प्रति हस्ताक्षर
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (द्वितीय), जोधपुर

पीठासीन अधिकारी : डॉ. यतीश कुमार शर्मा – अध्यक्ष
डॉ. अनुराधा व्यास – सदस्या
परिवाद संख्या – 289/2022

ज्योति भाटी पुत्री उम्मेद सिंह भाटी, निवासी–11/219 ओपोजिट चौपासनी हाउसिंग बोर्ड, जोधपुर।

– परिवादिया

बनाम

1. Amazon India, Brigade gateway. 8th Floorr, 26/1, Dr. Rajkumar Road, Malleshwaram (W), Banglore, Karnataka, India.
2. Apple Inida, 19th Floor Concorde Tower C, UB City, No. 24 Vittal Mallya Road, Banglore, India.
3. Darshita Aashiyana Private Limited Kh. No. 554 To 558, 560 to 583, 600 to 606, Bagru Rawan, N.H.B. Tehsil Sanganer, Bagru, Rajasthan, Pin 303007, India.

– अप्रार्थीगण

"परिवाद अन्तर्गत धारा 35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019"

उपस्थित अधिवक्ता :–
परिवादिया – श्री जोगेन्द्र भाटी, अधिवक्ता वास्ते परिवादिया।
अप्रार्थीगण – श्री कमलेश फोफलिया, अधिवक्ता वास्ते अप्रार्थी संख्या 01
– श्री हेमंत सोलंकी, अधिवक्ता वास्ते अप्रार्थी संख्या 02
– अप्रार्थी संख्या 03 एकपक्षीय।

बहस सुनी जाने की दिनांक :– 08.09.2025
निर्णय की दिनांक :– 26.09.2025

द्वारा :– डॉ. यतीश कुमार शर्मा (अध्यक्ष)

–::निर्णय::–

परिवादिया द्वारा जरिये परिवाद क्रमांक 289/2022 दिनांक 21.06.2022 को एक परिवाद प्रस्तुत किया गया। परिवादिया द्वारा दिनांक 24.01.2022 को सर्दियों की छुट्टियां बिताने के लिए बाड़मेर गई हुई थी, जहां पर परिवादिया ने अमैजन शॉपिंग वेबसाईट (अप्रार्थी संख्या 1) पर खरीददारी करते हुए अपने उपयोग व उपभोग के लिए एप्पल कम्पनी का (अप्रार्थी संख्या 2) का आई. फोन 12 ब्लयू 128 जी. बी. वेरियेन्ट की खरीददारी की, जिसके एवज् में परिवादिया द्वारा ऑनलाईन ही

प्रमाणित प्रतिलिपी
कार्यालय सहायक
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

डा. अनुराधा व्यास
सदस्या
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

डा. यतीश कुमार शर्मा
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

61,999/–रूपये का भुगतान किया गया था एवं जिसके फलस्वरूप एक ऑर्डर आई. डी. ऑनलाईन अप्रार्थी संख्या 1 द्वारा जारी की गई थी, जिसकी संख्या 408–8358441–2067516 है। परिवादिया द्वारा उपरोक्त वर्णित रकम 61,999/– रूपये उत्पाद/सामान को प्राप्त करने से पहले ही सम्पूर्ण आनलाईन भूगतान अप्रार्थी संख्या 1 की वैबसाईट पर ही कर दिया। परिवादिया द्वारा उपरोक्त वर्णित राशि 61,999/– रूपये का सम्पूर्ण भुगतान ऑनलाईन माध्यम से जरिये यू.पी.आई. द्वारा अप्रार्थी संख्या 1 की वेबसाईट पर ही कर दिया गया था, जिसके फलस्वरूप अप्रार्थी संख्या 1 द्वारा ऑनलाईन ही एक इनवाईस/बिल जारी कर दिया गया था। जिसकी संख्या RJ-SJAC-179184911–2122 है। परिवादिया द्वारा उत्पाद/सामान का ऑनलाईन ऑर्डर करने के पश्चात् एवं 61,999/– रूपये का सम्पूर्ण भुगतान करने के पश्चात अप्रार्थी संख्या 1 की ओर से मेल एवं मोबाईल नं. पर टेक्स मैसेज द्वारा उत्पाद/सामान का सही से ऑर्डर सक्सेसफुल तथा सम्पूर्ण राशि प्राप्त होने की पुष्टि की गई। सम्पूर्ण राशि का भुगतान होने के पश्चात् अप्रार्थी संख्या 1 द्वारा परिवादिया को जरिये मैसेज एवं मेल एवं ऑनलाईन शॉपिंग वैबसाईट पर यह सूचना दी गई कि उपरोक्त सामान अथवा उत्पाद की डिलीवरी दिनांक 27.01.2022 तक परिवादिया द्वारा दिये गये पते पर कर दी जायेगी। दिनांक 27.01.2022 को परिवादिया को अपने दिये गये ऑर्डर का पार्सल/पैकेज प्राप्त हुआ था। जो अप्रार्थी संख्या 1 के डिलीवरी ऐजेन्ट द्वारा दिया गया था। परिवादिया द्वारा बड़ी ही उत्सुकता एवं प्रसन्नता से अपना पार्सल अथवा पैकेज यह सोचकर खोला गया कि परिवादिया द्वारा किये गये ऑनलाईन आर्डर की प्राप्ती होगी। परन्तु परिवादिया यह देखकर पूर्णतया अचम्भीत/आश्चर्यचकीत रह गयी कि उसके द्वारा किये गये ऑनलाईन ऑर्डर के स्थान पर कुछ और ही सामान/उत्पाद अप्रार्थी संख्या 1 द्वारा दे दिया गया। परिवादिया द्वारा मंगवाये गये/ऑर्डर किये गये पार्सल को खोलने पर जिसमें परिवादिया द्वारा आई. फोन 12 जो 128 जी.बी. मंगवाया गया था, जिसके स्थान पर ई.वी.एम. कम्पनी का 10,000 एम.एच. का पॉवर बैंक उस पार्सल से निकला, जो परिवादिया को प्राप्त हुआ, जो परिवादिया द्वारा मंगवाया नहीं गया था।

अप्रार्थीगण को विधिक रूप से जरिये रजिस्टर्ड डाक नोटिस तामील कराये गये। इसके बावजूद अप्रार्थी संख्या 03 ने ना तो कोई लिखित जवाब दिया और ना स्वयं उपस्थित हुआ। अतः अप्रार्थी संख्या 03 के विरूद्ध दिनांक 09.11.2023 को एकपक्षीय कार्यवाही अमल में लाई गई।

अप्रार्थी संख्या 01 की ओर से जवाब है कि अप्रार्थी संख्या 01 एक मार्केटप्लेस का संचालन करता है। आप्रार्थी संख्या 01 द्वारा किसी भी प्रकार के उत्पाद बेचान या

Anuradha Vyas
26-9-25
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

26.9.25
डा. यतीश कुमार शर्मा
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

सर्विस प्रोवाइड करने का कार्य नहीं किया जाता है। अप्रार्थी संख्या 01 अपने मार्केटप्लेस पर ना तो कोई उत्पाद बेचान का कार्य करता है और न ही किसी उत्पाद का विज्ञापन। अप्रार्थी संख्या 01 केवल मात्र मध्यस्थ की भूमिका निभाता है और स्वतंत्र थर्ड पार्टी विक्रेता को ई कॉमर्स मार्केटप्लेस पर अपने उत्पादों को सूचीबद्ध करने की सुविधा प्रदान करता है और इस तरह आई.टी. एक्ट, 2000 के संदर्भ में एक "मध्यस्थ" हैं अप्रार्थी संख्या 01 की मुख्य भूमिका ई कॉमर्स मार्केटप्लेस को उपयोगकर्ता मैत्रीपूर्ण/यूजरफ्रैंडली बनाना और विक्रेताओं को उत्पादों के आवश्यक विवरण की सूची बनाने के लिए और खरीददारों को उक्त उत्पादों के माध्यम से खोजने और ब्राउज करने के लिए आवश्यक उपकरण प्रदान करता है। अप्रार्थी संख्या 01 अपने मार्केटप्लेस पर लिस्टेड उत्पादों का निर्माता या विक्रेता नहीं है। अप्रार्थी संख्या 01 अपने मार्केटप्लेस यूजर्स से मार्केटप्लेस पर ब्राउजिंग या पर्चेजिंग के लिए कोई चार्ज नहीं लेता। परिवादिया द्वारा उक्त उत्पाद का भुगतान अप्रार्थी संख्या 02 के नोडल खाते में किया गया था। अप्रार्थी संख्या 01 द्वारा परिवादिया से उसके मार्केटप्लेस पर ऑर्डर करने के लिए किसी भी प्रकार का कोई चार्ज नहीं लिया गया था। अप्रार्थी संख्या 01 मध्यस्थ होने के नाते अपने मार्केटप्लेस पर ग्राहकों को फ्री ऑफ कॉस्ट सर्विस प्रदान करता है। अप्रार्थी संख्या 01 द्वारा कोई सेवादोष कारित नहीं किया गया है। उक्त परिवाद के निस्तारण के लिए अप्रार्थी संख्या 01 आवश्यक पक्षकार नहीं है। उक्त परिवाद के निस्तारण के लिए आवश्यक पक्षकार अप्रार्थी संख्या 02 और 03 है। एक मध्यस्थ होने के नाते अप्रार्थी संख्या 01 द्वारा परिवादिया की शिकायत की जांच करने पर पता चला कि परिवादिया को सही उत्पाद दिनांक 27.01.2022 को एकदम सही अवस्था में डिलीवर कर दिया गया था। परिवादिया द्वारा उक्त परिवाद में बताया गया कि उसके ऑर्डर किये गये उत्पाद की जगह उसे ईवीएम'ज़ 10000 एमएच पावर बैंक प्राप्त हुआ। जब परिवादिया द्वारा अप्रार्थी संख्या 01 की कस्टमर केयर टीम से संपर्क किया गया था, तब यह बताया गया था कि परवादिया को खाली पैकेज प्राप्त हुआ है। परिवादिया के स्वयं के तथ्यों में विरोधाभास है, जिससे यह स्पष्ट होता है कि उक्त परिवाद झूठे व मनगढ़ंत तथ्यों पर आधारित है, जो केवल मात्र अप्रार्थी संख्या 01 से पैसे ऐंठने के लिए दायर किया गया है, जो प्रथमदृष्ट्या खारिज किये जाने योग्य है।

अप्रार्थी संख्या 02 की ओर से जवाब है कि उक्त परिवाद में, परिवादिया द्वारा लगाये गये सभी आरोपों, बयानों, अभिकथनों और तर्कों को अप्रार्थी संख्या 02 अस्वीकार कर उसका पूर्ण रूप से खंडन करता है। अप्रार्थी संख्या 02 द्वारा परिवादी को कोई भी उत्पाद ना तो बेचा गया है और ना ही किसी भी प्रकार का कोई सर्विस

26-9-25
डा. अनुराधा व्यास
सदस्या
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

26.9.25
डा. यतीश कुमार शर्मा
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

प्रदान की गयी है, इसलिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2 (7) के तहत परिवादिया अप्रार्थी संख्या 02 की श्रेणी में नहीं आता है। उक्त परिवाद में परिवादिया को एप्पल का कोई उत्पाद सप्लाई नहीं हुआ, इस कारण वह अप्रार्थी संख्या 02 के उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आता है। अप्रार्थी संख्या 02 द्वारा परिवादी के अधिकारों का उल्लंघन नहीं किया गया है। उक्त परिवाद में परिवादिया को एप्पल का कोई उत्पाद सप्लाई नहीं हुआ, इस कारण वह अप्रार्थी संख्या 02 के उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आता है।

परिवादिया, अप्रार्थी संख्या 01 व 02 की बहस सुनी गई। परिवादिया के विद्वान अधिवक्ता ने बहस के दौरान कहा कि वर्तमान परिवाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के अंतर्गत सेवा में कमी और अनुचित व्यापार व्यवहार के लिए अप्रार्थीगण के विरूद्ध प्रस्तुत की गई है। परिवादिया ने दिनांक 24.01.2022 को अप्रार्थी संख्या 01 के प्लेटफॉर्म के माध्यम से एप्पल आईफोन 12 ब्ल्यू 128 जीबी, का ऑनलाइन ऑर्डर किया था, जिसके लिए 61,999/–रूपये का पूर्ण भुगतान ऑनलाईन के माध्यम, द्वारा किया गया था, जिसके तत्पश्चात् अप्रार्थी संख्या 01 द्वारा परिवादिया ऑर्डर को स्वीकार करते हुए परिवादिया के पक्ष में ऑर्डर आईडी 40883584412067516 जारी की। दिनांक 27.01.2022 को परिवादिया को डिलीवरी एजेंट द्वारा पार्सल दिया गया। परिवादिया ने सतर्कता बरतते हुए उसका अनबॉक्सिंग वीडियो रिकॉर्ड किया। पार्सल खोलने पर उसमें आईफोन के स्थान पर सस्ते किस्म का पावर बैंक निकला। यह घोर लापरवाही एवं सेवा में कमी का प्रमाण है।

अप्रार्थी संख्या 01 के विद्वान अधिवक्ता ने दौराने बहस कहा कि परिवादिया ने एक "एप्पल आईफोन 12 (128 जीबी) ब्ल्यू" ऑर्डर आईडी 4088358412067516 दिनांक 24.01.2022 को स्वतंत्र थर्ड पार्टी सेलर "दर्शिता आशियाना प्राईवेट लिमिटेड" जिसका पंजीकृत कार्यालय Kh. No. 554 To 558, 560 to 583, 600 to 606, Bagru Rawan, N.H. 8 Tehsil Sanganer, Bagru, Rajasthan, Pin 303007, India के यहां से रूपये 61,999/–रूपये में ऑर्डर किया था। परिवादिया ने उक्त उत्पाद के मैन्युफैक्चरर को अप्रार्थी संख्या 02 और उत्पाद के विक्रेता को अप्रार्थी संख्या 03 के रूप में पक्षकार बनाया है। उक्त परिवाद में परिवादिया द्वारा एएसएसपीएल को पक्षकार बनाकर अप्रार्थी संख्या 03 की जिम्मेदारी अप्रार्थी संख्या 01 पर डालने का प्रयास किया गया है। उक्त ऑर्डर के लिए दिनांक 24.01.2022 को एक बिल एजेएसी55469 विक्रयकर्ता द्वारा जारी किया गया था, जिसमें उसके इनकम टैक्स पैन नं. और जीएसटी नं. एएएफसीडी68883क्यू और 08एएएफसीडी6883क्यूआईजेडक्यू है, जिससे यह प्रतीत होता है कि उक्त उत्पाद के

(सील: जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, सत्यमेव जयते, जोधपुर (द्वितीय))

प्रमाणित प्रतिलिपि

Anuradha Vyas (हस्ताक्षर)
डॉ. अनुराधा व्यास
सदस्या
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

(हस्ताक्षर) 26.9.25
डॉ. यतीश कुमार शर्मा
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

लिए ट्रांजेक्शन परिवादिया और विक्रयकर्ता के मध्य हुआ है तथा एएसएसपीएल का इससे कोई लेना–देना नहीं है।

अप्रार्थी संख्या 02 के विद्वान अधिवक्ता ने दौराने बहस कहा कि परिवादिया को उपभोक्ता नहीं माना जा सकता है। अप्रार्थी संख्या 02 के विरूद्ध झूठे व मनगढन्त आरोप लगाये गये हैं। अप्रार्थी संख्या 02 उक्त मामले में आवश्यक पक्षकार नहीं है। अप्रार्थी संख्या 02 द्वारा परिवादिया के किसी भी अधिकार का उल्लंघन नहीं किया गया है। अप्रार्थी संख्या 02 द्वारा कोई चीटिंग/फ्रॉड नहीं किया गया है। परिवादिया को अप्रार्थी संख्या 02 के कारण किसी प्रकार की मानसिक क्षति नहीं पहुंची है।

इस प्रकरण में अवधार्य विषयों के संबंध में आयोग का निष्कर्ष एवं विनिश्चय इस प्रकार है :–

पत्रावली पर उपस्थित साक्ष्यों, प्रमाणों व दस्तावेजों का परिशीलन किया गया। पत्रावली पर उपस्थित तथ्यों व तर्कों से स्पष्ट है कि अप्रार्थी संख्या 1 अमेजन इण्डिया ने अपने प्लेटफॉर्म पर उक्त उत्पाद सूचीबद्ध किया और भुगतान अपने माध्यम से कराया। माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के निर्णय "अमेजन सेलर सर्विसेज प्रा.लि. बनाम प्रभात सिन्हा (एनसीडीआरसी 2022) में स्पष्ट किया गया है कि ई–कॉमर्स प्लेटफॉर्म "मात्र मध्यस्थ" कहकर उपभोक्ता से बच नहीं सकते। जब वे विक्रेता व खरीददार के बीच सम्पूर्ण लेन–देन को नियत्रिंत करते है। इसी प्रकार "एप्पल इण्डिया प्रा.लि. बनाम राजेश शर्मा (2021) में कहां गया कि ब्राण्ड कम्पनी व प्लेटफॉर्म दोनों उपभोक्ता को हुये नुकसान के लिये उत्तरदायी होंगे।

जब विक्रेता प्लेटफॉर्म सक्रिय रूप से लेन–देन संचालित करता है और डिलीवरी प्रकिया नियंत्रित करता है। तब वह "मात्र मध्यस्थ" ना रहकर सर्विस प्रोवाईडर और फेशिलिटेटर बन जाता है। उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2 (17) के अन्तर्गत अमेजन एक सर्विस प्रोवाईडर है और उपभोक्ता को गुणवत्तापूर्ण सेवा उपलब्ध कराने हेतु बाध्य है।

अतः आयोग का मत है कि परिवादिनी को 61,999/– रूपये का उच्च मूल्य उत्पाद आर्डर करने के बावजूद मात्र 1000/– मूल्य का पॉवर बैंक भेजना अत्यंत गम्भीर कमी एवं अनुचित व्यापार–व्यवहार है।

–:: आदेश ::–

अतः परिवादिया का परिवाद पूर्ण रूप से स्वीकार किया जाता है एवं अप्रार्थीगण (1 से 3 तक) को संयुक्त रूप से आदेश दिया जाता है कि व परिवादिया को उसकी सम्पूर्ण क्रय मूल्य राशि 61,999/– रूपये (अक्षरे इकसठ हजार नौ सौ निन्यानवे रूपये) उसके भुगतान दिनांक से मय 6 प्रतिशत ब्याज वास्तविक अदायगी की तक

डा. अनुराधा व्यास
सदस्या
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

डा. यतीश कुमार शर्मा 5.12.25
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

अप्रार्थीगण संयुक्त रूप से परिवादिया को हुई मानसिक क्षति एवं उत्पीड़न के लिये क्षतिपूर्ति राशि 10,000/–रूपये (अक्षरे दस हजार रूपये) एवं परिवाद–व्यय 5,000/– रूपये (अक्षरे पांच हजार रूपये) अदा करे।

उपरोक्त आदेश की पालना निर्णय की तिथि से 30 दिवस में की जावे अन्यथा सम्पूर्ण राशि पर 9 प्रतिशत की दर से ब्याज भुगतान की तिथि तक देय होगा।

चूंकि अप्रार्थी संख्या 03 के विरूद्ध यह आदेश एकपक्षीय पारित किया गया है। अतः परिवादिया निर्णय की एक प्रति जरिये रजिस्टर्ड डाक अप्रार्थी संख्या 03 को तामील कराया जाना सुनिश्चित करे।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग सत्यमेव जयते जोधपुर (द्वितीय)

Anuradha Vyas
26-9-25
(डॉ. अनुराधा व्यास)
सदस्या

26.9.25
(डॉ. यतीश कुमार शर्मा)
अध्यक्ष

डा. अनुराधा व्यास
सदस्या
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

डा. यतीश कुमार शर्मा
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

निर्णय आज दिनांक 26.09.2025 को विवृत्त आयोग में सुनाया गया।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग सत्यमेव जयते जोधपुर (द्वितीय)

Anuradha Vyas
26-9-25
(डॉ. अनुराधा व्यास)
सदस्या

26.9.25
(डॉ. यतीश कुमार शर्मा)
अध्यक्ष

डा. अनुराधा व्यास
सदस्या
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

डा. यतीश कुमार शर्मा
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)

प्रमाणित प्रतिलिपी

कार्यालय सहायक
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
जोधपुर (द्वितीय)