न्यायालय जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग–प्रथम, आगरा
संस्थित का दिनांक–09.04.2025
निर्णय का दिनांक– 08.10.2025

परिवाद संख्या– 69/2025

विजेन्द्र कुमार पुत्र श्री टीकम सिंह वर्तमान निवासी 5/224, पंजा मदरसा, बेलनगंज, थाना छत्ता, आगरा– 282003

द्वारा विद्वान अधिवक्ता– हर्ष गुप्ता एडवोकेट

–––––परिवादी

बनाम

1– लाइफ इंश्योरेंस कारपोरेशन ऑफ इण्डिया नार्थ सैन्ट्रल जोन ऑफिस 16/98 एम0 जी0 रोड, जीवन विकास बिल्डिंग, कानपुर नगर– 208001
2– लाइफ इंश्योरेंस कारपोरेशन ऑफ इण्डिया द्वारा शाखा सी0 बी0 ओ0–6 आगरा ।

द्वारा विद्वान अधिवक्ता– श्री संजय जिन्दल 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

परिवादी द्वारा वर्तमान परिवाद प्रतिपक्षीगण बीमा कम्पनी के विरूद्ध सेवा मे कमी के आधार पर पॉलिसी संख्या 267326027 जीवन शान्ति प्लान टेबिल नम्बर 850 से गलत रूप से की गई कटौती की धनराशि मु0 40,009/–रूपये मय ब्याज, मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति एवं वाद व्यय दिलाये जाने हेतु प्रस्तुत किया गया है।

2– संक्षेप मे परिवादी का कथन इस प्रकार है कि उसने प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी से पॉलिसी संख्या 267326027 जीवन शान्ति प्लान टेबिल संख्या 850 दिनांक 12.10.2018 को मु0 10,00,000/–रूपये मे क्रय की। प्रतिपक्षी बीमा

कम्पनी के अभिकर्ता/कर्मियो द्वारा परिवादी को यह बताया गया कि जीवन शान्ति पॉलिसी के बीमित व्यक्ति की बीमा धनराशि की कटौती कभी भी किसी भी परिस्थितियो मे नही की जा सकती है। परिवादी द्वारा पॉलिसी नियमो के अन्तर्गत दिये गये विकल्प 'एफ' चुना गया, जिसके अनुसार "Immediate Annuity for life with return to purchase price" विकल्प के अनुसार बीमा धारक को वार्षिक प्राप्ति के अतिरिक्त वह अपने क्रय मूलधन को वापस पाने का अधिकार रखता है। उपरोक्त पॉलिसी के किसी भी अनुबन्ध एवं शर्तो के अन्तर्गत प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी को बीमाधारक द्वारा उक्त पॉलिसी को सरेन्डर करने पर क्रय मूल्य से किसी धनराशि की कटौती का अधिकार प्राप्त नही है। बीमा कम्पनी के कर्मियो द्वारा भी यह विश्वास दिलाया गया था कि पॉलिसी वापस करने पर पूर्ण मूलधन बिना कटौती के वापस किया जावेगा। ऐसी स्थिति मे प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा लगाया गया विबन्धन (Estoppel) का सिद्धान्त परिवादी पर लागू नही होता है। ऐसी स्थिति मे परिवादी द्वारा प्रस्तुत किये गये प्रार्थना पत्र के आधार पर मूलधन से नियमो के अन्तर्गत कटौती नही की जा सकती है। परिवादी को अपनी बीमारी के इलाज के लिए धन की आवश्यकता थी। इस कारण सरेन्डर वैल्यू लेने के लिए लगभग 07 वर्ष बाद दिनांक 27.01.2025 को प्रार्थना पत्र प्रस्तुत किया गया था, जिसके आधार पर मूलधन मु0 10,00,000/-रूपये वापस किया जाना था, किन्तु प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी ने परिवादी के मूलधन से 40,009/-रूपये की कटौती करके मु0 9,59,991/-रूपये वापस किये। परिवादी से उपरोक्त कटौती गलत रूप से करके, प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा सेवा मे कमी कारित की है। परिवादी प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी का उपभोक्ता है। ऐसी स्थिति मे प्रस्तुत परिवाद इस आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया गया है।

3- प्रतिपक्षीगण पर नोटिस की तामील पर्याप्त रूप से हुई। प्रतिपक्षीगण ने अपना लिखित कथन दिनांकित 30.05.2025 कागज संख्या 21/1 लगायत 21/3 प्रस्तुत किया है, जिसके अन्तर्गत परिवाद के अधिकांश प्रस्तरो को अस्वीकार करते हुये परिवादी द्वारा कथित पॉलिसी संख्या 267326027 का दिनांक 12.10.2018 को क्रय किया जाना स्वीकार किया है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा यह भी अभिकथित किया गया है कि कथित पॉलिसी के अनुबन्ध एवं शर्तो के

अनुसार परिवादी द्वारा दिनांक 27.01.2025 को कथित पॉलिसी के सरेन्डर करने पर मु0 40,009/—रूपये की कटौती कर नियमानुसार मु0 9,59,991/—रूपये का भुगतान परिवादी को चेक के माध्यम से किया गया है। यह भी अभिकथित किया गया है कि कथित बीमा पॉलिसी के विकल्प "एफ" के अनुसार मु0 2,61,690/—रूपये अक्टूबर 2021 से अक्टूबर 2024 तक लगातार परिवादी को भुगतान किये गये। परिवादी को उपरोक्त पॉलिसी के अन्तर्गत सरेन्डर करने से पूर्व मु0 2,61,690/—रूपये का भुगतान 13 मासिक किस्तो मे किया गया है। यह भी अभिकथित किया गया कि परिवादी को इस पॉलिसी मे कु0 12,21,681/—रूपये का भुगतान किया गया। परिवादी द्वारा गलत तथ्यो के आधार पर परिवाद प्रस्तुत किया गया है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा किसी भी प्रकार से सेवा मे कमी कारित नही की गयी है। परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद विधिक रूप से पोषणीय नही है और तदनुसार सव्यय खारिज किये जाने योग्य है।

4— परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन मे शपथ पत्र दिनांकित 09.04.2025 कागज संख्या 11 लगायत 12, प्रस्तुत किया है, जिसके साथ पॉलिसी जीवन शान्ति की छायाप्रति कागज संख्या 13 चेको की छायाप्रति कागज संख्या 14, खाते के विवरण की छायाप्रति कागज संख्या 15, विधिक नोटिस दिनांकित 04.03.2025 की छायाप्रति कागज संख्या 16 लगायत 18 प्रस्तुत की गयी है। इसके अतिरिक्त परिवादी की ओर से साक्ष्य शपथ पत्र दिनांकित 10.07.2025 कागज संख्या 24/1 लगायत 24/3 प्रस्तुत किया गया है। इसके अतिरिक्त परिवादी ने प्लान संख्या 850 के अनुबन्ध एवं शर्तो की छायाप्रति कागज संख्या 30/1 लगायत 30/10 प्रस्तुत की है।

5— प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी की ओर से प्रति शपथ पत्र श्री विवेक त्यागी सीनियर डिवीजनल मैनेजर दिनांकित 29.05.2025 कागज संख्या 2 प्रति शपथ पत्र दिनांकित 20.08.2025 कागज संख्या 26/1 लगायत 26/3 प्रस्तुत किया गया है, जिसके साथ पॉलिसी सरेन्डर के प्रार्थना पत्र की छायाप्रति कागज संख्या 27/1 लगायत 27/3, प्रार्थना पत्र दिनांकित 27.01.2025 फार्म नम्बर 5170 की छायाप्रति कागज संख्या 27/2, अभ्यर्पण प्रपत्र दिनांकित 04.02.2025 की

छायाप्रति कागज संख्या 28/5, सरेन्डर वैल्यू के संबंध मे तैयार प्रार्थना पत्र की छायाप्रति कागज संख्या 8/5, पॉलिसी की छायाप्रति कागज संख्या 27/3 लगायत 27/5 पेंशन भुगतान का स्टेटमेन्ट कागज संख्या 27/6 लगायत 27/8, सरेन्डर वैल्यू का कैल्कुलेसन की छायाप्रति कागज संख्या 27/9 लगायत 27/12, पॉलिसी की अनुबन्ध एवं शर्तो की छायाप्रति कागज संख्या 27/13 लगायत 27/14, पॉलिसी की छायाप्रति कागज संख्या 27/15 लगायत 27/21 प्रस्तुत की गयी है।

6— 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। बीमा कम्पनी की ओर से श्री साक्षी गोपाल मैनेजर लीगल को भी सुना गया।

निष्कर्ष

7— परिवादी के विद्वान अधिवक्ता द्वारा यह बहस की गयी है कि परिवादी ने पॉलिसी संख्या 267326027 दिनांक 12.10.2018को मु0 10,00,000/—रूपये की एक मुस्त प्रीमियम का भुगतान करते हुये क्रय की है। ऐसी स्थिति परिवादी प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी का उपभोक्ता है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विद्वान अधिवक्ता ने बहस के दौरान उपरोक्त पॉलिसी का परिवादी द्वारा क्रय किया जाना स्वीकार किया है। हमने इस संदर्भ मे पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य का सम्यक् रूपेण अवलोकन किया। परिवादी ने अपने शपथ पत्र के साथ कथित पॉलिसी की छायाप्रति कागज संख्या 13 प्रस्तुत की है, जिसके लिए उसने 10,00,000/—रूपये का एक मुश्त भुगतान करके उक्त पॉलिसी क्रय की थी। पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर परिवादी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2 (7) के अन्तर्गत उपभोक्ता की श्रेणी मे आता है तथा प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी उसकी सेवा प्रदाता है।

8— परिवादी के विद्वान अधिवक्ता ने यह बहस की है कि कथित पॉलिसी के अन्तर्गत परिवादी ने विकल्प 'एफ' चुना था, जिसके अनुसार मृत्यु अथवा सरेन्डर पर सम्पूर्ण धनराशि 10,00,000/—रूपये का भुगतान किया जाना था,

किन्तु प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी ने सरेन्डर के समय 40,009/—रूपये की कटौती करके सेवा मे कमी कारित करके अनुचित व्यापार संव्यवहार किया है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विद्वान अधिवक्ता ने उपरोक्त बहस का विरोध किया और यह बहस की है कि कथित पॉलिसी के अनुबन्ध एवं शर्तो के अन्तर्गत कथित कटौती मु0 40,009/—रूपये की गयी है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी ने किसी प्रकार से सेवा मे कमी कारित नही की है। हमने उभय पक्ष के उपरोक्त बहस के संदर्भ मे पत्रावली पर उपलब्ध साक्ष्य का सम्यक्रूपेण अवलोकन किया। परिवादी ने अपने शपथ पत्र के अन्तर्गत यह अभिकथित किया है कि पॉलिसी के प्राप्त करने के समय प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के कर्मियो द्वारा बीमारी की स्थिति मे सरेन्डर के समय पॉलिसी के विक्रय मूल्य की समस्त धनराशि वापस करने का आश्वासन दिया गया था। हमने इस संदर्भ मे पत्रावली पर उपलब्ध प्लान संख्या 850 के अनुबन्ध एवं शर्तो का अध्ययन किया, जिसके अनुसार परिवादी ने अपनी उक्त पॉलिसी मे विकल्प 'एफ' चुना है, जो "Immediate Annuity for life with return to purchase price" के सम्बन्ध मे है। यह भी उल्लेखनीय है कि उपरोक्त पॉलिसी बीमारी पर पॉलिसी धारक अपने इलाज के लिए सरेन्डर कर सकता है। ऐसी स्थिति मे पॉलिसी धारक को प्राइस मूल्य के भुगतान की बात कही गयी है। ऐसी स्थिति मे परिवादी द्वारा बीमारी की स्थिति मे धन की आवश्यकता होने पर पॉलिसी के सरेन्डर करने पर उसे क्रय मूल्य मु0 10,00,000/—रूपये की वापसी न करके, उक्त धनराशि से मु0 40,009/—रूपये की कटौती कर, अनुचित व्यापार संव्यवहार कर, सेवा मे कमी कारित की गयी है। प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विद्वान अधिवक्ता ने जो कटौती के संबंध मे कैल्कुलेसन की बात कही है ऐसी किसी कटौती के सम्बन्ध में अपवर्जन क्लॉज के अन्तर्गत परिवादी को स्पष्ट रूप से संसूचित नही किया गया है और न ही ऐसी किसी संसूचना पर परिवादी/पॉलिसीधारक के हस्ताक्षर हैं। इस संदर्भ में हम निर्णयज विधि **भारत वाच कम्पनी बनाम नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0 2019 (6) एस0 सी0 सी0 212** एवं निर्णयज विधि **मै0 टैस्को मार्केटिंग प्रा0 लि0 बनाम टाटा ए0 आई0 जी0 जनरल इंश्योरेंस कं0 लि0 व अन्य 2022 लाइव लॉ (सुप्रीम कोर्ट) 937** का उद्धरण देना चाहेगें जिसके अन्तर्गत मा0 उच्चतम

न्यायालय द्वारा यह विधि व्यवस्था दी गई है कि यदि बीमा कम्पनी द्वारा अपवर्जन शर्त (Terms of Exclusion) की संसूचना बीमा धारक को बीमा पालिसी के समय नहीं दी गई है, तो ऐसी स्थिति में ऐसी शर्त के आधार पर बीमा कम्पनी बीमा दावा को खारिज नहीं कर सकती। इस प्रकार उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा पॉलिसी के अनुबन्ध एवं शर्तो के विपरीत जाकर कटौती कर सेवा मे कमी कारित किया जाना सिद्ध है। इस संदर्भ मे प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी की बहस मे कोई विधिक बल नही है।

9— उपरोक्त विश्लेषण के आधार पर हम इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि परिवादी गलत रूप से की गयी कटौती की गयी धनराशि मु0 40,009/—रूपये मय ब्याज प्राप्त करने का अधिकारी है। इसके अतिरिक्त परिवादी को मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति के लिए 10000/—रूपये एवं वाद व्यय के लिये 5000/—रूपये भी दिलाया जाना न्यायसंगत है। परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध तदनुसार स्वीकार किये जाने योग्य है।

आदेश

प्रस्तुत परिवाद प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध स्वीकार किया जाता है तथा प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी को आदेशित किया जाता है कि वह इस निर्णय के दिनांक से 45 दिन के अन्दर कटौती की धनराशि मु0 40,009/— (चालीस हजार नौ रूपये) का भुगतान 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण ब्याज सहित परिवाद प्रस्तुत करने के दिनांक 09.04.2025 से वास्तविक भुगतान की दिनांक तक डी0 डी0 के माध्यम से इस आयोग के खाता में जमा करना सुनिश्चित करें। इसके अतिरिक्त प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी उपरोक्त समय के अन्तर्गत उपरोक्त डी डी के माध्यम से परिवादी को मानसिक पीड़ा क्षतिपूर्ति के लिए 10000/— (दस हजार रूपये एवं वाद व्यय हेतु 5000/— (पाँच हजार रूपये) की धनराशि भी जमा करे। यदि प्रतिपक्षी बीमा कम्पनी ऐसा करने मे चूक करती है तो परिवादी उपरोक्त समस्त धनराशि पर परिवाद प्रस्तुत करने के दिनांक से भुगतान की वास्तविक दिनांक तक 06 प्रतिशत बार्षिक साधारण

ब्याज के स्थान पर 06 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज के स्थान पर 09 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज प्राप्त करने का अधिकारी होगा।

Rajiv Singh 09/10/2025
(राजीव सिंह)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम)आगरा।

(सर्वेश कुमार)
अध्यक्ष 09/10/2025
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम) आगरा।

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

Rajiv Singh 09/10/2025
(राजीव सिंह)
सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम)आगरा।

(सर्वेश कुमार)
अध्यक्ष 09/10/2025
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
(प्रथम) आगरा।

दिनांक — 08.10.2025
एस0एस0पी0ए0—2

Free certified copy
Serial No. of the application 344
Date of receipt of application 09.10.2025
Name of the applicant श्री विजेन्द्र कुमार परिवादी
Date of disposal 09.10.2025
Date of Preparation of copy 09.10.2025
Date of dispatch of free certified copy of order
By Hand 09.10.2025
By Post by Hand
P.A-2
09/10/2025

Free certified copy
Serial No. of the application 342
Date of receipt of application 09.10.2025
Name of the applicant मै० सहारा प्रि० [illegible]
Date of disposal 09.10.2025 O.P.
Date of Preparation of copy 09.10.2025
Date of dispatch of free certified copy of order
By Hand 09.10.2025
By Post by Hand
P.A-2
09/10/2025