छत्तीसगढ़ राज्य
उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पंडरी, रायपुर

संस्थित दिनांक–21.02.2025
अंतिम तर्क दिनांक–24.09.2025
आदेश दिनांक–17/10/2025

अपील क्रमांकः SC/22/FA/93/2025

श्रीमती मीना देवी पाण्डेय, पति स्व. श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय, उम्र 57 वर्ष,
निवासी ग्राम मल्हार मस्तूरी, जिला बिलासपुर (छ.ग.)

(द्वारा श्री बी.मजूमदार, अधिवक्ता वास्ते अपीलार्थी)
..... **अपीलार्थिनी/परिवादिनी**

विरूद्ध

जी. आर. दोषी एवं के. एम. मेहता,
इंस्टीट्युट ऑफ किडनी डिजीज एण्ड रिसर्च सेंटर
सिविल हॉस्पिटल केम्पस असरवा अहमदाबाद (गुजरात) 380016

(उत्तरवादी एकपक्षीय)
..... **उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार**

समक्षः

माननीय न्यायमूर्ति श्री गौतम चौरड़िया, अध्यक्ष.
माननीय श्री प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य.

अंतिम तर्क में उपस्थित–

अपीलार्थिनी की ओर से श्री बी.मजूमदार अधिवक्ता।
उत्तरवादी एकपक्षीय।

आदेश

(द्वारा– प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य)

अपीलार्थिनी/परिवादिनी ने यह अपील धारा–41 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बिलासपुर (छ.ग) (जिसे आगे संक्षिप्त में ''संबंधित जिला आयोग'' संबोधित किया जाएगा) के परिवाद प्रकरण क्रमांक–सी.सी./2020/112 पक्षकार ''श्रीमती मीनादेवी पाण्डेय विरूद्ध जी. आर. दोषी एवं के. एम. मेहता'' में पारित आदेश दिनांक–21.01.2025 जिसके द्वारा अपीलार्थिनी/परिवादिनी के परिवाद को निरस्त किया गया है, से क्षुब्ध होकर प्रस्तुत किया है।

02. संबंधित जिला आयोग के समक्ष अपीलार्थिनी/परिवादिनी का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार रहा है कि अपीलार्थिनी/परिवादिनी के पति स्व. श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय को किडनी से संबंधित स्वास्थ्य समस्या होने पर उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान से संपर्क किए जाने पर उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान ने किडनी की व्यवस्था होने पर प्रत्यारोपण का आश्वासन दिया। जिस हेतु अपीलार्थिनी/परिवादिनी द्वारा विभिन्न तिथियों पर कुल राशि 2,00,000/–(दो लाख रूपये) अग्रिम के रूप में जमा किया गया, परंतु किडनी प्रत्यारोपण से पहले ही अपीलार्थिनी/परिवादिनी के पति की मृत्यु हो गई जिस पर अपीलार्थिनी/परिवादिनी ने उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान में जमा अग्रिम राशि वापसी का निवेदन किया, किंतु उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान द्वारा जमा अग्रिम राशि वापस न कर सेवा में कमी की गई जिसके कारण अपीलार्थिनी/परिवादिनी को यह परिवाद लाने की आवश्यकता पड़ी है। अतः परिवाद–पत्र में वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान की ओर से संबंधित जिला आयोग के समक्ष लिखित कथन प्रस्तुत कर यह बचाव लिया है कि उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान अनुदान प्राप्त भारत का सर्वश्रेष्ठ किडनी अस्पताल है । वर्तमान प्रकरण में वास्तव में अपीलार्थिनी/परिवादिनी की ओर से कुल 5,22,844/–(पांच लाख बाईस हजार आठ सौ चवालीस रूपये) जमा किये गये थे जिस हेतु खाते का विवरण संलग्न है। उक्त खाते के अनुसार ईलाज का व्यय कुल 5,34,937.36/–(पांच लाख चौंतीस हजार नौ सौ सैंतीस रूपये छत्तीस पैसे) हुआ था तथा उक्त 5,34,937.36/–(पांच लाख चौंतीस हजार नौ सौ सैंतीस रूपये छत्तीस पैसे) के बिल में से कुल 2,54,071/–(दो लाख चौवन हजार इकहत्तर रूपये) अस्थायी तौर पर कन्सेशन दिया गया है जो अग्रिम जमा राशि में से वसूली योग्य रहा है।

दिनांक–19.04.2018 की स्थिति में 2,41,978/–(दो लाख इकतालीस हजार नौ सौ अठहत्तर रूपये) बकाया रहा है, जिसमें से मरीज की ओर से कुल राशि 12,093.36/–(बारह हजार तिरानबे रूपये छत्तीस पैसे) और जमा किया जाना है, परंतु अपीलार्थिनी/परिवादिनी की ओर से वास्तविक तथ्य छिपाया गया है। Transplantation of Human Organ and Tissue Act-1994 की धारा 19 के तहत मानव अंग का वाणिज्यिक लेनदेन दण्डनीय अपराध है इसलिए कोई भी व्यक्ति मानव अंग का क्रय–विक्रय नहीं कर सकता । अपीलार्थिनी/परिवादिनी की ओर से असत्य कथन किया गया है कि उसके द्वारा जमा राशि में किडनी का मूल्य शामिल था जिसके लिए उसने रकम जमा की है । इस प्रकार उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान की ओर से सेवा में कमी से इंकार करते हुए परिवाद निरस्त किए जाने का निवेदन किया है।

04. संबंधित जिला आयोग ने उभयपक्ष की ओर से प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजी साक्ष्य की विवेचना पश्चात् अपीलार्थिनी/परिवादिनी के परिवाद को निरस्त किया गया है जिसके विरूद्व यह अपील प्रस्तुत है।

05. अपीलार्थिनी/परिवादिनी की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्री बी. मजूमदार का तर्क है कि अपीलार्थिनी/परिवादिनी के पति स्व. श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय को किडनी से संबंधित स्वास्थ्य समस्या होने पर उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान से संपर्क किये जाने पर उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान ने कुल चिकित्सा व्यय 5,34,937.36/–(पांच लाख चौंतीस हजार नौ सौ सैंतीस रूपये छत्तीस पैसे) होना बताया जिसमें 2,54,971.36/–(दो लाख चौवन हजार नौ सौ इकहत्तर रूपये छत्तीस पैसे) शासन द्वारा प्रत्यारोपण हेतु उनके संस्थान को छूट देने तथा शेष राशि मरीज को वहन करने की जानकारी दिये जाने पर शेष

राशि 2,00,000/–(दो लाख रूपये) दिनांक–12.04.2018 से दिनांक–14.04.2018 के मध्य 04 किश्तों में जमा किया गया था बचत शेष राशि ईलाज के दौरान दी जानी थी। इस प्रकार ईलाज हेतु अग्रिम जमा राशि भुगतान कर चिकित्सा सेवा प्राप्त करने हेतु शुल्क जमा किया गया था जो **"उपभोक्ता"** व **"सेवाप्रदाता"** का संबंध स्थापित करता है, जिसके संबंध में माननीय जिला आयोग द्वारा त्रुटिपूर्ण व्याख्या की गई है। प्रकरण में उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार ने किडनी के ईलाज हेतु सरकार द्वारा छूट की राशि प्राप्त किया है उस छूट के संबंध में कोई अनुमोदन भी प्रस्तुत नहीं किया है इसलिये उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार के ऐसे छूट की राशि सरकार को वापस किये जाने का कथन स्वीकर योग्य नहीं है। उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार ने किडनी प्रत्यारोपण हेतु अग्रिम राशि 2,00,000/–(दो लाख रूपये) जमा करवाया था, किंतु ईलाज पूर्व दिनांक–15.10.2019 को मरीज की मृत्यु अन्य चिकित्सालय में हो जाने के कारण जमा अग्रिम राशि अपीलार्थिनी/परिवादिनी को वापस की जानी थी परंतु माननीय जिला आयोग द्वारा इस तथ्य पर ध्यान न देकर त्रुटिपूर्ण आदेश पारित किया गया है जो स्थिर रखे जाने योग्य नहीं है। अतः अपील स्वीकार कर संबंधित जिला आयोग द्वारा परिवाद–पत्र में वांछित अनुतोष दिलाए जाने का निवेदन किया गया है ।

06. उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार के नोटिस तामिली उपरांत भी अनुपस्थित रहने के कारण उसके विरूद्ध एकपक्षीय कार्यवाही की गई है ।

07. हमने उभयपक्ष के विद्वान अधिवक्ताओं के अंतिम तर्क श्रवण किए तथा संबंधित जिला आयोग द्वारा परिवाद प्रकरण क्रमांक–सी.सी./2020/112 में पारित आदेश दिनांक–21.01.2025 एवं मूल अभिलेख का अवलोकन किया।

08. प्रकरण में प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजों के अवलोकन उपरांत हम यह पाते हैं कि अपीलार्थिनी/परिवादिनी के पति श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय को किडनी से संबंधित स्वास्थ्य समस्या के उपचार हेतु अपीलार्थिनी/परिवादिनी ने उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान में मरीज श्री कृष्ण कुमार का पंजीयन करवाया जाना पंजीयन–पत्र प्रदर्श सी–01 से प्रमाणित है। मरीज के उपचार हेतु अपीलार्थिनी/परिवादिनी द्वारा विभिन्न तिथियों पर कुल राशि 2,00,000/–(दो लाख रूपये) अग्रिम के रूप में जमा किया जाना अग्रिम राशि जमा रसीद प्रदर्श सी–02 से प्रदर्श सी–05 से प्रमाणित है, परंतु किडनी प्रत्यारोपण से पहले ही श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय की मृत्यु हो जाना प्रदर्श सी–06 से प्रमाणित है ऐसी स्थिति में अपीलार्थिनी/परिवादिनी ने उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान से जमा अग्रिम राशि वापसी का निवेदन किया, किंतु उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान द्वारा यह बचाव लेते हुए कि अपीलार्थिनी/परिवादिनी की ओर से कुल 5,22,844/–(पांच लाख बाईस हजार आठ सौ चवालीस रूपये) जमा किये गये थे एवं ईलाज का व्यय कुल 5,34,937.36/–(पांच लाख चौंतीस हजार नौ सौ सैंतीस रूपये छत्तीस पैसे) हुआ था तथा उक्त 5,34,937.36/–(पांच लाख चौंतीस हजार नौ सौ सैंतीस रूपये छत्तीस पैसे) के बिल में से कुल 2,54,071/–(दो लाख चौवन हजार इकहत्तर रूपये) अस्थायी तौर पर कन्सेशन दिया गया है जो अग्रिम जमा राशि में से वसूली है, कहते हुए जमा राशि की वापसी से इंकार कर दिया गया, जबकि किडनी प्रत्यारोपण हेतु 2,00,000/–(दो लाख रूपये) जमा करने के आधार पर शेष चिकित्सा व्यय हेतु पी.एम.फंड से 1,50,000/–(एक लाख पचास हजार रूपये) प्राप्त किया गया जो उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान के अपील के उत्तर में कंडिका–3 पर स्वीकार किया गया है।

09. दस्तावेजों का अवलोकन करने पर हम यह पाते हैं कि राशि जमा रसीद प्रदर्श सी–02 से प्रदर्श सी–05 के ऊपरी हिस्से में बाईं ओर एकाउंट CADIVER ADVANCE उल्लेखित है। स्पष्ट है अपीलार्थिनी/परिवादिनी द्वारा मरीज की किडनी ट्रांसप्लांट हेतु अग्रिम के रूप में उक्त 2,00,000/–(दो लाख रूपये) की राशि जमा करवाई गई थी, किंतु उपचार से पहले ही श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय की मृत्यु हो गई जिसे संबंधित जिला आयोग ने परिवाद में वर्णित विक्रय मूल्य जो वास्तव में प्रत्यारोपण हेतु अग्रिम भुगतान की राशि है (मानव अंग किसी भी स्थिति में क्रय या विक्रय नहीं किया जाता) बिना उपचार प्राप्त की गई राशि उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार को वापस प्रदान करना था जिसे हमारे मतानुसार अपीलार्थिनी/परिवादिनी, उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान से उक्त अग्रिम राशि 2,00,000/–(दो लाख रूपये) वापस प्राप्त करने की विधिक अधिकारिणी थी, परंतु उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान द्वारा उक्त राशि न लौटाकर सेवा में कमी की गई है जिस संबंध में उचित निष्कर्ष न निकाल कर संबंधित जिला आयोग ने त्रुटिपूर्ण आदेश पारित किया है, जो स्थिर रखे जाने योग्य नहीं है।

10. अतः अपीलार्थिनी/परिवादिनी की ओर से प्रस्तुत अपील आंशिक रूप से स्वीकार की जाती है एवं संबंधित जिला आयोग द्वारा परिवाद प्रकरण क्रमांक–सी. सी./2020/112 में पारित आदेश दिनांक–21.01.2025 को अपास्त करते हुए यह आदेशित किया जाता है कि –

1. उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान आदेश दिनांक से एक माह के भीतर अपीलार्थिनी/परिवादिनी को उनके पति स्व. श्री कृष्ण कुमार पाण्डेय के उपचार हेतु अग्रिम के रूप में जमा 2,00,000/–(दो लाख रूपये) की राशि वापस प्रदान करेगा साथ ही उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक–21/07/2020 से अदायगी

दिनांक तक 06 प्रतिशत वार्षिक की दर से साधारण ब्याज भी प्रदान करेगा।

2. उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार संस्थान, अपीलार्थिनी/परिवादिनी को शारीरिक, मानसिक एवं आर्थिक परेशानी के मद में 20,000/–(बीस हजार रूपये) एवं वादव्यय के मद में 10,000/– (दस हजार रूपये) भी पृथक से अदा करेगा ।

(न्यायमूर्ति गौतम चौरड़िया)
अध्यक्ष

(प्रमोद कुमार वर्मा)
सदस्य

Pronounced on : 17th October 2025