# न्यायालय जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग–प्रथम, आगरा

संस्थित का दिनांक–08.02.2016
निर्णय का दिनांक– 10.09.2025

परिवाद संख्या– 21/2016

बी0 एन0 पचौरी पुत्र स्व0 डी0 एन0 पचौरी निवासी 33, विमल इन्क्लेव, शमशाबाद रोड, आगरा।

द्वारा विद्वान अधिवक्ता– जी0 के0 चतुर्वेदी एडवोकेट

-----परिवादी

बनाम

1– डा0 मनोज शर्मा, केअर आफ आरती मनोज हॉस्पीटल राजपुर चुंगी, थाना सदर, आगरा।
2– डा0 दिनेश गर्ग, सेन्ट पॉल चर्च रोड के सामने, खन्दारी आगरा, वर्तमान सिनर्जी प्लस हॉस्पीटल, बाईपास रोड, आगरा।
3– नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0, जीवन प्रकाश बिल्डिंग, तीसरा तल, संजय प्लेस, आगरा द्वारा शाखा प्रबन्धक ।
4– न्यू इण्डिया एश्योरेंस कम्पनी लि0, बाईपास रोड, भगवान टाकीज के सामने, बाईपास रोड, आगरा द्वारा– प्रभारी टी0 पी0 हब 87

द्वारा विद्वान अधिवक्ता– श्री सुधीश चन्द्र जैन एडवोकेट
श्री योगेश लवानियाँ एडवोकेट
श्री अखिलेश कुमार शर्मा एडवोकेट

------प्रतिपक्षीगण

अन्तर्गत धारा– 12, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

**समक्ष :– श्री सर्वेश कुमार, मा0 अध्यक्ष**
**श्री राजीव सिंह, मा0 सदस्य**

**श्री सर्वेश कुमार, मा0 अध्यक्ष/न्यायाधीश द्वारा उद्घोषित**

## निर्णय

परिवादी द्वारा वर्तमान परिवाद प्रतिपक्षीगण के विरूद्ध बरती गयी चिकित्सीय लापरवाही व सेवा में कमी के आधार पर प्रतिकर मु0

19,00,000/-रूपये मय ब्याज, मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति मु0 100000/- रूपये एवं वाद व्यय दिलाये जाने हेतु प्रस्तुत किया गया है।

2- संक्षेप में परिवादी का कथन इस प्रकार है कि उसकी पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी, सेन्ट जार्जेज कॉलेज आगरा से शिक्षिका के पद से दिनांक 30.06.2013 को सेवा निवृत्त हुई। सन् 2012 मे उन्हें पीठ व कमर मे दर्द होने व भूख मे कमी व वजन कम होने पर प्रतिपक्षी संख्या 01 डा0 मनोज शर्मा से चिकित्सीय परामर्श लिया गया और उनके द्वारा दर्द निवारक गोलियों का प्रिस्क्प्सन दिया गया, जो उनके छोटे भाई के मेडिकल स्टोर से क्रय की गयी। जब दर्द निवारक दवाई लेने के बाबजूद भी परिवादी की पत्नी का दर्द कम न हुआ तो प्रतिपक्षी संख्या 01 ने उन्हे डा0 गणेश चन्द्र शर्मा के यहाँ से अल्ट्रासाउण्ड करा कर रिपोर्ट के साथ बुलाया। दिनांक 28.09.2012 को गणेश डायग्नोस्टिक सेन्टर से अल्ट्रासाउण्ड रिपोर्ट प्राप्त होने पर श्रीमती सुधा पचौरी के पेन्क्रियाज मे 28X21 MM का Lesion पाया गया। उक्त परीक्षण रिपोर्ट देख कर प्रतिपक्षी संख्या 01 ने दर्द निवारक दवाई जारी रखीं, किन्तु दर्द में राहत न मिलने पर श्रीमती सुधा पचौरी को ले जाकर प्रतिपक्षी संख्या 01 से दिनांक 13.01.2013 को अल्ट्रासाउण्ड रिपोर्ट के साथ परामर्श किया गया। तब प्रतिपक्षी संख्या 01 ने अपनी पत्नी डा0 आरती शर्मा से एक अन्य अल्ट्रासाउण्ड कराया। उपरोक्त दोनो रिपोर्टो को देखने के बाद परिवादी की पत्नी को वही दर्द निवारक गोलियाँ खाने का सुझाव दिया। तत्पश्चात् श्रीमती सुधा पचौरी को कोई फायदा न होने पर अक्टूबर 2013 में डा0 डी0 वी0 शर्मा से परामर्श किया गया, तो उनके सुझाव पर डा0 दिनेश गर्ग प्रतिपक्षी संख्या 02 गैस्ट्रोएन्ट्रोलॉजिस्ट को दिखाया गया और उनका इलाज प्रतिपक्षी संख्या 02 ने 18 जनवरी 2014 तक जारी रखा और उनके द्वारा दर्द निवारक दवा व भूख बढ़ाने की दवाई दी गयी। परिवादी ने प्रतिपक्षी संख्या 01 व 02 को उनके परामर्श व इलाज के लिए फीस भी दी, किन्तु उनके द्वारा कोई रसीद नही दी गयी। उपरोक्त दोनो चिकित्सको ने अल्ट्रासाउण्ड रिपोर्ट होने के बावजूद भी परिवादी की पत्नी की बीमारी का सही डायग्नोज व सही इलाज न करके चिकित्सीय लापरवाही बरती गयी और मात्र दर्द निवारक गोलियों से उपचार

किया गया, जिसके कारण उसकी पत्नी का स्वास्थ्य दिन- प्रतिदिन बिगड़ता चला गया। दिनांक 13.01.2014 को डा0 दिनेश गर्ग ने परिवादी की पत्नी के पेट का सी0 टी0 स्कैन ओम डायग्नोस्टिक सेंटर कमला नगर आगरा मे कराया, तो पता चला कि उसके पेन्क्रियाज में 5X3.2X3.5 cm का कैंसर पाया गया। यदि उक्त तथ्य एक वर्ष पहले ज्ञात हो जाता तो उसकी पत्नी की जान, बेहतर इलाज कराकर बचायी जा सकती थी। तत्पश्चात् दिनांक 04.02.2014 को एम्स नई दिल्ली में श्रीमती सुधा पचौरी को ले जाया गया जहाँ पर दिनांक 04.02.2014 को बायोप्सी करायी गयी, जिसमे दिनांक 09.02.2024 को कैंसर होने की पुष्टि हुई। तत्पश्चात् दिनांक 25.02.2014 से दिनांक 22.06.2014 तक श्रीमती सुधा पचौरी की कीमोथैरेपी की गयी, किन्तु उन्हें कोई लाभ न मिलने पर उन्हें टाटा मेमोरियल सेंटर बुम्बई ले जाया गया, जहाँ चिकित्सको द्वारा यह बताया गया कि उनके ऑपरेशन की स्थिति निकल चुकी है और अन्त मे श्रीमती सुधा पचौरी की दिनांक 17.12.2014 को मृत्यु हो गयी । प्रतिपक्षी संख्या 01 व 02 ने सही डायग्नोसिस न करके चिकित्सीय लापरवाही की है और उनके द्वारा पूर्व में कराये गये अल्ट्रासाउण्ड की रिपोर्टो को नजर अन्दाज किया गया, जिसके कारण सही उपचार न मिलने के कारण उनकी मृत्यु हो गयी। श्रीमती सुधा पचौरी को 16000/-रूपये प्रतिमाह पेंशन प्राप्त होती थी और उनकी उम्र मृत्यु के समय 64 वर्ष थी। परिवादी एवं उसका परिवार श्रीमती सुधा पचौरी की पेंशन सुविधा से भी वंचित हो गया ओर उन्हें आर्थिक क्षति पहुँची। परिवादी प्रतिपक्षीगण का उपभोक्ता है। प्रतिपक्षी संख्या 01 ने प्रतिपक्षी संख्या 04 बीमा कम्पनी एवं प्रतिपक्षी संख्या 02 ने प्रतिपक्षी संख्या 03 बीमा कम्पनी से प्रोफेशनल इन्डेमिनिटी पॉलिसी भी ले रखी है। ऐसी स्थिति मे यह परिवाद प्रतिपक्षीगण के विरूद्ध श्रीमती सुधा पचौरी की मृत्यु के परिणामस्वरूप प्रतिकर हेतु संस्थित किया गया है।

3- प्रतिपक्षीगण को नोटिस निर्गत किये गये, जिनकी तामील पर्याप्त रूप से हुई। प्रतिपक्षी संख्या 01 ने अपना लिखित कथन दिनांकित 14.10.2019 कागज संख्या 34/1 लगायत 34/16 प्रस्तुत किया, जिसके अन्तर्गत परिवाद के अधिकांश प्रस्तरो को अस्वीकार करते हुये यह अभिकथित किया गया है कि

परिवादी की पत्नी ने सन् 2012 मे परिवाद मे वर्णित किसी प्रकार का चिकित्सीय परामर्श प्राप्त नही किया और न ही प्रतिपक्षी ने कोई फीस प्राप्त की। परिवादी की ओर से कोई फीस की रसीद प्रस्तुत नही की गयी और न ही डाक्टर गणेश चन्द्र शर्मा से अल्ट्रासाउण्ड कराने के लिए परामर्श दिया गया। प्रतिपक्षी को यह भी जानकारी हुई कि डा0 गणेश चन्द्र शर्मा परिवादी के सगे बहनोई हैं और उनसे मिल कर षडयंत्र के तहत कथित रिपोर्ट फर्जी तैयार की गयी। प्रतिपक्षी को परिवाद मे वर्णित अल्ट्रासाउण्ड रिपोर्ट कभी नही दिखायी गयीं। परिवादी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ता की श्रेणी मे नही आता है और उसका परिवाद विधिक रूप से पोषणीय नही है। प्रस्तुत परिवाद असत्य तथ्यो के आधार पर प्रस्तुत किया गया है, जो खारिज किये जाने योग्य है।

4— प्रतिपक्षी संख्या 02 की ओर से लिखित कथन दिनांकित 29.08.2017 कागज संख्या 17/1 लगायत 17/6 प्रस्तुत किया गया, जिसके अन्तर्गत परिवाद के अधिकांश प्रस्तरो को अस्वीकार करते हुये यह अभिकथित किया गया है कि परिवादी की पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी का इलाज उसके द्वारा दिनांक 12.10.2013 से दिनांक 11.01.2014 तक प्रतिपक्षी द्वारा किया गया और इलाज के दौरान प्रतिपक्षी चिकित्सक के सुझाव पर मरीज का सी0 टी0 स्कैन कराया गया और रिपोर्ट के अनुसार उसे कैंसर होना पाया गया और उसे कैंसर के विशेषज्ञ के पास चिकित्सा हेतु भेज दिया गया। प्रतिपक्षी डाक्टर के समक्ष गणेश डायग्नोस्टिक सेंटर द्वारा निर्गत अल्ट्रासाउण्ड रिपोर्ट दिनांकित 28.09.2012 कभी प्रस्तुत नही की गयी। इस कारण उक्त रिपोर्ट का उल्लेख एम्स एवं टाटा हॉस्पीटल मुम्वई के पर्चो में भी अंकित नही है। प्रतिपक्षी द्वारा अपने अनुभव एवं उच्च कौशल के आधार पर चिकित्सा प्रदान की गयी। प्रतिपक्षी चिकित्सक द्वारा किसी भी प्रकार से चिकित्सीय लापरवाही अथवा सेवा मे कमी कारित नही की गयी। प्रतिपक्षी चिकित्सक, एम0 वी0 वी0 एस0, एम0 डी0, डी0 एम0 गैस्टोएन्ट्रोलॉजी उपाधि धारक है और एक योग्य एवं कुशल चिकित्सक है। प्रतिपक्षी चिकित्सक द्वारा नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0 से प्रोफेशनल

इन्डेमिनिटी पॉलिसी संख्या 461400/46/12/8700000738 क्रय की गई है, जिसकी वैधता दिनांक 27.02.2013 से दिनांक 26.02.2014 तक है। ऐसी स्थिति में यदि प्रतिपक्षी चिकित्सक का कोई दायित्व निर्धारित किया जाता है, तो उक्त बीमा कम्पनी उसके लिये उत्तरदायी है। प्रस्तुत परिवाद प्रतिपक्षी चिकित्सक के विरूद्ध असत्य कथनो के आधार पर प्रस्तुत किया गया है, जो सव्यय खारिज किये जाने योग्य है और प्रतिपक्षी विशेष हर्जा पाने का अधिकारी है।

5– प्रतिपक्षी संख्या 03 ने अपना लिखित कथन दिनांकित 01.05.2019 कागज संख्या 30/1 लगायत 30/3 प्रस्तुत किया, जिसके अन्तर्गत परिवाद के अधिकांश प्रस्तरो को अस्वीकार करते हुये यह अभिकथित किया गया है कि कथित बीमा पॉलिसी यदि बीमा कम्पनी द्वारा निर्गत की गयी है, तो वह पॉलिसी के अनुबन्ध एवं शर्तो के अधीन है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी को गलत रूप से पक्षकार बनाया गया है। परिवादी को कोई वाद का कारण प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध उत्पन्न नही होता है। प्रस्तुत परिवाद सव्यय खारिज किये जाने योग्य है।

6– प्रतिपक्षी संख्या 04 बीमा कम्पनी पर नोटिस की तामील पर्याप्त रूप से हुई, किन्तु उसकी ओर से कोई उपस्थित नही हुआ और न ही कोई लिखित कथन प्रस्तुत किया गया। ऐसी स्थिति में प्रतिपक्षी संख्या 04 के विरूद्ध इस आयोग द्वारा दिनांक 20.06.2025 को एकपक्षीय सुनवाई किये जाने का आदेश पारित किया गया।

7– परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन मे शपथ पत्र दिनांकित 05.02.2016 कागज संख्या 2/1 लगायत 2/5 प्रस्तुत किया, जिसके साथ डा0 डी0 बी0 शर्मा का पर्चा कागज संख्या 03, गनेश डायग्नोस्टिक एण्ड इमेजिंग सेंटर प्रा0 लि0 की रिपोर्ट दिनांकित 28.09.2012 की छायाप्रति कागज संख्या 04, डा0 मनोज शर्मा के पर्चा की छायाप्रति कागज संख्या 4/2, डा0 दिनेश गर्ग के इलाज के पर्चे कागज संख्या 4/3 लगायत 4/7, एम्स की रिपोर्ट दिनांकित 04.02.2014 की छायाप्रति कागज संख्या 4/8, डा0 आरती मनोज हॉस्पीटल की अल्ट्रासाउण्ड रिपोर्ट दिनांकित 13.01.2013 की छायाप्रति कागज संख्या 4/9, डा0 बी0 आर0 अम्बेडकर संस्थान रोटरी कैंसर हॉस्पीटल का पर्चा दिनांकित 19 फरवरी 2014 की छायाप्रति कागज संख्या 4/10 लगायत 4/13,

ओम डायग्नोस्टिक सेंटर कमलानगर, आगरा की सी0 टी0 रिपोर्ट दिनांकित 02.07.2014 की छायाप्रति कागज संख्या 4/14 लगायत 4/17, एम्स एण्ड टाटा मैमोरियल मे इलाज के पर्चो की छायाप्रतियाँ कागज संख्या 4/18 लगायत 4/43 प्रस्तुत की गयी हैं। संयुक्त जाँच आख्या मुख्य चिकित्साधिकारी आगरा दिनांकित 16.06.2017की छायाप्रति कागज संख्या 12/1 लगायत 12/5 प्रस्तुत की गयी है। इसके अतिरिक्त परिवादी ने सूची कागज संख्या 32 से असल पर्चा दिनांक 02.08.2013 अल्ट्रासाउण्ड दिनांकित 13.01.2013 असल फिल्म अल्ट्रासाउण्ड क्रमशः कागज संख्या 32/1 लगायत 32/5 प्रस्तुत किये गये हैं। परिवादी की ओर से साक्ष्य शपथ पत्र कागज संख्या 36/1 लगायत 36/5 प्रस्तुत किये गये हैं, जिसके साथ पूर्व मे प्रस्तुत किये गये कागजातों की छायाप्रतियाँ कागज संख्या 37/1 लगायत 37/32 पुनः प्रस्तुत की गयी हैं। इसके अतिरिक्त परिवादी की ओर से स्व0 श्रीमती सुधा पचौरी के पेंशन की पास बुक कागज संख्या 37/33 लगायत 37/35 प्रस्तुत की गयी है।

8– प्रतिपक्षी संख्या 01 की ओर से लिखित कथन के समर्थन मे प्रति शपथ पत्र दिनांकित 14.02.2021 कागज संख्या 39/1 लगायत 39/19 प्रस्तुत किया गया है। इसके अतिरिक्त एक अन्य शपथ पत्र दिनांकित 17.10.2022 कागज संख्या 48/1 लगायत 48/3 प्रस्तुत किया गया।

9– प्रतिपक्षी संख्या 02 की ओर से अभिलेखीय साक्ष्य के अन्तर्गत प्रतिपक्षी संख्या 03 नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0 के द्वारा निर्गत प्रोफेशनल इन्डेमिनिटी बीमा पॉलिसी संख्या 461400/46/12/8700000738, वैधता दिनांक 27.02.2013 से दिनांक 26.02.2014 की छायाप्रति कागज संख्या 25 प्रस्तुत की गयी हैं ।

10– प्रतिपक्षी संख्या 03 की ओर से प्रति शपथ पत्र श्री वी0 वी0 शर्मा ए0एम0 नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0, डिवीजन आफिस नम्बर 01 आगरा, दिनांकित 01.05.2019 कागज संख्या 31 प्रस्तुत किया गया।

11– हमने उभय पक्ष के विद्वान अधिवक्तागण के मौखिक तर्को को विस्तारपूर्वक सुना तथा उनके द्वारा प्रस्तुत की गयी लिखित बहस का भली प्रकार अवलोकन किया।

12– प्रस्तुत परिवाद का सुगमतापूर्वक निस्तारण किये जाने हेतु निम्न लिखित अवधार्य बिन्दु विरचित किये जाते हैं।

(1)– क्या परिवादी एवं प्रतिपक्षीगण के मध्य उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का सम्बन्ध स्थापित है ?

(2)– क्या प्रतिपक्षी चिकित्सको द्वारा चिकित्सा में लापरवाही करके, सेवा में कमीं कारित की गयी ?

(3)– परिवादी किस अनुतोष को पाने का अधिकारी है ?

## निष्कर्ष

**13 – बिन्दु संख्याः– 01** इस बिन्दु के अन्तर्गत यह विनिश्चय किया जाना है कि क्या परिवादी एवं प्रतिपक्षीगण के मध्य उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का सम्बन्ध स्थापित है ? इस बिन्दु को साबित करने का भार परिवादी पर है। इस बिन्दु के संदर्भ में परिवादी के विद्वान अधिवक्ता की ओर से यह बहस की गयी कि परिवादी की पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी का इलाज प्रतिपक्षी संख्या 01 तत्पश्चात् प्रतिपक्षी संख्या 02 चिकित्सको द्वारा किया गया और उसके लिए उन्होने फीस प्राप्त की, किन्तु फीस के संबंध में उनके कम्पाउन्डर द्वारा उन्हें कोई रसीद प्राप्त नही करायी गयी। ऐसी स्थिति में परिवादी प्रतिपक्षी संख्या 01 व 02 का उपभोक्ता है। प्रतिपक्षी संख्या 01 के विद्वान अधिवक्ता ने उपरोक्त बहस का विरोध किया और यह बहस की कि परिवादी ने वर्ष 2003 में अपनी पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी के बीमार होने पर उनसे परामर्श प्राप्त किया था। उसके बाद परिवादी की पत्नी वर्ष 2012–2013 मे कभी भी उसके पास उपचार हेतु नही आयी और न ही कोई फीस की रसीद व कोई इलाज के पर्चे प्रस्तुत किये हैं। ऐसी स्थिति मे परिवादी प्रतिपक्षी संख्या 01 का उपभोक्ता नही है। प्रतिपक्षी संख्या 02 के विद्वान अधिवक्ता द्वारा यह बहस की गयी है कि परिवादी की पत्नी का उसके यहाँ बीमार होने पर दिनांक 12.10.2013 से दिनांक 11.01.2014 तक इलाज चला, जिसके पर्चे परिवादिनी ने दाखिल किये हैं, किन्तु फीस के पर्चे परिवादी की ओर से दाखिल नही किये गये हैं। ऐसी स्थिति मे परिवादी प्रतिपक्षी संख्या 02 का उपभोक्ता नही है। हमने उभय पक्ष की उपरोक्त बहस

के संदर्भ मे पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य का सम्यक्‌रूपेण अवलोकन किया। यह उल्लेखनीय है कि परिवादी, श्रीमती सुधा पचौरी का पति है और मरीज श्रीमती सुधा पचौरी की दिनांक 17.12.2014 को कैंसर की बीमारी के कारण मृत्यु हो चुकी है। परिवादी ने अपने शपथ पत्र के साथ प्रतिपक्षी संख्या 01 डा0 मनोज शर्मा के पर्चे की छायाप्रति कागज संख्या 4/2 व मूल प्रति कागज संख्या 32/2 प्रस्तुत की है, जिसमे दिनांक 02.08.2003 अंकित है। परिवादी ने अपने परिवाद मे वर्ष 2012 में डा0 मनोज शर्मा को दिखाने की बात कही है, किन्तु डा0 मनोज शर्मा का कोई प्रिस्क्प्सन व इलाज का पर्चा व उनकी फीस की रसीद आदि परिवादी ने प्रस्तुत नही की है। प्रतिपक्षी संख्या 01 ने अपने लिखित कथन एवं प्रति शपथ पत्र में यह स्पष्ट रूप से इंकार किया है कि वर्ष 2012–2013 मे परिवादी की पत्नी कभी उसके पास इलाज के लिए नही आयी और न ही उसके द्वारा श्रीमती सुधा पचौरी का कभी इलाज किया गया। इस प्रकार परिवादी की ओर से ऐसा कोई विश्वसनीय साक्ष्य प्रस्तुत नही किया गया है, जिसके आधार पर यह निष्कर्ष अभिलिखित किया जा सके कि परिवादी ने अपनी पत्नी का इलाज डा0 मनोज शर्मा से कराया हो और उसके लिये उन्होनें फीस का भुगतान किया हो। उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर परिवादी प्रतिपक्षी संख्या 01 का उपभोक्ता नही है। प्रतिपक्षी संख्या 02 के विद्वान अधिवक्ता ने अपने लिखित कथन में परिवादी की पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी का दिनांक 12.10.2013 से दिनांक 11.01.2014 तक का इलाज करना स्वीकार किया गया है और इस संबंध मे परिवादी ने अपने शपथ पत्र के साथ डा0 दिनेश गर्ग द्वारा हस्तलिखित पर्चे दिनांकित 12.10.2013 व 07.12.2013 की छायाप्रतियाँ क्रमशः कागज संख्या 4/3 लगायत 4/7 प्रस्तुत की हैं। परिवादी ने अपने शपथ पत्र मे यह भी अभिकथित किया है कि परिवादी ने अपनी पत्नी के उपचार के लिए प्रतिपक्षी संख्या 02 डा0 दिनेश गर्ग को उचित फीस दी जिसका भुगतान उनके स्टाफ को किया गया है, किन्तु उसके द्वारा कोई रसीद नही दी गयी। इस प्रकार उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर यह सिद्ध है कि परिवादी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 2 (1) (डी) के अन्तर्गत उपभोक्ता की श्रेणी मे आता है और वह प्रतिपक्षी संख्या 02 डा0 दिनेश गर्ग का उपभोक्ता है और वह उसके

सेवा प्रदाता हैं। बिन्दु संख्या 01 तदनुसार परिवादी के पक्ष मे निर्णीत किया जाता है।

**14 – बिन्दु संख्याः– 02** इस बिन्दु के अन्तर्गत यह विनिश्चय किया जाना है क्या प्रतिपक्षी चिकित्सको द्वारा चिकित्सा में लापरवाही करके, सेवा में कमी कारित की गयी ? इस बिन्दु को साबित करने का भार परिवादी पर है। परिवादी के विद्वान अधिवक्ता की ओर से यह बहस की गयी कि प्रतिपक्षी संख्या 01 व 02 ने परिवादी की पत्नी का सही डायग्नोज न करके मात्र दर्द निवारक दवाईयाँ देकर गलत इलाज कर, चिकित्सीय लापरवाही कारित करते हुये सेवा मे कमी की गयी है। इस संबंध में यह उल्लेखनीय है कि बिन्दु संख्या 01 के निष्कर्ष के अनुसार परिवादी प्रतिपक्षी संख्या 01 का उपभोक्ता नही है। प्रतिपक्षी संख्या 02 के विद्वान अधिवक्ता ने अपने लिखित कथन मे यह स्वीकार किया है कि उनके द्वारा परिवादी की पत्नी का इलाज दिनांक 12.10.2013 से दिनांक 11.01.2014 तक किया गया और अन्त मे पेट के सी0टी0 स्कैन से उन्हे पैन्क्रियाज का कैंसर पाया गया और उन्हें कैंसर विशेषज्ञ के पास भेजा गया और उनके द्वारा किसी प्रकार से चिकित्सीय लापरवाही कारित नही की गयी। यह भी बहस की गयी कि प्रतिपक्षी संख्या 02 योग्य एवं सक्षम तथा एम0 डी0 गैस्ट्रोएन्ट्रोलॉजी उपाधि धारक हैं और उसके विरूद्ध यह परिवाद गलत तथ्यो के आधार पर प्रस्तुत किया गया है। हमने उभय पक्ष की उपरोक्त बहस के संदर्भ मे पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य का सम्यक्रूपेण अवलोकन किया। परिवादी ने अपने शपथ पत्र के साथ प्रतिपक्षी संख्या 02 के पर्चा दिनांकित 12.10.2013, 07.12.2013 एवं 11.01.2014 की छायाप्रति प्रस्तुत की गयी है, जिसके अनुसार परिवादी की पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी का कमर व पीठ दर्द के लिए इलाज किया गया है और उनके द्वारा दिनांक 12.10.2013 को आस्था पैथालॉजी से हेमोटोलॉजी परीक्षण भी कराया गया जिसकी छायाप्रति परिवादी ने अपने शपथ पत्र के साथ कागज संख्या 4/4 व 4/5 के रूप में प्रस्तुत की है। यह उल्लेखनीय है कि प्रतिपक्षी संख्या 02 एक आँत एवं लीवर एवं एन्डोस्कोपिस्ट विशेषज्ञ है और उसके द्वारा उनका पेट का सी0 टी0 स्कैन दिनांक 12.10.2013 को ही मरीज की हिस्ट्री पता कर करा लेना चाहिए था, किन्तु उसके द्वारा ऐसा

Rg

नही किया गया और लगभग चार माह तक उसका इलाज किया गया और चार माह पश्चात् उसे सी0 टी0 स्कैन करा लेंना चाहिए था। परिवादी ने अपने शपथ पत्र मे यह भी अभिकथित किया है कि परिवादी ने गनेश डायग्नोस्टिक से प्राप्त रिपोर्ट दिनांकित 28.09.2012 व अल्ट्रासाउण्ड की रिपोर्ट दिनांकित 13.01.2013 डा0 दिनेश गर्ग को दिखायी थी, किन्तु उन्होने उसको नजर अन्दाज कर दिया। तत्पश्चात् दिनांक 18.01.2014 को ओम डायग्नोस्टिक सेंटर को डा0 दिनेश गर्ग ने सी0 टी0 स्कैन के लिए रेफर किया और आख्या दिनांकित 18.01.2014 कागज संख्या 4/16 लगायत 4/17 के अनुसार श्रीमती सुधा पचौरी के पैन्कियाज मे कैंसर पाया गया और तत्पश्चात् उन्हें कैंसर विशेषज्ञ को दिखाने की सलाह दी गयी। प्रस्तुत मामले मे यह भी उल्लेखनीय है कि मुख्य चिकित्साधिकारी से संयुक्त जाँच आख्या दिनांकित 17.06.2017 कागज संख्या 12/1 लगायत 12/5 प्रस्तुत की गयी है, जिसमें इस बिन्दु पर कोई विचार नही किया गया है कि डा0 दिनेश गर्ग ने दिनांक 12.10.2013 को ही पेट का सी0 टी0 स्कैन क्यों नही कराया और इतना विलम्ब क्यों कारित किया गया। इसके अतिरिक्त रिपोर्ट दिनांकित 12.08.2012 जांच रिपोर्ट गणेश डायग्नोस्टिक दिल्ली के संदिग्ध होने पर उसके विरूद्ध आवश्यक विधिक कार्यवाही क्यो नहीं की गयी ? ऐसी स्थिति में उपरोक्त संयुक्त जांच आख्या प्रस्तुत मामले के तथ्यों एवं परिस्थितियों को दृष्टिगत रखते हुये कोई निर्णायक भूमिका नहीं रखती है। इस प्रकार उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर डा0 दिनेश गर्ग ने यथा शीघ्र मरीज का डायग्नोस सही न करके, चिकित्सीय लापरवाही बरतते हुये सेवा मे कमी कारित की गयी है। इस संबंध मे प्रतिपक्षी संख्या 02 की ओर से की गयी बहस मे कोई विधिक बल नही है। इस संदर्भ मे हम निर्णयज विधि **अच्युतराव हरीभाऊ खोडवा स्टेट आफ महाराष्ट्रा ( 1996 ) 2 एस0 एस0 सी0 434** के अन्तर्गत मा0 उच्चतम न्यायालय द्वारा यह व्यवस्था दी गई है कि – " A Medical practitioner has various duties towards his patient and he must act with a reasonable degree of skill

and knowledge and must exercise a reasonable degree of care." इसी प्रकार निर्णयज विधि **वी0 किशनराव बनाम निखिल सुपरस्पेशलिटी हास्पीटल व अन्य (2010) 5 सुप्रीम कोर्ट केसेज 513** का उद्धरण देना चाहेंगें जिसके अन्तर्गत यह विधि व्यवस्था दी गई है कि " Medical negligence – Res ipsa loquitur- The principle applies where negligence is evident- In such a case complainant not required to prove anything as res proves itself – In such a case, it is for respondent/ doctor to prove that he has taken care and done his duty ." इस प्रकार परिवादी द्वारा प्रस्तुत साक्ष्य एवं उपरोक्त निर्णयज विधियो को दृष्टिगत रखते हुये प्रतिपक्षी संख्या 02 डा0 दिनेश गर्ग द्वारा अपने कर्तव्यो का सही ढंग से निवर्हन न करके, सेवा में कमी कारित किया जाना सिद्ध है। बिन्दु संख्या 02 तदनुसार परिवादी के पक्ष मे निर्णीत किया जाता है।

**15 – <u>बिन्दु संख्याः– 03</u>** इस बिन्दु के अन्तर्गत यह विनिश्चय किया जाना है कि परिवादी किस अनुतोष को प्राप्त करने का अधिकारी है ? बिन्दु संख्या 01 के निष्कर्ष के अनुसार परिवादी प्रतिपक्षी संख्या 02 का उपभोक्ता है। बिन्दु संख्या 02 के अनुसार प्रतिपक्षी संख्या 02 द्वारा चिकित्सीय लापरवाही कारित की गयी है। प्रतिपक्षी संख्या 02 डा0 दिनेश गर्ग ने प्रोफेशनल इन्डेमिनिटी बीमा पॉलिसी संख्या 461400/46/12/8700000738, वैधता दिनांक 27.02.2013 से दिनांक 26.02.2014 की छायाप्रति कागज संख्या 25 प्रस्तुत की है, उक्त पॉलिसी की अवधि के दौरान परिवादी की पत्नी श्रीमती सुधा पचौरी का दिनांक 12.10.2013 से दिनांक 11.01.2014 तक इलाज किया गया है। ऐसी स्थिति मे प्रतिपक्षी संख्या 03 नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0 डा0 दिनेश गर्ग द्वारा कारित की गयी चिकित्सीय लापरवाही के लिए परिवादी की क्षतिपूर्ति/प्रतिकर देने के लिए विधिक रूप से उत्तरदायी है। इस संदर्भ मे हम निर्णयज विधि **डा0 इति माथुर**

बनाम याकिम अली 2025 सुप्रीम (ऑन लाइन एस0 सी0 डी0 आर0 सी0 8332) का उद्धरण देना चाहेगें, जिसके अन्तर्गत यह विधि व्यवस्था दी गयी है कि बीमा कम्पनी डाक्टर की प्रोफेशनल इन्डेमिनिटी करने के लिए उत्तरदायी है। प्रतिपक्षी संख्या 02 डा0 दिनेश गर्ग द्वारा उपरोक्त क्रय की गयी प्रोफेशनल इन्डेमिनिटी पॉलिसी की क्षतिपूर्ति सीमा एक वर्ष के अन्तर्गत 10,00,000/—रूपये है। श्रीमती सुधा पचौरी की मृत्यु के समय परिवादी के अनुसार उसकी आयु 64 वर्ष होना कहा गया है और उन्हे 15,225/—रूपये प्रतिमाह दाखिल पास बुक कागज संख्या 37/33 लगायत 37/35 के अनुसार पेंशन प्राप्त होती थी। पेंशन मृतका के लिए स्वयं मिलती थी। परिवादी अपनी पत्नी पर आर्थिक रूप से निर्भर नही था और उसका विधि व्यवसाय मे कार्यरत होना कहा गया है। ऐसी स्थिति मे परिवादी को मृतक के पेंशन के फलस्वरूप कोई प्रतिकर धनराशि दिलाया जाना विधि सम्मत नही है। परिवादी ने अपनी पत्नी के इलाज के संबंध में कोई बिल आदि प्रस्तुत नही किये हैं और न ही इलाज के खर्चे की मांग की हैं। ऐसी स्थिति में तथ्यो एवं परिस्थितियों को दृष्टिगत रखते हुये परिवादी को सहचर्य सुख (Consortium) की क्षतिपूर्ति के लिए अधिकतम धनराशि मु0 40,000/—रूपये, प्रेम व स्नेह के मद मे 25,000/—रूपये, मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति के रूप में 40000/—रूपये एवं वाद व्यय के रूप मे 10,000/—रूपये कुल योग 1,15,000/'रूपये मय ब्याज प्रतिपक्षी संख्या 03 से दिलाया जाना न्यायोचित है। प्रस्तुत परिवाद प्रतिपक्षी संख्या 03 बीमा कम्पनी के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किये जाने योग्य है।

## आदेश

प्रस्तुत परिवाद प्रतिपक्षी संख्या 03 नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0 के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किया जाता है। प्रतिपक्षी संख्या 03 बीमा कम्पनी को आदेशित किया जाता है कि इस निर्णय से 45 दिन के अन्दर उपरोक्त निर्धारित प्रतिकर धनराशि 1,15,000/—( एक लाख पन्द्रह हजार रूपये ) का भुगतान परिवाद प्रस्तुत करने की दिनांक 08.02.2016 से भुगतान के वास्तविक दिनांक तक 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज सहित डी0 डी0 के माध्यम से इस आयोग के खाता मे जमा करना सुनिश्चत करे। यदि प्रतिपक्षी संख्या 03

बीमा कम्पनी ऐसा करने मे चूक करती है तो परिवादी उपरोक्त सम्पूर्ण धनराशि पर 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज के स्थान पर भुगतान के दिनांक तक 09 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज पाने का अधिकारी होगा। प्रस्तुत परिवाद प्रतिपक्षी संख्या 01 व 04 के विरूद्ध खारिज किया जाता है।

( राजीव सिंह ) 10.09.25
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम)आगरा।

( सर्वेश कुमार )
अध्यक्ष 10/9/2025
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम) आगरा।

आज यह निर्णय खुले आयोग में हस्ताक्षरित व दिनांकित उद्घोषित किया गया।

( राजीव सिंह ) 10.09.25
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम)आगरा।

( सर्वेश कुमार )
अध्यक्ष 10/9/2025
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम) आगरा।

**दिनांक — 10.09.2025**
**एस0 एस0 पी0 ए0—2**