# जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.)

संस्थित दिनांक–06.08.2024
अंतिम तर्क दिनांक–24.06.2025
आदेश दिनांक–21.07.2025

परिवाद प्रकरण क्रमांक–CC/2024/296

मोहित गांधी, उम्र 29 वर्ष,
आत्मज–स्व.हरमहेन्द्र सिंग गांधी,
पता–276/2, कुकरेजा फार्म हाउस के पास,
हैप्पी होम्स के पहले, महावीर नगर,
रायपुर (छ.ग.) 492001

(द्वारा–परिवादी स्वतः।)
..... **परिवादी**

विरूद्ध

स्टार हेल्थ एंड एलाईड इंश्योरेंस कंपनी,
द्वारा–प्रबंध संचालक,
नंबर–1, न्यू टैंक स्ट्रीट, वल्लूवरकोट्टम
हाई रोड, नुंगमबक्कम, चेन्नई–600034

(द्वारा–कोई नहीं, अनुपस्थित।)
..... **विरूद्ध पक्षकार**

**समक्ष :**

श्री डाकेश्वर प्रसाद शर्मा, अध्यक्ष
श्रीमती निरूपमा प्रधान, सदस्य
श्री अनिल कुमार अग्निहोत्री, सदस्य

**अंतिम तर्क में उपस्थित –**

परिवादी की ओर से परिवादी स्वतः उपस्थित।
विरूद्ध पक्षकार की ओर से कोई नहीं, अनुपस्थित।

## –:: आदेश ::–

**(द्वारा :– श्रीमती निरूपमा प्रधान, सदस्य)**

1. परिवादी ने सेवा में निम्नता एवं व्यवसायिक कदाचरण के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा–12 (अब उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा–35) के अंतर्गत यह परिवाद विरूद्ध पक्षकार से काटी गई राशि रूपये 12,000/– (बारह हजार रूपये मात्र) को दावा दिनांक से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत ब्याज सहित दिलाने, मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 10,000/– (दस हजार रूपये मात्र), विधिक व्यय रूपये 10,000/– (दस हजार रूपये मात्र) एवं अन्य अनुतोष दिलाये जाने हेतु प्रस्तुत किया है।

ALLOWED

2. परिवाद :–

परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद संक्षेप में यह है कि परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से एक चिकित्सा बीमा पॉलिसी प्राप्त की थी, जिसका पॉलिसी क्रमांक P/700002/01/2023/075378 वैधता दिनांक 15.12.2022 से 14.12.2023 तक थी। परिवादी ने किडनी स्टोन का ईलाज करवाने हेतु दिनांक 22.12.2022 को रायपुर स्टोन क्लीनिक में भर्ती हुआ था। उक्त चिकित्सा व्यय रूपये 74,600/–का दावा परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार के समक्ष प्रस्तुत किया। विरूद्ध पक्षकार ने मेल दिनांक 14.01.2023 के द्वारा परिवादी के उक्त दावा को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए रूपये 62,470/–का भुगतान किया एवं उक्त बीमा दावे में से प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जेस के मद में रूपये 12,000/–की कटौती इस आधार पर की कि उक्त खर्च आवश्यक एवं तर्कसंगत (Not Reasonable and necessary) नहीं हैं। इस तरह से विरूद्ध पक्षकार ने प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जेस के मद में रूपये 12,000/–की कटौती कर सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार किया है। उपरोक्तानुसार परिवादी ने यह परिवाद पेश कर विरूद्ध पक्षकारगण से कंडिका–1 के अनुसार याचित अनुतोष दिलाये जाने की प्रार्थना की है ।

3. विरूद्ध पक्षकार सूचना पत्र तामिल होने के बावजूद प्रकरण में उपस्थित नहीं हुए। विरूद्ध पक्षकार द्वारा प्रकरण में लिखित वृत्तांत, शपथपत्र, दस्तावेज आदि पेश नहीं किया गया है । इस प्रकार विरूद्ध पक्षकार का प्रकरण में लिखित वृत्तांत, शपथपत्र, दस्तावेज आदि का अभाव है।

4. परिवादी की ओर से अपने मामले के समर्थन में बीमा पॉलिसी (04पृष्ठ) अनुलग्नक सी–1, पॉलिसी के नियम व शर्त (09पृष्ठ) अनुलग्नक सी–2, असेसमेंट शीट (03पृष्ठ) अनुलग्नक सी–3, विरूद्ध पक्षकार को लिखा गया आवेदन (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी–4, जी–मेल (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी–5, मांग पत्र (03पृष्ठ) अनुलग्नक सी–6, ई–मेल (02पृष्ठ) अनुलग्नक सी–7, ट्रेकिंग रिपोर्ट अनुलग्नक सी–8 पेश की गई है, जो सभी छायाप्रतिलिपियां हैं।

5. परिवादी की ओर से अपने अभिवचनों के अनुरूप ही तर्क प्रस्तुत किया। प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेजों का परिशीलन किया गया।

ALLOWED

6. हमारे समक्ष परिवादी के अभिकथनों, दस्तावेजों एवं तर्क के आधार पर प्रथम विचारणीय प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि – **(1) क्या विरूद्ध पक्षकार ने परिवादी का चिकित्सा व्यय दावा का पूर्ण भुगतान न कर सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार किया है ?**

परिवादी के तर्क, प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेजों के आधार पर हम यह विवेचना करते हैं कि परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार के समक्ष अपने ईलाज दिनांक 22.12.2022 से संबंधित एक बीमा दावा राशि रूपये 74,600/–का प्रस्तुत किया गया था। विरूद्ध पक्षकार ने मेल दिनांक 14.01.2023 के द्वारा परिवादी के उक्त चिकित्सा बीमा दावा को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए रूपये 62,470/–का भुगतान किया एवं उक्त बीमा दावे में से प्रोफेशनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जेस के मद में रूपये 12,000/–की कटौती इस आधार पर की कि उक्त खर्च आवश्यक एवं तर्कसंगत (Not Reasonable and necessary) नहीं हैं।

हमारे द्वारा प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेज असेसमेंट शीट अनुलग्नक सी–3 का अवलोकन किया गया। उक्त दस्तावेज में विरूद्ध पक्षकार द्वारा Professional Fees (Surgeon, Anastheist, Consultation Charges etc.) के मद में परिवादी द्वारा दावा की गई राशि 17,000/–में से रूपये 2,000/–की कटौती की गई है। उसी तरह प्रोसीजर चार्जेस में दावा की गई राशि रूपये 50,000/–में से रूपये 10,000/–की कटौती की गई है। उक्त कटौतियों का कारण रिमार्क कंडिका में उक्त व्यय आवश्यक एवं तर्कसंगत (Not Reasonable and necessary) नहीं होने के कारण कुल रूपये 12,000/–की कटौती की गई है। विरूद्ध पक्षकार द्वारा अपने असेसमेंट शीट में इस तथ्य की जानकारी नहीं दी है कि किस आधार पर उनके द्वारा उपरोक्त व्यय को आवश्यक एवं तर्क संगत नहीं होना बताया है। बीमा पॉलिसी की किन नियम व शर्तों के अंतर्गत विरूद्ध पक्षकार द्वारा उपरोक्त कटौतियां की गई है, उसका स्पष्ट विवरण परिवादी को प्रदान करना विरूद्ध पक्षकार का कर्तव्य है। किन्तु विरूद्ध पक्षकार द्वारा अपने असेसमेंट शीट में उपरोक्त कटौतियों का कोई स्पष्ट कारण या बीमा पॉलिसी के नियम व शर्तों का उल्लेख नहीं किया है। किसी भी चिकित्सालय का या ईलाज का प्रोफेसनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जेस अलग–अलग हो सकता है। विरूद्ध पक्षकार द्वारा किस आधार पर उक्त मद में आंशिक कटौतियां की गई है, उसका स्पष्ट विवरण या आधार परिवादी को प्रेषित नहीं किया है। ऐसी स्थिति में विरूद्ध पक्षकार के द्वारा प्रोफेसनल फीस एवं प्रोसीजर चार्जेस के मद में आंशिक रूप से कुल रूपये 12,000/–की कटौती करना सेवा में निम्नता व अनुचित व्यापार व्यवहार है। परिणामतः

ALLOWED

**विचारणीय प्रश्न क्रमांक–1** का निष्कर्ष हमारे द्वारा सकारात्मक " हां " दिया जाता है।

7. हमारे समक्ष उभयपक्ष के अभिकथनों के आधार पर द्वितीय विचारणीय प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि – **(2) क्या परिवादी, विरूद्ध पक्षकार से परिवाद पत्र में याचित अनुतोष प्राप्त करने का अधिकारी है ?**

परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से काटी गई राशि रूपये 12,000/– (बारह हजार रूपये मात्र) को दावा दिनांक से अदायगी दिनांक तक 9 प्रतिशत ब्याज सहित दिलाने की मांग की है। इस आदेश की कंडिका–6 में की गई विवेचना अनुसार परिवादी को विरूद्ध पक्षकार से चिकित्सा व्यय दावा में से आंशिक रूप से काटी गई राशि रूपये 12,000/– (बारह हजार रूपये मात्र) परिवाद दिनांक से मय ब्याज दिलाया जाना उचित होगा। परिवादी ने विरूद्ध पक्षकार से मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 10,000/– (दस हजार रूपये मात्र) तथा विधिक व्यय रूपये 10,000/– (दस हजार रूपये मात्र) दिलाने की मांग की है, जो अत्यधिक है। हमारे मत में परिवादी को विरूद्ध पक्षकार से मानसिक क्षतिपूर्ति के रूप में रूपये 3,000/–(तीन हजार रूपये मात्र) तथा वादव्यय के रूप में रूपये 2,000/–(दो हजार रूपये मात्र) दिलाया जाना उचित होगा।

अतः उपरोक्त संपूर्ण विवेचना के आधार पर हम परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद आंशिक रूप से स्वीकार करते हैं और आदेशित करते हैं कि आदेश दिनांक से 45 दिनों के भीतर :–

(अ) विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को रूपये 12,000/–(बारह हजार रूपये मात्र) परिवाद दिनांक–06.08.2024 से अदायगी दिनांक तक 6 प्रतिशत साधारण वार्षिक ब्याज सहित अदा करेगा ।

(ब) विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को उपरोक्त कृत्य के कारण हुई मानसिक कष्ट के लिए रूपये 3,000/–(तीन हजार रूपये मात्र) अदा करेगा।

(स) विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को अधिवक्ता शुल्क तथा वादव्यय के रूप में रूपये 2,000/–(दो हजार रूपये मात्र) भी अदा करेगा।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग रायपुर (छ.ग.)

| (अनिल कुमार अग्निहोत्री) | (श्रीमती निरूपमा प्रधान) | (डाकेश्वर प्रसाद शर्मा) |
|---|---|---|
| सदस्य | सदस्य | अध्यक्ष |
| जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.) | जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.) | जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रायपुर (छ.ग.) |

Pronounced On-21/07/ 2025