અમદાવાદ ગ્રામ્ય
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમિશન, મુ. અમદાવાદ

ગ્રાહક ફરીયાદ નંબર–૭૩૭/૨૦૧૫

ગ્રાહક ફરીયાદ દાખલ તા–૩/૧૧/૧૫
ગ્રાહક ફરીયાદ ફેસલ તા–૩૧/૧૨/૨૦

ફરીયાદી :–(૧) શ્રી રોહીત જયંતીલાલ પટેલ
૪૧, સપ્તક બંગ્લોઝ, સાયન્સ સીટી રોડ,
સોલા, અમદાવાદ

– વિ રૂ ધ્ધ –

સામાવાળા :– (૧) ગણેશ મેરીડીયન હોટલ
હાઈકોર્ટની સામે, કારગીલ પેટ્રોલ પંપની સામે,
સોલા, એસ.જી.હાઈવે, અમદાવાદ

ફરીયાદી તરફે :– જાતે

સામાવાળા તરફે :– વિ.વ.શ્રી એચ.બી.ભાટીયા

અરજ : ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા અન્વયે ફરીયાદ.

કોરમ :– શ્રી જે.જે.પંડયા, પ્રમુખ
શ્રી નયના પી. પાટડીયા, સભ્ય

ઠરાવ :– શ્રી જે.જે.પંડયા, પ્રમુખ ધ્વારા

—: ઠ રા વ :—

પ્રસ્તુત કામના ફરીયાદીની ફરીયાદ હકીકત ટુંકમાં નીચે મુજબની છે. :—

૧. પ્રસ્તુત કામના ફરીયાદીના કહેવા પ્રમાણે તા.૧૬/૧૦/૧૫ ના રોજ સાંજના સુમારે તેઓ સામાવાળાની હોટલમાં ગયેલા અને મીનરલ વોટરની બોટલ મંગાવેલી જેના અનુસંધાને ફરજ ઉપરના કર્મચારીએ ફરીયાદીના ટેબલ ઉપર એક ''એકયુફી કંપની'' ની બોટલ મુકેલી જેનો ફરીયાદીએ વપરાશ કરેલો.

૨. ફરીયાદીના કહેવા પ્રમાણે આ બોટલની એમ.આર.પી. કિંમત વાંચતા ફરીયાદીના ધ્યાને આવેલું કે તેની એમ.આર.પી. કિંમત માત્ર રૂા.૨૦/— હતી પરંતુ ફરીયાદી પાસેથી આ બોટલના રૂા.૧૫૦/— વસુલ કરવામાં આવેલા અને સર્વીસ ટેક્ષ અને સર્વીસ ચાર્જ સાથેનું રૂા.૧૬૪/—નું બીલ ફરીયાદીને આપવામાં આવેલું જેથી ફરીયાદીએ આ અંગે કાઉન્ટર ઉપરના જવાબદાર સ્ટાફને જણાવતા સબંધીત સ્ટાફે બીલમાં સુધારો કરવાની જગ્યાએ ફરીયાદીને જે થાય તે કરી લેવાનું જણાવેલું અને વધારાની રકમ રીફંડ આપવાની ના પાડેલી. આમ, ફરીયાદીના કહેવા

પ્રમાણે સામાવાળા ધ્વારા અનફેરટ્રેડ પ્રેકટીસ આચરવામાં આવેલી તેમજ ''પેકેડ કોમોડીટીઝ'' ના રૂલ્સ અને રેગ્યુલેશનનો ખુલ્લેઆમ ભંગ કરવામાં આવેલો અને ખોટી રીતે નફાખોરી કરવામાં આવેલી જેથી માનસીક ત્રાસના રૂા.૨૫૦૦/– તેમજ ફરીયાદ ખર્ચના રૂા.૫૦૦૦/– અને એમ.આર.પી. કરતાં વધારે ભાવ બોટલનો લેવામાં આવેલો તે તફાવતની રકમ અને અન્ય દાદ મેળવવા માટે ફરીયાદીને હાલની આ ફરીયાદ દાખલ કરવાની જરૂરીયાત ઉપસ્થિત થયેલ છે.

૩. પ્રસ્તુત કામે હાલની ફરીયાદ દાખલ થતાં સામાવાળાને નોટીસ કરવામાં આવતા સામાવાળા તેમના વિ.વ.શ્રી હીરેન બી. ભાટીયા મારફતે હાજર થયેલા અને સામાવાળા તરફે તા.૭/૪/૧૬ ના રોજ જવાબ રજુ રાખેલો છે જેમાં સામાવાળાએ ફરીયાદીની ફરીયાદની હકીકતોનો ઈન્કાર કરેલો છે અને એવી રજુઆત કરેલ છે કે તા.૧૬/૧૦/૧૫ ના રોજ ફરીયાદી તેમની હોટલમાં આવેલા અને મીનરલ પાણીની બોટલનો ઓર્ડર આપતા આ બીલ વેઈટર ધ્વારા આપવામાં આવેલું અને રૂા.૧૬૪/– નું બીલ આ પરત્વે આપવામાં આવેલું જેમાં

પાણીની બોટલની કિંમત રૂા.૨૦/– જ લેવામાં આવેલી છે., જયારે અન્ય રકમ સર્વીસ ટેક્ષ અને સેવાના ચાર્જ તરીકે લેવામાં આવેલા છે જેથી સામાવાળા તરફે યોગ્ય ચાર્જ લેવામાં આવેલ હોવાથી ફરીયાદીની ફરીયાદ રદ થવાને પાત્ર છે. વધુમાં સામાવાળાએ એવી પણ રજુઆત કરેલ છે કે ફરીયાદીને હોટલના મેનેજરે બીલની કિંમત પરત્વે યોગ્ય સમજણ અને વિવરણ આપેલ અને સ્પષ્ટ સમજાવેલ કે બોટલની કિંમત રૂા.૨૦/– લેવામાં આવેલ છે અને અન્ય રકમ તે ટેક્ષ છે અને તેમની હોટલમાં બેસીને પાણી પીધાનો સર્વીસ ચાર્જ છે છતાં પણ ફરીયાદી આ હકીકત સ્વીકારવા તૈયાર નહતા અને ફરીયાદીએ બેહુદું વર્તન હોટલના સ્ટાફ સાથે કરેલું., વાસ્તવમાં સામાવાળાએ કોઈ અનફેરટ્રેડ પ્રેકટીસ આચરેલ નથી કે કોઈ ''પેકેડ કોમોડીટીઝ''ના રૂલ્સ અને રેગ્યુલેશનનો ભંગ કરેલ નથી તેમ છતાં પણ ફરીયાદી સામાવાળાને બદનામ કરવા તેમજ બદ આશયથી ફરીયાદ કરેલ હોવાથી તે રદ થવાને પાત્ર છે.

૪. પ્રસ્તુત કામે સામાવાળા તરફે જવાબ રજુ રખાતા ફરીયાદીએ જવાબના સંદર્ભે રીજોઈન્ડર આપેલ છે અને તેમાં ફરીયાદીએ

સામાવાળાએ લીધેલ બચાવનો ઈન્કાર કરીને એવી રજુઆત કરેલ છે કે હકીકતમાં બોટલની કિંમત રૂા.૨૦/– હોવા છતાં સામાવાળાએ રૂા.૧૫૦/– મીનરલ પાણીની બોટલના તેમજ સર્વીસ ટેક્ષ અને સર્વીસ ચાર્જ ખોટી રીતે લીધેલ છે જેથી નામદાર ફોરમે સામાવાળાને જવાબદાર ગણીને ફરીયાદી માંગે છે તેવી દાદ ફરીયાદીને અપાવવી જોઈએ.

૫. હવે, પ્રસ્તુત કામ ૨૦૧૫ ની સાલમાં દાખલ થયેલું પરંતુ ત્યારબાદ અમો અમદાવાદ રૂરલમાં પ્રેસીડેન્ટ તરીકે તા.૧/૯/૧૮ ના રોજ હાજર થયા તે પહેલાથી તા.૬/૨/૧૭ થી આ કામ સંબંધીત સ્ટાફ ધ્વારા શરતચુકથી બીજા કોઈ કામમાં સામેલ થઈ ગયેલ જેથી મળી આવતું નહતું જેથી આ અંગે ફરીયાદીએ અમોને જાણ કરતા સંબંધીત સ્ટાફને કામ શોધવા માટે જણાવેલું પરંતુ ઘણી મહેનત બાદ પણ મુળ કામ મળી નહી આવતા ફાઈલ રીકન્સ્ટ્રક કરવાનો નિર્ણય થયેલો ત્યારબાદ માર્ચ–૨૦૨૦ થી કોવીડ–૧૯ નો મહામારીનો સમય શરુ થયેલો દરમ્યાન ફીઝીકલ વેરીફિકેશન તમામ ફાઈલોનું કરતા તા.૨૫/૯/૨૦ ના રોજ મુળ ફાઈલ મળી આવતા ફરીયાદીનો ફોન ધ્વારા સંપર્ક કરવામાં

આવેલો અને તેમનું ઈમેઈલ એડ્રેસ વર્ચ્યુઅલ હીયરીંગ માટે આપવાનું જણાવતા ફરીયાદીને તા.૨૬/૧૦/૨૦ ના રોજ ફોન ધ્વારા સાંભળેલા છે. ત્યારબાદ સામાવાળાને પણ સાંભળવા જરૂરી હોવાથી સામાવાળાને ઈમેલ આઈ.ડી. તેમજ મોબાઈલ નંબર જણાવવા માટે અત્રેથી તા.૯/૧૦/૨૦ ના રોજ સામાવાળાના વકીલશ્રીને પત્ર લખાયેલો છે પરંતુ સામાવાળા તરફે વિ.વ.શ્રી એચ.બી.ભાટીયા કે સામાવાળાએ ઈમેઈલ એડ્રેસ આપીને વર્ચ્યુઅલ હીયરીંગ માટે હાજર રહેવા કોઈપણ જાતનો પ્રયત્ન કરેલ નથી જેથી કામ જુનું હોવાથી તેમનો દલીલનો હકક બંધ કરેલો છે પરંતુ સાથોસાથ ન્યાયના હિતમાં આ કામનો નિર્ણય ગુણદોષ ઉપર થાય તે માટે તેમણે રજુ રાખેલ જવાબની હકીકત વંચાણે લીધેલ છે.

૬. હવે, પ્રસ્તુત કામે ફરીયાદીને સાંભળતા ફરીયાદીએ ફરીયાદમાં જણાવ્યા મુજબની હકીકત મુજબ રજુઆત કરેલી છે. આમ, આ તમામ નિવારી ન શકાય તેવા સંજોગોમાં હાલની ૨૦૧૫ ની મેટરમાં જજમેન્ટ અપાવવામાં આજદીન સુધીનો સમય ગયેલો છે.

૭. પ્રસ્તુત કામે ફરીયાદીની ફરીયાદની હકીકતના સમર્થન માટે પાન નં.૭ થી સામાવાળાની હોટલમાં તેમણે મીનરલ વોટરનો ઓર્ડર કરેલો અને તે પરત્વે તેમણે જે બીલ અપાયેલું તે રજુ રાખેલું છે., તદ્ઉપરાંત પાન નં.૮ થી ૧૩ સુધી તેમની ફરીયાદના સમર્થનમાં કાનુની માપ વિજ્ઞાન અમદાવાદના મદદનીશ નિયંત્રકશ્રીના પત્ર તેમજ દૈનિક પેપરમાં આપેલ જુદા જુદા કટીંગ રજુ રાખેલ છે. ફરીયાદીએ રજુ રાખેલ પાન નં.૭ જોતાં તા.૧૬/૧૦/૧૫ ના રોજ સામાવાળાની હોટલમાં ફરીયાદી ગયેલા અને તેમણે મીનરલ વોટરની એક બોટલનો ઓર્ડર આપેલો તે હકીકતને સમર્થન મળી રહે છે. જો કે સામાવાળાનો જવાબ વંચાણે લઈએ તો પણ ફરીયાદી તા.૧૬/૧૦/૧૫ ના રોજ મીનરલ વોટર ખરીદેલ અને રૂા.૧૬૪/–નું બીલ તેમને આપવામાં આવેલું તે હકીકત પરત્વે સામાવાળાએ ઈન્કાર કરેલ નથી પરંતુ બંને પક્ષના પ્લીડીંગ્સ જોતાં ફરીયાદીના કહેવા પ્રમાણે મીનરલ વોટરની બોટલની એમ.આર.પી. કિંમત માત્ર રૂા.૨૦/– હતી પરંતુ સામાવાળાએ તેના રૂા.૧૫૦/– લીધેલ છે જયારે સામાવાળા એવું જણાવે છે કે મીનરલ વોટરની બોટલની

કિંમત રૂા.૨૦/– લીધેલ છે પરંતુ બાકીના સર્વીસ ચાર્જ વિગેરે લીધેલ છે. હવે, પ્રસ્તુત કામે ફરીયાદીએ રજુ રાખેલ પાન નં.૭ જોવામાં આવે તો સામાવાળાએ મીનરલ વોટરની બોટલની સામે રૂા.૧૫૦/–દર્શાવેલા છે અને બાકીની રકમ સર્વીસ ટેક્ષ અને સર્વીસ ચાર્જ પરત્વે ગણીને રૂા.૧૬૪/–નું બીલ ફરીયાદીને આપેલું છે. આમ, પાન નં.૭ જોતા સ્પષ્ટ કહી શકય એમ છે કે એમ.આર.પી. કિંમત રૂા.૨૦/– હોવા છતાં ફરીયાદી પાસેથી સામાવાળાએ રૂા.૧૩૦/– બોટલના વધુ લીધેલા છે તેમજ બોટલની કિંમત રૂા.૨૦/– હોવાથી તે મુજબ જ સર્વીસ ચાર્જ અને ટેક્ષ લેવાનો થાય પરંતુ તે રકમ પણ સામાવાળાએ વધુ લીધેલ હોવાનું અભિપ્રેત થાય છે. આમ, હકીકતમાં ફરીયાદી પાસેથી સામાવાળાએ રૂા.૧૩૮/– વધુ લીધેલા છે જે અમારા મતે સદરહું રકમ ફરીયાદી સામાવાળા પાસેથી પરત લેવા હકકદાર છે. હવે, પ્રસ્તુત કામે ફરીયાદપક્ષે પાન નં.૮ થી ૧૩ સુધીના જે દસ્તાવેજી પુરાવા રજુ રખાયેલા છે તે જોતા તેમજ સામાવાળાએ પોતાના જવાબમાં રૂા.૧૬૪/– લીધેલાની હકીકતનો સ્વીકાર કરેલો છે તે જોતાં સામાવાળાએ અનફેરટ્રેડ પ્રેકટીસ આચરેલ છે તેવું સ્પષ્ટ

કહી શકાય તેમ છે. આમ, ફરીયાદી સામાવાળાની અનફેરટ્રેડ પ્રેકટીસના અનુસંધાને નીચે મુજબની દાદ મેળવવા હકકદાર બનતા હોવાથી ફરીયાદીની ફરીયાદ અંશતઃ ગ્રાહય રાખી અમો નીચે મુજબનો હુકમ ફરમાવીએ છીએ. :–

–: હુ ક મ :–

(૧) ફરીયાદીની ફરીયાદ અંશતઃ એવી રીતે ગ્રાહય રાખવામાં આવે છે કે આ કામના સામાવાળાએ ફરીયાદીને રૂા.૧૩૮/– (અંકે રૂપિયા એકસો આડત્રીસ પુરા) ફરીયાદની તારીખથી ૮ % ના વ્યાજ સહીત હાલના હુકમની નકલ મળ્યા બાદ દિન–૩૦ માં ચુકવી આપવા.

(૨) વધુમાં એવો હુકમ કરવામાં આવે છે કે આ કામના સામાવાળાએ રૂા.૨૫૦૦/– (અંકે રૂપિયા બે હજાર પાંચસો પુરા) દુઃખ, દર્દ, યાતના પરત્વે તેમજ રૂા.૩૦૦૦/– (અંકે રૂપિયા ત્રણ હજાર પુરા) ફરીયાદ ખર્ચ પરત્વે હુકમની નકલ મળ્યા બાદ દિન–૩૦ માં ફરીયાદીને ચુકવી આપવા.

(૩) વધુમાં એવો હુકમ કરવામાં આવે છે કે હાલની મુળ ફરીયાદ શરતચુકથી જે તે સમયે બીજા કામમાં સામેલ થઈ ગયેલ હોવાથી

મળી આવતી નહતી જેથી ફરીયાદ રીકન્સ્ટ્રક કરવાનો જે હુકમ થયેલો અને તે અંગેનું રેકર્ડ તૈયાર કરવામાં આવેલું જે રેકર્ડ હવે મુળ ફરીયાદની સાથે રાખવું.

(૪) આ હુકમની નકલ વિનામુલ્યે પક્ષકારોને પુરી પાડવી.

સ્થળ :– અમદાવાદ.
તારીખ:– ૩૧/૧૨/૨૦૨૦

(જે.જે.પંડયા)
પ્રમુખ
અમદાવાદ ગ્રામ્ય
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમિશન

(નયના પી. પાટડીયા)
સભ્ય
અમદાવાદ ગ્રામ્ય
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમિશન

HKR