न्यायालय जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
महासमुंद,जिला–महासमुंद (छत्तीसगढ़)

संस्थित दिनांक :–19/02/2025
अंतिम सुनवाई तिथि :– 11/12/2025
आदेश दिनॉक :– 11/12/2025

शिकायत मामला संख्या :– DC/385/CC/4/2025

के मामले में

सुश्री शेख शबाना पिता शेख सुभानी, आयु–25 वर्ष,
निवासी–नाका नं0–1 के पास, मेनरोड़, बागबाहरा,
थाना व तहसील–बागबाहरा, जिला–महासमुंद (छ0ग0)

(द्वारा :– श्री ए0के0 जिलानी, अधिवक्ता)

.....परिवादी/शिकायतकर्ता

//विरूद्ध//

शाखा प्रबंधक,
बजाज एलायंज जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड,
पता–शिवमोहन भवन, विधानसभा रोड़, पण्डरी,
रायपुर, जिला–रायपुर (छ0ग0) पिन–492001

(द्वारा :– श्री शंकरलाल सिन्हा, अधिवक्ता)

.....विरोधी पक्षकार/विपरीत पक्ष

कोरम :–
श्री गोपाल रंजन पाणिग्राही, अध्यक्ष।
श्री गिरीश श्रीवास्तव, सदस्य।

परिवादी की ओर से श्री ए0के0 जिलानी, अधिवक्ता।
विरोधी पक्षकार की ओर से श्री शंकरलाल सिन्हा, अधिवक्ता।

द्वारा :– श्री गोपाल रंजन पाणिग्राही, अध्यक्ष।

//आदेश//

(1) परिवादी ने धारा–35 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अंतर्गत यह परिवाद विपक्षी पक्षकार के विरूद्ध सेवा में कमी के आधार पर प्रस्तुत कर निम्न अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है :–

(1) मूलतः आर्थिक क्षति रू0 96,000/–
(12 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से)
(2) मानसिक क्षति रू0 50,000/–
(3) वाद व्यय रू0 50,000/–

(2) परिवादी का परिवाद संक्षिप्त में इस प्रकार है कि, परिवादी ने दिनॉक 24/06/2022 को अनंत होण्डा झलप चौक, बागबाहरा से एक स्कूटी

एक्टिवा 6–जी डी.एल.एक्स. चेचिस नंबर एम.ई.4जे.एफ.91ए.ए.एन.जी.031316, इंजन नंबर जे.एफ.91ई.जी.7032222 क्रय किया था, जिसका पंजीयन क्रमॉक–सी0जी0–06/जी.डब्ल्यू./8620 था, जो कि आई.डी.एफ.सी. फर्स्ट बैंक से ऋण पर थी, जिसका डाउन पेमेंट रू0 23,500/– व प्रतिमाह किश्त रू0 3,829/– के 24 माह तक किश्तों की अदायगी थी व उक्त वाहन एक्टिवा का रजिस्ट्रेशन दिनॉक 05/07/2022, वाहन स्वामी के रूप में परिवादी का नाम अंकित था। उक्त वाहन विरोधी पक्षकार कंपनी से बीमाकृत थी, जिसका पॉलिसी क्रमॉक–ओ. जी.–24–2303–1871–00000876, जारी दिनॉक 03/07/2023 है, जो दिनॉक 05/07/2023 से 04/07/2024 तक वैध है। उक्त वाहन दिनॉक 29/05/2024 को रात्रि 12:00 बजे परिवादी के घर के बाहर खड़ी थी, अचानक तकनीकी खराबी आने के कारण आग लग गयी थी जिस पर परिवादी ने स्थानीय थाना बागबाहरा में दिनॉक 01/06/2024 को जाकर प्रथम सूचना क्रमॉक–06/2024 दर्ज करवाया था। उक्त सूचना के पश्चात् परिवादी ने विरोधी पक्षकार को सूचना दी, जिस पर विरोधी पक्षकार के सर्वेयर द्वारा जॉच की गई थी, उसका दुर्घटना क्लेम रजिस्ट्रेशन नंबर–ओ.सी.252303187100000231, इसके उपरान्त भी आज दिनॉक तक विरोधी पक्षकार द्वारा उक्त दुर्घटना के संबंध में कोई भी राशि परिवादी को नहीं दिया गया। इस संबंध में परिवादी ने विरोधी पक्षकार से मोबाईल से संपर्क किया, किन्तु विरोधी पक्षकार द्वारा कार्यवाही न कर निरंतर हीला हवाला किया गया। विरोधी पक्षकार का कृत्य सेवा में निम्नता है। अतः परिवादी को विरोधी पक्षकार से वाहन बीमा क्षतिपूर्ति राशि रू0 96,000/–, आने जाने का खर्च रू0 50,000/–, आर्थिक एवं मानसिक संताप हेतु रू0 50,000/–, वाद व्यय, अधिवक्ता शुल्क रू0 50,000/– कुल रू0 2,46,000/– मय 12 प्रतिशत ब्याज दिलाया जावे।

(3) विरोधी पक्षकार की ओर से प्रस्तुत जवाब संक्षिप्त में इस प्रकार है कि, विरोधी पक्षकार ने परिवादी को एक्टिवा 6जी वाहन क्रमॉक–सी0जी0–06/जी.डब्ल्यू./8620 का पंजीकृत स्वामी होना सहित उक्त वाहन हेतु Two Wheeler Package Policy अवधि दिनॉक 05/07/2023 से 04/07/2024 तक जारी किया जाना स्वीकार किया है। विरोधी पक्षकार द्वारा वाहन में दिनॉक 29/05/2024 को रात बारह बजे आग लगना जिससे वाहन को वृहद क्षति पहुॅचना, परिवादी द्वारा दिनॉक 01/06/2024 को पुलिस थाना बागबाहरा में उक्त संबंध में एफ0आई0आर0 दर्ज करवाना, परिवादी द्वारा घटना के संबंध में विरोधी पक्षकार को सूचित किये जाने पर क्लेम नं0–ओ0सी0 25–2303–1871–00000231 दर्ज किया जाना स्वीकार किया है। विरोधी पक्षकार का आगे कथन है कि, घटना के संबंध में विस्तृत जॉच हेतु विरोधी पक्षकार को कुछ दस्तावेजों की आवश्यकता थी जिससे कि क्लेम की आगे सही जॉच हो सके। विरोधी पक्षकार द्वारा क्लेम प्रक्रिया में या उसी दौरान परिवादी द्वारा विधिक नोटिस प्रेषित किया गया, जो कि प्रीमेच्योर था। विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी को दिनॉक 05/12/2024 पत्र प्रेषित कर Manufacturer Technical Report

दस्तावेज की मॉग की गई, परन्तु परिवादी द्वारा कोई उत्तर नहीं दिया गया, जिस हेतु विरोधी पक्षकार द्वारा दिनॉक 28/12/2024 को एक और पत्र प्रेषित किया गया। परिवादी द्वारा उक्त दस्तावेज उपलब्ध नहीं किये जाने के कारण विरोधी पक्षकार द्वारा पत्र दिनॉक 02/01/2025 के द्वारा परिवादी के दावे को खारिज कर दिया गया। परिवादी द्वारा आवश्यक दस्तावेजों सहित निर्माता के Technical Report उपलब्ध कराने पर बीमा कंपनी का दायित्व आई0डी0व्ही0 मूल्य राशि रू0 60,943/– मात्र है न कि राशि रू0 96,000/–, जो कि परिवादी द्वारा काफी अधिक दावा किया जा रहा है। विरोधी पक्षकार द्वारा घटना के संबंध में सूचना प्राप्त होने पर त्वरित जॉच कर परिवादी से आवश्यक दस्तावेजों की मॉग की गई, परन्तु परिवादी द्वारा न तो जवाब दिया गया न ही दस्तावेज उपलब्ध कराया गया। परिवादी का रवैया सहयोगात्मक नहीं रहा, जिससे दावा की जॉच नहीं हो पाई व उक्त कारण से दावा खारिज किया गया। विरोधी पक्षकार द्वारा सेवा में कमी नहीं की गई है। परिवादी का परिवाद सव्यय खारिज किया जावे। विरोधी पक्षकार द्वारा परिवाद में कोई भी दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है। विरोधी पक्षकार द्वारा घटना के संबंध में सूचना प्राप्त होने पर त्वरित जॉच कर परिवादी से आवश्यक दस्तावेजों की मॉग की गई, परन्तु परिवादी द्वारा न तो जवाब दिया गया न ही दस्तावेज उपलब्ध कराया गया। परिवादी का रवैया सहयोगात्मक नहीं रहा, जिससे दावा की जॉच नहीं हो पाई व उक्त कारण से दावा खारिज किया गया। विरोधी पक्षकार द्वारा सेवा में कमी नहीं की गई है। परिवादी का परिवाद सव्यय खारिज किया जावे।

(4) परिवादी द्वारा अपने परिवाद में अभिवचन किया गया है कि, परिवादी ने दिनॉक 24/06/2022 को अनंत होण्डा झलप चौक, बागबाहरा से एक स्कूटी एक्टिवा 6–जी डी.एल.एक्स. चेचिस नंबर एम.ई.4जे.एफ.91ए.ए.एन.जी. 031316, इंजन नंबर जे.एफ.91ई.जी.7032222 क्रय किया था, जिसका पंजीयन क्रमॉक– सी0जी0–06/जी.डब्ल्यू./8620 था, जो कि आई.डी.एफ.सी. फर्स्ट बैंक से ऋण पर थी, जिसका डाउन पेमेंट रू0 23,500/– व प्रतिमाह किश्त रू0 3,829/– के 24 माह तक किश्तों की अदायगी थी व उक्त वाहन एक्टिवा का रजिस्ट्रेशन दिनॉक 05/07/2022, वाहन स्वामी के रूप में परिवादी का नाम अंकित था। उक्त वाहन विरोधी पक्षकार कंपनी से बीमाकृत थी, जिसका पॉलिसी क्रमॉक–ओ.जी.–24–2303–1871–00000876, जारी दिनॉक 03/07/2023 है, जो दिनॉक 05/07/2023 से 04/07/2024 तक वैध है। उक्त वाहन दिनॉक 29/05/2024 को रात्रि 12:00 बजे परिवादी के घर के बाहर खड़ी थी अचानक तकनीकी खराबी आने के कारण आग लग गयी थी जिस पर परिवादी ने स्थानीय थाना बागबाहरा में दिनॉक 01/06/2024 को जाकर प्रथम सूचना क्रमॉक–06/2024 दर्ज करवाया था। उक्त सूचना के पश्चात् परिवादी ने विरोधी पक्षकार को सूचना दी, जिस पर विरोधी पक्षकार के सर्वेयर द्वारा जॉच की गई थी, उसका दुर्घटना क्लेम रजिस्ट्रेशन नंबर–ओ.सी.252303187100000231, इसके उपरान्त भी आज दिनॉक तक विरोधी पक्षकार द्वारा उक्त दुर्घटना के संबंध में

कोई भी राशि परिवादी को नहीं दिया गया। इस संबंध में परिवादी ने विरोधी पक्षकार से मोबाईल से संपर्क किया, किन्तु विरोधी पक्षकार द्वारा कार्यवाही न कर निरंतर हीला हवाला किया गया। विरोधी पक्षकार का कृत्य सेवा में निम्नता है। अतः वॉछित अनुतोष दिलाया जावे।

(5) प्रकरण में उभयपक्ष को सुना गया तथा उपलब्ध दस्तावेजों का अवलोकन किया गया।

(6) प्रकरण के निराकरण के लिए निम्न विचारणीय प्रश्न है :–

(1) क्या विपक्षी पक्षकार ने सेवा में कमी की है ?

(2) सहायता एवं वाद व्यय ?

–निष्कर्ष के आधार–

उपरोक्त विचारणीय बिन्दुओं का निराकरण निम्नानुसार किया जा रहा है ।

विचारणीय बिन्दु कमांक –01

(7) इस विचारणीय बिन्दु के अंतर्गत विनिश्चय किया जाना है कि **क्या विपक्षी पक्षकार ने सेवा में कमी की है ?** इस विचारणीय बिन्दु के परिप्रेक्ष्य में प्रकरण का परिशीलन किया गया। परिवादी ने अनंत होण्डा झलप चौक, बागबाहरा से एक स्कूटी एक्टिवा 6–जी डी.एल.एक्स. दिनॉक 24/06/2022 को क्रय किया था, जो आई.डी.एफ.सी. फर्स्ट बैंक से ऋण पर थी। उक्त एक्टिवा का डाउन पेमेंट रू0 23,500/– था व प्रतिमाह किश्त रू0 3,829/– की 24 माह तक किश्तों की अदायगी थी। वाहन का पंजीयन क्रमॉक–सी0जी0–06/जी0डब्ल्यू0/8620 व वाहन विरोधी पक्षकार कंपनी से बीमाकृत थी, जिसकी अवधि दिनॉक 05/07/2023 से 04/07/2024 तक थी। उक्त वाहन एक्टिवा में दिनॉक 29/05/2024 को रात्रि परिवादी के घर के बाहर आग लग गयी, जिस पर दिनॉक 01/06/2024 को थाना बागबाहरा में प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज की गई। तत्पश्चात् विरोधी पक्षकार को उक्त बीमाकृत वाहन के जल जाने के संबंध में सूचना दी गई, जिस पर विरोधी पक्षकार के सर्वेयर द्वारा जॉच की गई व दुर्घटना क्लेम नंबर–ओ.सी.252303187100000231 विरोधी पक्षकार द्वारा दर्ज की गई, परन्तु बीमा राशि परिवादी को प्रदान नहीं की गई। परिवादी ने बीमाकृत वाहन की कीमत रू0 96,000/– मय ब्याज दिलाये जाने सहित अन्य अनुतोष हेतु परिवाद प्रस्तुत किया है। परिवादी द्वारा दस्तावेज प्रदर्श सी–1 से प्रदर्श सी–9 प्रस्तुत किया गया है।

(8) विरोधी पक्षकार ने परिवादी को एक्टिवा 6जी वाहन क्रमॉक–सी0जी0–06/जी.डब्ल्यू./8620 का पंजीकृत स्वामी होना सहित उक्त वाहन हेतु Two Wheeler Package Policy अवधि दिनॉक 05/07/2023 से 04/07/2024 तक जारी किया जाना स्वीकार किया है। विरोधी पक्षकार द्वारा वाहन में दिनॉक 29/05/2024 को रात बारह बजे आग लगना जिससे वाहन को वृहद क्षति पहुॅचना, परिवादी द्वारा दिनॉक 01/06/2024 को पुलिस थाना बागबाहरा में उक्त संबंध में एफ0आई0आर0 दर्ज करवाना, परिवादी द्वारा घटना के संबंध में विरोधी पक्षकार को सूचित किये जाने पर क्लेम नं0–ओ0सी0

25–2303–1871–00000231 दर्ज किया जाना स्वीकार किया है। विरोधी पक्षकार का आगे कथन है कि, घटना के संबंध में विस्तृत जॉच हेतु विरोधी पक्षकार को कुछ दस्तावेजों की आवश्यकता थी जिससे कि क्लेम की आगे सही जॉच हो सके। विरोधी पक्षकार द्वारा क्लेम प्रक्रिया में या उसी दौरान परिवादी द्वारा विधिक नोटिस प्रेषित किया गया, जो कि प्रीमेच्योर था। विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी को दिनॉक 05/12/2024 पत्र प्रेषित कर Manufacturer Technical Report दस्तावेज की मॉग की गई, परन्तु परिवादी द्वारा कोई उत्तर नहीं दिया गया, जिस हेतु विरोधी पक्षकार द्वारा दिनॉक 28/12/2024 को एक और पत्र प्रेषित किया गया। परिवादी द्वारा उक्त दस्तावेज उपलब्ध नहीं किये जाने के कारण विरोधी पक्षकार द्वारा पत्र दिनॉक 02/01/2025 के द्वारा परिवादी के दावे को खारिज कर दिया गया। परिवादी द्वारा आवश्यक दस्तावेजों सहित निर्माता के Technical Report उपलब्ध कराने पर बीमा कंपनी का दायित्व आई0डी0व्ही0 मूल्य राशि रू0 60,943/– मात्र है न कि राशि रू0 96,000/–, जो कि परिवादी द्वारा काफी अधिक दावा किया जा रहा है। विरोधी पक्षकार द्वारा परिवाद में कोई भी दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(9) परिवादी द्वारा मुख्यतः वाहन का रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट प्रदर्श सी–3, विरोधी पक्षकार द्वारा दस्तावेज हेतु स्मरण पत्र दिनॉक 05/12/2024 प्रदर्श सी–5 व दावा निरस्ती पत्र दिनॉक 02/01/2025 प्रदर्श सी–6, प्रथम सूचना रिपोर्ट प्रदर्श सी–7, वाहन के फाइनेंसर द्वारा जारी एन0ओ0सी0 दिनॉक 18/03/2024 प्रदर्श सी–8 एवं बीमा पॉलिसी प्रदर्श सी–9 प्रस्तुत किया गया है। परिवाद में यह तथ्य अविवादित है कि, बीमित वाहन में आग लगी, जो बीमित अवधि में थी व परिवादी द्वारा Manufacturer Technical Report उपलब्ध नहीं किए जाने से विरोधी पक्षकार द्वारा दावा अस्वीकार कर दिया गया। Manufacturer Technical Report परिवादी द्वारा धारित वाहन से संबंधित आवश्यक दस्तावेजों की श्रेणी में नहीं आता है। विरोधी पक्षकार द्वारा ऐसा कोई नियमावली दस्तावेज भी प्रस्तुत नहीं किया गया है, जिससे क्लेम प्रोसेस के दौरान उक्त दस्तावेज Manufacturer Technical Report की आवश्यकता हो। दस्तावेज के नाम अनुसार उक्त दस्तावेज का संबंध निर्माता से होना प्रतीत होता है, जो विरोधी पक्षकार जॉच के दौरान वाहन निर्माता/डीलर से सम्पर्क कर प्राप्त किया जा सकता था। दस्तावेज प्रदर्श सी–9 के अनुसार प्रश्नाधीन उक्त वाहन का आई.डी.व्ही. मूल्य रू0 60,943/– उल्लेखित है, जिसे परिवादी को प्रदान करने हेतु विरोधी पक्षकार भी सहमत है, परिवादी ने विरोधी पक्षकार द्वारा चाहे गये सभी आवश्यक दस्तावेज विरोधी पक्षकार को उपलब्ध करा दिया था, किन्तु विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी से Manufacturer Technical Report की मॉग करना, जो परिवादी के अधिकार क्षेत्र में नहीं है और उक्त दस्तावेज के अभाव में विरोधी पक्षकार द्वारा परिवादी का दावा निरस्त कर देना, विरोधी पक्षकार की सेवा में कमी को दर्शाता है। विरोधी पक्षकार से परिवादी को वाहन बीमा क्षतिपूर्ति राशि

रू0 60,943/– दिलाया जाना न्यायोचित प्रतीत होता है। विरोधी पक्षकार के कृत्य से परिवादी को मानसिक पीड़ा होना स्वभाविक है।

(10) उपरोक्त विचारणीय बिन्दुओं के आलोक में यह आयोग इस निष्कर्ष पर पहुॅचती है कि, विरोधी पक्षकार ने सेवा में निम्नता की है। अतः परिवादी का परिवाद ऑशिक रूप से स्वीकार किया जाकर निम्नानुसार आदेश पारित किया जाता है :–

(1) विरोधी पक्षकार 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी को उसके वाहन की बीमा क्षतिपूर्ति राशि रू0 60,943/– (साठ हजार नौ सौ तिरालिस रू0) का भुगतान करे।

(2) विरोधी पक्षकार, 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी को उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनॉक 19/02/2025 से अंतिम वसूली दिनॉक तक छह प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज भी अदा करेगा।

(3) विरोधी पक्षकार उक्त 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी को मानसिक पीड़ा हेतु रू0 10,000/– (दस हजार रू0) भी अदा करे।

(4) विरोधी पक्षकार उक्त 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादी को वाद व्यय के एवज में रू0 5,000/– (पॉच हजार रू0) भी पृथक से अदा करे।

(11) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986/2019 द्वारा अनिवार्य किये गये अनुसार इस निर्णय की एक प्रति सभी पक्षों को निःशुल्क प्रदाय की जाये। निर्णयों को पक्षकारों के अवलोकन के लिए आयोग की वेबसाईट पर तत्काल अपलोड किया जावे।

(12) इस फैसले की एक प्रति के साथ फाईल को रिकार्ड रूम में भिजवाया जाए।

गोपाल रंजन पाणिग्राही
(अध्यक्ष)
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग, महासमुन्द (छ0ग0)

गिरीश श्रीवास्तव
(सदस्य)
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष
आयोग, महासमुन्द (छ0ग0)

आदेश की तिथि :– 11/12/2025