

**DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION, ERNAKULAM**

**Dated this the 28<sup>th</sup> day of November 2025**

**Filed on: 31.08.2018**

**PRESENT**

Shri. D.B. Binu

Shri. V. Ramachandran

Smt. Sreevidhia T.N

Hon'ble President

Hon'ble Member

Hon'ble Member

**C.C No. 353 of 2018**

**COMPLAINANT:**

Ouseph George Karumathi, Nayathode Karayil, Angamali Village, Aluva Taluk, Aluva.  
(Adv. Surya J Padmanabhan Road, Power House Jn, Kochi-682018.)

**Vs.**

**OPPOSITE PARTY:**

Shijo Yohannan, S/o Yohanan, Puthusseriveetil, Yordanapuram Karayil, Mattur Village,  
Aluva Taluk, Aluva.  
(Adv Lola Issac Perumbavoor)

**FINAL ORDER**

**D.B. BINU, PRESIDENT:**

**1. A brief statement of facts of this complaint is as stated below:**

The complaint was filed under Section 12 of the Consumer Protection Act, 1986. The complainant agreed with the opposite party on 01-11-2017 for the construction of two residential houses. The opposite party commenced work but failed to complete the project within the stipulated period. At successive stages, the complainant paid a total of ₹9,30,900/- to the opposite party, making payments whenever demanded. On 12-08-2018, the opposite party abruptly stopped the construction without assigning any reason. The complainant further noticed the use of sub-standard materials and several workmanship defects, which, despite being pointed out, were not rectified by the opposite party. To mitigate the situation, the complainant engaged other workers and incurred

approximately ₹2,00,000/- for rectification. Before filing this complaint, the complainant instituted O.S. No. 300/2018 seeking an injunction. A Court-appointed Commissioner inspected the site and submitted a report, produced before this Commission and marked as Ext. A11, noting incomplete construction of both houses, unfinished walls, unfitted doors and windows, and a pending ground-floor parking area in the Schedule-I building; no workers or ongoing activity were found during inspection. The complainant had availed a loan for the project and continues to service monthly EMIs. Alleging deficiency in service and resultant mental agony, the complainant seeks compensation of ₹8,55,000/- from the opposite party.

## **2. NOTICE:**

Notice was issued to the opposite party on 23.10.2019. Upon receipt of notice, the opposite party entered an appearance before the Commission and filed its written version.

## **3. THE VERSION OF THE OPPOSITE PARTY:**

The Opposite Party denies all allegations made by the Complainant except the fact that an employment contract was executed between them on 01-11-2017. The Opposite Party contends that he never received ₹9,30,900 as alleged, and that he was paid only half of the daily labour charges. He asserts that the allegation of receiving ₹2,00,000/- towards demolition and construction is false and that no defective or negligent construction was ever carried out.

According to the Opposite Party, the Complainant himself prepared the building plan through an engineer, submitted it to Angamaly Municipality, and obtained the required permit. The construction was carried out strictly as per the approved plan, in the presence and under the instructions of the Complainant and

his engineer. The Opposite Party, being an ordinary contract worker, states that he never misrepresented himself as having a licensed engineer's office.

As per the written agreement, the Opposite Party is entitled to ₹16,12,640/- for constructing two buildings. When 99% of the work was completed, the Complainant attempted to obstruct the work and subsequently filed O.S. No. 300/2018 before the Munsiff Court, Aluva, along with an injunction petition containing contradictory statements.

The Opposite Party alleges that the complaint is false, malicious, and filed to evade payment of the balance contract amount. He seeks dismissal of the complaint with compensatory costs.

#### **4.EVIDENCE:**

The complainant has not filed a proof affidavit, but produced eleven documents, which were received and marked as **Ext. A1 to A11**, as under:

- **Ext. A1** – True copy of Work Estimate.
- **Ext. A2** – True copy of Gold Loan Receipt (SBI) dated 13.06.2018.
- **Ext. A3** – True copy of Gold Loan Receipt (CSB).
- **Ext. A4** – True copy of Gold Loan Pledge Token.
- **Ext. A5** – True copy of Letter dated 14.08.2017.
- **Ext. A6** – True copy of Speed Post Acknowledgment.
- **Ext. A7** – True copy of Asset Power Sanction Letter.
- **Ext. A8** – True copy of Contract.
- **Ext. A9** – True copy of Tax Invoice dated 21.07.2018.
- **Ext. A10** – Copy of Plan & Sketch.
- **Ext. A11** – True copy of Commission Report submitted before the Aluva Munsiff Court.

On verification of the record, it is seen that the opposite party produced five documents before the Commission. The Commission afforded opportunities to the

opposite party to adduce evidence on **02.03.2023** and **19.08.2023**; however, the opposite party remained absent and unrepresented on both dates. Consequently, on **19.08.2023**, the opposite party's evidence was closed. It is further recorded that the opposite party did not take steps to mark any of the said documents at any subsequent stage up to **23.09.2025**, indicating a lack of interest in adducing evidence.

#### **5. POINTS FOR CONSIDERATION:**

- i) Whether the complaint is maintainable?
- ii) Whether there is any deficiency in service or unfair trade practice by the opposite parties?
- iii) If so, whether the complainant is entitled to any relief?
- iv) Costs of the proceedings, if any?

#### **6. Summary of Written Argument Of the Complainant:**

The complainant entered into a construction agreement with the opposite party on 01-11-2017 for two houses. Despite stage-wise payments totalling ₹9,30,900/-, the opposite party failed to complete the work within the stipulated time and unilaterally stopped construction on 12-08-2018. The complainant alleges use of sub-standard materials and unrectified defects, which he later addressed by engaging other workers at a cost of about ₹2,00,000/-. Before this complaint, he filed O.S. No. 300/2018; a commissioner's inspection report (marked **Ext. A11**) records incomplete structures, unfinished walls, unfitted doors and windows, and a pending ground-floor parking area in the Schedule-I building, with no workmen on site. The complainant availed a loan for the project and continues to pay EMIs. Alleging deficiency in service and consequent mental agony, he seeks compensation of ₹8,55,000/- from the opposite party.

It is also stated that O.S. No. 300/2018, filed by the present complainant against the same opposite party before the Munsiff Court, Aluva, was listed on

06.11.2023 for the plaintiff’s evidence. On that date, the plaintiffs were absent, and no proof-affidavit was filed; no cause for non-appearance was shown. The defendant was also marked absent (both sides shown as “represented”). Accordingly, the suit was dismissed for default on 06.11.2023.

The complainant moved I.A. No. 554/2024 stating that the complainant’s evidence had been closed and the matter was posted for hearing; it was averred that the complainant initially appeared in person and filed documents and has since engaged counsel. By this application, the complainant sought reopening of the complainant’s evidence for the limited purpose of producing an additional document—namely, a true copy of the Commission Report submitted before the Munsiff Court, Aluva—in support of the case. Having considered the reasons stated and the limited scope of the prayer, the application is allowed. The additional document is received and marked as **Ext. A11**. Relevant portions of **Ext. A11** are extracted below:

**“തിട്ടപ്പെടുത്തിയ സംഗതികൾ**

1. അന്യായപട്ടിക വസ്തു വഹകൾ പരിശോധിച്ച് ആയിരൻറെ സാമാന്യ വിവരണം, കിടപ്പ് എന്നിവ തിട്ടപ്പെടുത്തണം.

അന്യായ പട്ടിക വസ്തു വഹകൾ വാദി വക വസ്തുവാകുന്നു. അന്യായ പട്ടിക വസ്തുവഹകൾ പണി തീരാത്ത കെട്ടിടങ്ങൾ ആകുന്നു.

അന്യായ എ. പട്ടിക 2 നില കെട്ടിടമാണ്. ആയത് പണി തീരാത്ത നിലയിൽ കമ്മീഷണർ പരിശോധന സമയം കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളതാണ്. അന്യായ എ പട്ടികയുടെ തെക്കു കിഴക്ക് പടിഞ്ഞാറു വശങ്ങളിൽ ഒന്നാം വാദി വക വസ്തു വഹകൾ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നു. വടക്ക് സ്വകാര്യ വഴിയും സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നു. അന്യായം എ പട്ടികയുടെ അകത്ത് കയറി പരിശോധിച്ചിതിൽ വെച്ച് ആയതിൽ 2 നിലകളിലും ഓരോ ഫാമിലിക്ക് വീതം താമസിക്കാവുന്ന രീതിയിൽ 2 റൂം, ഹാൾ, അടുക്കള 1 ബാത്ത്റൂം എന്നിങ്ങനെ ഭിത്തി കെട്ടി തിരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. ടി ഭിത്തികൾ

ഹോളോ ബ്രിക്സ് കൊണ്ട് കെട്ടിയതാണ്. ആയത് മുഴുവനായും കെട്ടി തീർത്തിട്ടില്ലാത്തതും ജനലും കട്ടിയും പിടിപ്പിക്കാത്ത വിധത്തിലും കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളതാണ്.

അന്യായം ബി. പട്ടിക മൂന്ന് നില കെട്ടിയിട്ടുണ്ട്. ആയതിൽ 1 നിലയിൽ 4 ഫാമിലിക്ക് താമസിക്കാവുന്ന വിധം മൂന്ന് നിലകളിലായി 2 റൂം, ഹാൾ, അടുക്കള, ബാത്ത് റൂം എന്നിങ്ങനെ ഓരോ നിലയിലും 3 എണ്ണവും കൂടാതെ തെക്കേ അറ്റത്ത് 1 റൂം അടുക്കള, ഹാൾ, ബാത്ത് റൂം , സിറ്റ് ഓട്ട് എന്ന രീതിയിൽ ഓരോ നിലയിൽ ഒരേണ്ണം വീതവും എന്ന രീതിയിൽ പണിതിട്ടുള്ളതാണ്. ടി കെട്ടിയിട്ടും പൂർണ്ണമായും പണി കഴിഞ്ഞിട്ടില്ലാത്തതാണ്. ഭിത്തികൾ മുഴുവനായി കെട്ടി തീർത്തിട്ടില്ലാത്തതും ചിലയിടത്ത് കട്ടിയും ജനലും പിടിപ്പിച്ചിട്ടില്ലാത്ത നിലയിലുമാണു കമ്മീഷണർക്ക് കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളത്. അന്യായം എ പട്ടികയുടെ ഗ്രൗണ്ട് ഫ്ലോർ പാർക്കിംഗിനായി പണി കഴിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്. ആയതിന്റെയും മുഴുവൻ പണി തീർത്തിട്ടില്ലാത്തതാണ്.

അന്യായം എ പട്ടികയുടെ വടക്ക് വശം വഴിയും തെക്ക് എയർപോർട്ട് വക വസ്തുവും കിഴക്ക് വട്ടപറമ്പിൽ പൌലോസ് വക വസ്തുവും പടിഞ്ഞാറ് ഒന്നാം വാദി വക വസ്തുവും സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നു.

അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വഹകളിൽ വാദി ഫ്ളാറ്റു പോലെ പണിത് വാടകയ്ക്ക് കൊടുക്കുന്നതിന് വേണ്ടിയാണ് അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വഹകൾ നിർമ്മാണം നടത്തി വന്നിരുന്നത് എന്ന് പരിശോധനയിൽ കമ്മീഷണർക്ക് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളതാണ്.

2. അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വഹകളിൽ നിർമ്മാണം നടത്തി കൊണ്ടിരിക്കുന്ന കെട്ടിടത്തിന്റെ ഇപ്പോഴത്തെ അവസ്ഥയും നിർമ്മാണം ഏത് ഘട്ടത്തിൽ എത്തി നിൽക്കുന്നു എന്നും തിട്ടപ്പെടുത്തണം.

അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വഹകളിൽ കമ്മീഷണർ പരിശോധനയ്ക്കായി ചെന്ന സമയം നിർമ്മാണം നടക്കുന്നതായി

കമ്മീഷണർക്ക് കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ലാത്തതാണ് കൂടാതെ പണിയുന്നതിന് ആവശ്യപണി ആയുധങ്ങൾ ഒന്നും തന്നെ കമ്മീഷണർക്ക് അന്യായപട്ടിക വഹകളിൽ കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടില്ലാത്തതാണ്. അന്യായം പട്ടിക വഹകളിൽ നിലവിൽ പണി നടക്കുന്നില്ല എന്നാണ് കമ്മീഷണർക്ക് പരിശോധനയിൽ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞത്.

അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വസ്തുവഹകളുടെ നിർമ്മാണം ഏകദേശം പകുതി പോലും ആയിട്ടില്ല എന്നാണ് കമ്മീഷണർക്ക് പരിശോധനയിൽ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളത്. അന്യായ പട്ടിക വഹകളുടെ ഭിത്തികൾ മുഴുവനായും കെട്ടി തീർത്തിട്ടില്ലാത്തതും ചിലതിൽ കട്ടിയും ജനലുകളും പിടിപ്പിട്ടില്ലാത്തതും നിർമ്മാണം പൂർത്തിയാക്കാത്ത നിലയിലുമാണ് അന്യായം എ, ബി പട്ടികകളുടെ നിലവിലെ അവസ്ഥ.

3. നിർമ്മാണത്തിനാവശ്യമായ മെറ്റീരിയൽസ് സ്റ്റോക്ക് ചെയ്തിരിക്കുന്നത് പരിശോധിച്ച് റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കണം.

അന്യായം പട്ടിക വസ്തുവകകൾ കമ്മീഷണർ പരിശോധിച്ചതിൽ കെട്ടിട നിർമ്മാണത്തിനാവശ്യമായ സിമൻറ്, ഹോളോബ്രിക്ക്, എ. സാൻറ്, മെറ്റൽ തുടങ്ങിയവ കമ്മീഷണർ അന്യായപട്ടിക വസ്തു വഹകളിൽ കണ്ടിട്ടുള്ളതാണ്. ആയത് പരിശോധിച്ചിതിൽ വെച്ച് 56 ചാക്ക് സിമൻറ് ഉള്ളതും, ടി 56 ചാക്ക് സിമൻറുകളും കട്ട പിടിച്ച നിലയിലും കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളതാണ്. കൂടാതെ 15 സിങ്ക്, 15 യൂറോപ്യൻ ക്ലോസറ്റ്, ആയതിൻറെ ഫ്ലഷ് ടാങ്ക് 15 എണ്ണം, വാഷ് ബേസിൻ 15 എണ്ണം, ബാത്ത്റൂം വിൻഡോ 10, 3 കട്ടിള ജനൽ 7 എന്നിവയും അന്യായം എ, ബി പട്ടികവകകളുടെ അകത്തും പുറത്തും അടുക്കു വച്ചിരിക്കുന്നതുമായി ഉദ്ദേശം 5000 ൽ അധികം സിമൻറ്, ഇഷ്ടിക, വാർക്ക കംബികളും ഉദ്ദേശം ഒരു ലോഡ് വീതം എം സാൻറും തേക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മെറ്റൽ പൊടിയും സ്റ്റോക്ക് ചെയ്തിരിക്കുന്നതായി കമ്മീഷണർക്ക് പരിശോധന സമയം കാണാൻ കഴിഞ്ഞിട്ടുള്ളതാണ്.

4. വാദികളോ ടിയാൻമാരുടെ ആശ്കാരോ സ്ഥലത്തു വെച്ച് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഇതര സംഗതികളും തിട്ടപ്പെടുത്തി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം.

സ്ഥലത്ത് വെച്ച് വാദി അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വസ്തുക്കളുടെ നിർമ്മാണം എത്രത്തോളം കഴിഞ്ഞുവെന്നും ഇനി ഒരു മാസം കൊണ്ട് മുഴുവൻ പണിയും തീർക്കാൻ കഴിയുമോ എന്നും നോക്കി തിട്ടപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെട്ടതു പ്രകാരം കമ്മീഷണർ പരിശോധിച്ചതിൽ വെച്ച് അന്യായം എ, ബി പട്ടിക വസ്തു വഹകളുടെ നിർമ്മാണം പകുതി പോലും ആയിട്ടില്ല എന്നും അന്യായം പട്ടിക വഹകളുടെ മുഴുവൻ പണിയും ഒരു മാസം കൊണ്ട് പണിതു തരില്ല എന്നും കമ്മീഷണർക്ക് മനസ്സിലാക്കാൻ സാധിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.”

We have meticulously considered the evidence advanced by the parties and carefully perused the entire record, including the documentary evidence and the argument notes placed on file. It is specifically recorded that, despite the opportunity, the opposite party did not file any written argument notes. The complainant’s argument notes and the materials on record have therefore been evaluated on their own merits, together with the pleadings and evidence already available before the Commission.

#### 7. POINT NO. (i): Maintainability :

The complainant entered into a construction agreement with the opposite party for construction of two residential buildings. The dispute relates to the quality of construction, abandonment of work, non-completion of the project, and financial loss suffered by the complainant due to the contractor’s alleged deficiency.

A consumer who avails construction services for consideration is a “consumer” as defined under Section 2(1)(d) of the Consumer Protection Act, 1986. A contractor

rendering construction services for consideration is a “service provider” under Section 2(1)(o).

The Hon’ble Supreme Court in **Lucknow Development Authority v. M.K. Gupta** (1994) 1 SCC 243 held that housing and construction activities fall within the definition of “service” under the Act.

Hence, the present complaint seeking redressal for deficiency in construction service is maintainable before this Commission.

**POINT NO. (ii): Deficiency in Service or Unfair Trade Practice:**

The core allegation of the complainant is that the opposite party, after entering into a written construction agreement dated 01-11-2017 and receiving successive stage-wise payments totalling ₹9,30,900/-, failed to complete the construction of the two residential buildings, stopped all work abruptly on 12-08-2018, and used sub-standard materials, thereby causing substantial financial loss and mental agony. These allegations are supported by documentary evidence, including the Commissioner’s Report (**Ext. A11**) filed in O.S. No. 300/2018 before the Munsiff Court, Aluva.

The Commissioner’s Report (**Ext. A11**) unambiguously records:

- Both buildings were in an incomplete state;
- Walls had not been fully constructed;
- Doors, windows, and roofing elements were not installed;
- No workers or construction activity was present at the time of inspection;
- Stockpiles of unused materials, including 56 hardened cement bags, were found;
- Construction had not progressed beyond approximately half of the required work.

The opposite party, though afforded repeated opportunities on 02-03-2023 and 19-08-2023, did not adduce oral evidence, did not mark any documents, and remained absent. Hence, the complainant's evidence stands unrebutted. When the opposite party fails to rebut the evidence adduced by the complainant, the Commission is justified in accepting the complainant's case.

Abandonment of construction work after receiving substantial payment constitutes clear deficiency in service. Failure to complete the construction within the agreed period is an actionable deficiency. Likewise, the use of sub-standard materials and poor workmanship amounts to negligence.

The opposite party's contention that 99% of the work was completed is disproved by **Ext. A11** and is unsupported by any credible evidence. The allegation that the complainant obstructed the work remains unsubstantiated.

In view of the totality of the materials placed on record, the unexplained stoppage of work, the evident construction defects, the absence of rebuttal evidence, and the findings of the Court Commissioner, this Commission holds that the opposite party has committed deficiency in service within the meaning of Section 2(1)(g) of the Consumer Protection Act, 1986.

Hence, The opposite party is held liable for deficiency in service.

POINT NO. (iii) & (iv): Reliefs and Costs:

Since this Commission has already found under Point No. (ii) that the opposite party committed clear deficiency in service by abandoning the construction work, failing to complete the project within the agreed period, and using sub-standard materials, the complainant is entitled to just and reasonable relief. The complainant has suffered financial loss, inconvenience, and mental agony due to the opposite party's negligence and failure to fulfil contractual obligations.

Considering the nature of deficiency, the incomplete construction revealed through **Ext. A11**, the prolonged litigation, and the inconvenience caused, this Commission finds it appropriate to award the complainant compensation. Further, the complainant has incurred expenses throughout the proceedings since 2018. Therefore, the opposite party is also liable to pay the costs of litigation

We determine that issues (I) to (IV) are resolved in favour of the complainant due to the clear deficiency in service established against the Opposite Party. The complainant has suffered considerable inconvenience, mental distress, hardships, and financial loss as a result of the Opposite Party's negligence. In view of the facts and circumstances of the case, we are of the considered opinion that the Opposite Party is liable to pay compensation and costs to the complainant.

**In the result, the complaint is partly allowed as follows:**

- I. The opposite party is directed to pay **₹1,00,000/-** (Rupees One Lakh Only) as compensation for deficiency in service and unfair trade practice. This amount is awarded considering the deficiency in service, the inconvenience caused, and the mental agony and physical hardships endured by the complainant.
- II. The opposite party shall further pay **₹10,000/-** (Rupees Ten Thousand Only) towards the costs of the proceedings, in view of the prolonged litigation and the conduct of the opposite party throughout the litigation.

The opposite party is liable for the fulfilment of the above directions. These orders shall be complied with within 30 days from the date of receipt of this order. Failure to comply with the payment directions under **Point No. I** will result in the

amount carrying interest at the rate of 9% per annum from the date of filing the complaint (31.08.2018) until full realisation.

**Pronounced in the Open Commission on this the 28<sup>th</sup> day of November 2025.**

**Sd/-  
D.B. Binu  
President**

**Sd/-  
V. Ramachandran  
Member**

**Sd/-  
Sreevidhia T.N  
Member**

Forwarded/By Order

Assistant Registrar

## **APPENDIX**

### **Complainant's Evidence:**

- **Ext. A1** – True copy of Work Estimate.
- **Ext. A2** – True copy of Gold Loan Receipt (SBI) dated 13.06.2018.
- **Ext. A3** – True copy of Gold Loan Receipt (CSB).
- **Ext. A4** – True copy of Gold Loan Pledge Token.
- **Ext. A5** – True copy of Letter dated 14.08.2017.
- **Ext. A6** – True copy of Speed Post Acknowledgment.
- **Ext. A7** – True copy of Asset Power Sanction Letter.
- **Ext. A8** – True copy of Contract.
- **Ext. A9** – True copy of Tax Invoice dated 21.07.2018.
- **Ext. A10** – Copy of Plan & Sketch.
- **Ext. A11** – True copy of Commission Report submitted before the Aluva Munsiff Court.

### **Opposite party's Evidence:-**

Date of Despatch

By Hand::

By post::

BR/