न्यायालय जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग–प्रथम, आगरा
संस्थित का दिनांक–21.11.2022
निर्णय का दिनांक– 29.08.2025

परिवाद संख्या–170/2022

श्रीमती जयमन्ती देवी पत्नी रविन्द्र सिंह निवासिनी 11/41 ई/31 बी0 न्यू सीतानगर, थाना एत्मादद्दौला, आगरा।

द्वारा विद्वान अधिवक्ता– श्री गोपाल कृष्ण गुप्ता एडवोकेट
———परिवादिनी

बनाम

1– प्रबन्धक, बजाज एलाइन्ज जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लि0, रजिस्टर्ड कार्यालय बजाज एलाइंज हाउस, एअरपोर्ट रोड, यरवडा पुणे, महाराष्ट्र– 411006
2– शाखा प्रबन्धक, बजाज एलाइंज जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लि0, कार्यालय एस– 15, द्वितीय तल, रमन टावर, आई0 सी0 आई0 सी0 आई0 बैंक, शान्ता टावर, संजय प्लेस, आगरा– 282001

द्वारा विद्वान अधिवक्ता– श्री दीपक गोयल एडवोकेट
———प्रतिपक्षीगण

अन्तर्गत धारा– 35, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
समक्ष :– श्री सर्वेश कुमार, मा0 अध्यक्ष
श्री राजीव सिंह मा0 सदस्य

श्री सर्वेश कुमार, मा0 अध्यक्ष/न्यायाधीश द्वारा उद्घोषित

निर्णय

परिवादिनी द्वारा वर्तमान परिवाद प्रतिपक्षीगण के विरूद्ध अपनी चोरी हुई ई–रिक्शा की बीमा धनराशि प्रदान न करने के कारण सेवा मे कमी के आधार पर चोरी हुई ई– रिक्शा की बीमा धनराशि अंकन 1,14,000/–रूपये सह ब्याज, मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति एवं वाद व्यय दिलाये जाने हेतु प्रस्तुत किया है।

2– परिवादिनी का कथन संक्षेप में इस प्रकार है कि उसने ई– रिक्शा संख्या यू0 पी0 80 एफ0 टी0 5413 चैसिस नम्बर M38SEAPB21J022916

इंजन नम्बर SAERA000115471 प्रतिपक्षी संख्या 02 से बीमा कराया था, जिसकी बीमा पॉलिसी संख्या ओ जी—22—1201—1803—00001033 है, जो कि दिनांक 18.09.2021 से दिनांक 17.09.2022 तक प्रभावी एवं वैध था। उक्त बीमे की प्रीमियम धनराशि 6529/—रूपये तथा बीमित राशि 1,14,000/—रूपये थी। बीमा पॉलिसी के अन्तर्गत प्रतिपक्षी संख्या 02 के द्वारा चोरी हो जाना भी कवर्ड बताया गया था। दिनांक 24.11.2021 को समय करीब 6.00 बजे भारत पेट्रोलियम पम्प सुल्तानगंज, आगरा से उक्त ई—रिक्शा चोरी हो गया, जिसकी प्रथम सूचना रिपोर्ट संख्या 486/2021 अन्तर्गत धारा 379 भा0 द0 सं0 ~~के अन्तर्गत~~ थाना हरीपर्वत जिला आगरा में अज्ञात चोर के विरूद्ध परिवादिनी द्वारा दर्ज करायी गयी। परिवादिनी द्वारा उक्त ई— रिक्शा चोरी होने की सूचना प्रतिपक्षी संख्या 02 के कर्मचारी को मोबाइल नम्बर 8979456633 पर घटना के दिनांक 24.11.2021 के 3—4 दिन बाद ही दे दी थी। तत्पश्चात् प्रतिपक्षी संख्या 02 के कार्यालय से सर्वेयर परिवादिनी के पास आये और ई— रिक्शा से संबंधित आर0 सी0 व बीमा प्रपत्र की फोटो प्रति तथा चाबियाँ व एक कैंसिंल चेक परिवादिनी से प्राप्त कर बीमा धनराशि भुगतान कराने हेतु आश्वास्त किया। थाना हरीपर्वत पुलिस द्वारा चोरी की घटना के संबंध मे विवेचना करने के पश्चात् अन्तिम रिपोर्ट लगा दी गयी जो कि मा0 न्यायालय द्वारा दिनांक 13.08.2022 को प्रकीर्ण वाद संख्या 74/2022 जयमन्ती बनाम अज्ञात धारा 379 आई0 पी0 सी0 थाना हरीपर्वत आगरा मे पारित आदेश के द्वारा स्वीकृत कर ली गयी। मा0 न्यायालय द्वारा अन्तिम रिपोर्ट स्वीकृति के आदेश की सत्य प्रतिलिपि दिनांकित 30.08.2022 प्राप्त करने के पश्चात् परिवादिनी ने समस्त कागजातो सहित प्रतिपक्षी संख्या 02 के कार्यालय पर पवन शुक्ला से सम्पर्क किया तो पवन शुक्ला ने परिवादिनी को बताया कि उसका क्लेम बिना किसी कारण के खारिज कर दिया गया है। दिनांक 07.10.2022 को इस संबंध में परिवादिनी द्वारा अपने अधिवक्ता के माध्यम से प्रतिपक्षीगण को विधिक नोटिस प्रेषित कराया गया, परन्तु प्रतिपक्षीगण द्वारा आज तक कोई जबाव नही दिया गया है। ऐसी स्थिति में परिवादिनी द्वारा सेवा मे कमी के आधार पर यह परिवाद इस आयोग मे संस्थित किया गया।

3— प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी को नोटिस निर्गत किये गये, जिनकी तामील पर्याप्त रूप से हुई प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा अपना लिखित कथन दिनांकित 11.01.2023 कागज संख्या 24/1 लगायत 24/7 प्रस्तुत किया गया, जिसके अन्तर्गत अधिकांश प्रस्तरो को अस्वीकार किया गया और यह अभिकथित किया कि कथित बीमा पॉलिसी प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा निर्गत की गयी थी। प्रस्तुत मामले मे दिनांक 24.11.2021 को ई—रिक्शा की चोरी होना कहा गया है, किन्तु प्रथम सूचना रिपोर्ट 06 दिन विलम्ब से दिनांक 30.11.2021 को थाना हरीपर्वत पर दर्ज करायी गयी। कथित ई—रिक्शा परिवादिनी के पति की लापरवाही के कारण चोरी हुआ, क्योकिं कथित ई—रिक्शा मे चाबी लगी थी। परिवादिनी के द्वारा अपने ई—रिक्शा की पर्याप्त सुरक्षा नही की गयी। ऐसी स्थिति में बीमा पॉलिसी के अनुबन्ध एवं शर्त 4 का उल्लंघन होने पर प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा इन्वेस्टीगेटर की रिपोर्ट के आधार पर दिनांक 02.06.2022 को परिवादिनी का क्लेम खारिज किया गया। बीमा कम्पनी ने क्लेम खारिज करके किसी प्रकार से अनुचित व्यापार संव्यवहार एवं सेवा मे कमी कारित नही की है। प्रस्तुत परिवाद गलत तथ्यो के आधार पर प्रस्तुत किया गया है जो खारिज किये जाने योग्य है।

4— परिवादिनी ने अपने परिवाद के समर्थन मे शपथ पत्र दिनांकित 21.11.2022 कागज संख्या 2/1 लगायत 2/4 प्रस्तुत किया, जिसके साथ बीमा पॉलिसी की छायाप्रति कागज संख्या 03 आर0सी0 की छायाप्रति कागज संख्या 04, डी0 एल0 की छायाप्रति कागज संख्या 05, प्रथम सूचना रिपोर्ट की छायाप्रति कागज संख्या 6/1 लगायत 6/2, अन्तिम रिपोर्ट की छायाप्रति कागज संख्या 07 लगायत 08, अन्तिम रिपोर्ट संख्या 04/2022 स्वीकृत किये जाने के आदेश दिनांकित 13.03.2022 की छायाप्रति कागज संख्या 09, विधिक नोटिस दिनांकित 06.10.2022 की छायाप्रति मय रजिस्ट्री रसीद कागज संख्या 10 लगायत 13 आधार कार्ड की छायाप्रति कागज संख्या 14 प्रस्तुत किये हैं। इसके अतिरिक्त परिवादिनी की ओर से साक्ष्य शपथ पत्र दिनांकित 24.03.2023 कागज संख्या 25/1 लगायत 25/4 एवं अतिरिक्त शपथ पत्र दिनांकित 22.09.2023 कागज संख्या 27 प्रस्तुत किये गये हैं।

5— प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी की ओर से प्रति शपथ पत्र श्री मयंक श्रीवास्तव दिनांकित 25.07.2023 कागज संख्या 26/1 लगायत 26/2 प्रस्तुत किया गया है। अभिलेखीय साक्ष्य के अन्तर्गत परिवादिनी को भेजे गये पत्र एवं रेपुडेसन लेटर बीमा पॉलिसी की छायाप्रति पॉलिसी की अनुबन्ध एवं शर्तो की छायाप्रति कागज संख्या 24/8 लगायत 24/32 प्रस्तुत किये गये हैं।

6— हमने उभय पक्ष के विद्वान अधिवक्ता की बहस एवं तर्को को विस्तारपूर्वक तथा पक्षकारो द्वारा प्रस्तुत की गयी लिखित बहस का भली प्रकार अवलोकन किया।

निष्कर्ष

7— प्रस्तुत मामले मे परिवादिनी ने अपने शपथ पत्र के साथ मयूरी ई—रिक्शा की बीमा पॉलिसी संख्या ओ0 जी0—22—1201—1803—00001033 वैधता दिनांक 18.09.2021 से दिनांक 17.09.2022 की छायाप्रति कागज संख्या 03 प्रस्तुत की है, जिसके अनुसार परिवादिनी ने प्रीमियम मु0 6529/—रूपये का भुगतान प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी को किया है। बहस के दौरान प्रतिपक्षी के विद्वान अधिवक्ता ने उपरोक्त बीमा पॉलिसी का निर्गत किया जाना स्वीकार किया है। इस प्रकार उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर परिवादिनी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2 (7) के अन्तर्गत उपभोक्ता की श्रेणी मे आती है तथा प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी उसकी सेवा प्रदाता है।

8— परिवादिनी के विद्वान अधिवक्ता ने यह बहस की है कि कथित ई—रिक्शा दिनांक 24.11.2021 को समय 6 बजे भारत पेट्रोलियम पम्प सुल्तानगंज आगरा से चोरी हो गयाा जिसकी उसने प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज करायी। पुलिस द्वारा विवेचना की गयी, किन्तु ई-रिक्शा बरामद नही कर सकी। तत्पश्चात् परिवादिनी द्वारा आई0 डी0 वी0 मु0 1,14,000/—रूपये के लिए क्लेम प्रस्तुत किया गया। परिवादिनी की ओर से यह भी बहस की गयी कि परिवादिनी की ओर से प्रस्तुत क्लेम संख्या ओ सी —1302—1803—00001609 को गलत तरीके

से परिवादिनी की लापरवाही दर्शाते हुये तकनीकी आधार पर दिनांक 02.06.2022 को अनुचित व्यापार संव्यवहार करते हुये खारिज कर दिया और प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी ने परिवादिनी का क्लेम स्वीकृत न करके सेवा मे कमी कारित की है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विद्वान अधिवक्ता की ओर से यह बहस की गयी कि बीमा पॉलिसी की शर्त संख्या 04 के उल्लंघन मे परिवादिनी का क्लेम खारिज किया गया है जिसकी सूचना परिवादिनी को दी गयी और बीमा कम्पनी द्वारा सेवा में कोई कमी कारित नही की गयी हैं। उभय पक्ष की बहस के संदर्भ में पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य का भली प्रकार अवलोकन किया। परिवादिनी की ओर से ई–रिक्शा चोरी होने के पश्चात् थाना हरीपर्वत पर एफ0 आई0 आर0 दर्ज की गयी है और नियमानुसार क्लेम प्रस्तुत किया गया है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के सर्वेयर द्वारा पर्याप्त सुरक्षा व ई–रिक्शा मे चाबी लगे रहने की लापरवाही की आख्या प्रस्तुत की जिसके आधार पर बीमा कम्पनी द्वारा परिवादिनी का क्लेम मनमाने तरीके से खारिज किया गया है। परिवादिनी के पति ई–रिक्शा चालक हैं, जिनका डी0 एल0 प्रस्तुत किया गया है और उनको शीघ्र क्लेम दिलाने के बहाने से परिवादिनी व उसके पति का गलत तरीके से कथन अंकित कर परिवादिनी को क्लेम से वंचित किया गया है और तकनीकी आधार पर परिवादिनी का क्लेम बीमा कम्पनी द्वारा खारिज किया गया है। इस संदर्भ में हम **गुरूमेल सिंह बनाम ब्राम मैनेजर नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0 2022 लाइव लॉ एस0 सी0 506** का उद्धरण देना चाहेगें जिसके अन्तर्गत मा0 उच्चतम न्यायालय द्वारा यह विधि व्यवस्था दी गई है कि "While settling the claims, the insurance company should not be too technical and ask for the documents, which the insured is not in a position to produce due to circumstances beyond his control." इसी प्रकार हम निर्णयज विधि **मनमोहन नन्दा बनाम यूनाइटेड इण्डिया एश्योरेंस कम्पनी लि0 2022 (1) सी0 पी0 जे0 20** का उद्धरण देना चाहेगें जिसके अन्तर्गत मा0 उच्चतम न्यायालय द्वारा यह व्यवस्था दी है कि बीमित व्यक्ति द्वारा किसी महत्वपूर्ण तथ्य को छिपाये जाने के सम्बन्ध में साक्ष्य प्रस्तुत करने मे बीमा कम्पनी असमर्थ है तो ऐसी स्थिति परिवादी/बीमित व्यक्ति की क्षतिपूर्ति पालिसी की शर्तो के अनुसार की जानी चाहिए।

9- उपरोक्त विवेचना के आधार पर हम निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादिनी का क्लेम खारिज करके अनुचित व्यापार संव्यवहार कारित करते हुये सेवा मे कमी कारित की गयी है। इस संदर्भ मे प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विद्वान अधिवकता की बहस में कोई विधिक बल नही है। प्रस्तुत मामले मे बीमा पॉलिसी मे वर्णित घोषित बीमा मूल्य (आई0 डी0 वी0) मु0 1,14,000/-रूपये से 10 प्रतिशत की कटौती कर, मु0 1,02,600/-रूपये 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज सहित बीमा राशि परिवादिनी पाने की अधिकारी है। इसके अतिरिक्त परिवादिनी को मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति के रूप मे 10000/-रूपये व वाद व्यय के रूप में 5000/-रूपये दिलाया जाना न्यायोचित है। परिवादिनी का परिवाद तदनुसार आंशिक रूप से प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध स्वीकार किये जाने योग्य है।

आदेश

परिवादिनी का परिवाद प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किया जाता है।प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी को आदेशित किया जाता है कि इस निर्णय के 45 दिन के अन्दर बीमा धनराशि मु0 1,02,600/- (एक लाख दो हजार छः सौ रूपये) 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज दिनांक 21.11.2022 से भुगतान के वास्तविक तिथि तक इस आयोग मे डी0 डी0 के माध्यम से जमा करना सुनिश्चित करे। इसके अतिरिक्त बीमा कम्पनी मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति के रूप मे मु0 10000/- (दस हजार रूपये) व वाद व्यय के रूप में 5000/- (पाँच हजार रूपये) उपरोक्त डी0 डी0 के साथ उपरोक्त अवधि मे जमा करना सुनिश्चित करें। यदि प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी ऐसा करने मे चूक करती है तो परिवादिनी उपरोक्त सम्पूर्ण धनराशि पर परिवाद प्रस्तुत करने के दिनांक 21.11.2022 से भुगतान के वास्तविक दिनांक तक 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज के स्थान पर 09 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज प्राप्त करने की अधिकारिणी होगी।

(राजीव सिंह) 29.8.25
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम)आगरा।

(सर्वेश कुमार) 29/8/2025
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम) आगरा।

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

(राजीव सिंह) 29.8.25
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम)आगरा।

(सर्वेश कुमार) 29/8/25
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम) आगरा।

दिनांक – 29.08.2025
एस0एस0 पी0ए0–2