Consumer Complaint No. DC/375/CC/19/2022	Brijmohan Bolar Vs. Mahamaya Patho & Diagnostic Lab	Pronounced on Date 07-11-2025

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

प्रस्तुति दिनांकः– 13/01/2022
अंतिम तर्क दिनांकः– 10/10/2025
आदेश पारित दिनांकः– 07/11/2025

परिवाद प्रकरण क्रमॉक– DC/375/CC/19/2022

बृजमोहन बोलर, उम्र–46 वर्ष, पिता
स्व. मनोहर बोलर, निवासी– ज्वाली
पुलिया के पास बिलासपुर, थाना
सिटी कोतवाली, तहसील व जिला
बिलासपुर (छ.ग.) .... परिवादी
द्वारा श्री प्रकाश मिश्रा, अधिवक्ता

//विरूद्ध//

अरूण चौबे,
संचालक– महामाया पैथो एण्ड
डायगोसिक लेब, निवासी डी.पी. विप्र
कालेज के पास पुराना हाईकार्ट रोड
बिलासपुर तहसील व जिला बिलासपुर
(छ.ग.) ....विरोधी पक्षकारगण
द्वारा श्री टी. आरिफ ,अधिवक्ता

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

// आदेश //
(द्वारा– श्रीमती पूर्णिमा सिंह, सदस्य)

1. परिवादी ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंर्तगत यह परिवाद विरोधी पक्षकार के विरूद्ध ब्लड एवं यूरिन टेस्ट की गलत रिपोर्ट प्रदान कर सेवा में कमी करने के आधार पर प्रस्तुत किया है। उक्त सेवा में कमी के परिणामस्वरूप परिवादी ने आर्थिक, शारीरिक एवं मानसिक क्षतिपूर्ति के लिये 2,00,000/–रूपये दिलाये जाने का निवेदन किया है।

2. परिवाद संक्षेप में इस प्रकार है कि परिवादी को विरोधी पक्षकार की लेब से दिनांक 19.10.2021 को ब्लड एवं यूरिन टेस्ट रिपोर्ट प्रदान किया गया

था, जिसमें विरोधी पक्षकार द्वारा सीरम क्रिएटिनिन (Serum Creatinine) 4.5 दर्शित करते हुए रिपोर्ट दिया गया था। उक्त रिपोर्ट के अनुसार परिवादी को किडनी की समस्या एवं डायलिसीस की आवश्यकता होने की संभावना विरोधी पक्षकार द्वारा बताया गया था। विरोधी पक्षकार की रिपोर्ट प्राप्त होने के पश्चात् उसका परिवार अत्यन्त मानसिक रूप से परेशान होते हुए इधर–उधर अन्य डॉक्टरों से परामर्श एवं उपरोक्त रिपोर्ट के अनुसार उचित डॉक्टर से जानकारी लेना चालू कर दिये थे। इस क्रम में परिवादी द्वारा द्वितीय सलाह एवं टेस्ट माखिजा इमेजिंग प्वाईंट से 4डी सोनोग्राफी कलर डापलर अल्ट्रासाउंड एण्ड जेनेरिक क्लीनिक, अग्रसेन चौक मगरपारा रोड, बिलासपुर (छ.ग.) में दिनांक 21.10.2021 को कराई जिसमें किडनी की स्थिति नार्मल बताया गया था। जबकि विरोधी पक्षकार के रिपोर्ट के अनुसार परिवादी को डायलिसिस की आवश्यकता थी। परिवादी ने सलाह एवं चेकअप अपोलो हॉस्पिटल बिलासपुर में दिनांक 22.10.2021 को कराया था। जिसमें सीरम क्रिएटिनिन (Serum Creatinine) 1.6 बताया गया था एवं यूरिन टेस्ट नार्मल था। परिवादी को किसी भी प्रकार की किडनी से संबंधित कोई समस्या नहीं थी। विरोधी पक्षकार के लैब में पूर्ण विश्वास के साथ अपना ब्लड एवं यूरिन टेस्ट कराने के लिये गया था किंतु विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी को जानबूझकर लापरवाहीपूर्वक गलत रिपोर्ट दिया जिसके कारण परिवादी एवं उसके परिवार को मानसिक, शारीरिक एवं आर्थिक परेशानियों का सामना करना पड़ा। परिवादी ने दिनांक 30.11.2021 को पंजीकृत विधिक सूचना पत्र मय पावती सहित प्रेषित करवाया था तथा नोटिस में यह निवेदन किया कि सूचना प्राप्ति से 07 दिवस के भीतर परिवादी को हुये 2,00,000/–रूपये की मानसिक, शारीरिक, आर्थिक क्षतिपूर्ति के मद मे राशि प्रदान करें किंतु विरोधी पक्षकार ने नोटिस प्राप्त पश्चात् कोई जवाब नहीं दिया। विरोधी पक्षकार ने ब्लड यूरिन टेस्ट की गलत रिपोर्ट प्रदान कर सेवा में कमी की है। अतः परिवादी ने यह परिवाद प्रस्तुत कर उचित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

3. विरोधी पक्षकार ने जवाबदावा प्रस्तुत कर अपने प्रतिरक्षा में यह कहा है कि परिवादी कभी भी विरोधी पक्षकार के संस्थान में ब्लड चेक कराने के लिए

उपस्थित नहीं हुआ है और न ही विरोधी पक्षकार ने कभी भी परिवादी के ब्लड का सेम्पल स्वयं लिया है। अपितु पवन पटेल जो कि जे.बी. लैब में लैब टेक्नीशियन के साथ–साथ सेम्पल कलेक्शन का कार्य करता है जो वर्ष 2016 से कलेक्ट किये गये सेम्पल की जांच महामाया लैब लाता है। जिसका नाम व पता पवन के द्वारा बताया जाता है, जिसे विश्वास के साथ कम्प्यूटर में एंट्री कर जांच रिपोर्ट पवन को प्रदान कर दी जाती है। दिनांक 29.10.2021 को दुर्गेश कुमार वर्मा काउंटर पर बैठे थे जिन्हें पवन ने सेम्पल लाकर दिया था सेंपल किसका था, कब का था उसकी जानकारी विरोधी पक्षकार को नहीं है। पवन के द्वारा बताये गये नाम पर उक्त रिपोर्ट बनायी गई थी। परिवादी ने दिनांक 21.10.2021 को 4डी सोनोग्राफी कलर डापलर कराने का कथन किया है। वास्तविक तथ्य यह है कि ब्लड सैंपल लेने के समय एवं दवाईयों के सेवन के पश्चात् हर एक घण्टे की रीडिंग पृथक–पृथक आती है जो खान–पान पर भी निर्भर है। विरोधी पक्षकार के लैब पर परिवादी ने कोई ब्लड सैंपल नहीं दिया था। अतः विरोधी पक्षकार ने कोई सेवा में कमी नहीं की है।

4. परिवादी ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं के शपथ पत्र के अलावा सूची अनुसार यथा दस्ताव महामाया अस्पताल द्वारा लीवर यूरिन का रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–01,** इमैपिंग पाईट द्वारा लीवर किडनी का रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–02,** अपोलो हॉस्पिटल बिलासपुर द्वारा किडनी एवं यूरिन का रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–03**, पंजीकृत **प्रदर्श–सी–04**, पावती **प्रदर्श–सी–05**, डाक रसीद **प्रदर्श–सी–06**, डिलीवरी रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–07** आदि प्रस्तुत किया है।

5. विरोधी पक्षकार ने अपने जवाबदावा के समर्थन में अरूण चौबे, संचालक, महामाया पैथो एण्ड डायग्नोसिक लैब के शपथ पत्र के अलावा अन्य कोई दस्तावेज इस प्रकरण में प्रस्तुत नहीं किया है।

6. उभयपक्ष का तर्क श्रवण किया गया। अभिलेखगत सामग्री का परिशीलन किया गया।

7. विचारणीय प्रश्न निम्न है:–

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

निष्कर्ष के आधार
विचारणीय प्रश्न का सकारण निष्कर्ष

8. परिवाद में वर्णित तथ्यों के अनुरूप परिवादी की टेस्ट रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–01** विरोधी पक्षकार की लैब से होना पुष्ट होता है। परिवादी ने विरोधी पक्षकार की लैब पर उसके ब्लड एवं यूरिन सैंपल देने का कथन परिवाद में किया है किंतु उसने यह उल्लेखित नहीं किया है कि दिनांक 19.10.2021 को सैंपल कलेक्शन के लिए उक्त लैब से कौन टेक्नीशियन आकर उसका सैंपल लिया था अथवा परिवदी स्वयं विरोधी पक्षकार की लैब पर जाकर ब्लड एवं यूरिन टेस्ट का सैंपल दिया था। विरोधी पक्षकार ने अखण्डनीय रूप से यह व्यक्त किया है कि परिवादी स्वयं सैंपल देने उनकी लैब पर उपस्थित नहीं हुआ था। विरोधी पक्षकार को परिवादी का ब्लड एवं यूरिन सैंपल पवन कुमार द्वारा प्रदान किया गया था। पवन कुमार विरोधी पक्षकार के लैब का टैक्नीशियन होने के साथ–साथ सैंपल कलेक्शन का कार्य भी करता है। परिवादी ने विरोधी पक्षकार की लैब का रिपोर्ट प्रस्तुत किये है वह दिनांक 19.10.2021 का है एवं विरोधी पक्षकार ने अपने जवाबदावे की कंडिका 2 में पवन कुमार द्वारा दिए गए सैंपल की रिपोर्ट दुर्गेश कुमार वर्मा जो विरोधी पक्षकार की लैब पर कम्प्यूटर से रिपोर्ट बनाने का कार्य करता हैं, उनके द्वारा परिवादी के नाम की रिपोर्ट दिनांक 29.10.2021 को कम्प्यूटर में एंट्री किया था एवं जांच की रिपोर्ट पवन कुमार को दी थी। यहां पर विचार किया जाना आवश्यक है कि परिवादी के ब्लड एवं यूरिन सैंपल की रिपोर्ट दिनांक 19.10.2021 की है किंतु विरोधी पक्षकार ने दिनांक 29.10. 2021 को रिपोर्ट तैयार कर पवन कुमार को दिये जाने का कथन किया है। जबकि परिवादी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट दिनांक 19.10.2021 की है जिसके खण्डन में विरोधी पक्षकार ने दिनांक 29.10.2021 की कोई रिपोर्ट प्रस्तुत नहीं किये है।

9. परिवादी ने विरोधी पक्षकार से रिपोर्ट प्राप्त पश्चात् दिनांक 21.10.2021 को इमेजिंग प्वाईंट से सोनोग्राफी कराई जिसकी पुष्टि **प्रदर्श–सी–02** सोनोग्राफी रिपोर्ट से होती है। परिवादी ने दिनांक 22.10.2021 समय 01:49

बजे में अपोलो हॉस्पिटल बिलासपुर से यूरिन टेस्ट कराना **प्रदर्श–सी–03** अपोलो की लैब टेस्ट रिपोर्ट से पुष्ट होता है। अपोलो हॉस्पिटल की रिपोर्ट में सीरम क्रिएटिनिन (Serum Creatinine) 1.6 mg/dl जबकि उक्त रिपोर्ट में Reference Range 0.5 - 1.4mg/dl है। परिवादी ने विरोधी पक्षकार से रिपोर्ट प्राप्त होने के 03 दिन बाद अपोलो हॉस्पिटल में यूरिन टेस्ट कराया था। दोनों रिपोर्ट में अंतर आने का कारण यह भी है कि परिवादी ने जब विरोधी पक्षकार से यूरिन टेस्ट कराया तब रिपोर्ट में किसी भी डॉक्टर द्वारा सलाह देना न होकर स्वयं कराना दर्शित है। जब अपोलो हॉस्पिटल से यूरिन टेस्ट कराया तो डॉक्टर जिगनेश पाण्डया द्वारा सलाह देना दर्शित हैं।

10. हमारे सुविचारित मत में, परिवादी ने विरोधी पक्षकार से ब्लड और यूरिन टेस्ट कराने के लिए किसी डॉक्टर द्वारा सलाह देना परिवाद में कहीं भी उल्लेखित नहीं किया है और कहीं भी यह भी नहीं बताया है कि वह बुखार या यूरिन से संबंधित कोई बीमारी से ग्रसित था। जिस कारण उसे ब्लड एवं यूरिन टेस्ट कराने की आवश्यकता पड़ी। जबकि अपोलो हॉस्पिटल से टेस्ट के समय डॉक्टर जिगनेश पाण्डया द्वारा सलाह देना रिपोर्ट में दर्शित है। सामान्यतः सीरम क्रिएटिनिन (Serum Creatinine) का स्तर कम या ज्यादा हो सकता है जिसके कई कारण हैं। उच्च स्तर मुख्य रूप से गुर्दे की कार्यप्रणाली में समस्या, निर्जलीकरण, तेज बुखार, अधिक व्यायाम या लाल मांस जैसे अधिक प्रोटीन का सेवन करने से होता है। दिनांक 19.10.2021 की रिपोर्ट पश्चात् परिवादी द्वारा किसी डॉक्टर की सलाह से दवाईयों का सेवन किये जाने पर उसे 3 से 4 बार मुत्र त्याग होने से अपोलो की रिपोर्ट में अंतर आना संभव है। हमारे मतानुसार यदि परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकार से रिपोर्ट प्राप्त पश्चात् उक्त दिनांक को ही अन्य किसी लैब में टेस्ट कराता और उस रिपोर्ट में अंतर आता तो उक्त स्थिति में विरोधी पक्षकार की सेवा में कमी मानी जाती किंतु 03 दिन पश्चात् अपोलो हॉस्पिटल की जो रिपोर्ट है उसमें भी यूरिन टेस्ट नॉर्मल होने कारण सामान्यतः किसी भी ब्लड के सैंपल लेने के समय एवं दवाईयों के सेवन के पश्चात् हर घण्टे में रीडिंग पृथक–पृथक आती है। जो विरोधी पक्षकार की सेवा में कमी को नहीं दर्शाता है।

11. उपरोक्त विवेचना, विधिक विश्लेषणों के आधार पर विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी के विरूद्ध सेवा में कमी किया जाना नहीं पाते है। फलतः परिवादी का परिवाद स्वीकृति योग्य नहीं होने के कारण खारिज किया जाता है।

12. उभयपक्ष अपना–अपना वाद व्यय स्वयं वहन करेंगे।

13. 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