીવ પિટિશન (સિવિલ)
નં. ૯૮૯૬/૨૦૧૦.

આર.પી. નં. ૧૫૮૫, ૧૭૧૩ અને ૨૪૩૧/૨૦૦૬ માં નેશનલ
કન્ઝ્યુમર્સ ડિસ્પ્યુટ્સ રેફ્રેસલ કમિશન, નવી દિલ્હીના તારીખ ૧૭.૪.૨૦૦૯ ના
ચુકાદા અને હુકમ સામે.

અરજદાર વતી કિરણ સૂરી, વિજય વર્મા, ઋષિ જૈન અને એસ.જે. સ્મિથ.

સામાવાળા વતી વિજય કુમાર, થોમસ ઓમેન, વિશ્વજીત સિંહ, જી.
ઉમાપતિ, એમ.એમ. મણિવેલ, સંગીતા ચૌહાણ અને રાકેશ કે. શર્મા.

કોર્ટનો ચુકાદો ન્યાયમૂર્તિ અલતમસ કબીર દ્વારા આપવામાં આવેલ.

૧. તારીખ ૩૧ ઓક્ટોબર, ૨૦૦૨ ના રોજ, અહીંના અરજદારે આ ત્રણેય
સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનોમાં સામાન્ય સામાવાળા અને સદર વાહનના ઉત્પાદક
મેસર્સ ફિયાટ ઇન્ડિયા લિમિટેડના એજન્ટ એવા મેસર્સ સુંદરમ ઓટોમોબાઈલ્સ,
બેંગલોર પાસેથી ફિયાટ સિએના વીકેન્ડર ડીઝલ વાહન ખરીદ્યું હતું. અરજદારે
વાહનની એક્સ-શોરૂમ કિંમત પેટે રૂ. ૭,૬૯,૧૮૭/-, સાથે આજીવન રોડ
ટેક્સ પેટે રૂ. ૫૬,૫૩૭/- અને વીમા પેટે રૂ. ૨૮,૯૬૪/- ની રકમ ચૂકવી

હતી. વાહનની ડિલિવરી આપવામાં આવી ત્યારે ૨૫ નવેમ્બર, ૨૦૦૨ ના રોજ અરજદારના નામે વાહનની યોગ્ય નોંધણી કરવામાં આવી હતી.

૨. અરજદારના જણાવ્યા મુજબ, વાહનની નોંધણી પછી તરત જ, તેને ડ્રાઇવ માટે બહાર કાઢવામાં આવ્યું ત્યારે અમુક ખામીઓ, ખાસ કરીને એન્જિનમાં, દેખાવા લાગી. તે જ દિવસે, અરજદારે ખામીઓ દૂર કરવા માટે વાહન ડીલર પાસે મૂકી દીધું. તે જ દિવસે, સામાવાળા નં. ૨, મેસર્સ સુંદરમ ઓટોમોબાઇલ્સે અરજદારને વળતો પત્ર લખીને જણાવ્યું કે વાહન સારી સ્થિતિમાં છે અને અવાજ એન્જિનની સંચાલન લાક્ષણિકતાઓને કારણે હતો. ત્યારબાદ, ઘણા પ્રસંગોએ, અરજદારે વાહન એજન્ટ પાસે મૂક્યું અને એન્જિન સહિત વિવિધ પાર્ટ્સ સંપૂર્ણપણે બદલવામાં આવ્યા. જો કે, અરજદાર વાહનની કામગીરીથી સંતુષ્ટ નહોતો અને તેવા નિષ્કર્ષ પર આવ્યો કે વાહનમાં જન્મજાત ખામીઓ છે અને તેનું સમારકામ થઈ શકે તેમ નથી. તેથી, તેણે વાહનને નવા વાહન સાથે બદલી આપવા અથવા વાહનમાંની ખામીઓ સુધારવાના પ્રયાસમાં થયેલા ખર્ચ સાથે તેના દ્વારા વેચાણ કિંમત તરીકે ચૂકવવામાં આવેલી રકમ પરત કરવા આગ્રહ રાખ્યો.

૩. કોઈ પ્રતિસાદ ન મળતાં, અરજદારે ૧૭ એપ્રિલ, ૨૦૦૩ ના રોજ ચોથા એડિશનલ ડિસ્ટ્રિક્ટ કન્સ્યુમર ડિસ્પ્યુટ્સ રેફ્રેસલ ફોરમ, બેંગ્લોર અર્બન સમક્ષ ફરિયાદ નં. ૪૭૪/૨૦૦૩ દાખલ કરી. ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમ દ્વારા ફરિયાદની સુનાવણી કરવામાં આવી હતી, જેણે તેના તારીખ ૨૦ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૦૪ ના

હુકમ દ્વારા તેને મંજૂર કરી હતી, અને સામાવાળા નં. ૧ અને ૨ ને અરજદાર દ્વારા માંગવામાં આવેલી રૂ. ૯,૧૫,૫૩૬/- ની રકમ વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ સાથે અને કાનૂની કાર્યવાહીના ખર્ચ પેટે વધુ રૂ. ૫,૦૦૦/- ની રકમ પરત કરવાનો નિર્દેશ આપ્યો હતો. સામાવાળા નં. ૩, મેસર્સ ફિયાટ સુંદરમ ઓટો ફાઈનાન્સ લિમિટેડ સામેનો દાવો નકારી કાઢવામાં આવ્યો હતો.

૪. સદર હુકમથી નારાજ થઈને, અહીંના સામાવાળા નં. ૧ અને ૨ એ કર્ણાટક સ્ટેટ કન્ઝ્યુમર ડિસ્પ્યુટ્સ રેફ્રેસલ કમિશન, બેંગ્લોર સમક્ષ અનુક્રમે નં. ૫૧૩/૨૦૦૪ અને ૩૯૭/૨૦૦૪ વાળી બે અલગ અપીલો દાખલ કરી. ૧૫ જૂન, ૨૦૦૬ ના રોજ, રાજ્ય કમિશને અપીલકર્તાઓ (અહીંના સામાવાળા નં. ૧ અને ૨) ને અરજદારના વાહનને એકદમ નવા વાહન સાથે બદલી આપવા અથવા તેમ કરવામાં તેમની નિષ્ફળતા પર ચૂકવેલ આજીવન કર અને અરજદાર દ્વારા મેસર્સ સુંદરમ ઓટોમોબાઈલ્સને ચૂકવવામાં આવેલા માસિક હતાઓ સાથે રૂ. ૭,૬૯,૧૮૭/- ની રકમ હુકમની તારીખથી વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ સાથે અને રૂ. ૫,૦૦૦/- નો ખર્ચ પણ પરત કરવાનો નિર્દેશ આપીને ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમના આદેશમાં ફેરફાર કરીને સદર અપીલોનો નિકાલ કર્યો.

૫. આ મામલો ત્યારબાદ સામાવાળા નં. ૧ દ્વારા રિવિઝન પિટિશન નં. ૨૪૩૧/૨૦૦૬ માં નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડિસ્પ્યુટ્સ રેફ્રેસલ કમિશન, નવી દિલ્હી સમક્ષ લઈ જવામાં આવ્યો, જે હવે પછી "રાષ્ટ્રીય કમિશન" તરીકે ઉલ્લેખિત છે. સામાવાળા નં. ૨ (એજન્ટ) એ રિવિઝન પિટિશન નં. ૧૫૮૫/૨૦૦૬ દાખલ

કરી. અરજદારે, પોતાના વતી, રાષ્ટ્રીય કમિશન સમક્ષ રિવિઝન પિટિશન નં. ૧૭૧૩/૨૦૦૬ દાખલ કરી. રાષ્ટ્રીય કમિશને, ૨૫ જુલાઈ, ૨૦૦૬ ના રોજ માત્ર ચૂકવેલા માસિક હમ્પાઓ (ઇએમઆઈ) અને વ્યાજના પ્રમાણના મુદ્દે રિવિઝન પિટિશન નં. ૧૫૮૫/૨૦૦૬ દાખલ કરતી વખતે, રિવિઝન અરજદારને ૯% ના દરે વ્યાજ સાથે તેનો હિસ્સો જમા કરાવવાનો નિર્દેશ આપ્યો હતો. સદર આદેશથી વ્યથિત થઈને, સામાવાળા નં. ૨ એ ૪ ઓગસ્ટ, ૨૦૦૬ ના રોજ આ અદાલત સમક્ષ સ્પેશિયલ લીવ પિટિશન (સિવિલ) નં. ૧૩૨૦૧/૨૦૦૬ દાખલ કરી હતી, અને તે ૨૨ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૦૮ ના રોજ ફગાવી દેવામાં આવી હતી. રિવિઝન પિટિશન નં. ૨૪૩૧/૨૦૦૬, ૧૫૮૫/૨૦૦૬ અને ૧૭૧૩/૨૦૦૬ નો આખરે રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા તારીખ ૧૭ એપ્રિલ, ૨૦૦૮ ના સંયુક્ત આદેશ દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવ્યો હતો. સદર આદેશમાં, રાષ્ટ્રીય કમિશને નીચે મુજબ ઠેરવ્યું:

".... તેથી, જ્યારે અમે માનીએ છીએ કે ફરિયાદકર્તા કોઈપણ ઉત્પાદન ખામી સાબિત કરી શક્યા નથી, છતાં પણ, ડીલર અને ઉત્પાદકને વાહનમાં રહેલી ખામી, જો કોઈ હોય તો, દૂર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવે છે અને જો જરૂરી હોય તો વાહનને રિકન્ડિશન કરીને રોડવર્ધી બનાવવું અને ફરિયાદકર્તા અને સામાવાળાઓ દ્વારા પરસ્પર સંમત થયેલા સ્વતંત્ર તકનીકી નિષ્ણાતની હાજરીમાં ફરિયાદકર્તાને સોંપવું અને આ હેતુ માટે જો પક્ષકારો દ્વારા પરસ્પર સંમત ન થાય તો કોઈપણ પક્ષ આવા નિષ્ણાતની નિમણૂક માટે ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમમાં અરજી કરી શકે છે.

નિષ્ણાત પ્રમાણિત કરશે કે વાહન કોઈપણ ખામી રહિત છે જે તમામ હેતુઓ માટે આખરી રહેશે. આ ત્રણ મહિનાના સમયગાળામાં થવું જોઈએ. સામાવાળાઓએ, ત્યારબાદ, ડિલિવરીની તારીખથી એક વર્ષ માટે વોરંટી આપવાની રહેશે. રિવિઝન પિટિશનોનો આ શરતોમાં તે મુજબ નિકાલ કરવામાં આવે છે. કેસની વિશિષ્ટ હકીકતો હેઠળ, ખર્ચ અંગે કોઈ આદેશ રહેશે નહીં."

ત્યારબાદ, અરજદારે રાષ્ટ્રીય કમિશનના આદેશને પડકારતી વર્તમાન સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનો દાખલ કરી.

૬. આ અરજીઓમાં નિર્ણય માટે ઉપસ્થિત થતા મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે:

(૧) શું એવું કહી શકાય કે વાહનની ઉત્પાદન ખામી એવી હતી કે વાહન બદલી આપવું જરૂરી હતું, અને શું રાજ્ય કમિશન દ્વારા આદેશિત રૂ. ૭,૬૯,૧૮૬/- અને ૧૨% વ્યાજનું રિફંડ વાજબી હતું?; અને

(૨) શું સેવાની ખામી સંબંધે ડીલર અને ઉત્પાદક બંને સંયુક્ત રીતે અને અલગ-અલગ રીતે જવાબદાર છે?

૭. ત્રણેય સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનોમાં અરજદાર વતી હાજર રહેલા વિદ્વાન એડવોકેટ સુશ્રી કિરણ સૂરીએ એવી રજૂઆત કરી હતી કે અરજદારને વાહન સોંપવામાં આવ્યું તે દિવસથી જ એ સ્પષ્ટ હતું કે વાહનમાં ઘણી ઉત્પાદન ખામીઓ હતી, જે દૂર કરી શકાતી નહોતી. સદર પરિસ્થિતિ ડિસ્ટ્રિક્ટ ફોરમ તેમજ

રાજ્ય કમિશન બંને દ્વારા યોગ્ય રીતે ધ્યાને લેવામાં આવી હતી જેણે સામાવાળાઓને વાહન બદલી આપવા અથવા વાહન ખરીદવા અને તેને કાર્યરત અને રોડવર્ધી બનાવવા માટે અરજદાર દ્વારા ખર્ચવામાં આવેલી રકમ પરત કરવાનો નિર્દેશ આપ્યો હતો. રાષ્ટ્રીય કમિશને એવું માનીને એક અલગ સૂર કાઢ્યો હતો કે વાહનમાં કોઈ ગંભીર ઉત્પાદન ખામી હોવાનું દર્શાવવા માટે કોઈ યોગ્ય પુરાવો નહોતો અને કોઈ પણ સંજોગોમાં એન્જિનને નવા એન્જિન સાથે બદલ્યા પછી પણ તેમાંથી અવાજ નીકળતો હોવાના આક્ષેપ પર વિશ્વાસ કરી શકાય તેમ નહોતો. સુશ્રી સૂરીએ રાષ્ટ્રીય કમિશનના એ મત પર પણ પ્રશ્ન ઉઠાવ્યો હતો કે ઉત્પાદક/ડીલરની જવાબદારી માત્ર વોરંટી સમયગાળા દરમિયાન પણ ખામીયુક્ત જણાયેલા વાહનના કોઈપણ ભાગનું વિનામૂલ્યે સમારકામ/બદલી આપવાની જ છે, પરંતુ નવા વાહન સાથે વાહનને બદલી આપવાનો પ્રશ્ન વાજબી નહોતો.

૮. સુશ્રી સૂરીએ છેલ્લે રજૂઆત કરી હતી કે રાષ્ટ્રીય કમિશનનું એ તારણ કે ફરિયાદકર્તા/અરજદાર કોઈપણ ઉત્પાદન ખામી સાબિત કરી શક્યા નથી, તે વિકૃત હતું અને પક્ષકારો દ્વારા રજૂ કરાયેલા પુરાવા અને રેકર્ડ પરની સામગ્રીથી વિપરીત હતું. સુશ્રી સૂરીએ એ તારણ પર પણ સવાલ ઉઠાવ્યો હતો કે વાહનની કિંમત પરત કરવી પણ વાજબી રહેશે નહીં, કારણ કે વાહનમાં કોઈ ખામી નથી તેવું પ્રમાણિત કરતો તેમનો પત્ર હોવા છતાં અરજદારે ડીલર પાસેથી વાહન લીધું નહોતું. સુશ્રી સૂરીએ રજૂઆત કરી હતી કે રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા કોઈપણ ખામી દૂર કરવા અને જો જરૂરી હોય તો વાહનને રિકન્ડિશન કરીને રોડવર્ધી બનાવવા

અને પરસ્પર સંમત સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાતની હાજરીમાં અરજદારને સોંપવા માટે આપવામાં આવેલો આગળનો નિર્દેશ સંપૂર્ણપણે ગેરસમજભર્યો હતો અને તેને કાયમ રાખી શકાય તેમ નથી.

૯. પોતાની રજૂઆતોના સમર્થનમાં, સુશ્રી સૂરીએ આ અદાલતના ઇન્ડોકેમ ઇલેક્ટ્રોનિક વિરુદ્ધ એડિશનલ કલેક્ટર ઓફ કસ્ટમ્સ [(૨૦૦૬) ૩ એસ.સી.સી. ૭૨૧] ના નિર્ણયનો સંદર્ભ આપ્યો, જેમાં ધ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ, ૧૯૮૬ ની કલમ ૩ અને ૧૪ ની જોગવાઈઓ ધ્યાને લેતી વખતે, આ કોર્ટનો એવો મત હતો કે જ્યારે ખામીઓ પ્રગટ થવા લાગે ત્યારે આવી ખામીઓ તરફ તાત્કાલિક ધ્યાન આપવું સપ્લાયર્સની ફરજ હતી અને જો સપ્લાયર ઇન્સ્ટોલેશન પછી તરત જ સિસ્ટમની ખામીઓ અને ખરાબ કામગીરી તરફ ધ્યાન આપવા અસમર્થ હોય, તો તે "સેવામાં ખામી" સમાન ગણાશે. વધુમાં, જ્યારે લંબાવેલા સમયગાળા સહિત વોરંટી સમયગાળા દરમિયાન સિસ્ટમમાં ખામીઓ ચાલુ રહી, ત્યારે સપ્લાયર્સને રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા સેવામાં ખામી માટે યોગ્ય રીતે જવાબદાર ઠેરવવામાં આવ્યા હતા. એવું પણ ઠેરવવામાં આવ્યું હતું કે સદર અધિનિયમની કલમ ૧૪(૧)(સી) હેઠળ આપવામાં આવેલી ચોક્કસ સત્તાને ધ્યાને રાખીને, ધ સેલ ઓફ ગુડ્સ એક્ટ, ૧૯૩૦ ની કલમ ૧૨(૩) ની જોગવાઈઓ હોવા છતાં માલની કિંમત જેટલું નુકસાન વળતર આપી શકાય છે, કારણ કે ૧૯૮૬ ના અધિનિયમની જોગવાઈઓ કાયદાની અન્ય કોઈપણ જોગવાઈના વધારામાં છે અને તેના ઘટાડામાં નથી.

૧૦. મેસર્સ ફિયાટ ઇન્ડિયા લિમિટેડ વતી હાજર રહેલા વિદ્વાન એડવોકેટ શ્રી વિજય કુમારે ભારપૂર્વક જણાવ્યું હતું કે અહીંના અરજદાર દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદ પાયાવિહોણી હતી કારણ કે વાહન સંપૂર્ણપણે રોડવર્ધી હતું અને તે અરજદાર જ હતો જેણે સતત ફરિયાદો કરી હતી જે સામાવાળાએ સારા વ્યવસાયિક સંબંધો જાળવવા ખાતર ધ્યાને લીધી હતી. એવી રજૂઆત કરવામાં આવી હતી કે ઉત્પાદક કંપનીએ અરજદારને સંપૂર્ણ સંતોષ આપવા માટે એન્જિન અને ગિયર બોક્સના પાર્ટ્સ પણ બદલી આપવા સુધીનું પગલું ભર્યું હતું. જો કે, અરજદાર વાહન બદલી આપવાની અથવા થયેલા ખર્ચ સાથે તેની કિંમત પરત કરવાની માંગણી કરે તે માટે બિલકુલ કોઈ ઔચિત્ય નહોતું. એ બાબત પર પણ ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો કે વાહન સંપૂર્ણપણે રોડવર્ધી હોવાનું યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત કરવામાં આવ્યું હતું અને તે અરજદારનો વાંક હતો કે તેણે વાહન તૈયાર હોવા છતાં તેની ડિલિવરી લીધી નહોતી. એવી રજૂઆત કરવામાં આવી હતી કે રાષ્ટ્રીય કમિશનના નિર્ણયમાં કોઈ હસ્તક્ષેપની જરૂર નથી અને અરજી રદ થવાને પાત્ર છે.

૧૧. સામાવાળાઓ વતી એવી દલીલ કરવામાં આવી હતી કે અરજદાર દ્વારા વારંવાર કરવામાં આવતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે શક્ય તમામ પ્રયાસો કરવામાં આવ્યા હતા, જેમાં એન્જિન અને અન્ય પાર્ટ્સ બદલવાનો પણ સમાવેશ થતો હતો. જો કે, વાહનની ડિલિવરી લેવાને બદલે, અરજદારે વાહન બદલી આપવાનો આગ્રહ ચાલુ રાખ્યો જે વાહનની ડિલિવરી અરજદારને આપવામાં

આવી ત્યારે ઉત્પાદક કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી વોરંટી હેઠળ વિચારવામાં આવ્યું નહોતું.

૧૨. એવી પણ રજૂઆત કરવામાં આવી હતી કે, કોઈપણ સંજોગોમાં, વાહન ઉત્પાદકના એજન્ટને વાહનમાંની ખામીઓ, જો કોઈ હોય તો, તે માટે જવાબદાર બનાવી શકાય નહીં અને સામાવાળા નં. ૨ સામે માંગવામાં આવેલી રાહત સંપૂર્ણપણે ગેરસમજભરી હતી.

૧૩. ઉપરોક્ત રજૂઆતોના સમર્થનમાં, મારુતિ ઉદ્યોગ લિમિટેડ વિરુદ્ધ સુશીલ કુમાર ગાબગોત્રા [(૨૦૦૬) ૪ એસ.સી.સી. ૬૪૪] માં આ કોર્ટના નિર્ણયનો સંદર્ભ આપવામાં આવ્યો હતો, જેમાં અન્ય બાબતો સાથે એવું ઠેરવવામાં આવ્યું હતું કે જો ઉત્પાદન ખામી સાબિત થાય, તો સમગ્ર વસ્તુ બદલવાને બદલે ખામીયુક્ત પાર્ટ્સ બદલવાની જ માત્ર જરૂર પડે છે. વાસ્તવમાં, વોરંટી શરતનો સંદર્ભ આપવામાં આવ્યો હતો જેમાં માત્ર ખામીયુક્ત પાર્ટ્સ બદલવાનો ઉદ્દેશ હતો અને કાર પોતે બદલવાનો નહીં. આ કોર્ટે ઠેરવ્યું હતું કે રજૂ કરાયેલા વિવિધ દસ્તાવેજો પરથી એવું જણાશે કે ઉત્પાદકે સંકેત આપ્યો હતો કે જે સમસ્યાની ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તે શોધવા માટે એન્જિન ઉતારવું જરૂરી હતું, પરંતુ એન્જિન બદલવા માટે કોઈ કરાર નહોતો. વધુમાં, જ્યારે ઉત્પાદકે એન્જિન ઉતારવાના હેતુ માટે વાહન લાવવા કહ્યું, ત્યારે સામાવાળાએ તેમ કર્યું નહીં અને તે મુજબ સદર પૃષ્ઠભૂમિમાં કોઈ ઉત્પાદન ખામી હોવાનું અનુમાન કરવું

પાયાવિહોણું હતું. જો કે, રાહત એવી રીતે ઘડવામાં આવી હતી કે જેથી ખરીદદાર પાસેથી કોઈ ચાર્જ લીધા વિના ખામીયુક્ત પાર્ટ બદલી શકાય.

૧૪. ત્યારબાદ હિન્દુસ્તાન મોટર્સ લિમિટેડ વિરુદ્ધ એન. શિવ કુમાર [(૨૦૦૦) ૧૦ એસ.સી.સી. ૬૫૪] માં આ કોર્ટના નિર્ણયનો સંદર્ભ આપવામાં આવ્યો હતો, જેમાં એવું ઠેરવવામાં આવ્યું હતું કે જ્યારે સામાવાળાના ખામીયુક્ત વાહનને બદલી આપવાના રાષ્ટ્રીય કમિશનના આદેશનું પાલન કરવું અશક્ય બની ગયું, કારણ કે ઉત્પાદકે સદર મોડેલનું ઉત્પાદન બંધ કરી દીધું હતું, ત્યારે આ અદાલતે નિર્દેશ આપ્યો કે ખરીદદારને વ્યાજ, વળતર અને ખર્ચ સાથે નાણાં ચૂકવવામાં આવે.

૧૫. સંબંધિત પક્ષકારો વતી કરવામાં આવેલી વિવિધ રજૂઆતો ધ્યાને લીધા પછી, જે પ્રશ્ન ઉપસ્થિત થાય છે તે એ છે કે શું ઉત્પાદક કંપની અને તેના આનુષંગિક તરીકે ડીલર/એજન્ટ વાહનને જ બદલી આપવા માટે કોઈ ફરજ હેઠળ હતા જ્યારે વાહનનું એન્જિન કે જેમાંથી અમુક અવાજો આવતા હોવાનો કથિત આક્ષેપ હતો તેને બદલી આપવામાં આવ્યું હતું. એવી સ્પષ્ટતા કરવામાં આવી છે કે ડીઝલ પર ચાલતું એન્જિન ખખડવાનો અવાજ કરે છે જે પેટ્રોલ સંચાલિત એન્જિનોમાં થતો નથી અને ખરીદદારે ફરિયાદ કર્યા મુજબ વાહનમાં વાસ્તવમાં કોઈ ઉત્પાદન ખામી નહોતી.

૧૬. આવા સંજોગોમાં, આ સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનોમાં વાદગ્રસ્ત રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ આદેશ અવાજબી જણાતો નથી. કોઈપણ

કારણસર, વાહનની સોંપણી થયા પછી માત્ર ૮૦૦ કિલોમીટર સિવાય અરજદારે વાહનનો ઉપયોગ કર્યો નથી અને બીજી તરફ, વાહનમાં ઉત્પાદન ખામીઓ હોવાનું સાબિત કરવાના પ્રયાસમાં અનેક ફરિયાદો કરી છે. રાષ્ટ્રીય કમિશને અરજદારને વાહન સોંપતાં પહેલાં સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાત દ્વારા તેની યોગ્ય રીતે ચકાસણી કરાવ્યા બાદ સોંપણી કરવા અંગેના વાદગ્રસ્ત નિર્દેશો આપવામાં આ તમામ બાબતો ધ્યાને લીધી છે, જે નિષ્ણાતે પ્રમાણિત કરવું પડશે કે જ્યારે વાહન સોંપવામાં આવે ત્યારે તે કોઈપણ ખામી રહિત હતું.

૧૭. જાહેર થયેલી હકીકતો પરથી, એવું જણાય છે કે એન્જિન અને ગિયર બોક્સમાંથી આવતા અવાજ સંબંધિત ફરિયાદ સિવાય, અન્ય કોઈ મોટી ખામી નહોતી જેણે વાહનને કામગીરી માટે અસમર્થ બનાવ્યું હોય, ખાસ કરીને જ્યારે એન્જિનને નવા એન્જિન સાથે બદલવામાં આવ્યું હતું. જો કે, રાષ્ટ્રીય કમિશન દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્દેશો ઉપરાંત, અમે નિર્દેશ આપીએ છીએ કે જો સ્વતંત્ર ટેકનિકલ નિષ્ણાતનો એવો અભિપ્રાય હોય કે વાહનમાં જન્મજાત ઉત્પાદન ખામીઓ છે, તો અરજદાર રાજ્ય કમિશન દ્વારા નિર્દેશિત કર્યા મુજબ વાહનની કિંમત અને આજીવન વેરો તથા વાર્ષિક ૧૨% ના દરે વ્યાજ અને ખર્ચ સાથે ઈએમઆઈ પરત મેળવવા હકદાર રહેશે.

૧૮. આવા સંજોગોમાં, ઉપરોક્ત નિર્દેશો સાથે સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનોનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

સ્પેશિયલ લીવ પિટિશનોનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

This judgment has been translated using an AI-assisted translation tool.

=====

અસ્વીકરણ: સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદિત આ ચુકાદા/હુકમનો હેતુ પક્ષકારોને તેમની ભાષામાં જાણકારી ઉપલબ્ધ કરાવવા માત્રનો છે અને તેનો અન્યથા ઉપયોગ થઈ શકશે નહિ. અન્ય તમામ વ્યવહારિક તેમજ સરકારી ઉદ્દેશો માટે મૂળ અંગ્રેજી ચુકાદો/હુકમ જ પ્રમાણિત અને માન્ય રહેશે.

DISCLAIMER: The translated judgment in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/ her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the judgment shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.