Consumer Complaint No. DC/375/CC/53/2021	Brij Mohan Bolar Vs. I.C.I.C.I. Lombard General Ins. Co. Ltd.	Pronounced on Date 07.11.2025

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बिलासपुर (छ.ग.)

प्रस्तुति दिनांक–23/02/2021
अंतिम तर्क दिनांक–10/10/2025
आदेश दिनांक–07/11/2025

परिवाद प्रकरण क्रमॉक–DC/375/CC/53/2021

बृजमोहन बोलर पिता मनोहरलाल बोलर,
उम्र–46 वर्ष,
निवासी–जवाली पुल के पास मेन रोड जूना बिलासपुर,
थाना सिटी कोतवाली तह. व जिला बिलासपुर (छ.ग.) ..... **परिवादी**
द्वारा श्री प्रकाश मिश्रा, अधिवक्ता

//विरूद्ध//

प्रबंधक,
आई.सी.आई.सी.आई. लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कंपनी,
हाउस नंबर–414, वीर सावरकर मार्ग सिद्धि विनायक
मंदिर के पास, प्रभादेवी मुम्बई महाराष्ट्र पिन–400025 .....**विरोधी पक्ष**
द्वारा श्री के.बी.श्रीवास्तव, अधिवक्ता

समक्षः **माननीय आनंद कुमार सिंघल, अध्यक्ष**
माननीय श्रीमती पूर्णिमा सिंह, सदस्य
माननीय आलोक कुमार पाण्डेय, सदस्य

// आदेश //

(द्वारा–आनंद कुमार सिंघल, अध्यक्ष)

1. परिवादी ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत विरोधी पक्ष द्वारा परिवादी के स्वामित्व की बीमित वाहन मारूति अर्टिगा कार के दुर्घटनाग्रस्त होने पर उसकी क्षति का दावा स्वीकार न किये जाने से सेवा में कमी के आधार पर यह परिवाद प्रस्तुत किया है। उक्त आधार पर परिवादी ने विरोधी पक्ष बीमा कंपनी से क्षतिपूर्ति 1,40,000/–रूपये, टोचन व्यय 3,000/–रूपये, दैनिक कार्य क्षति 2,00,000/–रूपये, शारीरिक, मानसिक एवं आर्थिक क्षतिपूर्ति 1,00,000/–रूपये, वाद व्यय 50,000/–रूपये एवं अन्य अनुतोष चाहा है।

2. अभिलेख पर उपलब्ध अभिकथनों, दस्तावेजों, शपथ पत्र एवं तर्क के आधार पर स्वीकृत एवं अविवादित तथ्य निम्नानुसार हैः–

2.1 परिवादी के स्वामित्व की वाहन मारूति अर्टिगा कार पंजीयन क्र.सी. जी.10/ए.जी.–7745 का बीमा विरोधी पक्ष द्वारा प्रायवेट कार पैकेज पालिसी के तहत दिनांक 03.06.2019 से दिनांक 02.06.2020 तक की अवधि के लिए किया गया था। जिसकी बीमा पालिसी की प्रति प्र.सी.02 है।

2.2 परिवादी के स्वामित्व की बीमित वाहन बीमा अवधि में दिनांक 07.01.2020 को मनोहर टाकीज पार्किंग में क्षतिग्रस्त होने की सूचना थाना सिटी कोतवाली तथा बीमा कंपनी को दी गई थी। बीमा कंपनी द्वारा बीमित वाहन में हुई क्षति के आंकलन हेतु सर्वेयर श्री सुरेन्द्र उमाले को नियुक्त किया गया था। सर्वेयर द्वारा क्षति का आंकलन कर अपनी रिपोर्ट प्र.ओ.पी.04 दी गई थी। जिसके अनुसार सर्वेयर ने क्षति का आंकलन कुल 98,107/–रूपये किया था।

2.3 विरोधी पक्ष द्वारा दुर्धटनाग्रस्त वाहन की जांच हेतु अनुसंधानकर्ता संदीप कुमार नारखेड़े, दुर्ग व बॉम्बे फारेंसिक को नियुक्त किया गया था। उनके द्वारा दी गई रिपोर्ट प्र.ओ.पी.02 एवं ओ.पी.03 है।

2.4 परिवादी की ओर से प्रस्तुत दावा को विरोधी पक्ष बीमा कंपनी की ओर से अनुसंधान रिपोर्ट के आधार पर घटना के तथ्यों को छिपाये जाने के आधार पर निरस्त कर उसकी सूचना प्र.ओ.पी.01 दिनांक 14.07.2020 को प्रेषित कर बीमादावा निरस्त किया गया है।

3. प्रकरण के निराकरण के लिए आवश्यक तथ्य संक्षेप में इस प्रकार हैं कि, परिवादी द्वारा अपने स्वामित्व की बीमित वाहन को अपने निवास स्थान के समीप सुरक्षित स्थान पर दिनांक 07.01.2020 को मनोहर टाकीज के पास पार्किंग में शाम 7:00 बजे रखकर अपने घर चला गया था। दूसरे दिन काम से जाने पर वाहन के पास गया तो अज्ञात व्यक्ति द्वारा वाहन को दुर्घटनाग्रस्त कर क्षतिग्रस्त कर दिया था। परिवादी ने घटना के संबंध में आसपास के लोगों से पूछताछ किया, कोई जानकारी नहीं मिल पाई। परिवादी ने उक्त घटना की मौखिक थाना सिटी कोतवाली में दिया गया। उनके द्वारा मौके का निरीक्षण किया गया, किन्तु कोई जानकारी नहीं मिल

पाया। तत्पश्चात दिनांक 13.01.2020 को थाना सिटी कोतवाली में लिखित शिकायत की गई। थाना सिटी कोतवाली द्वारा पुलिस हस्तक्षेप आरोग्य अपराध की सूचना क्र.14/2020 दी गई। दुर्घटना में वाहन के सामने का हिस्सा पूरी तरह क्षतिग्रस्त हो गया है, वाहन चलने की स्थिति में नहीं थी। परिवादी ने बीमा कंपनी को सूचना दी तब, उनके द्वारा वाहन का मुलाहिजा कराने हेतु सत्या आटोमोबाईल्स में मरम्मत हेतु दिनांक 14.01.2020 को दिया गया। परिवादी द्वारा उक्त वाहन में जॉबकार्ड के अनुसार क्षति का उल्लेख किया है। मरम्मत में 1,40,000/—रूपये व्यय हुआ है, इसलिए वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

4. विरोधी पक्ष बीमा कंपनी की ओर से दुर्घटना के तथ्यों को अस्वीकार कर विशिष्ट कथन में यह दर्शित किया है कि, बीमित वाहन में क्षति के लिए परिवादी द्वारा क्लेम प्रस्तुत किया था। क्षति के आंकलन हेतु श्री सुरेन्द्र उमाले को सर्वेयर नियुक्त किया गया था। सर्वेयर द्वारा क्षति का मात्र 98,107/—रूपये मूल्यांकन किया था। इसके अतिरिक्त विरोधी पक्ष द्वारा अनुसंधानकर्ता संदीप कुमार नारखेड़े व फारेंसिक एक्सपर्ट बॉम्बे फॉरेंसिक को नियुक्त किया गया था। जिन्होंने अपनी रिपोर्ट में यह पाया है कि वाहन के फोटोग्राफ में एयरबेग खुली अवस्था में दिख दिख रहा है जो चलित वाहन में ही होना मुमकिन है। जबकि परिवादी ने बीमित वाहन को पार्किंग अवस्था में होना बताया है, जो मुमकिन नहीं है। जिसका तात्पर्य यह है कि बीमाधारक घटना से संबंधित तथ्यों को छिपाया गया है और विरोधी पक्ष को भ्रमित कर दावा रकम वसूलने का कृत्य किया है। परिवादी का कृत्य बीमा शर्त का उल्लंघन की श्रेणी में आता है, इसलिए दावा निरस्ती की सूचना दिनांक 14.07.2020 को पत्र द्वारा परिवादी को दी गई है। उनकी ओर से कोई सेवा में कमी नहीं की गई है।

5. परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं के शपथ पत्र के अलावा सूची अनुसार दस्तावेज आर.सी.बुक, बीमा पालिसी, थाना सिटी कोतवाली मे शिकायत एवं उसकी प्रति, जॉबकार्ड, मरम्मत भुगतान रसीद एवं स्टीमेट डिटेल्स प्रस्तुत किया है।

6. विरोधी पक्ष की ओर से लिखित कथन के समर्थन में सुश्री शाहिना खान, विधि प्रबंधक का शपथ पत्र एवं सूची अनुसार दस्तावेज दावा निरस्ती पत्र, जांच रिपोर्ट, फॉरेंसिक रिपोर्ट एवं सर्वेयर सुरेन्द्र उमाले का रिपोर्ट प्रस्तुत किया है।

7. उभयपक्ष का तर्क श्रवण कर अभिलेख का परिशीलन किया गया।

8. विचारणीय प्रश्न निम्न हैः–

क्या विरोधी पक्ष द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है ?

निष्कर्ष के आधार

9. परिवादी ने परिवाद में वर्णित तथ्यों के अनुरूप अखण्डनीय रूप से यह व्यक्त किया है कि, उसने अपने स्वामित्व की मारूति अर्टिगा कार को दिनांक 07.01.2020 को मनोहर टाकीज के पास पार्किंग में शाम 7:00 बजे खड़ा कर अपना घर चला गया। दूसरे दिन काम पर जाने के लिए वाहन को किसी अज्ञात व्यक्ति द्वारा दुर्घटनाग्रस्त कर क्षतिग्रस्त कर दिया गया था। परिवादी ने इस संबंध में थाना सिटी कोतवाली बिलासपुर में घटना की लिखित शिकायत प्र.सी.03 का दिया जाना भी अखण्डनीय रूप से व्यक्त किया है। परिवादी ने विरोधी पक्ष बीमा कंपनी के समक्ष घटना की सूचना तथा बीमादावा प्रस्तुत किया जाना व्यक्त किया है। बीमा कंपनी की ओर से वाहन की दुर्घटना की सूचना के पश्चात क्षति के आंकलन हेतु श्री सुरेन्द्र उमाले को सर्वेयर नियुक्त किया गया था। सर्वेयर द्वारा दी गई सर्वे रिपोर्ट प्र.ओ.पी.04 प्रस्तुत की गई है। जिसके अनुसार उन्होंने कथित घटना में हुई बीमित वाहन के क्षति के आंकलन 98,107/–रूपये किया जाना दर्शित किया है। सर्वेयर द्वारा दी गई रिपोर्ट में घटना के इन्ही तथ्यों का उल्लेख किया है, जो परिवादी ने व्यक्त किया है। सर्वेयर द्वारा घटना के तथ्यों के संबंध में सर्वे में कोई संदेह व्यक्त नहीं किया है और न ही इस संबंध में उनकी ओर से दी गई प्र.ओ.पी.04 की रिपोर्ट में कोई उल्लेख किया है।

10. विरोधी पक्ष की ओर से लिखित कथन में वर्णित तथ्यों को शपथ पत्र से समर्थित कर कथित दो पृथक–पृथक अनुसंधानकर्ता द्वारा दी गई रिपोर्ट प्रस्तुत की है। उक्त निजी अनुसंधानकर्ता संदीप कुमार नारखेड़े द्वारा दी गई

रिपोर्ट प्र.ओ.पी.02 एवं बाम्बे फॉरेंसिक संस्थान द्वारा दी गई रिपोर्ट प्र.ओ.पी.03 प्रस्तुत की गई है। श्री संदीप कुमार नारखेड़े द्वारा दी गई रिपोर्ट में यह दर्शित है कि उक्त निजी अनुसंधानकर्ता दुर्ग छत्तीसगढ़ की ओर से किये गये अनुसंधान को उन्होंने कब, किस विशिष्ट दिनांक को, किस स्थान पर किया गया था और उसकी रिपोर्ट उनके द्वारा किस तिथि को दी गई थी, उन्होंने यह वर्णित नहीं किया है और न ही उक्त संस्थान की गोल सील के अंदर किये गये हस्ताक्षर में कोई विशिष्ट दिनांक उल्लेख किया गया है। उक्त रिपोर्ट से यह दर्शित है कि उन्होंने घटना के तथ्यों के संबंध में क्षतिग्रस्त वाहन के दो फोटोग्राफ को शामिल कर अन्य दो फोटोग्राफ घटना स्थल को दर्शित करने के संबंध में संलग्न किया है।

11. उक्त अनुसंधानकर्ता संदीप कुमार नारखेड़े द्वारा दी गई रिपोर्ट प्र.ओ. पी.02 में उनके द्वारा किया गया मुख्य संम्प्रेक्षण एवं अभिमत निम्नानुसार है–

Narration/ Observation:

Spot was not confirmed, neither spot correlating with accident clues like Vehicles broken parts and other objects.
We inquired near insured house but people not much more information about accident.
Discrepancy observed : Cause of loss not matching
Referral Ground 1 and finding:
Referral Ground 1 : Cause of loss not matching-
Finding :- When we visited said spot with insured Mr Brijmohan Bolar the accident spot shown by him was not correlating with told story neither spot correlating with accident clues like vehicles broken parts, tyre marks and other objects. When we inquired near locality near said spot no one confirmed about any accident.
Referral Ground 2 and finding
Referral Ground 2 : Misrepresentation of Facts
Finding : As per insured vehicle was parked by him in good condition next morning he saw vehicle was in damage condition, both air bags where opened.
Case Summery and Observation-Case Summery - According to the insured, on 17.01.2020 he went local bilaspur, after return he parked insured vehicle in front of Manohar talkies Bilaspur parking area and went his home. As per damage condition then he went and saw insured vehicle was parked in damage condition.
Observation:
1. When we visited said spot with insured Mr Brijmohan Bolar the accident spot shown by him was not correlating with told story neither spot correlating with accident clues like vehicles broken parts, tyre

marks and other objects.

2. When we inquired near locality near said spot no one confirmed about any accident.

3. Both air bags where opened and vehicle was in parked condition.

Claim History: How did the accident took place-

According to the insured, in 07-01-2020 he went local bilaspur, after return he parked insured vehicle in front of Manohar talkies Bilaspur parking area and went his home. As per insured next morning 8.00 to 9.00 am insured neighbour came and told your vehicle was parked in damage condition then he went and saw insured vehicle was parked in damage condition.

12. इसी प्रकार बाम्बे फॉरेंसिक संस्थान द्वारा दी गई प्र.ओ.पी.03 के अवलोकन से यह दर्शित है कि उन्होंने उक्त रिपोर्ट दिनांक 26.02.2020 को दी है। उन्होंने 18 पृष्ठों की दी गई रिपोर्ट में क्षतिग्रस्त वाहन के विभिन्न सिरे से लिये गये फोटोग्राफ प्रस्तुत किया है। जिसमें उन्होंने वाहन के सामने का हिस्सा क्षतिग्रस्त होना दर्शित है। इसी प्रकार पृष्ठ क्र.12 एवं 13 में वाहन के आंतरिक फोटोग्राफ्स में एयरबेग को खुली होना दर्शित किया है। यह उल्लेखनीय है कि उनके द्वारा घटना स्थल का चित्रण वाहन रखे जाने की स्थिति को पृष्ठ क्र.12 में उल्लेखित किया है, जिसे उन्होंने बीमाधारक के कथन के आधार पर डाईग्राम में बीमित क्षतिग्रस्त वाहन सहित अन्य वाहन होना वर्णित किया है। उक्त डाईग्राम के पृष्ठ 12 में यह दर्शित है कि बीमित क्षतिग्रस्त वाहन का पिछला हिस्सा कैम्पस के अंदर आखरी छोर में खड़ी थी। बीमित वाहन का सामने हिस्सा अन्य 06 वाहनों के साथ कुछ–कुछ दूरी पर खड़ी होना दर्शाया है। बीमित वाहन के सामने अन्य कोई वाहन होने के संबंध में कोई तथ्य दर्शित नहीं किया है, अर्थात उसके सामने हिस्से का स्थान रिक्त रहा है। उक्त अनुसंधानकर्ता बाम्बे फॉरेंसिक की ओर से दी गई रिपोर्ट प्र.ओ.पी.03 में उनके द्वारा किया गया संम्प्रेक्षण एवं अभिमत निम्नानुसार है–

xxxxx

6. Nature of Analysis : Above said case site scene analysis, involved vehicle damages analysis, accident scenario analysis, Simulation of accident, speed calculation, injury analysis and driver statement. And also the related photographs, statement

and document analysis of all evidence & content were conducted by the experts of Bombay Forensic, Mumbai. Since the purpose of analysis to ascertain whether the IV damages correlate with the Insured's mentioned scenario or not.

7. Analysis : We have conducted the site scene analysis, involved vehicles damages analysis, accident scenario analysis, simulation of accident, speed calculation, injury analysis and driver statements. Also, the related evidences, photographs, statement and document analysis and given in the "Accident Reconstruction Analysis" below.

8. Conclusion/Result:

Based on the scientific analysis of the damages on the Insured's Vehicle, we are at the opinion that,

1. The insured mentioned scenario is not correlating to the damages sustained on the insured vehicle. (see 5.1)

- Air bag deployment is not possible in parked condition.
- Vehicle was in moving condition as per the damages sustained to be vehicle.

Hence, insured is misrepresenting the fact of the accident.

13. हमारे सुविचारित मत में उक्त दोनों निजी अनुसंधानकर्तागण द्वारा वाहन को पार्किंग की स्थिति में कथित क्षति का होना अंसभाव्य दर्शित किया है। उन्होंने यह भी अभिमत दिया है कि वाहन की क्षति तथा वाहन का एयरबेग खुलना वाहन चलायमान की स्थिति में होना संभव है। जबकि प्र.ओ.पी.03 की रिपोर्ट के पृष्ठ 12 में जिस प्रकार पार्किंग में बीमित वाहन के साथ अन्य वाहन की स्थिति दिखायी गयी है, उसमें बीमित वाहन के सामने की ओर काफी खुला स्थान होना दर्शित है। अतः यह भी संभाव्य है कि उक्त पार्किंग स्थल जो टाकीज कैम्पस में है, उसमें रात्रि के समय परिवादी द्वारा बीमित वाहन को खड़ी कर घर चले जाने के पश्चात उक्त खुले स्थान में किसी अन्य वाहन द्वारा बीमित वाहन को अन्य वाहन द्वारा सामने से सीधे टक्कर मारा गया हो अथवा रिवर्स करके टक्कर मारा गया हो। इन तथ्यों को बाम्बे फॉरेंसिक संस्थान द्वारा अपने अनुसंधान में इन संभावनाओं पर कोई विचार नहीं किया गया है। उन्होंने खड़ी वाहन का एयरबेग किसी अन्य वाहन के टक्कर से नहीं खुलने के संबंध में उक्त रिपोर्ट के पृष्ठ क्र.13, 14 एवं 15 में दिये गये अभिमत Ertiga_ Owner's_Manual के आधार पर वाहन के सामने

से टक्कर की स्थिति के आधार पर 25Km/h(15mpph). होना उल्लिखित है। किन्तु हमारे सुविचारित मत में ऐसी स्थिति घटना के वास्तविक तथ्यों की परिस्थितियों पर निर्भर होकर भिन्न भी हो सकती है। ऐसी संभाव्य स्थिति को किसी अन्य विधिक एवं सकरात्मक साक्ष्य, यथा आसपास के लोगों के कथन एवं सी.सी.टी.वी. आदि की उपलब्धता के आधार पर ही निष्कर्षित किया जा सकता था, जो कि नहीं किया जा सका है।

14. हमारे सुविचारित मत में विधि का सुस्थापित सिद्धांत यह है कि भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 की धारा 45 के तहत विशेषज्ञ की राय साक्ष्य में केवल सुसंगत तथ्य के रूप में विचार योग्य होती है किन्तु वह निर्णायक न होकर विशेषज्ञ के परीक्षण, प्रति–परीक्षण के बिना साक्ष्य में ग्राह्य नहीं होती है। विशेषज्ञ की ऐसी राय एवं अभिमत को अनुसंधानकर्ता के प्रति–परीक्षण के उपरांत ही उसे अन्य विधिक एवं सकारात्मक साक्ष्य से पुष्ट होने पर विश्वसनीय एवं निश्चयात्मक साक्ष्य के रूप में विचार में लिया जा सकता है। हालांकि इसके कुछ अपवाद यह भी हैं कि दण्ड प्रक्रिया संहिता 1973 की धारा 293 के तहत शासकीय वैज्ञानिक अनुसंधानकर्ता एवं विशेषज्ञ द्वारा दी गई रिपोर्ट को उनकी व्यक्तिगत पुष्टि अथवा प्रति–परीक्षण के बिना, ऐसे साक्ष्य को विश्वसनीय मानकर ग्राह्य किया जाता है। अतः ''संदीप कुमार नारखेड़े द्वारा दी गई अनुसंधान रिपोर्ट प्र.ओ.पी.02 एवं बाम्बे फॉरेंसिक संस्थान'' द्वारा दी गई अनुसंधान रिपोर्ट प्र.ओ.पी.03 में दिये गये अभिमत को ऐसे अनुसंधानकर्ता विशेषज्ञ के साक्ष्य के बिना पूर्णतः विश्वसनीय नहीं माना जा सकता है।

15. अतः उपरोक्त विवेचना एवं निष्कर्षों के आधार पर हम यह तथ्य अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित पाते हैं कि बीमित वाहन पालिसी की वैधता अवधि में कथित अज्ञात कारणों से क्षतिग्रस्त हुई थी। कथित रूप से निजी अनुसंधानकर्तागण द्वारा दिया गया अभिमत जिसके अन्तर्गत उन्होंने दुर्घटना के कारणों को संदेहास्पद बताया है, उसे परिवादी की ओर से तथ्यों को गलत तरीके से तथ्यों का प्रस्तुत किया जाना अथवा किसी प्रकार से तथ्यों को छिपाते हुए वाहन क्षति का बीमादावा प्रस्तुत किया जाना

अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित नहीं पाते हैं। तदनुसार विरोधी पक्ष बीमा कंपनी की ओर से परिवादी का बीमादावा स्वीकार न किया जाना सेवा में कमी पायी जाती है। परिवादी को बीमित वाहन की क्षति की सर्वेयर द्वारा आंकलित राशि की सीमा तक प्राप्त करने का अधिकारी होना पाया जाता है। तद्नुसार वांछित अनुतोष हेतु यह परिवाद स्वीकार कर, निम्नलिखित निर्देशयुक्त आदेश पारित किया जाता हैः–

1. विरोधी पक्ष आदेश की प्रति प्राप्ति के 45 दिन के अंदर बीमित वाहन में हुई क्षति के मद में सर्वेयर द्वारा आंकलित राशि 98,107/–रूपये (अन्ठान्बे हजार एक सौ सात रूपये) परिवादी को भुगतान करेगा।

2. विरोधी पक्ष बीमा कंपनी उक्त राशि 98,107/–रूपये (अन्ठान्बे हजार एक सौ सात रूपये) पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक 23.02.2021 से अदायगी दिनांक तक 09 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज दर से ब्याज की गणना कर पृथक से परिवादी को भुगतान करेगा।

3. विरोधी पक्ष, परिवादी को शारीरिक एवं मानसिक कष्ट एवं पीड़ा के प्रतिकर के रूप में 5,000/–रूपये (पॉच हजार रूपये) एवं वाद व्यय के रूप में 5,000/–रूपये (पॉच हजार रूपये) पृथक से भुगतान करेगा।

16. इस परिवाद में प्रस्तुत अंतरिम आवेदन पत्र, यदि कोई लंबित रहे हों, तो उन्हें तदनुसार, इस अंतिम आदेश के अन्तर्गत निराकृत माना जावेगा।

(आनंद कुमार सिंघल)	(श्रीमती पूर्णिमा सिंह)	(आलोक कुमार पाण्डेय)
अध्यक्ष	सदस्य	सदस्य

Order Pronounced on: 07th November, 2025