

03/USA/M-2025-02(Q)

Student's Copy

ESSAY

Time : 3 Hours]

[Full Marks : 100

1. Write an essay on "Right to Repair: A Boon for Consumers and A Bane for Business" in maximum 2000 words. (50)

अधिकतम 2000 शब्दों में 'मरम्मत का अधिकार : उपभोक्ताओं के लिए एक वरदान और व्यवसाय के लिए एक अभिशाप पर एक निबंध लिखें'।

2. Asha Sharma, a resident of Patna, purchased a refrigerator manufactured by M/S Dolly Electronics, a company in Delhi, on 15th March 2024 for Rs. 45,000. The refrigerator came with a one-year comprehensive warranty covering manufacturing defects and free servicing. Within two months of purchase, the refrigerator began malfunctioning, causing excessive cooling, water leakage, and erratic temperature control.

Asha Sharma immediately reported the issue to the service center of M/s Dolly Electronics. Despite repeated complaints and multiple assurances from the company, no technician was sent to inspect the refrigerator. Frustrated by the non-responsiveness, Asha Sharma sent a legal notice to the company on 25th June 2024, demanding a replacement or refund. The company failed to respond within the stipulated time.

Subsequently, Asha Sharma approached the District Consumer Disputes Redressal Commission, Patna, alleging deficiency in service and unfair trade practices on the part of M/s Dolly Electronics and its authorised dealer. She sought a full refund of Rs. 45,000, additional compensation of Rs. 1,00,000 for mental agony, and Rs. 50,000 towards litigation expenses.

03/USA/M-2025-02(Q)

(Turn Over)

M/s Dolly Electronics, in its defense, contended that Asha Sharma had not properly used the refrigerator as per the user manual and that the alleged defects were due to mishandling rather than any manufacturing fault. The company further argued that since the refrigerator was purchased from an authorised dealer, the liability for servicing rested with the dealer and not the company itself. Further, it raised objections relating to jurisdiction of the commission at Patna and the quantum of compensation and litigation expenses claimed by Asha Sharma.

In light of the above-mentioned facts, draft a reasoned order on behalf of the commission, incorporating legal reasoning, decided cases and directives for compliance (if any) (50)

पटना की रहने वाली आशा शर्मा ने 15 मार्च 2024 को दिल्ली की एक कंपनी M/S डॉली इलेक्ट्रॉनिक्स द्वारा निर्मित एक रेफ्रिजरेटर को 45,000 रुपये में खरीदा। रेफ्रिजरेटर एक साल की व्यापक वारंटी के साथ आया था जिसमें विनिर्माण दोष और मुफ्त सर्विसिंग शामिल थी। खरीद के दो महीने के भीतर, रेफ्रिजरेटर खराब होने लगा, जिससे अत्यधिक शीतलन, पानी का रिसाव और अनियमित तापमान नियंत्रण हो गया।

आशा शर्मा ने तुरंत इस मुद्दे की सूचना M/S डॉली इलेक्ट्रॉनिक्स के सर्विस सेंटर को दी। बार-बार शिकायतों और कंपनी से कई आश्वासनों के बावजूद, रेफ्रिजरेटर का निरीक्षण करने के लिए कोई तकनीशियन नहीं भेजा गया था। गैर-प्रतिक्रिया से निराश, आशा शर्मा ने 25 जून 2024 को कंपनी को एक कानूनी नोटिस भेजा, जिसमें प्रतिस्थापन या धनवापसी की मांग की गई। कंपनी निर्धारित समय के भीतर जवाब देने में विफल रही।

इसके बाद, आशा शर्मा ने जिला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, पटना से संपर्क किया, जिसमें M/S डॉली इलेक्ट्रॉनिक्स और उसके अधिकृत डीलर की ओर से सेवा में कमी और अनुचित व्यापार प्रथाओं का आरोप लगाया। उसने 45,000 रुपये का पूरा रिफंड, मानसिक पीड़ा के लिए 1,00,000 रुपये का अतिरिक्त मुआवजा और मुकदमेबाजी के खर्चों के लिए 50,000 रुपये की मांग की।

M/S डॉली इलेक्ट्रॉनिक्स ने अपने बचाव में तर्क दिया कि आशा शर्मा ने उपयोगकर्ता मैनुअल के अनुसार रेफ्रिजरेटर का ठीक से उपयोग नहीं किया था और कथित दोष किसी भी विनिर्माण दोष के बजाय ग़लत तरीके से निपटाने के कारण थे। कंपनी ने आगे तर्क दिया कि चूंकि रेफ्रिजरेटर एक अधिकृत डीलर से खरीदा गया था, इसलिए सर्विसिंग की देयता डीलर के पास थी, न कि कंपनी के पास। इसले अलावा, उसने पटना में आयोग के अधिकार क्षेत्र और आशा शर्मा द्वारा दावा किए गए मुआवजे और मुकदमेबाजी खर्चों की मात्रा से संबंधित आपत्ति जताई।

उपर्युक्त तथ्यों के आलोक में, आयोग की ओर से एक तर्कसंगत आदेश तैयार करें, जिसमें कानूनी तर्क, तथ्य मामलों और अनुपालन के लिए निर्देश (यदि कोई हो) शामिल हों।