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

प्रस्तुति दिनांकः– 23/09/2025
अंतिम तर्क दिनांकः– 15/06/2026
आदेश पारित दिनांकः– 24/06/2026

परिवाद प्रकरण क्रमॉक–DC/375/CC/154/2025

कृतिका अग्रवाल, पिता डी.सी. अग्रवाल,
उम्र 34 वर्ष, निवासी– रामकृष्ण एन्क्लेव
ब्लॉक–3, फ्लैट नं.–203, नूतन चौक,
बिलासपुर (छ.ग.)

.... **परिवादिनी**
द्वारा श्री बी. मजुमदार, अधिवक्ता

//विरूद्ध//

एयर रेस्कुयर्स वर्ल्ड वाईड प्रा.लि. द्वारा
अधिकृत अधिकारी, पंजीकृत कार्यालय–
शहद रेल्वे स्टेशन, प्रथम तल, फर्स्ट
फ्लोर, यूनिट एफ 123–124, साई वर्ल्ड
लिजेन्ट, कल्याण मुर्बाद रोड, उल्लास
नगर, कल्याण थाणे, महाराष्ट्र, पिन नं.–
421001

...............**विरोधी पक्षकार**
द्वारा श्रीमती सुचित्रा कावड़े, अधिवक्ता

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

// आदेश //
(द्वारा– आलोक कुमार पाण्डेय, सदस्य)

1. परिवादिनी ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंर्तगत यह परिवाद विरोधी पक्षकार के विरूद्ध एयर एम्बुलेंस सेवा हेतु निर्धारित किराया राशि अग्रिम रूप से प्राप्त करने के पश्चात् समय पर सेवा उपलब्ध नहीं करने के परिणामस्वरूप मरीज की मृत्यु होने एवं जमा राशि लौटाने से इंकार कर सेवा में कमी करने के आधार पर प्रस्तुत किया है। उक्त सेवा में कमी के परिणामस्वरूप उसे विरोधी पक्षकार से अग्रिम जमा राशि 7,50,000/–रूपये 18% ब्याज के साथ एवं क्षतिपूर्ति का

5,00,00,000/–रूपये तथा मानसिक क्षतिपूर्ति का 1,00,000/–रूपये और वाद व्यय 50,000/–रूपये दिलाये जाने का निवेदन किया है।

2. अभिलेख पर उपलब्ध तथ्यों, दस्तावेजों एवं तर्क के आधार पर स्वीकृत एवं अविवादित तथ्य इस प्रकार है कि:–

(अ) परिवादिनी ने विरोधी पक्षकार संस्थान से अपने मामा स्व. बसंत चरण अग्रवाल के बिलासपुर से दिल्ली के लिए चिकित्सकीय परिवहन हेतु विरोधी पक्षकार कंपनी द्वारा प्रदत्त एयर एम्बुलेंस सेवा का कोटेशन स्वीकार कर निर्धारित राशि 7,50,000/–रूपये अग्रिम रूप से जमा की थी।

(ब) निर्धारित तिथि 12.07.2025 को एयर एम्बुलेंस द्वारा रोगी बसंत चरण अग्रवाल को उपचारार्थ दिल्ली स्थानांतरित नहीं किया जा सका।

(स) बिलासपुर–दिल्ली एयर एम्बुलेंस कोटेशन **प्रदर्श–सी–01** में विरोधी पक्षकार संस्थान द्वारा आई.सी.यू. स्तर की एयर एम्बुलेंस सेवा, चिकित्सा, पैरा मेडिकल स्टाफ एवं आवश्यक चिकित्सा उपकरण उपलब्ध कराया जाना उल्लेखित किया था।

(द) मरीज बसंत चरण अग्रवाल की दिनांक 13.07.2025 को मृत्यु हो गई।

3. प्रकरण के निराकरण के लिए आवश्यक तथ्य संक्षेप में इस प्रकार हैं कि, अविवादित तथ्य के अतिरिक्त परिवादिनी के मामा स्व. बसंत चरण अग्रवाल जो कैंसर पीड़ित थे उनको ईलाज के लिए अपोलो अस्पताल बिलासपुर में दाखिल किया गया था। ईलाज के दौरान उनकी स्थिति बिगड़ने पर डॉक्टरों ने उन्हें तुरंत कैंसर के उच्च स्तरीय अस्पताल मैक्स अस्पताल दिल्ली ले जाने को कहा गया। परिवादिनी ने दिनांक 12.07.2025 को एयर एम्बुलेंस सेवा के लिए विरोधी पक्षकार कंपनी से संपर्क की और उन्होंने बिलासपुर हवाई अड्डा से दिल्ली तक एयर एम्बुलेंस सेवा प्रदान करने का वादा किये जाने पर परिवादिनी द्वारा एयर एम्बुलेंस सेवा बुक करायी गयी और संपूर्ण भाड़ा राशि 7,50,000/–रूपये अग्रिम इलेक्ट्रानिक माध्यम से भुगतान किये जाने पर विरोधी पक्षकार द्वार भुगतान बिल जमा

किया गया था। दिनांक 12.07.2025 को एयर एम्बुलेंस चकरभाठा, बिलासपुर एयरपोर्ट पहुंचा और मरीज को एयर एम्बुलेंस में शिफ्ट करने के लिए बिना योग्य डॉक्टर एवं आवश्यक चिकित्सा उपकरण से रहित एम्बुलेंस भेजा गया और परिवादिनी अपने मरीज के साथ हवाई अड्डा पहुंचा तो उसे कैप्टन द्वारा बताया गया दिल्ली में मौसम खराब होने के कारण उडान संभव नहीं हो पाएगा और दिनांक 13.07.2025 को मरीज को दिल्ली पहुंचाने का वचन दिया। विरोधी पक्षकार ने दिनांक 13.07.2025 को मरीज को एयर एम्बुलेंस में शिफ्ट करने के लिए एक कम्पाउंडर के साथ एंबुलेंस भेजा जिसे मरीज की गंभीर स्थिति को संभालने का ज्ञान न होने के कारण हवाई अड्डा ले जाते समय रास्ते में मरीज की मृत्यु हो गयी। मरीज की मृत्यु होने पर परिवादिनी द्वारा विकल्प के रूप में मरीज के शव को दिल्ली परिवहन के लिए निवेदन किये जाने पर विरोधी पक्षकार द्वारा आवश्यक दस्तावेज जमा करने के लिए कहा गया। परिवादिनी द्वारा यथा दस्तावेज मरीज का आधार कार्ड, पुलिस अनापत्ति पत्र, पुलिस मेमो, एम्बेलंबिंग प्रमाण पत्र प्रस्तुत किया गया। इसके उपरांत भी शव का परिवहन करने से इंकार कर दिया। इस प्रकार विरोधी पक्षकार कंपनी द्वारा एयर एम्बुलेंस के लिए अग्रिम संपुर्ण राशि प्राप्त करने के बाद दिनांक 12.07.2025 को उडान प्रदान नहीं करने पर भी, जमा किये गये संपूर्ण रकम की वापसी से अनुचित रूप से इंकार किया गया उस पर परिवादिनी ने दिनांक 21.07.2025 को अपने अधिवक्ता के माध्यम से विधिक नोटिस पेश किया था जिसके जवाब में दिनांक 30.07.2025 को विरोधी पक्षकार संस्थान ने प्राप्त अग्रिम राशि को वापस करने से इंकार कर दिया इस प्रकार विरोधी पक्षकार संस्थान द्वारा उड़ान सेवा प्रदान करने के लिए उड़ान के भाड़े को बिना किसी उचित कारण के वापस करने से इंकार करने को अनुचित व्यापारिक व्यवहार के अंतर्गत आता है। अतः परिवादिनी ने यह परिवाद प्रस्तुत कर उचित अनुतोष दिलाये जाने का निवेदन किया है।

4. विरोधी पक्षकार ने अपने जवाबदावे में प्रतिरक्षा का आधार यह लिया है कि, विरोधी पक्षकार संस्थान बहुत पेशेवर है, मरीज की सुरक्षा और आराम से कोई समझौता नहीं करता है और परिवहन से जुड़े हर विवरण को संभालता

और व्यवस्थित करता है। यह अविवादित है कि परिवादिनी से सेवा के लिए कुल सहमत राशि 7,50,000/रुपये प्राप्त की थी जिसमें विमान उड़ान शुल्क एवं चिकित्सा शुल्क शामिल था। उसमें स्पॉट इन और अन्य लाजिस्टिक लागत भी शामिल रहती है। राशि प्राप्त होने के बाद सभी गतिविधियां शुरू कर दी गई थी और उपलब्ध स्लॉट बुक कर लिये गये प्रस्थान निर्धारित किया गया और इसकी सूचना समय–समय पर परिवादिनी को दी गई थी। परिवादिनी को स्पष्ट रूप से सूचित किया गया था और उसने इसकी गैर वापसी योग्य प्रकृति पर सहमति व्यक्त की थी। यह शर्त विरोधी पक्षकार के वेबसाइट पर भी स्पष्ट रूप से बताई गई थी जिसमें इसके नियम और शर्तों, जिसमें गैर वापसी खंड भी शामिल है के लिए सहमति का गठन किया गया था। विरोधी पक्षकार की टीम परिवादिनी के संपर्क में थी। एयर एंबुलेंस के आगमन के संबंध में सभी अपडेट समय पर और ठीक से बताये गये थे। यह स्पष्ट करना चाहते है कि रोगी की गंभीर स्थिति और खराब मौसम के कारण दिनांक 12.07.2025 को दिल्ली के लिए उड़ान संचालित नहीं की जा सकी। रोगी की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए उसके स्थानांनतरण को 13.07.2026 को पुनः निर्धारित किया गया था। दुर्भाग्यपूर्ण परिणाम रोगी की गंभीर स्थिति के कारण था ना कि किसी देरी या इंकार के कारण था। गैर वापसी योग्य शर्तें परिवादिनी को स्पष्ट रूप से बतायी गयी थी और सूचित सहमति के साथ राशि का भुगतान किया गया था। अतः राशि वापसी का कोई आधार नहीं होता साथ ही मानवीय आधार पर विरोधी पक्षकार के टीम ने मृतक के परिवहन में सहायता करने के लिए भी तैयार थी लेकिन परिवादिनी द्वारा आवश्यक दस्तावेज समय पर प्रदान नहीं किये गये और मेसर्स एयर रेस्कूअरस वल्ड वाइड प्रा. लि. की पहले से प्रतिबद्धता होने के कारण वहां से जाना पड़ा। विरोधी पक्षकार संस्थान एक अनुभवी सेवा प्रदाता है, जिसकी व्यवसायिकता, सुसज्जित विमान, प्रशिक्षित चिकित्सा कर्मचारी और विशेषज्ञ डॉक्टर के लिए लंबे समय से प्रतिष्ठा है। विचाराधीन घटना को ग्राहक की आवश्यकताओं द्वारा निर्धारित समय के भीतर अत्यंत सावधानी से संभाला गया था। इसके अलावा विरोधी पक्षकार दुर्व्यवहार, लापरवाही या सेवा में कमी को सभी आरोपों से इंकार करता है।

दिनांक 12.07.2025 की उड़ान रोगी की गंभीर स्थिति और खराब मौसम के कारण संचालित नहीं की जा सकी थी न कि विरोधी पक्षकार की ओर से किसी देरी या इंकार के कारण। परिवादिनी द्वारा बिना किसी ठोस तथ्य एवं सबूत के निराधार एवं आधारहीन आरोप लगाया जा रहा है, जो भा.द.संहिता के तहत अपराध है। विरोधी पक्षकार के द्वारा किसी प्रकार से सेवा में कमी नहीं की गई है।

5. परिवादिनी ने अपने परिवाद के समर्थन में स्वयं के शपथ पत्र के अलावा सूची अनुसार यथा दस्तावेज एयर अम्बुलेंस कोटेशन **प्रदर्श–सी–01**, एयर अम्बुलेंस इनवाईस **प्रदर्श–सी–02**, आनलाईन चेटिंग **प्रदर्श–सी–03**, मृतक मरीज का आधार कार्ड **प्रदर्श–सी–04,** पुलिस अनापत्ति प्रमाण पत्र **प्रदर्श–सी–05**, पुलिस मेमो **प्रदर्श–सी–06,** इम्बेलमिंग प्रमाण **प्रदर्श–सी–07**, लीगल नोटिस **08**, नोटिस का जवाब **प्रदर्श–सी–09**, बिलासपुर हवाई अड्डे का रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–10**, दिल्ली हवाई अड्डे द्वारा दिया गया रिपोर्ट **प्रदर्श–सी–11**, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण का आदेश **प्रदर्श–सी–12** आदि प्रस्तुत किया है।

6. विरोधी पक्षकार ने अपने जवाबदावा के समर्थन में राजेन्द्र कुमार मिश्रा, अधिकृत प्राधिकारी, नई दिल्ली के शपथ पत्र के अलावा यथा दस्तावेज पैसेंजर मेनफेस्ट **प्रदर्श–ओ.पी.–01**, टैक्स इनवाईस **प्रदर्श–ओ.पी.–02**, व्हाट्सअप चैट **प्रदर्श–ओ.पी.–03**, आदि प्रस्तुत किया है।

7. उभयपक्ष अधिवक्ता का तर्क श्रवण किया गया। अभिलेखगत सामग्री का परिशीलन किया गया।

8. विचारणीय प्रश्न निम्न है:–

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

निष्कर्ष के आधार
विचारणीय प्रश्न का सकारण निष्कर्ष

9. परिवादिनी के अधिवक्ता ने अपने तर्क में यह आधार लिया है कि परिवादिनी के मामा स्व. बसंत चरण अग्रवाल जो कैंसर पीड़ित थे उनको ईलाज के लिए अपोलो अस्पताल बिलासपुर में दाखिल किया गया था। ईलाज के दौरान उनकी स्थिति बिगड़ने पर डॉक्टरों ने उन्हें तुरंत कैंसर के

उच्च स्तरीय अस्पताल मैक्स अस्पताल दिल्ली ले जाने को कहा गया। परिवादिनी ने दिनांक 12.07.2025 को एयर एम्बुलेंस सेवा के लिए विरोधी पक्षकार कंपनी से संपर्क की और उन्होंने बिलासपुर हवाई अड्डा से दिल्ली तक एयर एम्बुलेंस सेवा प्रदान करने का वादा किये जाने पर परिवादिनी द्वारा एयर एम्बुलेंस सेवा बुक करायी गयी और संपूर्ण भाड़ा राशि 7,50,000/–रूपये अग्रिम इलेक्ट्रिानिक माध्यम से भुगतान किया था। दिनांक 12.07.2025 को एयर एम्बुलेंस चकरभाठा, बिलासपुर एयरपोर्ट पहुंचा और मरीज को एयर एम्बुलेंस में शिफ्ट करने के लिए बिना योग्य डॉक्टर एवं आवश्यक चिकित्सा उपकरण से रहित एम्बुलेंस भेजा गया और परिवादिनी अपने मरीज के साथ हवाई अड्डा पहुंचा तो उसे कैप्टन द्वारा बताया गया दिल्ली में मौसम खराब होने के कारण उडान संभव नहीं हो पाएगा और दिनांक 13.07.2025 को दिल्ली पहुंचाने का वचन दिया था लेकिन उस दिनांक को मरीज को एयर एम्बुलेंस से शिफ्ट करने के लिए एक कंपाउन्डर के साथ एम्बुलेंस भेजा था। चूंकि मरीज की गंभीर स्थिति थी एवं मरीज को संभालने का अनुभव न होने के कारण मरीज की रास्ते में मृत्यु हो गयी। मरीज के शव को परिवहन के लिए निवेदन करने पर भी दस्तावेज न होने का बहाना कर परिवहन करने से इंकार कर दिया। विरोधी पक्षकार संस्थान द्वारा जिस मौसम का बहाना बनाकर एयर लिफ्ट करने से इंकार किया गया उसी भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण द्वारा सूचना के अधिकार से मांगी जानकारी में यह स्पष्ट किया है कि दिनांक 12.07.2025 को शाम 5 बजे से रात्रि 10 बजे तक फ्लाईट की आवाजाही सामान्य थी। इस प्रकार विरोधी पक्षकार संस्थान द्वारा मौसम का आधार लेकर मरीज को एयर लिफ्ट न करने से मरीज की आकस्मिक मृत्यु हो गई जो उसके व्यावसायिक कदाचरण और सेवा में कमी को दर्शाता है।

10. परिवादिनी ने अपने परिवाद के समर्थन में **राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली द्वारा पारित आदेश तजिंदर सिंह विरूद्ध एयर रेस्कुयर्स वर्ल्ड वाईड प्रा.लि. IV (2025) CPJ 209 (NC)** का अवलंबन लिया है।

11. विरोधी पक्षकार के अधिवक्ता ने अपने तर्क में आधार लिया है कि रोगी की गंभीर स्थिति और खराब मौसम के कारण दिनांक 12.07.2025 को

दिल्ली के लिए उड़ान संचालित नहीं की जा सकी। रोगी की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए उसके स्थानांतरण को 13.07.2026 को पुनः निर्धारित किया गया था। दुर्भाग्यपूर्ण परिणाम रोगी की गंभीर स्थिति के कारण था ना कि किसी देरी या इंकार के कारण था। गैर वापसी योग्य शर्तें परिवादिनी को स्पष्ट रूप से बतायी गयी थी और सूचित सहमति के साथ राशि का भुगतान किया गया था। अतः राशि वापसी का कोई आधार नहीं होता साथ ही माननीय आधार पर विरोधी पक्षकार के टीम ने मृतक के परिवहन में सहायता करने के लिए भी तैयार थी लेकिन परिवादिनी द्वारा आवश्यक दस्तावेज समय पर प्रदान नहीं किये गये और मेसर्स एयर रेस्कूअरस वल्ड वाइड प्रा. लि. की पहले से प्रतिबद्धता होने के कारण वहां से जाना पड़ा। विरोधी पक्षकार संस्थान एक अनुभवी सेवा प्रदाता है, जिसकी व्यवसायिकता, सुसज्जित विमान, प्रशिक्षित चिकित्सा कर्मचारी और विशेषज्ञ डॉक्टर के लिए लंबे समय से प्रतिष्ठा है। विचाराधीन घटना को ग्राहक की आवश्यकताओं द्वारा निर्धारित समय के भीतर अत्यंत सावधानी से संभाला गया था। उसके द्वारा सेवा में किसी प्रकार की कमी नहीं की गई है।

12. दस्तावेजों के अवलोकन से यह स्पष्ट हो रहा है कि परिवादिनी के मामा स्व. बसंत चरण अग्रवाल जो कैंसर के मरीज थे अपोलो अस्पताल बिलासपुर में ईलाज के दौरान उसकी स्थिति बिगड़ने पर डॉक्टरों ने उसे उच्च स्तरीय अस्पताल, मैक्स अस्पताल दिल्ली रेफर किया था। इसके लिए परिवादिनी ने विरोधी पक्षकार संस्थान की एयर एम्बुलेंस सर्विस से 7,50,000/—रूपये में बिलासपुर से दिल्ली के लिए एयर एम्बुलेंस सेवा उपलब्ध कराने हेतु दिनांक 12.07.2025 को अनुबंध किया गया था। परिवादिनी ने यह अखण्डनीय रूप से व्यक्त किया है कि एयर एंबुलेंस के लिए आवश्यक पूरी राशि 7,50,000/—रूपये का अग्रिम रूप से भुगतान कर दिया था।

13. इस प्रकरण के निराकरण हेतु प्रथम महत्वपूर्ण प्रश्न यह है कि क्या दिनांक 12.07.2025 को दिल्ली में मौसम खराब होने के कारण संचालन संभव नहीं हो पाया था? इस संबंध में, परिवादिनी ने बिलासा देवी केवट बिलासपुर के एयरपोर्ट डॉयरेक्टर एन.वीरेन सिंह द्वारा जारी पत्र की प्रति

प्रदर्श–सी–10 प्रस्तुत की गई है। जिसमें परिवादिनी द्वारा पुलिस अधीक्षक बिलासपुर को की गई शिकायत के संबंध में एयरपोर्ट डायरेक्टर द्वारा तथ्यात्मक जानकारी प्रदान की गई है जो निम्नानुसार हैः–

> **"उपरोक्त विषय के संबंध में दिनांक 12.07.2025 को नियमित फ्लाइट ऑपरेशन 13:45 बजे पर बंद हो जाता है। मेडिकल फ्लाईट लैंडिंग के लिए स्पेशल एयरपोर्ट ऑपरेशन 15:30 बजे खोला गया। फ्लाईट लैंडिंग के पश्चात् फ्लाईट क्रू के द्वारा बताया गया कि दिल्ली का मौसम खराब होने के कारण आज दिल्ली के लिये उड़ान नहीं भर पायेंगे जिसके संबंध में संबंधित एयरलाइन ने 12.07.2025 को समय 20:15 बजे मेल के द्वारा संसोधित प्रोग्राम भेजा गया जिसमें बताया गया कि, यह फ्लाईट दिनांक 13.07.2025 को सुबह 10:00 बजे जाएगी (पत्र संलग्न)। इसके बाद संबंधित एयरलाइन्स ने मेल के द्वारा 13.07.2025 समय 11:10 बजे संसोधित प्रोग्राम भेजा जिसमें बताया कि फ्लाइट दोपहर 15:00 बजे जाएगी। इसके बाद 13.07.2025 को दोपहर 16:06 बजे संबंधित एयरलाइन्स ने मेल के क्षरा बताया कि ग्राहक द्वारा उचित दस्तावेज नहीं प्रदान करने के कारण फ्लाइट आज नहीं जा पाएगी, अगले दिन (दिनांक 14.07.2025) को फ्लाइट जाने का प्रोग्राम शाम तक भेजा जाएगा (पत्र संलग्न)। तत्पश्चात् एयरपोर्ट को बंद कर दिया गया। जिसके पश्चात् संबंधित एयलाइन्स ने संसोधित प्रोग्राम भेजा जिसमें बताया गया कि इस फ्लाइट 14.07.2025 को दोपहर 13:30 बजे जाने के लिए अनुरोध किया गया। यह फ्लाइट दिनांक 14 जुलाई 2025 को दोपहर 13:42 बजे बिलासपुर एयरपोर्ट से रांची के लिए उड़ान भरी (पत्र संलग्न)।"**

एन. वीरेन सिंह
एयरपोर्ट डायरेक्टर

14. हमारे मतानुसार, अभिलेख पर उपलब्ध एयरपोर्ट डायरेक्टर बिलासपुर द्वारा प्रदत्त पत्र से स्पष्ट होता है कि दिनांक 12.07.2025 को उडान निरस्त होने के पश्चात् विरोधी पक्षकार द्वारा लगातार संशोधित कार्यक्रम प्रेषित किए गए। प्रारंभ में उड़ान को दिनांक 13.07.2025 को सुबह 10 बजे तत्पश्चात् उसी दिन 11:10 बजे फिर दोपहर 15 बजे तथा बाद में अन्य तिथियों हेतु पुनः निर्धारित किया गया। यदि वास्तविक कारण केवल मौसम की प्रतिकूलता होती तो उड़ान कार्यक्रम में बार–बार संशोधन का आवश्यकता नहीं प्रतीत होती। संशोधित कार्यक्रमों की यह

श्रृंखला दर्शाती है कि विरोधी पक्षकार स्वयं उड़ान संचालन के संबंध में अनिश्चित था तथा समयबद्ध एवं अपेक्षित सेवा प्रदान करने में असफल रहा है जो विरोधी पक्षकार की सेवा में कमी को परिलक्षित करती है।

15. यह भी उल्लेखनीय है कि, परिवादिनी द्वारा प्रस्तुत **प्रदर्श–सी–12** भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण द्वारा आर.टी.आई. से प्राप्त जानकारी में कंडिका 02, 03 में यह स्पष्ट उल्लेख है **कि ''There where normal operations on 12-07-2025 from 17:00 hrs. to 22:00 hrs. as per the WSO Logvook"** अर्थात् दिनांक 12.07.2025 को शाम 05 बजे से रात 10 बजे तक आई.जी.आई. एयरपोर्ट दिल्ली में सामान्य संचालन था। हमारे मतानुसार, परिवादिनी द्वारा प्रस्तुत भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण के प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के आदेश दिनांक 03.10.2025 से यह तथ्य स्थापित होता है दिनांक 12.07.2025 को सायं 5 बजे से रात्रि 10 बजे तक आई.जी.आई. एयरपोर्ट नई दिल्ली में विमान संचालन सामान्य था। उक्त आदेश में कहीं भी मौसम खराब होने अथवा मौसम के कारण उड़ान संचालन बाधित होने का उल्लेख नहीं किया गया है। अतः विरोधी पक्षकार द्वारा एयर एंबुलेंस उड़ान संचालित न किये जाने के लिए लिया गया खराब मौसम का आधार उपलब्ध अभिलेखीय साक्ष्य से पुष्ट नहीं होता है। इससे यह प्रतीत होता है कि विरोधी पक्षकार का उक्त बचाव विश्वसनीय नहीं है एवं सेवा में कमी स्पष्ट रूप से परिलक्षित होता है।

16. यह भी उल्लेखनीय है कि, विरोधी पक्षकार ने अपने जवाबदावा में यह उल्लेखित किया है कि रोगी की गंभीर स्थिति के कारण दिनांक 12.07.2025 को दिल्ली के लिए उड़ान संचालित किया जाना संभव नहीं था। तथापि, परिवादिनी द्वारा प्रस्तुत व्हाट्सअप चैट **प्रदर्श–सी–03** और अपोलो हॉस्पिटल अथॉरिटी द्वारा जारी पत्र से यह परिलक्षित होता है कि रोगी बसंत चरण अग्रवाल को बिलासपुर से दिल्ली एयर एंबुलेंस द्वारा ले जाने की प्रक्रिया प्रारंभ कर दी गई थी। उक्त दस्तावेज में रोगी को विमान तक पहुंचाने हेतु एंबुलेंस को सीधे विमान तक जाने की अनुमति प्रदान करने का अनुरोध किया गया था तथा मरीज के मेडिकल समरी उपलब्ध कराने जिसमें डॉक्टर एवं हॉस्पिटल के अनुमति पत्र, सील एवं हस्ताक्षर के साथ प्रस्तुत

किये जाने का उल्लेख है। अभिलेख पर उपलब्ध उक्त दस्तावेजों से प्रथम दृष्टया यह प्रतीत होता है कि आवश्यक और औपचारिकता पूर्ण किये जाने के उपरांत विरोधी पक्षकार द्वारा रोगी को एयर एंबुलेंस सुविधा उपलब्ध कराये जाने की कार्यवाही की जा रही थी। हमारे मतानुसार, विरोधी पक्षकार द्वारा यह तर्क दिया जाना कि मरीज की गंभीर स्थिति के कारण एयर एंबुलेंस द्वारा उसका स्थानांतरण संभव नहीं था, प्रथमदृष्टया स्वीकार्य प्रतीत नहीं होता है क्योंकि सामान्यतः एयर एम्बुलेंस सेवा का उपयोग उन्हीं मरीजों के लिए किया जाता है जिनकी स्थिति गंभीर अथवा अति गंभीर होती है और जिन्हें विशेष चिकित्सकीय निगरानी में तत्काल उच्च स्तरीय चिकित्सा संस्थान में स्थानांतरित किया जाना आवश्यक होता है। अभिलेख पर उपलब्ध अपोलो अस्पताल के पत्र चिकित्सकीय परामर्श जो व्हाट्सअप चैट में दर्शित है एवं स्थानांतरण संबंधी अनुमति से स्पष्ट है कि मरीज की चिकित्सकीय स्थिति का परीक्षण और मूल्यांकन किये जाने के उपरांत ही उसे एयर एंबुलेंस द्वारा दिल्ली स्थानांतरित किये जाने की अनुमति प्रदान की गई थी अतः मरीज की गंभीर स्थिति को ही एयर एंबुलेंस सेवा प्रदान न करने का आधार बनाना तर्कसंगत प्रतीत नहीं होता। इस संबंध में, **राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली द्वारा पारित आदेश एयर एंबुलेंस एवीएशन और अन्य विरूद्ध गुलनाज बानो और अन्य पुनरीक्षण याचिका संख्या 256/2018 आदेश दिनांक 02.01.2025** अवलोकनीय हैः—

> **Consumer Protection Act, 1986 — Deficiency in Service — Air Ambulance Services — Petitioner failed to provide promised air ambulance service despite receiving full payment, causing significant distress and risk to a critically ill patient — Repeated postponements, vague assurances, and offering an unsuitable commercial flight constituted deficiency in service by the Petitioner.**

उपरोक्त न्याय दृष्टांत में यह अवधारित है कि, याचिकाकर्ता ने पूर्ण भुगतान प्राप्त करने के उपरांत भी वादा की गई एयर एंबुलेंस सेवा प्रदान करने में विफल रहा जिससे गंभीर रूप से बीमार मरीज को काफी परेशानी और जोखिम का सामना करना पड़ा। बार—बार उड़ान स्थगित करना, अस्पष्ट

आश्वासन देना और अनुपर्युक्त वाणिज्यिक उड़ान की पेशकश करना याचिकाकर्ता द्वारा सेवा में कमी का द्योतक है।

17. हमारे सुविचारित मत में, विरोधी पक्षकार द्वारा एयर एंबुलेंस उड़ान संचालित न किये जाने के लिए लिया गया खराब मौसम एवं मरीज की गंभीर स्थिति का आधार उपलब्ध अभिलेखी साक्ष्य से प्रमाणित नहीं होता है। इसके विपरीत विरोधी पक्षकार द्वारा समय पर एयर एंबुलेंस सेवा उपलब्ध न कराये जाने के कारण मरीज को निर्धारित समय पर दिल्ली स्थित चिकित्सालय में भर्ती होने का अवसर प्राप्त नहीं हो सका परिणामस्वरूप उसकी चिकित्सा में विलंब हुआ तथा दिनांक 13.07.2025 को उसकी मृत्यु हो गयी। ऐसी स्थिति में कहा जा सकता है कि विरोधी पक्षकार की लापरवाही एवं सेवा में कमी के कारण मरीज एक संभावित एवं समायोचित उन्नत चिकित्सा उपचार प्राप्त करने के अवसर से वंचित हो गया जिससे उसके जीवन की रक्षा की संभावना प्रभावित होना दर्शाती है। यद्यपि मृत्यु और सेवा में कमी के मध्य प्रत्यक्ष कारण– परिणाम संबंध का चिकित्सकीय निर्धारण इस आयोग का विषय नहीं है, तथापि यह भी निर्विवाद है कि विरोधी पक्षकार की लापरवाही एवं सेवा में कमी के कारण मरीज को समय पर अपेक्षित चिकित्सा सुविधा प्राप्त करने का अवसर अवश्य बाधित हुआ। अतः विरोधी पक्षकार सेवा में कमी के लिए उत्तरदायी है।

18. हमारे मतानुसार, अभिलेख पर उपलब्ध साक्ष्यों से यह परिलक्षित होता है कि मरीज की मृत्यु उपरांत परिवादिनी द्वारा मृतक के पार्थिव शरीर को दिल्ली ले जाने हेतु विरोधी पक्षकार से अनुरोध किया था, किंतु विरोधी पक्षकार ने आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध न होने का आधार लेकर उक्त अनुरोध स्वीकार नहीं किया। विरोधी पक्षकार द्वारा न तो समय पर मरीज को गंतव्य चिकित्सालय तक पहुंचाया गया और न ही मृत्यु उपरांत पार्थिव शरीर के परिवहन हेतु अपेक्षित सहयोग प्रदान किया गया। विरोधी पक्षकार का यह आचरण उसके असंवेदनशील रवैये तथा उपभोक्ता के प्रति अपेक्षित दायित्वों के निर्वहन में उदासीनता को प्रदर्शित करता है। चूंकि विरोधी पक्षकार परिवादिनी को अनुबंधित एयर एंबुलेंस सेवा प्रदान करने में विफल रहा है तथा अभिलेख से सेवा में कमी सिद्ध होती है। अतः विरोधी

पक्षकार द्वारा एयर एंबुलेंस सेवा हेतु परिवादिनी से प्राप्त 7,50,000/–रूपये की अग्रिम राशि अपने पास बनाये रखने का कोई विधिसम्मत औचित्य नहीं है। फलस्वरूप विरोधी पक्षकार उक्त राशि परिवादिनी को वापस करने के लिए उत्तरदायी है।

19. उपरोक्त संपूर्ण विवेचना एवं निष्कर्षो एवं निर्दिष्ट न्याय दृष्टांतों के आधार पर परिवादिनी अपना परिवाद अधिसंभाव्यता की प्रबलता से साबित करने में सफल रही है। फलतः हम यह परिवाद वांछित अनुतोष हेतु स्वीकृति योग्य पाते है। अतः विचारणीय बिन्दु पर निष्कर्ष हम प्रमाणित है में देते हुए परिवाद स्वीकार कर विरोधी पक्षकार के विरूद्ध निम्नलिखित निर्देशयुक्त आदेश पारित करते हैः–

(अ) **विरोधी पक्षकार आदेश की प्रति प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादिनी द्वारा एयर एंबुलेंस सेवा हेतु जमा की गई अग्रिम राशि 7,50,000/–रूपये (सात लाख पचास हजार रूपये) परिवादिनी को भुगतान करेगा। विरोधी पक्षकार परिवादिनी को उक्त राशि पर परिवाद प्रस्तुति दिनांक 23.09.2025 से अदायगी दिनांक तक 09% वार्षिक की दर से साधारण ब्याज की राशि पृथक से भुगतान करेगा।**

(ब) **विरोधी पक्षकार आदेश की प्रति प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस की अवधि के भीतर परिवादिनी को मानसिक अभित्रास के प्रतिकर के रूप में रूपये 25,000/–रूपये (पच्चीस हजार रूपये) एवं वाद व्यय रूपये 5,000/–रूपये (पांच हजार रूपये) भी पृथक से भुगतान करेगा।**

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

21. उपरोक्त आदेशानुसार सम्पूर्ण अवार्ड की राशि यदि विरोधी पक्ष द्वारा इस आयोग के निम्न वर्णित बैंक खाते में IMPS/NEFT/RTGS के माध्यम से विहित समयावधि में जमा की जाती है तो, तद्नुसार जमा की गई मूल राशि, देय ब्याज की गणना, प्रतिकर एवं वाद व्यय का पृथक–पृथक स्पष्ट विवरण दर्शित करते हुए, राशि जमा किये जाने का दिनांक तथा बैंक रिफरेंस नंबर

इस आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया जावे।

<u>बैंक खाता विवरण–</u>

Name of the District Consumer Commission (As per Bank Account)	Name of Bank	Account Type & Number	Name of Branch	IFSC Code
President, District Consumer Disputes Redressal Commission, Bilaspur C.G.	**State Bank of India**	**Current Account No. 10597647408**	**Collectorate Branch Bilaspur C.G.**	**SBIN0004571**

(आनंद कुमार सिंघल)
अध्यक्ष

(श्रीमती पूर्णिमा सिंह)
सदस्य

(आलोक कुमार पाण्डेय)
सदस्य

Order Pronounced on: 24th June,2026