छत्तीसगढ़ राज्य
उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पंडरी, रायपुर

संस्थित दिनांक–04.10.2024
अंतिम तर्क दिनांक–31.10.2025
आदेश दिनांक– 28.11.2025.

अपील क्रमांक–FA/24/634

1. श्रीमती उषा साहू पति स्व. रामनारायण साहू, उम्र–54 वर्ष
2. प्रकाश साहू पिता स्व. रामनारायण साहू, उम्र– 33 वर्ष
3. प्रियंका साहू पिता स्व. रामनारायण साहू, उम्र–32 वर्ष

सभी निवासी–वार्ड नंबर–43, रामायण चौक, चांटीडीह बिलासपुर, तहसील व जिला – बिलासपुर (छ.ग.)

(द्वारा श्री आर. के. भावनानी, अधिवक्ता वास्ते अपीलार्थीगण)

..... **अपीलार्थीगण / परिवादीगण.**

विरूद्ध

शाखा प्रबंधक, श्रीराम जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड,
शाखा कार्यालय–एस–8 एवं 9, द्वितीय मंजिल,
छत्तीसगढ़ प्लाजा, अग्रसेन चौक, टेलीफोन एक्सचेंज के पास,
बिलासपुर, तहसील व जिला–बिलासपुर (छ.ग.)

(द्वारा श्री अभय चंद्रवंशी, अधिवक्ता वास्ते उत्तरवादी)

.....**उत्तरवादी / विरूद्ध पक्षकार.**

समक्षः

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

अंतिम तर्क में उपस्थित–

अपीलार्थीगण की ओर से श्री आर. के. भावनानी, अधिवक्ता।
उत्तरवादी की ओर से श्री अभय चंद्रवंशी, अधिवक्ता।

आदेश

(द्वारा– प्रमोद कुमार वर्मा, सदस्य)

अपीलार्थीगण / परिवादीगण 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) द्वारा प्रकरण क्रमांक–सीसी / 2019 / 79 उषा साहू व अन्य विरूद्व शाखा प्रबंधक, श्रीराम जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड में पारित आदेश दिनांक–27.06.2024 जिसके द्वारा अपीलार्थीगण / परिवादीगण के परिवाद को स्वीकार कर यह आदेशित किया गया है कि **''विरूद्ध पक्षकार, परिवादी को सर्वेयर द्वारा बीमित वाहन की**

दुर्घटना पश्चात् वाहन क्षति की आंकलित राशि–45,714/–(पैंतालीस हजार सात सौ चौदह रूपये) 45 दिन के अंदर भुगतान करेगा एवं आदेश प्राप्ति के 45 दिन के अंदर उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक–05.04.2019 से अदायगी दिनांक तक 09 प्रतिशत साधारण वार्षिक दर से ब्याज पृथक से भुगतान करेगा एवं मानसिक क्षति के रूप में 10,000/–(दस हजार रूपये) तथा वाद व्यय के रूप में 5,000/–(पांच हजार रूपये) 45 दिन के अंदर भुगतान करेगा'', से क्षुब्ध होकर प्रस्तुत किया है।

02. संबंधित जिला आयोग के समक्ष अपीलार्थीगण/परिवादीगण का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार रहा है कि अपीलार्थिनी क्र.–1/परिवादिनी क्र.–1 के स्व. पति रामनारायण साहू के स्वामित्व की वाहन क्रमांक–सी. जी. 10/एस. 0389 का बीमा उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार बीमा कंपनी से मोटर कामर्शियल व्हीकल पैकेज के अंतर्गत किया था जिसका पॉलिसी क्रमांक–209039/31/18/007470 था। अपीलार्थिनी क्र.–1/परिवादिनी क्र.–1 के स्व. पति बीमित वाहन को बीमा अवधि में दिनांक–10.09.2018 को परिवहन श्रेणी के वैध लायसेंस धारक बीमित स्वयं चला रहा था तो सार्वजनिक स्थान में दुर्घटनाग्रस्त हो गया। उस समय बीमा पॉलिसी प्रभाव में थी। जिसकी सूचना उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार बीमा कंपनी को एवं संबंधित थाने में रिपोर्ट दर्ज करवाया और बीमा कंपनी के निर्देश अनुसार वाहन में सुधार के लिए 2,82,426/–(दो लाख बयासी हजार चार सौ छब्बीस रूपये) व्यय किया गया और सभी औपचारिकता एवं आवश्यकताओं को पूरा कर बीमा कंपनी में बीमा दावा प्रस्तुत किया, लेकिन उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार बीमा कंपनी ने दिनांक–21.11.2018 को बीमित वाहन के चालक के पास वैध एवं प्रभावी लायसेंस न होने व पॉलिसी के शर्त का उल्लंघन मानकर बीमा दावे को निरस्त कर दिया। उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार का उक्त कृत्य सेवा में कमी की श्रेणी में आता है। अतः परिवाद–पत्र में वर्णित अनुसार अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

03. उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार की ओर से संबंधित जिला आयोग के समक्ष लिखित कथन प्रस्तुत कर यह बचाव लिया है कि उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार को वाहन के दुर्घटना की सूचना प्राप्त होने के उपरांत वाहन का भौतिक सर्वे अपने सर्वेयर आर. के. गुप्ता के माध्यम से कराया गया था जिनके द्वारा वाहन का भौतिक निरीक्षण कर कुल 45,714/–(पैंतालीस हजार सात सौ चौदह रूपये) आंकलित किया गया था, परंतु अपीलार्थिनी क्र.–1/परिवादिनी क्र.–1 के स्व. पति उपरोक्त राशि भी उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार से प्राप्त करने के अधिकारी नहीं थे। चूंकि दुर्घटना के समय बीमा पॉलिसी अनुसार अपीलार्थिनी क्र.–1/परिवादिनी क्र.–1 के स्व. पति के पास बीमित वाहन चलाने हेतु परिवहन श्रेणी का लाईसेंस नहीं था जो कि परिवहन यान हेतु बीमित वाणिज्यिक पॉलिसी हेतु आवश्यक था ऐसी परिस्थिति में बीमा पॉलिसी के शर्तो का भंग होने से अपीलार्थीगण/परिवादीगण कोई भी क्षतिपूर्ति पाने के अधिकारी नहीं थे। अपीलार्थीगण/परिवादीगण को बीमा कंपनी द्वारा दिनांक–24.11.2018 को सूचना प्रेषित की गई थी कि उसके पास बीमित वाहन चलाने हेतु वैध लाईसेंस नहीं था, ऐसी स्थिति में उसका दावा निरस्त किया जाता है। बीमा पॉलिसी के नियम एवं शर्तो के तहत् दावा निरस्त किया जाना सेवा में कमी नहीं है । उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार द्वारा अपीलार्थिनी क्र.–1/परिवादिनी क्र.–1 के स्व. पति को दी जाने वाली सेवा में कोई कमी नहीं की गई है। अपीलार्थीगण/परिवादीगण कोई अनुतोष प्राप्त करने के अधिकारी नहीं है। अतः परिवाद निरस्त किये जाने का निवेदन किया है।

04. संबंधित जिला आयोग ने उभयपक्ष की ओर से प्रस्तुत अभिवचन, साक्ष्य एवं दस्तावेजों की विवेचना पश्चात् अपीलार्थीगण/परिवादीगण के परिवाद को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए आदेश की कंडिका–1 में वर्णित अनुसार अनुतोष प्रदान किया है, जिसके विरूद्ध यह अपील है।

05. अपीलार्थीगण/परिवादीगण की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्री आर. के. भावनानी ने लिखित तर्क पेश कर यह कथन किया है कि

माननीय जिला आयोग द्वारा इस ओर ध्यान नहीं दिया कि अपीलार्थीगण/परिवादीगण द्वारा बीमा कंपनी के निर्देशानुसार वाहन को सुधार कराये जाने हेतु रिपेयर का खर्च का इस्टीमेट 2,82,426/–(दो लाख बयासी हजार चार सौ छब्बीस रूपये) का खर्च आना बताया गया एवं माननीय जिला आयोग द्वारा इस ओर भी ध्यान नहीं दिया कि अपीलार्थीगण/परिवादीगण द्वारा दुर्घटना के पश्चात् इस्टीमेट महिन्द्रा केयर की ओर से दिया गया था जिसमें 1,85,226/–(एक लाख पचासी हजार दो सौ छब्बीस रूपये) व्यय होना बैटरी का बिल 7,200/–(सात हजार दो सौ रूपये) तथा अन्य सामान डेटिंग, पेंटिंग आदि का 90,000/–(नब्बे हजार रूपये) का बिल संलग्न किया गया। उक्त वाहन दुर्घटनाग्रस्त होने के पश्चात् आज भी उसी अवस्था में पड़ी हुई है। माननीय जिला आयोग द्वारा सर्वेयर के द्वारा आंकलित राशि ही प्रदान किये जाने का प्रश्नाधीन आदेश पारित किया गया है जो स्थिर रखे जाने योग्य नहीं है। अतः अपील स्वीकार कर परिवाद में वांछित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है। अपीलार्थीगण/परिवादीगण के विद्वान अधिवक्ता ने **Oriental Insurance Co. Ltd. Vs. The Government Tool Room & Trainingg Centre 2008 (I) CPJ 267 NC, New India Assurance Co. Vs. Shiv Khanna FA No. 153/2001 Decided by NCDRC 12-02-2004, National Insurance Co. Ltd. Vs. Giriraj Proteins 2012 (IV) CPJ 151 NC, New India Assurance Co. Ltd. Vs. Pradeep Kumar Civil Appeal No. 3253/2002 Decided on 09-04-2009(SC)** का अवलंबन लिया है।

06. उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार की ओर से उपसंजात होने वाले विद्वान अधिवक्ता श्री अभय चंद्रवंशी ने लिखित तर्क पेश कर यह कथन किया है कि अपीलार्थीगण/परिवादीगण द्वारा मुख्य रूप से इस्टीमेट जो कि 2,82,426/–(दो लाख बयासी हजार चार सौ छब्बीस रूपये) का था पर दावा किया गया था जबकि जिला आयोग के द्वारा सर्वे रिपोर्ट के आधार पर अवार्ड पारित किया गया है। बीमा कंपनी द्वारा सर्वे रिपोर्ट के समर्थन में सर्वेयर का शपथपत्र प्रस्तुत किया गया था

जबकि उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार द्वारा इस्टीमेट के समर्थन में महिन्द्रा केयर का शपथपत्र प्रस्तुत नहीं किया गया है न ही वाहन बनवाकर फाईनल बिल प्रस्तुत किया गया है जबकि इसके विपरीत उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार द्वारा प्रस्तुत सर्वेयर रिपोर्ट अखंडनीय साक्ष्य है। अतः अपील अपास्त किये जाने का निवेदन किया है। इस संबंध में न्यायदृष्टांतो **B.M., United India Insurance Co. Ltd. Vs. Mahesh Ram Patel 2018 (4)C.G.L.J. 18 (CCC), Decided on 2-7-2018, The Oriental Insurance Co. Ltd. Vs. Ishwar Singh 2015 1 CPJ (NC) 462; 2015 1 CPR (NC) 157 Decided on 9.1.2015, Khatema Fibres Ltd. Vs. New India Assurance Company Ltd. & Anr. Civil Appeal No. 9050 of 2018 Decided on 28-09-2021, Mohan Ramchandra Deshmukh Vs. Cholamandalam Ms Beneral Insurance Co. Ltd. RP No. 524 of 2016 Decided on 29-12-2021**. का अवलंबन लिया है।

07. हमने उभयपक्ष के तर्क श्रवण किए तथा संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्रमांक–सीसी/2019/79 में पारित आदेश दिनांक–27.06.2024 तथा मूल अभिलेख का अवलोकन किया।

08. प्रकरण में प्रस्तुत अभिवचन, शपथ–पत्र एवं दस्तावेजों के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि अपीलार्थिनी/परिवादिनी के पति स्व. रामनारायण साहू के वाहन क्रमांक–सी.जी. 10 एस. 0389 का स्वामी है जो प्रदर्श सी–3 से प्रमाणित है। उक्त वाहन का बीमा उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार के माध्यम से मोटर कामर्शियल व्हीकल पैकेज पॉलिसी क्रमांक–209039/31/18/007470 जारी किया था। जो प्रदर्श सी–2 से प्रमाणित है। उक्त वाहन बीमा प्रभावशील रहते दिनांक–10.09.2018 को दुर्घटनाग्रस्त हो गई जिसे सुपुर्दगी में न्यायिक मजिस्ट्रेट प्रथम श्रेणी श्री संजय अग्रवाल से प्राप्त किया था जो प्रदर्श सी–7 से प्रमाणित है। वाहन की दुर्घटना होने पर संबंधित बीमा कंपनी को सूचना दी गई थी तब सर्वेयर श्री आर. के. गुप्ता द्वारा वाहन का प्राथमिक सर्वे किया गया था जो प्रदर्श ओ. पी.–2 से प्रमाणित है जिसमें वाहन का सर्वे कर क्षति आंकलन 45,714.50/–(पैंतालीस हजार सात सौ

चौदह रूपये पचास पैसे) आंकलित किया था, किंतु उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार बीमा कंपनी ने अपीलार्थिनी/परिवादिनी क्र.–1 के पति का दुर्घटना के समय वैध लायसेंस नहीं होने के आधार पर बीमा दावा निरस्त कर दिया गया। दुर्घटना दिनांक को उक्त वाहन का परिवहन कार्यालय बिलासपुर से अस्थायी अनुज्ञा–पत्र प्रदर्श सी–4 एवं फायनेंस सर्टिफिकेट प्रदर्श सी–5 वैध एवं प्रभावशील था एवं वाहन चालक रामनारायण साहू का ड्रायविंग लायसेंस एल.एम.व्ही. प्रकृति का था जो प्रदर्श सी–6 से प्रमाणित है। उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार बीमा कंपनी के निर्देश पर उक्त वाहन महिन्द्रा केयर सुधार हेतु प्रस्तुत किये जाने पर उक्त वाहन के क्षति के सुधार का व्यय स्टीमेट 1,82,226/–(एक लाख बयासी हजार दो सौ छब्बीस रूपये) के. जी.एन. कार गैरेज में वाहन के कम्पलिट बॉडी डेंटिंग, पेंटिंग मैकेनिकल वर्क का 90,000/–(नब्बे हजार रूपये) एवं वाहन की बैटरी 7,200/–(सात हजार दो सौ रूपये) प्रदर्श सी–8 पेज़ नंबर–34 से 38 में दिये गये बिल से प्रमाणित है। उक्त समस्त दस्तावेज को बीमा कंपनी के समक्ष बीमा दावा के साथ प्रस्तुत किये गये, किंतु बीमा प्रभावशील रहते उक्त वाहन में सुधार करने का निर्देश न तो अपीलार्थिनी/परिवादिनी क्र.–1 के पति को और न ही सर्विस सेंटर को सुधार करने का निर्देश दिया गया जिसके कारण आज पर्यन्त वाहन यथावत क्षतिग्रस्त हालत में महिन्द्रा केयर सेंटर में रखा हुआ है।

09. प्रकरण में प्रश्नाधीन वाहन के चालक रामनारायण साहू का ड्राईविंग लाईसेंस प्रदर्श सी–06 प्रस्तुत किया गया है जो कि मोटर साईकिल विथ गियर एवं हल्का मोटरयान हेतु जारी किया गया था जो वैध है। अपीलार्थीगण/परिवादीगण की ओर से सर्टिफिकेट ऑफ रजिस्ट्रेशन प्रदर्श सी–03 प्रस्तुत किया गया है जिसमें वाहन का मॉडल मेक्सकेब एवं भाररहित वजन 1090 उल्लेखित है। मोटरयान अधिनियम, 1988 की धारा–2 (21) में हल्का मोटरयान को परिभाषित किया गया है जो निम्नानुसार है–

'21. 'हल्का मोटर यान' से अभिप्रेत है ऐसा कोई परिवहन यान या बस जिसमें से किसी का सकल यान भार, ऐसी मोटर कार या ट्रेक्टर या रोड–रोलर जिसमें से किसी का लदान रहित भार 7,500 किलोग्राम से अधिक नहीं है;

माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा **मुकुन्द देवांगन विरूद्ध ओरिएंटल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड 2017 (3) ए. सी. सी. डी. 1338 (एस. सी.)** की कंडिका–46 (iv) में यह निर्धारित किया गया है कि–

"(iv) The effect of amendment of Form 4 by insertion of "transport vehicle" is related only to the categories which were substituted in the year 1994 and the procedure to obtain driving licence for transport vehicle of class of "light motor vehicle" continues to be the same as it was and has not been changed and there is no requirement to obtain separate endorsement to drive transport vehicle, and if a driver is holding licence to drive light motor vehicle, he can drive transport vehicle of such class without any endorsement to that effect."

10. उपरोक्त विवेचना एवं न्याय दृष्टांत से यह स्पष्ट है कि हल्का मोटरयान श्रेणी का यदि लाईसेंस है तो उसमें पैसेंजर कैरिंग व्हीकल अथवा उक्त श्रेणी के गुड्स व्हीकल के लिए ट्रांसपोर्ट श्रेणी के लाईसेंस के पृष्ठांकन की आवश्यकता नहीं है। इस प्रकार यह स्पष्ट है कि प्रश्नाधीन वाहन के दुर्घटना के समय वाहन चालक के पास वैध एवं प्रभावशील ड्राईविंग लाईसेंस था।

11. उक्तानुसार दुर्घटना दिनांक को वाहन चालक के पास एल. एम. व्ही. प्रकृति का लाईसेंस प्रभावशील था ऐसे में उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार को बीमा प्रभावशील रहते वाहन दुर्घटना के फलस्वरूप सर्वेयर द्वारा आंकलित राशि प्रदान किया जाना था, किंतु उत्तरवादी/विरूद्ध पक्षकार द्वारा न तो सर्वेयर द्वारा आंकलित राशि अपीलार्थीगण/परिवादीगण को प्रदान किया और न ही सर्विस सेंटर को वाहन सुधार का निर्देश दिया। यद्यपि अपीलार्थीगण/परिवादीगण ने वाहन सुधार का व्यय

स्टीमेट आधार पर वाहन का क्षति टोटल लॉस की श्रेणी में होना अभिकथित किया है, किंतु सर्वेयर द्वारा आंकलित क्षति रिपेयर बेसिस में होने के संबंध में खण्डन में कोई विशेषज्ञ रिपोर्ट प्रस्तुत नहीं किया है और न ही वाहन रिपेयरिंग कर कोई बिल प्रस्तुत किया है और न ही वाहन वर्तमान में वस्तुस्थिति स्पष्ट करने हेतु कोई रिपोर्ट प्रस्तुत किया है। फलस्वरूप सर्वेयर द्वारा दिये गये रिपोर्ट को किसी विश्वसनीय रिपोर्ट के आधार पर खण्डन नहीं किया जा सकता, अविश्वास करने का कोई कारण नहीं बनता, जबकि सर्वेयर द्वारा दिये गये रिपोर्ट के संदर्भ में पृथक शपथ–पत्र भी प्रकरण में प्रस्तुत है। ऐसी स्थिति में खण्डन में किसी दस्तावेज के अभाव में सर्वेयर रिपोर्ट पर अविश्वास करने का कोई कारण नहीं पाते । जिसके संबंध में संबंधित जिला आयोग ने समुचित रूप से विवेचन कर अपीलार्थीगण/परिवादीगण के परिवाद को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए सर्वेयर रिपोर्ट के आधार पर राशि दिलाये जाने का आदेश पारित किया है जो न्यायोचित होना पाते हैं।

12. उपरोक्त संपूर्ण विवेचना के फलस्वरूप अपीलार्थीगण/परिवादीगण द्वारा प्रस्तुत अपील सारहीन होने से अपास्त किया जाता है एवं संबंधित जिला आयोग द्वारा प्रकरण क्र.–सी.सी./2019/79 में पारित आदेश दिनांक–27.06.2024 की पुष्टि की जाती है। उभयपक्ष इस अपील का व्यय स्वयं वहन करेंगे।

(न्यायमूर्ति गौतम चौरड़िया)
अध्यक्ष

(प्रमोद कुमार वर्मा)
सदस्य

Pronounced on- 28th November 2025