अतिरिक्त जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, पुणे यांचेसमोर

दाखल दिनांक –१०.०७.२०२०.
निकाली दिनांक- २७.०४.२०२३.

तक्रार अर्ज क्रमांक -: आरबीटी/सीसी/२१/११४१

Mr.Anil Choudhary,
Sr.No.167, ShayadriVihar Lane no.D,
Sant Nagar Lohegaon, Pune 411 047. ... **तक्रारदार**

विरुध्द

1] Country Club (I) Ltd. (through The Branch Manager)
Bungalow No.1, Lane B North Main Road,
Koregaon Park, Pune 411 001.

2] Country Club Hospitality and Holidays Ltd.
(through The Managing Director)
6-3-1219/A, 2nd floor, Begumpet,
Hyderabad 500 016. .... **जाबदार**

तक्रारदारातर्फे – स्वत:
जाबदार क्र.१ व २ तर्फे -- ॲड.गाटे

-: निकालपत्र :-
पारीत दिनांकः २७.०४.२०२३.

द्वारा- श्रीमती. शुभांगी दुनाखे, सदस्य

(१) तक्रारदारांनी जाबदार कंट्री क्लब इंडिया लिमिटेड व कंट्री क्लब हॉस्पिटॅलिटी ॲण्ड हॉलिडेज लिमिटेड यांच्याविरध्द खालीलप्रमाणे तक्रार दाखल केली आहे :-

तक्रारदारांना जाबदारांकडून फोन आला व त्याव्दारे असे सांगण्यात आले की, तक्रारदारांचा लकी ड्रॉमध्ये क्रमांक लागला असून तक्रारदारांना मिळालेले बक्षिस घेण्यासाठी त्यांनी दि.२१.०४.२०१८ रोजी सांगितलेल्या ठिकाणी यावे. त्यानुसार तक्रारदार नमूद जागेवर गेले असता त्यांना जाबदारांनी सदस्यत्व घेण्यासाठी जाळयात पकडले. तक्रारदारांनी रक्कम रुपये ६५,०००/- भरुन सदस्यत्व स्वीकारले असता तक्रारदारांना १० वर्षांचे सदस्यत्व ज्यामध्ये जाबदारांच्या सुट्टी व्यतीत करण्याच्या प्लॅनबरोबरच एका आंतरराष्ट्रीय सहलीचादेखील समावेश होता. मुळात तक्रारदारांना १२ वर्षांच्या सहल आयोजनाचे आश्वासन देण्यात आले होते. परंतु, सदस्यत्वाची कागदपत्र प्राप्त झाल्यानंतर तक्रारदारांना असे आढळले की, जाबदारांनी केवळ ५ वर्षांचे सदस्यत्व दिले आहे. त्याचप्रमाणे तक्रारदारांना व्याजरहीत हप्ते भरण्याची मुभा देवूनही प्रत्यक्षात तक्रारदारांना हप्त्याच्या रक्कमेवर वार्षिक १३-१४ टक्के व्याज देय असल्याचे कागदपत्रांवरुन दिसत होते. सदस्यत्व घेताना जाबदारांनी तक्रारदारांना असे आश्वासित केले होते की, त्यांना विमान तिकीटावर ५० टक्के सूट दिली जाईल. परंतु, सदर आश्वासनाबाबत जाबदारांनी दिलेल्या करारनाम्यात कोणताच उल्लेख नव्हता. इतर सुविधांबरोबरच तक्रारदारांना जिम, स्पा, मंगलकार्यालय, घरापासून विमानतळापर्यन्त व तेथून घरापर्यन्त घेवून जाणे व आणून सोडणे अशी सुविधा, तक्रारदारांनी निवडलेल्या शहरांमध्ये

प्रेक्षणीय स्थळे दाखविण्याची सुविधा, व्याजरहीत हप्ते व वार्षिक फी न घेता सदस्यत्वाची सुविधा अशा सोई पुरविण्याचे आश्वासन देण्यात आले होते. मात्र या सुविधांचाही उल्लेख सदस्यत्वाच्या करारनाम्यात केला नव्हता. त्यामुळे तक्रारदारांनी जाबदारांच्या कार्यालयात फोन करुन सदस्यत्व रद्द करण्याची व दिलेली फी परत देण्याची मागणी केली.

(२) तक्रारदारांच्या कथनानुसार जाबदारांनी तक्रारदारांना खोटी व चुकीची आश्वासने देवून तक्रारदारांकडून सदस्यत्वापोटी रक्कम वसूल केली असल्याने जाबदारांनी अनुचित व्यापारी पध्दतीचा अवलंब केला आहे. तक्रारदारांनी सदस्यत्व रद्द करुन सदस्यत्वाची फी परत मागितली असता जाबदारांनी ती रक्कम तक्रारदारांना परत दिलेली नसल्याने सेवेमध्ये त्रुटी ठेवली आहे. म्हणून तक्रारदारांनी प्रस्तुत तक्रार दाखल करुन अशी मागणी केली आहे की, जाबदारांना त्यांनी सदस्यत्वापोटी दिलेली रक्कम रुपये ६५,०००/- वार्षिक १२ टक्के व्याजासह परत देण्याचा आदेश व्हावा, नुकसान भरपाई रुपये २,००,०००/- व तक्रारीच्या खर्चापोटी रक्कम रुपये ५०,०००/- मिळण्याचा आदेश व्हावा.

(३) जाबदारांनी आपल्या लेखी जबाबाव्दारे तक्रारदारांचे सर्व आक्षेप नाकारले व असे नमूद केले की, तक्रारदारांच्या कथनानुसार जाबदारांच्या प्रतिनिधीनी त्यांना अनेक तोंडी आश्वासने दिली होती. मात्र प्रत्यक्षात सदस्यत्वाच्या करारनाम्याचे अवलोकन केल्यावर असे दिसते की, तक्रारदारांनी नमूद केलेल्या कोणत्याही आश्वासनांचा समावेश सदर करारनाम्यात नाही. तसेच, तक्रारदारांनी सदर करारनाम्याच्या सर्व अटी व शर्तींचे वाचन केल्यानंतरच करारनाम्यावर स्वाक्षरी केली आहे. तक्रारदारांनी तक्रारीमध्ये केलेले कोणतेही आक्षेप सबळ पुराव्यानिशी सिध्द केलेले नाहीत. तक्रारदार व जाबदार यांच्यात ग्राहक व सेवा पुरवठादार असे नाते निर्माण होत नसल्याने या आयोगास प्रस्तुत प्रकरण चालविण्याचा अधिकार नाही. तक्रारदारांनी उभय पक्षात झालेला करारनामा रद्द करुन सदस्यत्वाची फी परत मागितलेली असून या बाबी दिवाणी न्यायालयासमोर मांडणे आवश्यक आहे. तक्रारदारांनी जाबदारांकडून

रक्कम उकळण्याच्या हेतूने तक्रारीमध्ये खोटी कथने नमूद केली आहेत. तक्रारदार जाबदारांविरुध्द सेवेतील त्रुटी अथवा अनुचित व्यापारी पध्दतीचा अवलंब सबळ कागदोपत्री पुराव्यानिशी सिध्द करु शकले नसल्याने तक्रारदारांची तक्रार दंडात्मक खर्चासह फेटाळणेत यावी अशी मागणी केली आहे.

(४) उभय पक्षांनी दाखल केलेली कागदपत्र, शपथपत्र, लेखी युक्तिवाद इत्यादींचे अवलोकन करुन तक्रारदार स्वत: व जाबदारांतर्फे ॲड.गाटे यांचा युक्तिवाद ऐकणेत आला.

कारणमीमांसा

(५) तक्रारदारांनी दाखल केलेल्या करारनाम्याचे व दि.२२.०४.२०१८ रोजीच्या पावतीनुसार तक्रारदारांनी जाबदारांना सदस्यत्वापोटी रक्कम रुपये ६५,०००/- दिल्याचे दिसते. त्यावरुन तक्रारदार जाबदारांचे ग्राहक असल्याचे व जाबदारांनी तक्रारदारांना सेवा पुरविण्याचे आश्वासन दिलेले असल्याने ते सेवा पुरवठादार असल्याचे सिध्द होते. जरी तक्रारदारांनी जाबदारांकडून कोणतीही सेवा न मागता दिलेली सदस्यत्वाची फी परत मिळावी अशी मागणी केली असली तरी तक्रारदारांच्या कथनानुसार त्यांनी जाबदारांचे सदस्यत्व घ्यावे म्हणून जाबदारांच्या प्रतिनिधींनी दिलेली तोंडी आश्वासने व प्रत्यक्षात करारनाम्यात नमूद केलेल्या बाबी यामध्ये तफावत असल्याने तक्रारदारांना दिलेली फी परत मागण्याचा हक्क प्राप्त होतो.

(६) जाबदारांनी तक्रारदारांना करुन दिलेला करारनामा नोंदणीकृत स्वरुपाचा नाही. त्यामुळे तो रद्द करुन मागण्याचा हक्क तक्रारदारांना आहे व त्याच कारणामुळे प्रस्तुत प्रकरण चालविण्याचे अधिकारक्षेत्र या आयोगास आहे. तक्रारदारांनी रक्कम रुपये ६५,०००/- जाबदारांकडे सदस्यत्वापोटी भरलेली आहे ही बाब जाबदारांना मान्य आहे. तक्रारदारांनी दाखल केलेल्या दि.२५.०४.२०१८ ते दि.१६.०५.२०१८ या कालावधीत पाठविलेल्या अनेक ई-मेल्सनुसार व दि.०९.०३.२०२० रोजी जाबदारांना पाठविलेल्या नोटीसनुसार तक्रारदारांनी वेळोवेळी जाबदारांकडे सदस्यत्वापोटी दिलेली रक्कम परत मागितली होती असे स्पष्ट होते.

जाबदारांनी असा कोणताही पुरावा दाखल केलेला नाही ज्याव्दारे असे सिध्द होईल की, त्यांनी तक्रारदारांना सदर फी परत करता येणार नाही असे ई-मेलला व नोटीसला उत्तर देवून कळविले होते. या सर्व बाबींवरुन जाबदारांनी सेवेत त्रुटी ठेवल्याचे सिध्द होत असल्याने जाबदारांनी तक्रारदारांकडून स्वीकारलेली सदस्यत्वाची फी रुपये ६५,०००/- व्याजासह देण्याबरोबरच नुकसान भरपाई व तक्रारीचा खर्च द्यावा या निष्कर्षास हा आयोग आला आहे. त्यानुसार खालील प्रमाणे आदेश पारित करण्यात येतो.

आदेश

1) तक्रारदारांची तक्रार अंशत: मंजूर करण्यात येते.

2) जाबदार क्र.१ व २ यांनी वैयक्तिक व संयुक्तिकरित्या तक्रारदारांना रक्कम रुपये ६५,०००/- (रुपये पासष्ट हजार फक्त) दि.२१.०४.२०१८ पासून वार्षिक १० टक्के व्याजासह प्रस्तुत आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ४५ दिवसांच्या आंत परत करावी.

3) जाबदार क्र.१ व २ यांनी वैयक्तिक व संयुक्तिकरित्या तक्रारदारांना नुकसान भरपाईपोटी रक्कम रुपये २०,०००/- (रुपये वीस हजार फक्त) व तक्रारीच्या खर्चापोटी रक्कम रुपये ५,०००/- (रुपये पाच हजार फक्त) प्रस्तुत आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ४५ दिवसांच्या आंत परत करावी.

4) वरील आदेश क्र.२ व ३ ची पुर्तता विहीत मुदतीत न केल्यास रक्कम रुपये ६५,०००/- वर वार्षिक १० टक्के ऐवजी वार्षिक १२ टक्के व्याज देय होईल.

5) उभय पक्षकारांना निकालाच्या प्रती निःशुल्क पुरविण्यात याव्यात.

(अनिल ब. जवळेकर) **सदस्य**	**(शुभांगी दुनाखे)** **सदस्या**	**(जे. व्ही. देशमुख)** **अध्यक्ष**

प्रगगा/-