

तारा चंद जैन

बनाम

सर गंगा राम अस्पताल और अन्य

15 दिसंबर, 2005

[अरिजीत पासायत और तरुण चटर्जी, जे.जे.]

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986:

चिकित्सा लापरवाही-सेवा में कमी-मुआवजे के लिए दावा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग द्वारा यह निष्कर्ष निकालना कि शिकायतकर्ता लापरवाही के आरोपों को स्थापित करने में विफल रहा-अपील-क्षेत्र, आयोग के निष्कर्ष किसी भी कमजोरी से ग्रस्त नहीं हैं जिसमें हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है।

अभ्यास और प्रक्रिया:

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग-क्षेत्र के समक्ष कार्यवाही, एक मुकदमे के समान नहीं है, हालांकि सिविल प्रक्रिया संहिता के कुछ प्रावधानों को मामले का निर्णय लेते समय निष्पक्ष प्रक्रिया के हिस्से के रूप में सेवा में लगाया जाता है-सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908।

अपीलकर्ता का प्रतिवादी संख्या 1 अस्पताल में प्रोस्टेट ऑपरेशन हुआ। यह अपीलार्थी का मामला था कि ऑपरेशन के बाद उसे अपनी जांघ की मांसपेशियों और रीढ़ की हड्डी में तीव्र दर्द महसूस होने लगा; और मूत्र के निरंतर और नियमित प्रवाह की प्रवृत्ति जो ऑपरेशन के बाद शुरू हुई थी, जारी रही। उन्होंने अस्पताल और ऑपरेशन करने वाले डॉक्टर के खिलाफ राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के समक्ष दावा याचिका दायर की। प्रत्यर्थी ने आरोप से इनकार किया और तर्क दिया कि अस्पताल से छुट्टी के समय शिकायतकर्ता द्वारा कथित प्रकृति की कोई शिकायत नहीं थी और दावा याचिका ऑपरेशन के लगभग चार साल बाद दायर की गई थी। आयोग ने दावे की याचिका खारिज कर दी।

पीड़ित शिकायतकर्ता ने याचिका दायर की।

कोर्ट ने याचिका खारिज करते हुए अभिनिर्धारित किया कि-

1. यह ऐसा मामला नहीं है जिसमें आयोग ने अभिलेख पर सामग्री का उल्लेख नहीं किया हो। इसके विपरीत, अभिलेख के अवलोकन पर आयोग इस निष्कर्ष पर पहुंचा है कि शिकायतकर्ता लापरवाही के आरोपों को स्थापित करने में विफल रहा है। यह

निष्कर्ष द्वारा दर्ज किया गया है। आयोग हस्तक्षेप करने के लिए किसी भी दुर्बलता से पीड़ित नहीं है। प्रमुख दस्तावेज किसी भी तरह से अपीलार्थी के मामले की पुष्टि नहीं करते हैं। वे यह स्थापित नहीं करते हैं, जैसा कि आयोग द्वारा उचित रूप से देखा गया है, कि अपीलार्थी की असंयम प्रतिवादी संख्या 2 द्वारा किए गए ऑपरेशन के दौरान स्फिंक्टर मांसपेशियों के कटने के कारण थी। [816-B-D]

2. आयोग के समक्ष कार्यवाही एक वाद के समान नहीं है, हालांकि सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के कुछ प्रावधानों के मामले का निर्णय लेते समय एक निष्पक्ष प्रक्रिया के हिस्से के रूप में सेवा में लगाया जाता है।

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकार:

सिविल अपील सं. 6930/1999

राष्ट्रीय उपभोक्ता के निर्णय एवं आदेश दिनांक 25.8.99 से 1993 की मूल याचिका संख्या 43 में विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली।

अपीलार्थियों लिए वाई.पी. सिंह, सी. सिद्धार्थ, श्रीमती पी. पूर्णिमा, श्रीमती वी. सिंह, श्रीमती विराज, मुकेश के. शर्मा और देबाशीष मिश्रा।

उत्तरदाताओं के लिए उनके साथ विनय भसीन, एस. रैना, संजीव के. सिंह, सुश्री शीनम परवांदा और भार्गव वी. देसाई

न्यायालय का निर्णय इनके द्वारा दिया गया था

अरिजीत पासायत, जे.

इस अपील में चुनौती राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली (संक्षेप में 'आयोग') द्वारा पारित 25 अगस्त, 1999 के आदेश को दी गई है। अपीलार्थी ने मुआवजे का दावा करते हुए आरोप लगाया कि उत्तरदाताओं की ओर से चिकित्सा लापरवाही के आधार पर, उसने अनकही पीड़ा झेली थी और बिना किसी लाभ के ठीक होने के लिए बड़ी राशि खर्चा की थी।

शिकायत में प्रकट किए गए पृष्ठभूमि तथ्य इस आशय के थे कि अपीलार्थी प्रत्यर्थी संख्या 1-अस्पताल गया क्योंकि उसे मूत्र संबंधी समस्या हो रही थी। प्रतिवादी नंबर 2 ने अपनी टीम के साथ शिकायतकर्ता की जांच की और उसे प्रोस्टेट ऑपरेशन से

गुजरने की सलाह दी। शिकायतकर्ता को 10.01.1990 पर अस्पताल में भर्ती कराया गया था और 11.01.1990 पर प्रतिवादी संख्या 2 द्वारा ऑपरेशन किया गया था। उन्हें 15.01.1990 पर अस्पताल से छुट्टी दे दी गई थी। छुट्टी के समय, उन्हें कुछ दवाएं लेने की सलाह दी गई थी और कहा गया था कि वे एक या दो महीने के भीतर पूरी तरह से सामान्य हो जाएंगे। शिकायतकर्ता अपने पैतृक स्थान मुजफ्फरनगर लौट आया और दी गई सलाह और निर्धारित उपचारों का विधिवत पालन किया। राहत पाने के बजाय, उन्हें जांघ की मांसपेशियों और रीढ़ की हड्डी में तेज दर्द महसूस होने लगा। निरंतर और नियमित की प्रवृत्ति ऑपरेशन के तुरंत बाद शुरू हुआ मूत्र का प्रवाह जारी रहा। उन्हें तेज बुखार आया और खून में यूरिया बढ़ गया और इसके परिणामस्वरूप उनकी हालत बहुत गंभीर हो गई। उन्हें फिर से प्रतिवादी संख्या के अस्पताल में भर्ती कराया गया। मैं नेफ्रोलॉजी विभाग में 17.11.1990 पर अस्पताल में हूँ और 13.12.1990 पर छुट्टी दे दी गई थी। निर्धारित दवाओं के बावजूद निरंतर मूत्र प्रवाह की समस्या ठीक नहीं हुई। उत्तरदाताओं ने सलाह दी थी कि उन्हें बी "टेफ्लॉन" इंजेक्शन लेना चाहिए, जो भारत में उपलब्ध नहीं था और अमेरिका में उपलब्ध था। शिकायतकर्ता ने अमेरिका में रहने वाले एक

रिश्तेदार को इंजेक्शन भेजने के लिए लिखा। लेकिन रिश्तेदार जो एक डॉक्टर थे, ने शिकायतकर्ता को इंजेक्शन नहीं लेने की सलाह दी क्योंकि इसके बुरे दुष्प्रभाव थे और ऐसे मामलों में इसका ज्यादा उपयोग नहीं होता था। शिकायतकर्ता कई बार अस्पताल गया लेकिन उसकी समस्या बनी रही। ऐसा प्रतिवादी संख्या 2 की ओर से लापरवाही के कृत्यों के कारण हुआ था। हालाँकि अपीलार्थी को हर समय क्लैम्प का उपयोग करने की सलाह दी गई थी ताकि मूत्र न बह सके, लेकिन क्लैम्प का उपयोग करना इतना दर्दनाक था कि क्लैम्प के उपयोग के बाद भी आगे कोई फायदा नहीं हुआ। बेली एंड लक्स शॉर्ट प्रैक्टिस ऑफ सर्जरी की पाठ्य पुस्तक, 16 वें संस्करण, पृष्ठ 1196 और 1197 का संदर्भ यह तर्क देने के लिए दिया गया था कि उत्तरदाताओं की लापरवाही स्थापित की गई थी। इन परिस्थितियों में, शिकायतकर्ता ने 40,00,000 (केवल चालीस लाख रुपये) रुपये के मुआवजे का दावा किया। उत्तरदाताओं की ओर से सेवा में कमी के कारण ।

उत्तरदाताओं ने शिकायत का विरोध किया। उन्होंने इस दावे का विरोध किया कि ऑपरेशन के दौरान किसी भी लापरवाही के कारण मूत्र का प्रवाह निरंतर था। इसके विपरीत, आरोपमुक्त किए

जाने के समय तैयार किए गए कुछ दस्तावेजों के संदर्भ में, यह प्रस्तुत किया गया था कि शिकायतकर्ता याचिका में दर्शाई गई प्रकृति की कोई शिकायत नहीं थी। लगभग तीन वर्षों के बाद, शिकायतकर्ता को दायर किया गया था और उससे पहले कभी भी किसी भी अवसर पर अपीलार्थी के बारे में कोई शिकायत नहीं की गई थी। यह रेखांकित किया गया कि शिकायत करने के बजाय, जैसा कि शिकायत में किया गया था, शिकायतकर्ता ने अस्पताल के अधिकारियों से अनुरोध किया कि जिस अवधि के लिए उसने इलाज किया था, उसे चार साल से बदलकर चार महीने कर दिया जाए, जैसा कि चिकित्सा रिकॉर्ड में दर्ज है, ताकि यह बीमा दावों के निपटारे की सुविधा प्रदान कर सके। अभिलेख पर सामग्री को ध्यान में रखते हुए, आयोग ने यह अभिनिर्धारित किया कि शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों में से एक में 'टेफ्लॉन' शब्द के उल्लेख से जो निष्कर्ष निकालना चाहता है, वह स्थिति को अलग नहीं करेगा। आयोग ने नोट किया कि यह ज्ञात नहीं था कि 'टेफ्लॉन' शब्द किसने लिखा था और यदि वास्तव में यह दवा डॉक्टर द्वारा लिखी गई थी, जो अस्पताल में डॉक्टर के रूप में काम कर रहे थे, तो उन्होंने प्रिस्क्रिप्शन में ही इसका उल्लेख किया होगा और शीर्षक पर नहीं लिखा होगा। किसी भी

स्थिति में, डॉ. अजीत सक्सेना ने जो कथित तौर पर लिखा कि शिकायतकर्ता द्वारा गवाह के रूप में इसकी जांच नहीं की गई थी। केवल शब्द लिखने से शिकायतकर्ता का मामला आगे नहीं बढ़ेगा। प्रतिवादी संख्या 1-अस्पताल द्वारा प्रस्तुत मूल अभिलेखों का भी संदर्भ दिया गया था। आयोग ने कहा कि उत्तरदाताओं की ओर से कोई लापरवाही नहीं की गई थी और शिकायतकर्ता किसी भी ठोस सामग्री के संदर्भ में लगाए गए आरोपों को साबित करने में सक्षम नहीं था। अंततः, आयोग ने यह अभिनिर्धारित किया कि शिकायतकर्ता आयोग से जो अनुमानित निष्कर्ष निकालना चाहता था, वे सामग्री पर संभव नहीं थे। इसके विपरीत, अस्पतालों द्वारा प्रस्तुत मूल अभिलेखों ने स्पष्ट रूप से स्थापित किया कि शिकायतकर्ता ने जिन बीमारियों से पीड़ित होने का दावा किया था, वे शिकायतकर्ता को अस्पताल से छुट्टी दिए जाने के समय मौजूद नहीं थीं। इसने यह भी नोट किया कि शिकायतकर्ता द्वारा उत्तरदाता को जुलाई, 1992 तक मूत्र रिसाव की शिकायत करते हुए एक भी पत्र नहीं लिखा गया था, जो सितंबर, 1990 में उनके ऑपरेशन के लगभग दो साल बाद था। आयोग के अनुसार, एकमात्र सवाल जो तय किया जाना था वह यह था कि क्या प्रतिवादी संख्या 2 द्वारा किए गए ऑपरेशन के दौरान

शिकायतकर्ता की मांसपेशियों का स्फिंक्टर काटा गया था। अभिलेख पर दस्तावेजों को संदर्भित करने के बाद, यह नोट किया गया कि सामग्री शिकायतकर्ता के दावे को स्थापित करने के लिए पर्याप्त नहीं थी। संक्षेप में यह अभिनिर्धारित किया गया था कि शिकायतकर्ता यह स्थापित करने में विफल रहा था कि प्रत्यर्थी संख्या 2 द्वारा किए गए ऑपरेशन के दौरान स्फिंक्टर काटा गया था और शिकायतकर्ता 15.09.1990 से 17.11.1990 तक असंयम से पीड़ित था। नतीजतन, यह अभिनिर्धारित किया गया कि शिकायतकर्ता प्रतिवादी की ओर से लापरवाही और सेवा में कमी के आरोपों को साबित करने में सक्षम नहीं था और तदनुसार, शिकायत को खारिज कर दिया गया था।

अपीलार्थी की ओर से उपस्थित विद्वान वकील ने कई आधारों पर आयोग के आदेश की शुद्धता पर हमला किया। मुख्य रूप से, यह प्रस्तुत किया गया था कि आयोग ने सभी भौतिक पहलुओं पर ध्यान नहीं दिया और इसलिए, उसके द्वारा दर्ज किए गए निष्कर्ष विकृत हैं, जो अभिलेख पर सामग्री और साक्ष्य के विपरीत हैं। यह भी प्रस्तुत किया गया था कि कुछ पहलुओं को साबित करने की जिम्मेदारी अपीलार्थी पर थी, जबकि इसे

उत्तरदाताओं पर रखा जाना चाहिए था। यह प्रस्तुत किया गया था कि ऐसे मामलों में एक तकनीकी दृष्टिकोण उस लाभकारी उद्देश्य को देखते हुए नहीं लिया जाना चाहिए जिसके लिए कानून लागू किया गया था।

जवाब में, प्रत्यर्थियों के विद्वान अधिवक्ता ने प्रस्तुत किया कि यह तथ्य कि शिकायतकर्ता को लगभग तीन साल बाद दर्ज किया गया था, स्वयं दावे में खोखलेपन को दर्शाता है। इसके अतिरिक्त, दो अलग-अलग समय पर, शिकायत दर्ज करने से पहले, अपीलार्थी ने प्रतिवादी संख्या 1-अस्पताल के अधीक्षक को पत्र लिखे थे। इनमें से किसी भी पत्र में, तथाकथित कमियों के बारे में उल्लेख किया गया था और एक फुसफुसाहट भी नहीं है कि ऑपरेशन करते समय प्रतिवादी संख्या 2 की ओर से कोई लापरवाही की गई थी। शिकायतकर्ता द्वारा जिन दस्तावेजों पर भरोसा किया गया है, वे उसके मामले को स्थापित नहीं करते हैं। इसके विपरीत, उत्तरदाताओं द्वारा प्रस्तुत मूल दस्तावेजों ने स्पष्ट रूप से स्थापित किया कि ऑपरेशन के समय से ही निरंतर मूत्र प्रवाह होने का दावा गलत है।

यह मामला नहीं है जहाँ आयोग ने सामग्री का उल्लेख नहीं किया है रिकॉर्ड में। इसके विपरीत, प्रस्तुत सामग्री के अवलोकन पर आयोग इस निष्कर्ष पर पहुंचा है कि शिकायतकर्ता लापरवाही के आरोपों को स्थापित करने में विफल रहा है। आयोग के समक्ष कार्यवाही एक मुकदमे के समान नहीं है, हालांकि, सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (संक्षेप में 'सी.पी.सी.')

के कुछ प्रावधानों को मामले का निर्णय लेते समय एक निष्पक्ष प्रक्रिया के हिस्से के रूप में सेवा में लगाया जाता है। आयोग द्वारा इस प्रभाव से दर्ज किए गए निष्कर्ष कि शिकायतकर्ता लापरवाही के अपने आरोपों को स्थापित करने में विफल रहा है, हस्तक्षेप करने के लिए किसी भी दुर्बलता से ग्रस्त नहीं है। डॉ. अजीत सक्सेना द्वारा लिखे गए महत्वपूर्ण दस्तावेज किसी भी तरह से अपीलार्थी के मामले की पुष्टि नहीं करते हैं। वे यह स्थापित नहीं करते हैं, जैसा कि आयोग द्वारा उचित रूप से देखा गया है कि अपीलार्थी की असंयम प्रतिवादी संख्या 2 द्वारा किए गए ऑपरेशन के दौरान स्फिंक्टर मांसपेशियों के कटने के कारण थी। ऑर्डर दस्तावेज़ (डॉ. बी. राउत्रे के पर्व) में "स्फिंक्टर क्षति के कारण" शब्दों को डॉक्टर द्वारा स्वीकार किया गया था। अपील को विफल व खारिज कर दिया

जाता है लेकिन उन परिस्थितियों में, लागत के बारे में कोई आदेश दिए बिना।

आर. पी.

याचिका खारिज कर दी गई।

यह अनुवाद आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस टूल "सुवास"के जरिये अनुवादक की सहायता से किया गया है ।

अस्वीकरण - इस निर्णय का अनुवाद स्थानीय भाषा में किया जा रहा है, एवं इसका प्रयोग केवल पक्षकार इसको समझने के लिए उनकी भाषा में कर सकेंगे एवं यह किसी अन्य प्रयोजन में काम नहीं ली जायेगी। सभी आधिकारिक एवं व्यवहारिक उद्देश्यों के लिए उक्त निर्णय का अंग्रेजी संस्करण ही विश्वसनीय माना जायेगा एवं निष्पादन एवं क्रियान्वयन में भी उसी को उपयोग में लिया जायेगा।