समक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा।

उपभोक्ता शिकायत संख्या–78 वर्ष 2019

उपस्थित 1–श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।
2–श्रीमती विद्या बिष्ट, सदस्य।
3–श्री सुरेश चन्द्र काण्डपाल, सदस्य।

श्रीमती कुन्ती परिहार पत्नी श्री जवाहर सिंह परिहार,
निवासी 48बी, पॉकेट–1 मयूर बिहार
फेस–1, दिल्ली, हाल सरमूल होटल मालरोड,
जिला–अल्मोड़ा वाहन स्वामी वाहन सं0 DL14CC0372 (फारच्यूनर)

.....परिवादिनी ।

प्रति

दि ओरियन्टल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड,
शाखा कार्यालय रॉयल होटल बिल्डिंग,
निकट गॉधी पार्क, चौघानपाटा,
मालरोड अल्मोड़ा।

.....विपक्षी।

परिवाद प्रस्तुति की तिथि–25–04–2019

अन्तिम सुनवाई की तिथि–11–10–2023

आदेश की तिथि–08–11–2023

उपस्थित :–परिवादिनी की ओर से विद्वान अधिवक्ता श्री गजेन्द्र सिंह मेहता।
विपक्षी की ओर से विद्वान अधिवक्ता श्री मनोज पंत।

आदेश तैयारकर्ता– श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।

निर्णय

यह परिवाद, परिवादिनी द्वारा विपक्षी से प्रतिकर की धनराशि रू0–61,440/–, वाद व्यय रू0–10,000/– तथा मानसिक क्षतिपूर्ति रू0–10,000/– दिलवाये जाने हेतु प्रस्तुत किया गया है।

2. परिवाद के तथ्य इस प्रकार हैं कि परिवादिनी वाहन संख्या DL14CC0372 (फारच्यूनर) की पंजीकृत स्वामी है। उक्त वाहन विपक्षी बीमा कम्पनी से पॉलिसी सं0 253802/31/2019/1616 से दिनांक 29–10–2018 से 28–10–2019 तक की अवधि के लिए बीमित था, जिसकी किश्त/प्रीमियम की राशि रू0–39,521/– दिनांक 16–10–2018 को परिवादिनी द्वारा विपक्षी बीमा कम्पनी को अदा की गयी थी। दिनांक 11–02–2019 को परिवादिनी का प्रश्नगत वाहन नील गाय से टकराने के कारण क्षतिग्रस्त हो गया, जिसकी सूचना परिवादिनी ने यथासमय बीमा कम्पनी को दी थी तथा परिवादिनी द्वारा अपने प्रश्नगत/दुर्घटनाग्रस्त वाहन की

मरम्मत टोयटा कम्पनी के वर्कशॉप में करायी। अपने क्षतिग्रस्त वाहन की मरम्मत हेतु परिवादिनी को कुल रू0–61,440/– का भुगतान करना पड़ा। परिवादिनी द्वारा जब अपने वाहन की मरम्मत हेतु किये गये भुगतान की क्षतिपूर्ति हेतु समस्त औपचारिकता पूर्ण कर बीमा कम्पनी में दावा भुगतान हेतु प्रस्तुत किया गया तो बीमा कम्पनी द्वारा मात्र रू0–37,716/– की क्षतिपूर्ति स्वीकार की गयी। परिवादिनी द्वारा जब अपने वाहन में आये सम्पूर्ण खर्च रू0–61440/– के भुगतान हेतु विपक्षी बीमा कम्पनी से कहा गया तो उनके द्वारा मना कर दिया गया, जिससे आहत होकर परिवादिनी द्वारा परिवाद प्रस्तुत कर प्रार्थना की गयी कि उसे विपक्षी से प्रतिकर की धनराशि रू0–61,440/–, वाद व्यय रू0–10,000/– तथा मानसिक क्षतिपूर्ति रू0–10,000/–दिलवाया जाए।

3. विपक्षी बीमा कम्पनी को प्रस्तुत परिवाद का नोटिस भेजा गया। विपक्षी बीमा कम्पनी ने जवाबदावा 10क /1 व 10क/2 प्रस्तुत कर परिवाद का प्रस्तर–2 स्वीकार किया। अन्य कथनों को अस्वीकार करते हुए कहा कि परिवादिनी द्वारा गलत तथ्य प्रस्तुत कर नाजायज तौर पर दावा प्राप्त करने व दबाव बनाने की नियत से उक्त परिवाद मा0 आयोग में प्रस्तुत किया गया है। विपक्षी बीमा कम्पनी दावा राशि का भुगतान बीमा पॉलिसी के शर्तो व सर्वे रिपोर्ट के आधार पर करने को बाध्य है। परिवादिनी का कथित वाहन संख्या DL14CC0372 पॉलिसी संख्या 253802/31/2019/1616 से दिनांक 29–10–2018 से 28–10–2019 तक विपक्षी बीमा कम्पनी से बीमित था। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादिनी से कथित वाहन के दुर्घटना बाबत् दावा प्राप्त होने के उपरान्त सम्यक, तत्परता व सद्भावना से नियमानुसार सर्वेयर श्री अतुल कुमार गर्ग को सर्वे हेतु नियुक्त किया गया। सर्वेयर द्वारा दिनांक 14–02–2019 को वाहन का सर्वे किया गया और दिनांक 4–3–2019 को विपक्षी बीमा कम्पनी को अपनी रिपोर्ट प्रेषित कर वाहन में हुई क्षति का आंकलन रू0–37715.95 आंका गया। सर्वेयर द्वारा वाहन में हुई क्षति का आंकलन विधिवत इण्डियन मोटर टैरिफ के सामान्य नियम जी आर 9 के प्रावधानों में वर्णित अनुसूची के अनुसार वाहन की उम्र के अनुसार बदले गये कलपुर्जो के प्रकार के अनुसार मूल्य ह्रास के कारण जो कटौती की जाती है, के आधार पर किया गया है। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा प्राप्त सर्वे रिपोर्ट के आधार पर परिवादिनी का दावा रू0–37,716/– हेतु स्वीकृत किया गया और परिवादिनी को विधिवत् दिनांक 25–3–2019 को पंजीकृत पत्र प्रेषित किया गया। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा अपने सेवा दायित्वों में कोई कमी नहीं की गयी है। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा विधिवत बीमा पॉलिसी की शर्तो व सर्वे रिपोर्ट के आधार पर परिवादिनी के दावे का निस्तारण किया गया है। अतः परिवाद उपरोक्त आधार पर निरस्त किये जाने योग्य है।

विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादिनी को निर्गत बीमा पॉलिसी कागज सं0–31/2 पत्रावली में प्रस्तुत की गई है, जिसके अवलोकन से यह विदित होता है कि परिवादिनी के प्रश्नगत वाहन को कुल रू0–13,30,000/– की धनराशि के लिए IDV निर्धारित कर बीमित किया गया था। इसके साथ ही विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा अपने पक्ष के समर्थन में मा0 उच्चतम न्यायालय की एक विधि व्यवस्था तथा मा0 राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग द्वारा तीन मामलों में पारित निर्णयों की छाया प्रतियॉ भी प्रस्तुत की गई हैं।

4. पक्षकारों को साक्ष्य प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान किया गया। परिवादिनी द्वारा स्वंय का शपथपत्र 4क, 14क/1 व 14क/2,लिखित बहस 28क/1 व 28क/2 तथा निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये गये:–

क्र0सं0	दस्तावेज	कागज संख्या
1–	वाहन के पंजीयन प्रमाणपत्र की प्रति	6क/1
2–	बीमा पॉलिसी की प्रति	6क/2
3–	प्रदूषण नियंत्रित प्रमाणपत्र	6क/3
4–	टोयटा कम्पनी के वर्कशाप की स्टीमेट की प्रति	6क/4 से 6क/7
5–	बीमा कम्पनी के पत्र दि0 25–3–2019 की प्रति	6क/8

5. विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा शपथपत्र 17क/1 व 17क/2 लिखित बहस 30क/1 व 30क/2 तथा निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये गये :–

क्र0सं0	दस्तावेज	कागज संख्या
1–	सर्वे रिपोर्ट की प्रति	19क/2 से 19क/5
2–	शिकायतकर्ता को भेजे गये पत्र दि0 25–3–2019 की प्रति	19क
3–	पॉलिसी की प्रति	31क/2

6. हमारे द्वारा उभय पक्षकारों की बहस सुनी गई तथा पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य व प्रपत्रों का अवलोकन एवं अध्ययन किया गया।

7. विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादी के प्रश्नगत बीमित वाहन की मरम्मत में हुए खर्चो का अनुमानित निर्धारण अपने द्वारा नियुक्त किये गये सर्वेयर द्वारा उपलब्ध करायी गयी सर्वे रिपोर्ट के आधार पर किया गया होना वर्णित किया गया है। उक्त सर्वे रिपोर्ट विपक्षी बीमा कम्पनी के जवाबदावे के साथ संलग्नक–1 कागज सं0–11क/1 से 11क/4 पत्रावली में प्रस्तुत की गई है। उक्त सर्वे रिपोर्ट

के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि सर्वेयर महोदय द्वारा सर्वे रिपोर्ट के बिन्दु सं0–12 समरी ऑफ एसेसमेंट के मूल एस्टीमेट में Total cost of spare parts रू0–1,15,599.80 व उस पर कुल टैक्स रू0–32,367.95 तथा कुल लेबर चार्ज रू0–45,384.00 कुल अनुमानित मूल्य/खर्च रू0–1,93,351.75 आंकलित किया गया है, किन्तु परिवादिनी के प्रश्नगत/दुर्घटनाग्रस्त बीमित वाहन में हुई क्षति का आंकलन करते हुए सर्वेयर महोदय द्वारा कुल लेबर चार्ज रू0–11,107.35 तथा Total cost of spare parts रू0–23,295/– एवं टैक्स रू0–6,313.80 आंकलित कर प्राप्त रकम रू0–40,715.95 में से एक्सेस के रूप में रू0–2,000/– तथा आपेक्षित सॉल्वेज वैल्यू के रूप में रू0–1,000/– घटाकर प्रश्नगत बीमित वाहन को कुल रू0–37,715.95 की क्षति होनी आंकलित की गई है।

8. समरी ऑफ एसेसमेंट के नीचे वर्णित एसेसमेंट विवरण के अवलोकन से विदित होता है कि सर्वेयर महोदय द्वारा प्रश्नगत बीमित वाहन में मात्र के रबर के सामानों/स्पेयर पार्टस का ही अनुमानित मूल्य अंकित किया गया है तथा उनके द्वारा पेन्ट मैटेरियल के ऐस्टीमेटिड मूल्य का लगभग एक चौथाई ही प्रश्नगत बीमित वाहन को हुई क्षति के रूप में अनुमानित खर्च आंकलित किये गये हैं। इसी प्रकार लेबर चार्ज का आंकलन करते समय सर्वेयर महोदय द्वारा एस्टीमेटिड लेबर चार्ज का लगभग एक चौथाई ही अपनी सर्वे रिपोर्ट में एसेस किया गया है। सर्वेयर महोदय द्वारा अपनी सर्वे रिपोर्ट में वर्णित अनुमानित क्षति को कटौती/कम करके आंकलित करने का कोई स्पष्ट आधार तथा नियम अथवा किसी मानक आदि का वर्णन अपनी सर्वे रिपोर्ट में नहीं किया गया है और ना ही उनके द्वारा प्रश्नगत बीमित वाहन के क्षतिग्रस्त मैटल पार्टस के बारे में कोई उल्लेख उक्त सर्वे रिपोर्ट में किया गया है। जिस कारण हम उक्त सर्वे रिपोर्ट को पूरी तरह से स्वीकार किये जाने योग्य नहीं पाते हैं।

जबकि परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ अपने प्रश्नगत बीमित वाहन को पहुँची क्षति की मरम्मत कराने हेतु अदा किये बिल की प्रति कागज सं0–6क/4 से 6क/6 तथा उसके किये गये भुगतान की रसीद कागज संख्या–6क/7 पत्रावली में प्रस्तुत की गयी है। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा प्रस्तुत जवाबदावे, साक्ष्य शपथपत्र एवं लिखित बहस के माध्यम से यह विदित होता है कि परिवादी के प्रश्नगत बीमित वाहन की मरम्मत में हुए खर्चे उपरोक्त का कोई तथ्यपरक/प्रमाणिक रूप में खण्डन अथवा विरोध विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा व्यक्त नहीं किया गया है और ना ही विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा पत्रावली में ऐसा कोई साक्ष्य/प्रमाण प्रस्तुत किया गया है, जिससे यह सिद्ध हो सके कि परिवादिनी के प्रश्नगत बीमित वाहन की मरम्मत में किया गया खर्च रू0–61,440/– सही नहीं है अथवा उसे किसी प्रकार बढ़ा–चढ़ाकर उसका

बिल बनवाया गया हो। ऐसी परिस्थिति में हम परिवादपत्र में वर्णित तथा परिवादिनी के साक्ष्य शपथपत्र से समर्थित कथन/तथ्य कि उनके द्वारा अपने प्रश्नगत बीमित वाहन की मरम्मत हेतु रू0–61,440/– का भुगतान वाहन निर्माता कम्पनी के अधिकृत सर्विस सेन्टर को अदा किया गया, जिसकी अदायगी परिवादिनी को विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा करवायी जानी चाहिए, से पूरी तरह सहमत होते है तथा इसे अस्वीकार करने का कोई युक्तियुक्त कारण व आधार हम नहीं पाते हैं। परिवादिनी द्वारा अपने परिवाद के समर्थन में मा0 राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वारा पारित दो आदेशों की प्रति पत्रावली में प्रस्तुत की गयी है जो कि प्रस्तुत परिवाद में वर्णित तथ्यों एवं परिस्थितियों से मेल खाती है तथा इसे परिवादिनी के पक्ष में ग्राह्य माना जा सकता है।

विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा पत्रावली में प्रस्तुत की गई विधि व्यवस्था तथा निर्णय प्रस्तुत प्रकरण के तथ्यों एवं परिस्थितियों के अनुरूप मेल नहीं खाते हैं, जिस कारण हम उन्हें प्रस्तुत परिवाद के परिपेक्ष्य में स्वीकार किये जाने योग्य नहीं पाते हैं।

9. विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा उपरोक्त वर्णित सर्वे रिपोर्ट में सर्वेयर द्वारा परिवादिनी के प्रश्नगत बीमित वाहन की आंकलित की गई क्षति के रूप में रू0–35,715.95 का भुगतान परिवादिनी को अदा किये जाने का प्रस्ताव परिवादिनी को पत्र दिनांकित 25–3–2021 जो कि परिवादपत्र के साथ कागज सं0–6क/8 संलग्न किया गया है, के माध्यम से परिवादिनी द्वारा सहमति प्रदान किये जाने हेतु प्रेषित किया गया, जिसे परिवादिनी द्वारा स्वीकार नहीं किया गया तथा जिससे आहत होकर परिवादिनी द्वारा प्रस्तुत परिवाद योजित किया गया। हमारी समझ में विपक्षी बीमा कम्पनी के उपरोक्त कृत्य से परिवादिनी को निःसंदेह ही मानसिक वेदना झेलनी पड़ी है तथा उसे विपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध परिवाद योजित करने पर विवश होना पड़ा।

10. अतः उपरोक्त वर्णित तथ्यों एवं परिस्थितियों के आधार पर हम यह मानते हैं कि परिवादिनी अपने प्रश्नगत बीमित वाहन की मरम्मत में खर्च किये गये रू0–61,440/– तथा उस पर परिवाद योजित किये जाने की तिथि दिनांक 30–4–2019 से परिवादिनी को वास्तविक रूप में भुगतान प्राप्त कराये जाने की तिथि तक उक्त रकम पर 8 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज सहित जोड़कर विपक्षी बीमा कम्पनी से प्राप्त करने की अधिकारिणी है। इसके अतिरिक्त हम परिवादिनी को प्रस्तुत प्रकरण में हुई मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति हेतु रू0–10,000/– तथा वाद–व्यय के रूप में रू0–5,000/– अलग से विपक्षी बीमा कम्पनी से दिलवाया जाना भी पूरी तरह से न्यायोचित एवं पर्याप्त मानते हैं। प्रस्तुत

परिवाद तदानुसार सव्यय स्वीकार एवं निस्तारित किया जाता है।

आदेश

प्रस्तुत परिवाद सव्यय स्वीकार किया जाता है। विपक्षी बीमा कम्पनी को आदेशित किया जाता है कि वह इस आदेश के डेढ़ माह (45 दिनों) की अवधि के भीतर परिवादी के प्रश्नगत बीमित वाहन की मरम्मत में खर्च हुए रू0–61,440/–(रूपये इकसठ हजार चार सौ चालीस मात्र) तथा उक्त रकम पर परिवाद योजित किये जाने की तिथि दिनांक 30–4–2019 से परिवादिनी को वास्तविक रूप में सम्पूर्ण रकम का भुगतान अदा किये जाने की तिथि तक 8 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज सहित जोड़कर एकमुश्त रूप में अदा कर दें। इसके अतिरिक्त विपक्षी बीमा कम्पनी परिवादिनी को हुई मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति हेतु रू0–10,000/– तथा वाद–व्यय के रूप में रू0–5,000/– उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर ही अलग से अदा करें।

इस निर्णय की एक–एक प्रति उभयपक्षों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अन्तर्गत अनिवार्य रूप से निःशुल्क प्रदान की जाये। उक्त निर्णय को जिला उपभोक्ता आयोग की वेबसाइड पर अपलोड किया जाये।

उपरोक्त आदेश का अनुपालन में उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर सुनिश्चित न करने की दशा में विपक्षी के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 71 व 72 के तहत वसूली/कारावास/अर्थदण्ड की कार्यवाही अमल में लाई जायेगी।

पत्रावली नियमानुसार दाखिल दफ्तर हो।

(बिद्या बिष्ट)	(सुरेश चन्द्र काण्डपाल)	(रमेश कुमार जायसवाल)
सदस्य,	सदस्य,	अध्यक्ष,
जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।	जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।	जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।

यह निर्णयादेश आज दिनांक 08–11–2023 को खुले आयोग में दिनांकित व हस्ताक्षरित कर सुनाया गया।

(बिद्या बिष्ट)	(सुरेश चन्द्र काण्डपाल)	(रमेश कुमार जायसवाल)
सदस्य,	सदस्य,	अध्यक्ष,
जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।	जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।	जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।