समक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा।

उपभोक्ता शिकायत संख्या–05 वर्ष 2021

उपस्थित

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

नूह सिद्धकी पुत्र श्री अफजाल हुसैन,
निवासी जौहरी बाजार,
तहसील व जिला अल्मोड़ा।

.....परिवादी।

प्रति

1. द ओरियंटल इंश्योरेंस कम्पनी लि0,
   ब्रान्च अल्मोड़ा
   द्वारा–ब्रान्च मैनेजर,
   चौद्यानपाटा, अल्मोड़ा।
2. श्री अमर सिंह, टी0पी0ए0 इन्चार्ज
   द्वारा–श्री के0के0 काण्डपाल,
   मैसर्स रक्षा टी0पी0ए0, मकान नं0–6/867 बद्रीपुरा,
   पुलिस अधीक्षक निवास के सामने, हल्द्वानी,
   जिला नैनीताल ।
3. द ओरियंटल इंश्योरेंस कम्पनी लि0,
   ओरियन्टल हॉउस पोस्ट बॉक्स नं0 7037,
   ए–25/27 आसफ अली रोड नई दिल्ली पिन 110002
   द्वारा–चीफ मैनेजिंग डाइरेक्टर

.....विपक्षीगण।

परिवाद प्रस्तुति की तिथि–29–12–2020

अन्तिम सुनवाई की तिथि–30–05–2024

आदेश की तिथि–28–06–2024

उपस्थित :– परिवादी की ओर से विद्वान अधिवक्ता–श्री गोविन्द लाल वर्मा।
विपक्षी सं0–1 व 3 की ओर से विद्वान अधिवक्ता श्री मनोज पंत।

आदेश तैयारकर्ता– श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।

निर्णय

यह परिवाद, परिवादी द्वारा उसे विपक्षीगण से मेडिक्लेम की धनराशि रू0–19,842/– व उस पर दिनांक 31–05–2018 से 12.50% की दर से ब्याज तथा वाद खर्च दिलवाये जाने हेतु प्रस्तुत किया गया है।

2. परिवाद के तथ्य इस प्रकार हैं कि परिवादी विपक्षी सं0–1 कम्पनी का एक मेडिक्लेम इंश्योरेंस पॉलिसी होल्डर सन् 2009 से रहा है। उसकी 10 अगस्त 2017 से

दिनांक 09–08–2018 तक की अवधि के लिए पॉलिसी सं0–253802/48/2018/527 एवं बीमित राशि रू0–1,00,000/– थी। उक्त पॉलिसी लेने की कार्यवाही विपक्षी सं0–1 के कार्यालय में हुई तथा पॉलिसी बॉण्ड विपक्षी सं0–3 द्वारा परिवादी को उपलब्ध कराया गया। परिवादी (Pilonoidal sinus) रोग से सन् 2018 की जनवरी माह में रोगग्रस्त हो गया था। जिस वजह से उसे एम0एन0 श्रीवास्तव हॉस्पिटल प्रा0लि0 कालिका, रानीखेत जिला अल्मोड़ा में भर्ती होकर शल्य चिकित्सा कराने की आवश्यकता हुई। इसी वजह से परिवादी दिनांक 08–05–2018 से 10–05–2018 तक उक्त अस्पताल में भर्ती रहा तथा खर्च वहन करना पड़ा। दिनांक 10–05–2018 को डिस्चार्ज होने के बाद परिवादी ने दिनांक 31–05–2018 को आपॅरेशन, दवाओं एवं ड्रेसिंग के बिल आदि विपक्षी सं0–1 के कार्यालय में जमा करते हुए मेडिक्लेम की धनराशि रू0–19842/– भुगतान की प्रार्थना की। जिसका बीमा दावा नं0–556221819062544 है। परिवादी के मेडिक्लेम हेतु भेजे गये कागजातों में कुछ अपेक्षित कागजातों की कमी को पूरा करने हेतु विपक्षी सं0–2 द्वारा दिनांक 19–06–2018 को ई–मेल विपक्षी सं0–1 को भेजा गया जिसकी प्रति परिवादी को भी भेजी गयी थी। जिस पर परिवादी द्वारा अपेक्षित कागजात पुनः विपक्षी सं0–1 के कार्यालय में एवं विपक्षी सं0–2 को रजिस्टर्ड डाक से दिनांक 24–07–2018 को भेजे गये, परन्तु विपक्षी सं0–1 द्वारा दिनांक 6–8–2018 को ई–मेल भेजा कि उन्हें अपेक्षित कागजात उपलब्ध नहीं हो पाये हैं। विपक्षी सं0–1 के ब्रान्च मैनेजर श्री दलीप सिंह बोरा द्वारा दिनांक 02–08–2018 के पत्र द्वारा विपक्षी सं0–2 को सूचित किया गया कि परिवादी के बंद क्लेम को पुनः खुलवाने की अपेक्षा के साथ समस्त अपेक्षित दस्तावेज भेजे जाये। परिवादी ने भी दिनांक 25–02–2019 को विपक्षी सं0–1 के शाखा प्रबन्धक को अपने मेडिक्लेम दिनांक 31–05–2018 के संदर्भ में अपेक्षित कागजात उनके पत्र दिनांक 19–06–2018 के क्रम में दिनांक 24–07–2018 के रजिस्टर्ड पत्र द्वारा इलाज व दवाओं के बिल आदि उनके कार्यालय में दे दिये जाने की सूचना देकर आग्रह किया कि उनके क्लेम को 15 दिन के अन्दर निस्तारित कर दिया जाय। अन्यथा वह उपभोक्ता आयोग में वाद दायर करेगा। विपक्षी सं0–1 द्वारा दिनांक 15–3–2019 को amar@rakshatpa.com को ई–मेल भेजा कि परिवादी के क्लेम बाबत् सारे वॉछित दस्तावेज भेजे जाने के बावजूद भी किन कारणों से क्लेम के निस्तारण में विलम्ब हो रहा है। किन्तु crcm@rakshatpa.com द्वारा दिनांक 20–3–2019 को ई–मेल से विपक्षी सं0–1 को सूचना दी कि संबंधित क्लेम के बाबत् अभी तक पूरे वॉछित कागजात उपलब्ध करने के संबंध में दिये गये निर्देशों का पालन नहीं किया गया है। परिवादी द्वारा पुनः कागजात दिनांक 12–04–2019 को रजिस्टर्ड डाक से भेज दिये गये। दिनांक

27–11–2019 के पंजीकृत पत्र से विपक्षी सं0–1 द्वारा परिवादी से अपेक्षा की गयी कि दिनांक 19–06–2018 के रक्षा टी0पी0ए0 के प्रथम अनुस्मारक के क्रम में अपेक्षित कागजात देवें अन्यथा उसके क्लेम को बंद करने की चेतावनी दी गयी। इस पर परिवादी ने दिनांक 29–11–2019 को विपक्षी सं0–1 को पत्र भेजकर कहा कि सारे दस्तावेज विपक्षी सं0–1 को कई बार सौंपे गये। विपक्षीगण द्वारा क्लेम नं0–5562218190622544 का अभी तक निस्तारण कर उसे क्लेम राशि अदा नहीं की गयी है। इन्हीं तथ्यों के आधार पर परिवाद प्रस्तुत कर परिवादी द्वारा प्रार्थना की गयी कि उसे विपक्षीगण से मेडिक्लेम की धनराशि रू0–19,842/– व उस पर दिनांक 31–05–2018 से 12.50% की दर से ब्याज तथा वाद खर्च दिलवाया जाए।

3. विपक्षीगण को प्रस्तुत परिवाद का नोटिस भेजा गया। विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा जवाबदावा 18क /1 व 18क/2 प्रस्तुत कर परिवादपत्र का प्रस्तर–1 स्वीकार किया। अन्य प्रस्तरों को अस्वीकार करते हुए अतिरिक्त कथन में कहा कि परिवादी द्वारा दावा प्राप्त करने व दबाव बनाने की नियत से तथ्यों को बढ़ा–चढ़ा कर परिवाद प्रस्तुत किया गया है। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादी के पक्ष में एक मेडिक्लेम बीमा पॉलिसी सं0–253802/48/2018/527 जारी किया गया था, जिसकी वैधता दिनांक 10–8–2017 से दिनांक 09–08–2018 तक थी। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादी से उक्त मेडिक्लेम बीमा पॉलिसी के सापेक्ष दावा प्राप्त होने के उपरान्त सम्यक्, तत्परता व सदभावना से नियमानुसार विपक्षी सं0–2 को निस्तारण हेतु प्रेषित किया गया। परिवाद में विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रेषित दावा प्राप्त होने के उपरान्त अपने प्रथम अनुस्मारक पत्र दिनांक 19–06–2018 में दावे के निस्तारण हेतु परिवादी से आवश्यक औपचारिकतायें पूर्ण करने का आगह किया, लेकिन परिवादी द्वारा निर्धारित समयावधि में आवश्यक औपचारिकताएं पूर्ण न किये जाने के कारण विपक्षी सं0–2 द्वारा दावे की प्रक्रिया को बंद कर दिया गया। तत्पश्चात विपक्षी सं0–1 बीमा कम्पनी द्वारा विपक्षी सं0–2 द्वारा को परिवादी के बंद दावे को पुनः खोलने व उसका निस्तारण करने के लिए आग्रह किया। जिस पर विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी के दावे को पुनः प्रक्रिया में लाये जाने उपरान्त परिवादी को अनुस्मारक पत्र दिनांक 19–06–2018 की औपरिकतायें पूर्ण करने हेतु कहा गया। जिस संबंध में विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा भी परिवादी को दिनांक 27–11–2019 के पंजीकृत पत्र द्वारा सूचित किया गया। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा अपने सेवा दायित्वों में कोई कमी नहीं की गयी है। ऐसी परिस्थितयों में परिवादी का परिवाद गलत तथ्यों, बीमा पॉलिसी के शर्तो का उल्लंघन एवं बिना वाद कारण होने के कारण निरस्त किया जाना न्यायहित में आवश्यक है। अतः परिवाद विपक्षी सं0–1 व 3 के विरूद्ध सव्यय खारिज किये जाने योग्य है।

4. विपक्षी सं0–2 द्वारा जवाबदावा 13क/1 व 13क/2 प्रस्तुत कर कथन किया गया कि परिवादी ने विपक्षी सं0–1, 2 व 3 के खिलाफ मामला दायर किया है जबकि तथ्य यह है कि जिस मेडिक्लेम पॉलिसी के लिए परिवादी ने दावा दायर किया था, वह विपक्षी सं0 1 व 3 द्वारा जारी की गई थी। विपक्षी सं0–2 को कम्पनी अधिनियम 1956 के तहत पंजीकृत लाइसेंस प्राप्त है जो आईआरडीए अधिनियम 2001 के तहत टीपीए के प्रसंस्करण के लिए एक सुविधा प्रदाता के रूप में कार्य करेगा। बीमा अनुबन्ध बीमाधारक और बीमाकर्ता यानि विपक्षी सं0–1 व 3 के बीच होता है। अनुबंध की गोपनीयता के अनुसार बीमा कम्पनी स्वंय या उसके टीपीए विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रक्रिया करने के लिए बाध्य है। परिवादी को विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा मेडिक्लेम पॉलिसी सं0–253802/48/2018/527 दिनांक 10–10–2017 से 09–08–2018 तक के लिए जारी की गयी थी। परिवादी दिनांक 08/05/2018 से 10/05/2018 के दौरान् एम0एन0 श्रीवास्तव हॉस्पिटल प्राइवेट लिमि0 रानीखेत अस्पताल में Pilonidal Sinus के ईलाज हेतु भर्ती रहा। परिवादी का दावा विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा नियमों और शर्तो के अनुसार दस्तावेज जमा न करने कारण अस्वीकार किया गया। बीमा अनुबन्ध परिवादी व विपक्षी सं0–1 व 3 के बीच था। विपक्षी सं0–2 तृतीय पक्ष है। अतः विपक्षी सं0–2 का नाम पक्षकारों की सूची से हटाया जाना चाहिए क्योंकि विपक्षी सं0–2 आवश्यक पक्षकार नहीं है।

5. पक्षकारों को साक्ष्य प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान किया गया।

6. परिवादी द्वारा स्वंय का शपथपत्र 21क/1 व 21क/2, श्री नासिर हुसैन का शपथ पत्र 22क, लिखित बहस 41क/1 व 41क/2 व फेहरिस्त 4क व 33क से निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये गये:–

क्र0सं0	दस्तावेज	कागज संख्या
1–	मेडिक्लेम इंश्योरेंस पॉलिसी बॉण्ड की प्रति	5क/1 से 5क/3
2–	परिवादी का क्लेम प्राप्त करने हेतु पेश प्रार्थनापत्र दिनांक 31–5–2014 की प्रति	5क/4
3–	टी0पी0ए0 के प्रथम रिमाण्डर दि0 19–6–2018 व परिवादी द्वारा भेजे गये जवाब की रजिस्ट्री की रसीद	5क/5 व 5क/6
4–	दि0–2–8–2018 को ब्रान्च मैनेजर अल्मोड़ा द्वारा कार्यालय को भेजे गये पत्र की प्रति	5क/7
5–	विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा भेजी गयी ईमेल की प्रति	5क/8

6–	दि0 15–3–2019 को विपक्षी सं0–1 द्वारा विपक्षी सं0–2 को भेजी गयी ई–मेल की प्रति	5क / 9
7–	विपक्षी सं0–1 द्वारा विपक्षी सं0–2 को दि0–25–02–2019 भेजी गयी ई–मेल की प्रति	5क / 10
8–	परिवादी का दि0–25–2–2019 को विपक्षी सं0–1 को प्रेषित पत्र	5क / 11
9–	विपक्षी सं0–1 को दि0 20–3–2019 को प्रेषित ई–मेल	5क / 12
10–	विपक्षी सं0–1 द्वारा विपक्षी सं0–2 को प्रेषित पत्र दिनांकित 12–4–2019	5क / 13
11–	विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा प्रेषित प्रथम अनुस्मारक दिनांक 27–11–2019	5क / 14
12–	टी0पी0ए0 के प्रथम रिमाण्डर दि0 19–6–2018 की छायाप्रति	5क / 15
13–	परिवादी द्वारा दि0–29–11–2019 को विपक्षी सं0–1 को प्रेषित पत्र की प्रति	5क / 16
14–	परिवादी की एम0एन0 श्रीवास्तव हॉस्पिटल में भर्ती की पर्ची	5क / 17
15–	दवाईयों के बिल	5क / 18 से 5क / 21
16–	एम0एन0 श्रीवास्तव हॉस्पिटल का विवरण	34क / 1 से 34क / 5
17–	एम0एन0 श्रीवास्तव हॉस्पिटल का बिल	34क / 6

7. विपक्षी सं0–1 की ओर से शपथपत्र 23क / 1 व 23क / 2 लिखित बहस 37क / 1 लगायत 37क / 1 व 37क / 2, प्रस्तुत की गई।

8. विपक्षी सं0–2 द्वारा आदेशपत्र पर अंकित किया गया कि वे शपथपत्र नहीं देना चाहते हैं। उनके द्वारा लिखित बहस 35क / 1 व 35क / 2 प्रस्तुत की गयी।

9. हमारे द्वारा परिवादी व विपक्षी सं0–1 व 3 के विद्वान अधिवक्तागण की बहस सुनी गई तथा पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य व सामग्री का अवलोकन किया गया।

10. विपक्षी सं0–2 द्वारा अपने जवाबदावा कागज सं0–13क / 1 व 13क / 2 तथा लिखित बहस कागज सं0–35क / 1 व 35क / 2 के पैरा–5 में लिखा गया पाया जाता है कि–

"By the virtue of the Memorandum of the Understanding, signed with the Oriental Insurance Company Ltd. (Respondent No. 1&3), Respondent No. 2 is nominated as the Third Party Administrator for arranging to process the claims of the Insurance Company as per the terms and conditions laid down by Respondent no. 1 & 3."

विपक्षी सं0–2 के उक्त जवाबदावा व लिखित बहस के पैरा–6 में लिखा गया है कि उनके द्वारा परिवादी के क्लेम को दिनांक 27–3–2020 को परिवादी/बीमित द्वारा बीमा क्लेम को संपादित करने हेतु आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध न कराये जाने के कारण निरस्त किये जाने की संस्तुति की गई थी। विपक्षी सं0–2 के जवाबदावे तथा लिखित बहस के पैरा–7 व 8 में लिखा गया पाया जाता है कि–

"7. That the Respondent No.2 humbly submits that the Complainant has entered into the contract with Respondent No. 1&3. The Insurance contract is between the insured and Respondent no. 1&3 i.e. The Oriental Insurance Co. Ltd. As Respondent No. 2 is just a third party administrator who acts on the basis of policy entered between Complainant and the Respondent No. 1&3.

8. It is submitted that the claimant has entered in to contract/Mediclaim policy with Respondent No. 1&3 and not with the Answering Respondent. It is further submitted that the answering Respondent no 2 is just a third party administrator who act as a facilitator for the processing of the claims as per the policy terms and conditions laid down by the Respondent No. 1&3. It is therefore submitted that name of the answering respondent is liable to be deleted as Respondent No.2 is neither a proper nor necessary party to the present complaint."

परन्तु ना तो विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी के क्लेम को निरस्त किये जाने की तथाकथित संस्तुति दिनांकित 27–3–2020 की कोई प्रति पत्रावली में प्रस्तुत की गई है और ना ही विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रदत्त उक्त संस्तुति दिनांकित 27–3–2020 का कोई वर्णन अपने जवाबदावा कागज सं0–18क/1 व 18क/2, साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–23क/1 व 23क/2 अथवा लिखित बहस कागज सं0–37क/1 व 37क/2 में कहीं पर भी किया गया पाया जाता है और ना ही उक्त विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी के क्लेम को निरस्त किये जाने हेतु दी गई संस्तुति दिनांकित 27–3–2020 की कोई प्रति विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा पत्रावली में दाखिल की गई है।

11. परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा विपक्षी सं0–2 को प्रेषित पत्र दिनांकित 12–4–2019 की कार्बन प्रति प्रस्तुत की गई है जिसमें लिखा

गया पाया जाता है कि–

"सेवा में,

श्री अमर सिंह,
रक्षा टी0पी0ए फरीदाबाद

विषय–श्री नूह सिद्धकी के मेडिक्लेम के सम्बन्ध में–41048/18/527 (क्लेम नं0–556221819062544)
महोदय,

आपको नूह सिद्धकी के बिल भेजे जा रहे हैं। ये बिल पहले भी 31–5–18 व 24–7–18 को भी भेजे जा चुके हैं। अतः इस विषय में कार्यवाही करें। क्लेम देने की कृपा करें।

संलग्नः–1–मेडिकल रसीद नं 203–253/–Rs
2– " " 185–109/– Rs
3– " " 1266–6680/– Rs
4– " " 599–12800/– Rs
5–रजिस्ट्रेशन प्रमाणपत्र"

परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ विपक्षी सं0–2 को पंजीकृत डाक से भेजे गये प्रपत्रों की डाक रसीद दिनांकित 24–7–2018 कागज सं0–5क/5 पत्रावली में संलग्न की गई जिससे यह सिद्ध होता है कि विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी को प्रेषित पत्र दिनांकित 19–6–2018 में वर्णित कागजात परिवादी द्वारा बजरिये पंजीकृत डाक दिनांक 24–7–2018 को प्रेषित कर दिये गये थे।

12. विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रस्तुत जवाबदावे तथा लिखित बहस में किये गये कथनों के विपरीत विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा प्रस्तुत जवाबदावा कागज सं0–18क/1 –18क/2 तथा लिखित बहस कागज सं0–37क/1–37क/2 एवं साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–24क/1–23क/2 के पैरा–7 में यह कथन किया गया पाया जाता है कि "शिकायतकर्ता द्वारा बीमा पॉलिसी की शर्तो के अनुरूप विपक्षी सं0–2 द्वारा अपेक्षित औपचारिकताएं पूर्ण न किये जाने के कारण दावे का निस्तारण नहीं हो पाया है।" अर्थात विपक्षी सं0–2 बीमा कम्पनी तथा बीमित व्यक्ति के मध्य क्लेम के निस्तारण हेतु अपेक्षित औपचारिकताएं पूर्ण कराने वाली कड़ी की भूमिका में था तथा उसका कर्त्तव्य एवं दायित्व बनता था कि वह परिवादी के क्लेम के समुचित रूप में निस्तारण के लिए विपक्षी सं0–1 व 3 के समक्ष आवश्यक कार्यवाही एवं अपेक्षित औपचाकिताएं पूरी करवाते तथा परिवादी को उसके क्लेम की धनराशि प्राप्त कराना सुनिश्चित करते। परन्तु प्रस्तुत प्रकरण में विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी से वॉछित प्रपत्र प्राप्त होने के बावजूद भी उसके क्लेम के निस्तारण की प्रक्रिया में अपनी भागीदारी निभाने में कोताही व उपेक्षा बरती जानी स्पष्ट

विधा

रूप में परिलक्षित होती है। विपक्षी सं0–2 द्वारा अपनी प्रस्तुत लिखित बहस में जवाबदावे में किये गये कथनों की पुनरावृत्ति ही गई है तथा हमारी समझ में विपक्षी सं0–2 मात्र यह कह कर अपनी जिम्मेदारी से पल्ला झाड़कर स्वंय को कर्त्तव्यमुक्त नहीं मान सकता है कि बीमा अनुबंध बीमित/परिवादी तथा विपक्षी बीमा कम्पनी के मध्य निष्पादित हुई एक संविदा है तथा विपक्षी सं0–2 जो कि एक तृतीय पक्ष है, की उक्त संविदा के निष्पादन में कोई जिम्मेदारी नहीं बनती है। हमारी समझ में विपक्षी सं0–2 की अर्कमण्यता एवं कर्त्तव्यहीनता के कारण ही परिवादी के क्लेम का विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा निस्तारण नहीं किया जा सका। जिस कारण परिवादी को अनावश्यक एवं अनापेक्षित रूप में मानसिक व आर्थिक परेशानी उठानी पड़ी तथा उसे विपक्षीगणों के विरूद्ध प्रस्तुत परिवाद योजित करने हेतु विवश होना पड़ा।

13. विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा प्रस्तुत साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–23क/1 के पैरा–8 में लिखा गया पाया जाता है कि "मामले में विपक्षी बीमा कम्पनी की ओर से फेहरिस्त दर्ज दस्तावेज प्रस्तुत किये गये हैं जो सत्य एवं सही है। किन्तु ऐसी कोई फेहरिस्त व दस्तावेज विपक्षी सं0–1 व 3 की ओर से पत्रावली में प्रस्तुत ही नहीं किये गये हैं। विपक्षी सं0–1 व 3 द्वारा अपने जवाबदावे, लिखित बहस तथा साक्ष्य शपथपत्र के पैरा–7 में कथन किया गया है "कि मामले में विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा अपने सेवा दायित्वों में कोई कमी नहीं की गई है। विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा सम्मयक तत्परता व सद्भावना से विपक्षी सं0–2 को शिकायतकर्ता के दावे को निस्तारित करने हेतु समय–समय पर जरिये ई–मेल व पंजीकृत पत्रों द्वारा आग्रह किया गया है।" परिवादी द्वारा परिवादपत्र के साथ विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादी को प्रेषित पत्र कागज सं0–5क/14 दिनांकित 27–11–19 की मूल प्रति संलग्न की गई है। जिसमें यह लिखा गया पाया जाता है कि–

"विषय–दावा सं0–556221819062544 पॉलिसी सं0–253802/48/2018/527
मेडिक्लेम दावा श्री नूह सिद्धकी भर्ती तिथि 08–05–18 से 10–05–18

उपरोक्त विषय के संदर्भ में कृपया आप अपने मेडिक्लेम दावे का अवलोकन करें जिसमें आपको रक्षा टीपीए के प्रथम अनुस्मारक दिनांक 19–06–18 भेजा गया था और आपको अवगत कराया कि आप क्रम सं0–01 से 04 तक दावे की औपचारिकतायें पूर्ण करें। मगर आप द्वारा उक्त औपचारिकतायें पूर्ण नहीं की गयी और न ही हमे इस पत्र का कोई उत्तर दिया गया। हम इस पत्र के साथ टीपीए औपचारितायें का पत्र दि0 19–06–18 की छायाप्रति संलग्न कर रहे हैं।

अतः आपसे अनुरोध है कि उक्त औपचारिकतायें शीघ्रातिशीघ्र पूर्ण करें अन्यथा हम आपकी दावा पत्रावली बन्द करने हेतु बाध्य होंगे।"

14. उपरोक्त वर्णित तथ्यों एवं परिस्थितियों के आधार पर हम यह मान सकते हैं कि प्रस्तुत प्रकरण में विपक्षी सं0–2 द्वारा अपने कर्त्तव्यों के निर्वहन में जानबूझकर एवं उपेक्षापूर्वक कोताही व लापरवाही बरती गई जिस कारण परिवादी के क्लेम का विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा समुचित रूप में तथा सही समय पर निस्तारण नहीं किया जा सका। विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रस्तुत प्रकरण में बरती गई उपेक्षापूर्वक कोताही व लापरवाही के कारण ना केवल परिवादी को अपने विधिक क्लेम से वंचित रहना पड़ा बल्कि उसे अनावश्यक एवं अनापेक्षित रूप में मानसिक व आर्थिक परेशानियॉ झेलने के अतिरिक्त विपक्षीगणें के विरूद्ध प्रस्तुत परिवाद योजित करने हेतु भी विवश होना पड़ा। विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रस्तुत प्रकरण में किया गया कार्य एवं व्यवहार निःसंदेह ही उनके द्वारा बरती गई सेवा में कमी एवं अनुचित व्यापारिक व्यवहार का कृत्य माना जाने योग्य सिद्ध होता है।

15. हमारी समझ में विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रस्तुत प्रकरण में किया गया आचरण एंव व्यवहार ना केवल उनके द्वारा की गई सेवा में कमी को प्रदर्शित करता है बल्कि यह उपभोक्ता अधिनियम 2019 में वर्णित अनुचित व्यापारिक व्यवहार की श्रेणी में आने वाला कृत्य भी माना जा सकता है जिसके लिए हमारी दृष्टि में विपक्षी सं0–2 अर्थदण्ड से अधिरोपित किये जाने का पात्र भी सिद्ध होता है। अतः हम विपक्षी सं0–2 के ऊपर रू0–25,000/– का अर्थदण्ड अधिरोपित किये जाने के साथ–साथ परिवादी को हुई मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति हेतु रू0–10,000/– तथा वाद–व्यय के रूप में रू0–5,000/– का भुगतान भी विपक्षी सं0–2 से परिवादी को दिलवाया जाना पूरी तरह से न्यायोचित एवं विधि सम्मत मानते हैं। विपक्षी सं0–2 द्वारा अधिरोपित अर्थदण्ड की रकम रू0–25,000/– जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा के कार्यालय कोष में जमा करवाई जायेगी तथा परिवादी को मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति हेतु रू0–10,000/– तथा वाद–व्यय की प्रतिपूर्ति हेतु रू0–5,000/– का भुगतान परिवादी को अलग से अदा किया जायेगा।

16. हमारी समझ में परिवादी विपक्षी बीमा कम्पनी से अपने क्लेम की सम्पूर्ण राशि रू0–19,842/– तथा उस पर दिनांक 01–01–2020 से परिवादी को वास्तविक रूप में भुगतान प्रदान किये जाने की तिथि तक का 8 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज सहित जोड़कर एकमुश्त रूप में विपक्षी बीमा कम्पनी से प्राप्त करने का अधिकारी है। अतः हम परिवादी के क्लेम की राशि रू0–19,842/– मय ब्याज परिवादी को अदा किये जाने हेतु विपक्षी बीमा कम्पनी को आदेशित किया जाना पूरी तरह से उचित एवं न्यायसंगत मानते हैं। प्रस्तुत परिवाद तदानुसार विपक्षीगणों के विरूद्ध सव्यय स्वीकार एवं निस्तारित किया जाता है।

विदा

आदेश

प्रस्तुत परिवाद सव्यय स्वीकार किया जाता है। विपक्षी सं0–1 व 3 बीमा कम्पनी को आदेशित किया जाता है कि वह इस आदेश के डेढ़ माह (45 दिनों) की अवधि के भीतर परिवादी की सम्पूर्ण राशि रू0–19,842/– तथा उस पर दिनांक 01–01–2020 से वास्तविक रूप में भुगतान प्रदान किये जाने की तिथि तक का 8 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज सहित जोड़कर एकमुश्त रूप में परिवादी को अदा करना सुनिश्चित करें।

विपक्षी सं0–2 को आदेशित किया जाता है कि वह इस आदेश के डेढ़ माह (45 दिनों) की अवधि के परिवादी को हुई मानसिक वेदना की क्षतिपूर्ति हेतु रू0–10,000/– तथा वाद–व्यय रू0–5,000/– का भुगतान करना सुनिश्चित करें। इसके अतिरिक्त विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रस्तुत प्रकरण में बरती गई उपेक्षा, कोताही एवं लापरवाही के कारण उन पर रू0–25,000/– का अर्थदण्ड अधिरोपित किया जाता है जिसे विपक्षी सं0–2 द्वारा उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर ही जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा के कार्यालय कोष में जमा करवाया जायेगा।

इस निर्णय की एक–एक प्रति उभयपक्षों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अन्तर्गत अनिवार्य रूप से निःशुल्क प्रदान की जाये। विपक्षी सं0–2 को आदेश की एक प्रमाणित प्रति पंजीकृत डाक के माध्यम से भिजवाई जाये जिसके लिए आवश्यक पैरवी परिवादी द्वारा की जायेगी। उक्त निर्णय को जिला उपभोक्ता आयोग की वेबसाइड पर अपलोड किया जाये।

उपरोक्त आदेश का अनुपालन उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर सुनिश्चित न करने की दशा में विपक्षीगणों 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।

(विद्या बिष्ट) सदस्य, जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।	28/06/24 (सुरेश चन्द्र काण्डपाल) सदस्य, जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।	28/06/2024 (रमेश कुमार जायसवाल) अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा।

उदघोषित करने की तिथि–28–06–2024