

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतियोगिता आयोग क्र.-1, इंदौर (म.प्र.)

परिवादपत्र क्रमांक — सी.सी./430/2021

प्रस्तुति दिनांक — 21.12.2021

अंतिम सुनवाई दिनांक — 22.01.2026

अंतिम आदेश दिनांक — 11.02.2026

Mayank Jain,
30, Vardhman Nagar, Buyabani,
Behind Tilokchand School
Indore, Madhya Pradesh 452001
मोबाईल क्रमांक — 8976729663
प्रतिनिधि श्री मुकेश कुमार अमोलिया।

————परिवादी

/// विरुद्ध ///

Amazon Seller Services,
8th Floor, Brigade Gateway,
26/1, Dr. Rajkumar Road,
BangaloreKa 560055 in
अधिवक्ता श्री नितीन जोशी।

————विपक्षी

::: समक्ष :::

विकास राय : अध्यक्ष
कुन्दन सिंह चौहान : सदस्य
डॉ. निधि बारंगे : सदस्य

अंतिम सुनवाई के समय उपस्थिति।

परिवादी द्वारा प्रतिनिधि श्री मुकेश कुमार अमोलिया।
विपक्षी द्वारा श्री नितीन जोशी अधिवक्ता।

—:: आदेश ::—

(आज दिनांक 11.02.2026 को पारित किया गया)

सदस्य डॉ.निधि बारंगे अनुसार :-

(1) परिवादी द्वारा यह परिवाद, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 35 के अंतर्गत विपक्षी से ऑर्डर किये गये दोनों प्रोडक्ट की संपूर्ण कीमत 97,998/—रु., उक्त राशि पर ब्याज तथा शारीरिक एवं मानसिक संत्रास हेतु 50,000/—रु. व अन्य प्रतिकर प्राप्त करने हेतु प्रस्तुत की है।

(2) परिवादी के परिवाद के तथ्य संक्षेप में इस प्रकार हैं, कि परिवादी द्वारा विपक्षी कंपनी से दो प्रोडक्ट ऑर्डर किये थे। पहला ऑर्डर जिसका नाम Alb Net Febric Embrioidered Designee heherga Choli (Pink) था, 23 अगस्त को दिया था,

जिसका ऑर्डर ID = 171-8837722-0973169 था और शिकायतकर्ता अर्थात् परिवादी ने 48,999/-रु. (सिर्फ अड़तालीस हजार नौ सौ निन्यान्वे रु.) पे किये थे।

इसी प्रकार परिवादी द्वारा एक और प्रोडक्ट जिसका नाम Alb Net Febrie Embroidered Designer Lehenga है, जो 27 अगस्त को ऑर्डर किया एवं जिसकी क्रय राशि 48,999/-रु. में किया गया था।

परिवादी द्वारा उक्त दोनों प्रोडक्ट ऑनलाईन द्वारा विपक्षी कंपनी द्वारा भेजे गये डिलीवरी पश्चात परिवादी उक्त प्रोडक्ट ऑनलाईन द्वारा विपक्षी कंपनी द्वारा भेजे गये। डिलीवरी पश्चात परिवादी उक्त प्रोडक्ट से खुश नहीं था और उसने रिटर्न रिक्वेस्ट विपक्षी को भेज दी और प्रोडक्ट वापस भेज दिया, जो विपक्षी द्वारा वापस कर दिया गया था, लेकिन आज तक शिकायत करने वाले को रिफंड नहीं मिला, जबकि विपक्षी द्वारा इसके लिये परिवादी से वादा किया गया था।

परिवादी ने विपक्षी से शिकायत कर कई रिक्वेस्ट भेजी, लेकिन उसे विपक्षी की ओर से कोई सही जवाब नहीं मिला। इस तरह विपक्षी का यह कार्य गैर-कानूनी ट्रेड प्रैक्टिस का साफ सबूत है। इस प्रकार परिवाद से साफ पता चलता है, कि विपक्षी कम्पनी धोखा देने के लिये एवं सही सामान न भेजकर लापरवाही की एवं विपक्षी कंपनी अनफेयर ट्रेड प्रैक्टिस कर रही है। जबकि परिवादी द्वारा विपक्षी को पूरी राशि का भुगतान कर दिया गया है। अतः परिवादी ने विपक्षी से उक्त परिवाद अंतर्गत सेवा में कमी की है। इस कारण परिवादी, विपक्षी से दोनों प्रोडक्ट की कीमत 97,998/-रु., उक्त राशि पर ब्याज तथा मानसिक एवं शारीरिक संत्रास हेतु 50,000/-रु. तथा अन्य क्षतिपूर्ति दिलाये जाने की मांग की है।

(3) परिवादी की ओर से परिवाद के समर्थन में स्वयं का शपथपत्र तथा सूची अनुसार दस्तावेजों की छायाप्रतियां पेश की गई हैं।

(4) विपक्षी पक्षकार की ओर से परिवाद का जवाब प्रस्तुत करते हुए यह अभिकथित किया गया, कि परिवादी द्वारा विपक्षी पर झूठे और आधारहीन आरोप लगाये गये हैं, जिनका पुरजोर खण्डन किया जाता है एवं शिकायत में परिवादी ने केवल एक विक्रेता द्वारा बेंचे गये ऑर्डर के लिये मुआवजे एवं कथित रिफंड का दावा करने के इरादे से यह शिकायत की।

विपक्षी ने अपने जवाब में कहा, कि परिवादी द्वारा दो ऑर्डर सामूहिक बताये, जबकि वे अलग-अलग किये गये हैं, जिसकी कुल राशि 97,998/-रु. थी। इस परिवाद में परिवादी द्वारा सेलर को पक्षकार नहीं बनाया गया। परिवादी द्वारा दिये गये ऑर्डर के बदले सेलर द्वारा दि.23.08.2021 और दि.27.08.2021 की तारीख के ईन्वाईस जारी किये गये थे, जिनमें ईन्वाईस पर उसका इन्कम टैक्स परमानेंट अकाउंट नंबर (PAN) एवं गुड्स एवं सर्विस टर्म्स नं. (GSTN) क्रमशः AIYPC1168P एवं 24AJYPC1168P1Z00 के रूप में स्पष्ट दर्शाया गया, जो यह स्पष्ट रूप से बताता है, कि बिक्री का लेन-देन शिकायतकर्ता और सेलर के बीच हुआ था। ऑर्डर नं. 403-6782692-8284351 का ईन्वाईस अनुलग्नक-सी के रूप में संलग्न है। ऑर्डर नं.2 का अनुलग्नक-डी के बतौर अटैच है।

विपक्षी ने अपने जवाब में यह स्पष्ट कहा, कि उक्त प्रोडक्ट के लिये पैमेंट परिवादी ने विपक्षी पक्षकार ASSPL को किया एवं यह पैमेंटर RBI के

Notification No.RBI/2009-10/231 और तारीख 24 नवम्बर 2009 के अनुसार बने Nodal Account में मिला था। RBI के इस नोटीफिकेशन में नोडल अकाउंट खोलने और चलाने के निर्देश हैं, जिन्हें सेलर की ओर से कस्टमर्स से पैमेंट एकत्र करने में आसानी के लिये बिचौलियों द्वारा मँटेन या डिपॉजिट नहीं किया जाता, इसीलिये यह स्पष्ट है कि Nodal Account में किया गया पैमेंट अपोजिट पार्टी को दिया गया पैमेंट नहीं है। इसके अलावा यह बात बताना आवश्यक है, कि नोडल अकाउंट आर.बी.आई. द्वारा इस काम के लिये मान्यता प्राप्त बैंक द्वारा मँटेन तथा ऑडिट किया जाता है। यहां विपक्षी नोडल अकाउंट का होल्डर व मालिक नहीं है, कि वह अपनी मर्जी से ट्रांजेक्शन कर ले। परिवादी द्वारा लगाये आरोप झूठे व मनगढ़ंत हैं। परिवादी इस शिकायत के जरिये सिर्फ एक सेलर की जिम्मेदारी ई-कॉमर्स पर डालने की कोशिश कर रहा है।

ASSPL के खिलाफ शिकायत दज की गई है, कि शिकायतकर्ता के दिए बयानों के आधार पर यह शिकायत करने वाले के लिए बयानों के आधार पर यह शिकायत तुरंत खारिज की जा सकती है। शिकायतकर्ता को विपक्षी द्वारा की गई सेवा में कमी का सबूत देना पड़ेगा। यह सम्मानपूर्वक कहा जाता है, कि किसी भी हालात में दूसरी पार्टी नम्बर 1 ने सर्विस में कोई कमी नहीं की, जबकि जिस प्रोडक्ट पर सवाल उठाया जा रहा है, वह ऑर्डर के अनुसार ही डिलीवर किया गया था।

ध्यान देने वाली बात है कि वेबसाइट और लाईन लाईन मार्केट पैलेस www.amazon.in पर दिये गये ऑर्डर मचैट द्वारा पूरे किये गये ऑर्डर थे, न कि ऐसे ऑर्डर जिन्हें अमेज़ोन द्वारा पूरा किया जाना था और साफ करने के लिये एक ऑनलाईन मार्केट पैलेस होने और खरीदार और सेलर को पूरा करने में मदद करने के अलावा ASSPI ने प्रोडक्ट खरीदने से लेकर डिलीवरी तक कोई भूमिका नहीं निभाई। सभी काम सिर्फ सेलर ने किये।

विपक्षी द्वारा जवाब के शेषा चरणों में अपनी कंपनी ASSPL के रोल कार्यप्रणाली प्रक्रिया आदि का विस्तार से वर्णन करते हुए एवं इस संबंध में किसी भी ओर सभी जिम्मेदारी एवं जवाबदेही से स्पष्ट रूप से इंकार करते हैं। हम आपके और उत्पादों के विक्रेताओं और निर्माताओं के बीच किसी भी विवाद या असहमति में शामिल नहीं हैं। अतः विपक्षी द्वारा अपने स्पष्ट जवाब में यह कथन किया गया, कि विपक्षी द्वारा कोई लापरवाही या कमी नहीं की गई न कोई अनुचित व्यापार प्रथा हुई। यह स्पष्ट किया जाता है, कि विवादित उत्पाद के संबंध में विक्रेता द्वारा परिवादी को एक ईन्वाइस जारी किया गया। अतः समस्त व्यापार विक्रेता एवं क्रेता के मध्य हुआ। अतः इसलिये इस बात से स्पष्ट इंकार है, कि विपक्षी द्वारा परिवादी को कोई मुआवजा या रिफंड दिया जावे।

(5) विपक्षी द्वारा साक्ष्य प्रमाणार्थ श्री जी.एच. अर्जुन कुमार का शपथपत्र प्रस्तुत किया गया साथ ही दस्तावेजों की छायाप्रतियां पेश की गई हैं। उभयपक्ष की ओर से लेखी में अंतिम तर्क भी प्रस्तुत किये गये हैं।

(6) उभयपक्ष की साक्ष्य, तर्कों एवं दस्तावेजों के अवलोकन के उपरांत इस प्रकरण के न्यायिक निराकरण के लिये इस जिला उपभोक्ता आयोग के समक्ष निम्न विचारणीय प्रश्न हैं :-

1. क्या विपक्षी द्वारा परिवादी द्वारा किये गये ऑर्डर अनुसार प्रोडक्ट न देकर सेवा में कमी की गई है ?
2. सहायता एवं व्यय ?

:: निष्कर्ष के आधार ::

विचारणीय प्रश्न क्र.1 :-

(7) प्रकरण में परिवादी की ओर से यह कथन किया गया है, कि उसके द्वारा विपक्षी से ऑनलाईन अमेज़ोन की साइट के माध्यम से दो प्रोडक्ट (साड़ी) प्रत्येक साड़ी रु.48,999/- अर्थात् कुल 97,998/-रु. में क्रय की गई थी, जिसका ऑर्ड आई.डी. 171-8837722-093169 एवं 403-6782692-8284351 दिनांक 23 अगस्त 2021 एवं दि.27.08.2021 है। उक्त राशि परिवादी द्वारा अपने खाते से ऑनलाईन के माध्यम से ही भुगतान किया गया था।

परिवादी द्वारा जो प्रोडक्ट को ऑनलाईन के माध्यम से देखा गया था, वह प्रोडक्ट प्रत्यक्ष रूप से देखने पर ऑनलाईन में दर्शित प्रोडक्ट के विपरीत होने से वह परिवादी को पसंद नहीं आने पर परिवादी के द्वारा उक्त दोनों प्रोडक्ट को ऑनलाईन के माध्यम से वापसी हेतु परिवादी द्वारा रिटर्न आई.डी. नं.512976919311 एवं नं.5122975612893 बुक की गई थी, जिस पर से विपक्षी पक्षकार द्वारा अधिकृत व्यक्ति परिवादी के निवास स्थान पर आया और उक्त दोनों प्रोडक्ट को अपने साथ वापस ले गया तथा परिवादी को कहा गया, कि आपके द्वारा भुगतान की गई राशि आपके खाते में वापस आ जावेगी।

विपक्षी द्वारा परिवादी को आश्वासन दिया गया था, कि आपके पास से प्रोडक्ट्स वापस होगा, आपका पैसा आपके खाते में आ जावेगी। परिवादी के द्वारा उक्त प्रोडक्ट वापस करने के बाद भी परिवादी के रुपये परिवादी के खाते में वापस नहीं आने पर परिवादी के द्वारा कई बार विपक्षी पक्षकार की ग्राहक सेवा पर संपर्क किया गया, किंतु विपक्षी द्वारा परिवादी को हमेशा आश्वासन ही दिया जा रहा है, आज तक परिवादी के रुपये वापस नहीं किये गये।

विपक्षी पक्षकार को परिवादी ने अनेकों बार शिकायत की, किंतु विपक्षी पक्षकार द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई। इस प्रकार विपक्षी पक्षकार द्वारा सेवा में कमी की गई है, अतः उसे परिवाद में वर्णित अनुसार सहायता दिलायी जावे।

(8) परिवादी के तर्कों पर विचार किया गया। प्रकरण में उपलब्ध दस्तावेजों का अवलोकन किया गया।

(9) प्रकरण में परिवादी की ओर से विपक्षी पक्षकार से प्रश्नगत दो प्रोडक्ट (साड़ी) क्रय करने के बिल की छायाप्रति दि.23 अगस्त व 27 अगस्त 2021 प्रस्तुत की गई है, जिस अनुसार परिवादी ने विपक्षी से उक्त प्रोडक्ट्स को 97,998/-रु. में क्रय किये हैं। परिवादी की ओर से प्रकरण में विपक्षी पक्षकार को प्रेषित सूचनापत्र की छायाप्रति प्रस्तुत की गई है। परिवादी का मुख्य रूप से कथन है, कि परिवादी द्वारा जो प्रोडक्ट्स ऑनलाईन से देखा गया था, वह प्रोडक्ट प्रत्यक्ष रूप से देखने पर ऑनलाईन में दर्शित प्रोडक्ट्स के विपरीत होने से वह परिवादी को पसंद नहीं आने

पर परिवादी के द्वारा उक्त दोनों प्रोडक्ट्स ऑनलाईन के माध्यम से वापसी हेतु परिवादी के द्वारा रिटर्न आई.डी. नं.512976919311 एवं नं.512975612893 बुक की गई थी, जिस पर से विपक्षी द्वारा अधिकृत व्यक्ति परिवादी के निवास स्थान पर आया और उक्त दोनों प्रोडक्ट्स को अपने साथ वापस ले गया तथा परिवादी के द्वारा कहा गया, कि आपके द्वारा भुगतान की गई राशि आपके खाते में वापस आ जावेगी, किंतु आज दिनांक तक विपक्षी द्वारा परिवादी को राशि का भुगतान नहीं किया गया।

(10) खण्डन में विपक्षी पक्षकार का यह कथन है, कि विपक्षी पक्षकार द्वारा सेवा में कोई कमी नहीं की गई है या कोई गलत ट्रेड प्रैक्टिस नहीं की गई है, क्योंकि जिस प्रोडक्ट पर सवाल उठाया गया, वह ऑर्डर के अनुसार डिलीवर किया गया था। विपक्षी द्वारा यह भी कथन किये गये, कि सेवा में कमी साबित करने की जिम्मेदार सिर्फ शिकयतकर्ता की है न कि किसी बिचौलिये, जैसे दूसरी पार्टी की।

इसी तरह विपक्षी पक्षकार का यह भी कथन है, कि सभी कस्टमर जो ई-कॉमर्स मार्केट प्लेस पर आते हैं, वे "इस्तेमाल की शर्तों से सहमत होते हैं, जिसमें इंडिपेंडेंट थर्ड पार्टी सेलर्स और कस्टमर्स के बीच होने वाले सभी सेल्स ट्रांजिक्शन के संबंध में दूसरी पार्टी की भूमिका की साफ समझ होती है। इस्तेमाल की शर्तों का क्लॉज 8 साफ तौर पर दूसरी पार्टी की कानूनी स्थिति बताता है, कि यह सिर्फ ई-कॉमर्स मार्केटप्लेस चलाती है, ताकि खरीदार और इंडिपेंडेंट थर्ड पार्टी सेलर के बीच होने वाले ट्रांजिक्शन को आसान बनाया जा सके। इस बात पर जोर दिया जाता है, कि दूसरी पार्टी अपने मार्केटप्लेस पर लिस्टेड प्रोडक्ट की अपनी लिस्ट सेलर तथा मैन्युफेक्चर नहीं है। इसके अलावा शर्तों का क्लॉज 13 कहता है, कि दूसरी पार्टी किसी भी तरह से ई-कॉमर्स मार्केट प्लेस पर खरीदार और सेलर के बीच हुए सेल एग्रीमेंट के लिये जिम्मेदारी नहीं, क्योंकि खरीदार और सेलर के बीच हुए सेल एग्रीमेंट में दूसरी पार्टी की कोई भूमिका नहीं है।

(11) मंच द्वारा अभिलेखों के अवलोकन उपरांत यह पाया जाता है, कि विपक्षी पक्षकार द्वारा उपरोक्त किये गये समस्त कथनों के समर्थन में कोई रिपोर्ट साक्ष्य स्वरूप/प्रमाणिक दस्तावेज पेश नहीं किया गया, जिससे विपक्षी के कथनों को मान्य किया जा सके। यह स्वीकृत तथ्य है, कि परिवादी द्वारा उक्त प्रोडक्ट परिवादी द्वारा दी गई दर्शित संलग्न बिल अनुसार दो प्रोडक्ट विपक्षी से क्रय किये गये, किंतु विपक्षी पक्षकार द्वारा यह प्रमाणित नहीं किया जा सका, कि उपरोक्त दोनों प्रोडक्ट विपक्षी पक्षकार द्वारा उचित अथवा परिवादी द्वारा जो क्रय किये गये, उसी क्वालिटी अथवा वैसे ही थे, जैसे ऑनलाईन दर्शाया गया।

विपक्षी पक्षकार द्वारा यह प्रमाणित नहीं किया जा सका, कि उपरोक्त परिवाद में परिवादी द्वारा की गई शिकायत अनुसार दर्शित प्रोडक्ट न भेजकर कोई सेवा में कमी हुई है, क्योंकि विपक्षी पक्षकार द्वारा आई समस्या को निराकरण किये जाने का कोई प्रयास किया गया है, यह प्रमाणित नहीं किया गया है।

इस प्रकार इस प्रकरण में विपक्षी पक्षकार द्वारा सेवा में कमी की गई है।

विचारणीय प्रश्न क्र.2 सहायता एवं व्यय :-

- (1) विपक्षी, परिवादी को आदेश दिनांक से 45 दिवस के भीतर दोनों प्रॉडक्ट की राशि 1,00,000/-रु. (अंके राशि रु. एक लाख) परिवाद प्रस्तुति दिनांक 21.12.2021 से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज सहित अदा करे।
- (2) विपक्षी, परिवादी को हुए मानसिक संत्रास हेतु 10,000/-रु. (अंके राशि रु. दस हजार) एवं इस परिवाद का व्यय 5,000/-रु. (अंके राशि रु. पांच हजार) भी अदा करे।
- (12) इस आदेश की प्रति पक्षकारो को निःशुल्क उपलब्ध कराई जावे एवं आदेश को संबंधित वेबसाईट पर पक्षकारगण के अवलोकनार्थ अपलोड किया जावे।
- (13) परिवाद पत्र को इस आदेश की प्रति सहित अभिलेखागार में भेजा जावे।