राष्ट्रीय बीमा कंपनी लिमिटेड

बनाम

सेहतिया शूज

(सिविल अपील सं. 1602, 2008)

26 फरवरी, 2008

[डॉ. अरिजीत पसायत और पी. सतशिवम, जे. जे.]

उपभोक्ता संरक्षणः

दुकानदार बीमा पॉलिसी- प्रत्यर्थी-बीमाधारक ने दावा दायर किया और उसके निपटान में राशि प्राप्त की - इसके बाद उपभोक्ता ने शिकायत दर्ज की और इस आधार पर राशि की मांग की कि उसने दबाव के तहत उक्त समझौते पर हस्ताक्षर किए थे- जिला मंच ने शिकायत की अनुमति दी- राज्य और राष्ट्रीय आयोग दोनों के आदेश को बरकरार रखा। अपील पर आयोग ने कहाः शिकायत दर्ज करने पर रोक नहीं थी, लेकिन यह साबित करना था कि समझौते पर दबाव के तहत हस्ताक्षर किए गए थे। इस सुसंगत तथ्य पर नीचे दिये गए किसी भी मंच द्वारा विशेष रूप से विचार नहीं किया गया था, मामला नए सिरे से विचार के लिए जिला मंच को भेजा गया।

प्रत्यर्थी ने एक दुकानदारी बीमा पाॅलिसी प्राप्त की थी। जिसमें बीमाकृत वस्तुएँ अाग में जलकर नष्ट हो गईं। प्रत्यर्थी ने बीमा दावा दायर किया और दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान में 2.72 लाख रुपये की राशि प्राप्त की। लेकिन इसके बाद उसने जिला उपभोक्ता मंच के समक्ष शिकायत दर्ज कराई कि उसका बीमा दावा रु. 9 लाख था और इसलिए उसे 2.72 लाख रुपये नहीं बल्कि 9 लाख रूपये की सीमा तक मुआवजा दिया जाना चाहिए था। प्रत्यर्थी ने आरोप लगाया कि तथाकथित समझौते पर उसके द्वारा दबाव के अधीन हस्ताक्षर किये गये थे। अपीलार्थी ने यह कहते हुए शिकायत पर आपत्ति ली कि क्योंकि प्रत्यर्थी ने बिना किसी विरोध के 2.72 लाख रूपये की राशि स्वीकार कर ली थी, इसलिये कोई दावा बचा नहीं है और शिकायत चलने योग्य नहीं है। जिला मंच ने शिकायत स्वीकार कर ली और 4.95 लाख रूपये का मुआवजा अधिनिर्णित किया। आदेश को राज्य आयोग के साथ-साथ राष्ट्रीय आयोग द्वारा बरकरार रखा गया।

इस न्यायालय में अपील में, अपीलार्थी ने तर्क दिया कि यद्यपि किसी दावे पर तब भी विचार किया जा सकता है जब एक विशेष राशि को प्राप्त करने के लिये समझौता किया गया हो, तद्यपि यह इस शर्त के अधीन है कि पिछला समझौता दबाव के अधीन था या स्वतंत्र इच्छा के अधीन नहीं था। अपीलार्थी ने निवेदन किया कि इस मामले में नीचे दिए गए सभी उपभोक्ता मंचों द्वारा इस महत्वपूर्ण पहलू पर ध्यान नहीं दिया गया।

कोर्ट ने अपील स्वीकार करते हुए अधिनिर्णित किया कि शिकायत दर्ज करना वर्जित नहीं है; लेकिन यह साबित करना होगा कि एक विशेष राशि स्वीकार करने का समझौता दबाव के अधीन हुआ था। वर्तमान मामले में, इस सुसंगत तथ्य पर जिला मंच, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग द्वारा विशेष रूप से विचार नहीं किया गया। यद्यपि दावेदार-प्रत्यर्थी द्वारा दबाव के अधीन समझौते की दलील दी गई थी, लेकिन अपीलार्थी के द्वारा इसका खंडन किया गया। इसमें कोई विवाद नहीं है कि डिस्चार्ज वाउचर पर प्रत्यर्थी द्वारा हस्ताक्षर किए गए थे। इस बात पर अधिनिर्णय होना चाहिए था कि डिस्चार्ज वाउचर पर स्वेच्छा से हस्ताक्षर किए गए थे या दबाव के अधीन। मामला नये सिरे से विचार हेतु जिला मंच को प्रेषित किया गया [पैरा 8] [456 - ई-जी]

मामला, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस बनाम अजमेर सिंह कॉटन एंड जनरल मिल्स और अन्य (1999) 6 एससीसी 400, पर निर्भर था।

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकारः सिविल अपील संख्या 1602 2008

2005 की पुनरीक्षण याचिका संख्या 29 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली निर्णय और आदेश दिनांक 2.2.2005 से।

जॉय बसु और बी.के. सतीजा अपीलार्थी की ओर से।

गगन गुप्ता (मैसर्स सहर्या एंड कंपनी के लिए) प्रत्यर्थी की ओर से

न्यायालय का निर्णय डॉ. अरिजीत पासायत, जे. सुनाया गया।

1. अवकाश स्वीकृत।

2. इस मामले में पारित आदेश को राष्ट्रीय उपभोक्ता निवारण आयोग, नई दिल्ली (संक्षेप में 'राष्ट्रीय आयोग') में अपील द्वारा चुनौती दी गई। राष्ट्रीय आयोग ने विवादित आदेश द्वारा उपभोक्ता जिला मंच, हिसार (संक्षेप में 'जिला मंच') और राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, हरियाणा (संक्षेप में 'राज्य आयोग') द्वारा पारित आदेश की शुद्धता पर सवाल उठाने वाले अपीलार्थी द्वारा दायर पुनरीक्षण याचिका को खारिज कर दिया गया।

3. विवाद एक बहुत ही संकीर्ण दिशा के भीतर है।

प्रत्यर्थी द्वारा बीमा का दावा दायर किया गया था जिसमें दिनांक 15.7.2001 को अपीलार्थी की कंपनी से एक दुकानदारी बीमा पाॅलिसी प्राप्त की थी। अपीलार्थी के पास दावा दायर किया गया था कि आग के कारण बीमाकृत वस्तुएं नष्ट हो गईं। सर्वेक्षणकर्ताआेंं और हानि मूल्यांकनकर्ताआेंं ने शुद्ध हानि का आंकलन 2,82,301/-रुपये किया। यह अपीलार्थी का मामला है कि प्रत्यर्थी ने बिना किसी आपत्ति के पूर्ण और अंतिम निपटान में रु. 2,72,301/-की राशि स्वीकार कर ली और तदनुसार 2,72,301/-रुपये का भुगतान किया गया। इसके बाद जिला मंच के समक्ष एक शिकायत दर्ज की गई जिसमें दावा किया गया कि उसका दावा 9 लाख रुपये था और उसे 2,72,301/-रुपये नहीं बल्कि 9 लाख रूपये की

सीमा तक क्षतिपूर्ति दी जानी चाहिये थी। अपीलार्थी ने यह कहते हुए शिकायत पर आपत्ति ली कि क्योंकि प्रत्यर्थी ने बिना किसी विरोध के राशि स्वीकार कर ली है, इसलिए कोई दावा बचा नहीं है और शिकायत चलने योग्य नहीं है।

4. जिला मंच ने प्रत्यर्थी के रुख सहित प्रतिद्वंद्वी रुख पर ध्यान दिया कि तथाकथित समझौते पर उसके द्वारा दबाव के अधीन हस्ताक्षर किए गए थे और इसलिए, याचिका सुनवाई योग्य थी। जिला मंच ने 4,95,000/- रुपये की राशि अधिनिर्णित की। अपील में, राज्य आयोग ने प्रतिद्वंद्वी के विरोध पर ध्यान देने के बाद, जो मंच के समक्ष पूर्व में उठाए गए थे, अपील को खारिज कर दिया। जैसा कि ऊपर बताया गया है, एक संशोधन राष्ट्रीय आयोग के समक्ष दायर किया गया था जिसने उसी निर्णयन को निम्न प्रकार खारिज कर दियाः

> "हमारे विचार में, राज्य आयोग द्वारा पारित आदेश में किसी हस्तक्षेप की आवश्यकता नहीं है। जिला मंच के साथ-साथ राज्य आयोग ने आयकर और बिक्री कर रिटर्न के साथ-साथ बैंक को प्रस्तुत किए गए विवरणों सहित सर्वेक्षक की रिपोर्ट, विभिन्न विवरणों पर विचार किया। हमारे विचार में वर्तमान मामले में सर्वेक्षक द्वारा किया गया आंकलन स्वीकार नहीं किया जा सकता, क्योंकि सर्वेक्षक ने देखा है

कि भले ही जूते पानी और धुएं से प्रभावित थे, फिर भी नुकसान केवल 30 प्रतिशत तक किया और उसके बाद नुकसान का आंकलन कम कर दिया। हमारे विचार से यह अनुचित था।

इसलिए पुनरीक्षण याचिका खारिज की जाती है।"

5. अपीलार्थी के विद्वान अधिवक्ता ने निवेदन किया कि यद्यपि किसी दावे पर तब भी विचार किया जा सकता है जब किसी विशेष राशि को प्राप्त करने के लिए समझौता किया गया हो, फिर भी, यह इस शर्त के अधीन है कि पहले का समझौता दबाव के अधीन था अथवा स्वैच्छया नहीं किया गया था। इस मामले में यह निवेदन किया गया है कि उक्त महत्वपूर्ण पहलू को जिला मंच, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग द्वारा नजरअंदाज कर दिया गया है।

6. जवाब में, प्रत्यर्थी के अधिवक्ता ने निवेदन किया कि तथाकथित समझौते के तुरंत बाद ही शिकायत दर्ज कर दी गई थी, जिसमें कहा गया था कि समझौता स्वतंत्र और निष्पक्ष नहीं था।

7. मामला, यूनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस बनाम अजमेर सिंह कॉटन एंड जनरल मिल्स और अन्य (1999 (6) एससीसी400), एवं अन्य बातों के साथ-साथ निम्न प्रकार देखा गया:

"4. हमने पक्षों के विद्वान अधिवक्ता को सुना है और पत्रावली का अवलोकन किया। यह सत्य है कि ब्याज का निर्णय विशेष रूप से है उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (इसके बाद इसे "अधिनियम" कहा जाएगा) के तहत अधिकृत नहीं है, लेकिन हमारे निर्णय, सोविंटॉर्ग (इंडिया) लिमिटेड बनाम भारतीय स्टेट बैंक, 1992 की सिविल अपील संख्या 82 पर 11.8.1999 को देखते हुए हमारी राय है कि प्रकरण के तथ्यों और परिस्थितियों को मद्देनजर रखते हुए मंच और आयोग, प्रत्येक मामले में उचित ब्याज देने के लिए अधिकृत हैं। डिस्चार्ज वाउचर का निष्पादन उपभोक्ता को हमेशा सेवा में कमी या प्रदान की गई सेवा के डिफॉल्ट रूप में भुगतान की गई राशि से उत्पन्न होने वाले परिणामी लाभों के संबंध में दावा करने से वंचित नहीं करेगा। डिस्चार्ज वाउचर के निष्पादन के बावजूद, उपभोक्ता, ट्रिब्यूनल या आयोग को संतुष्ट करने की स्थिति में हो सकता है कि ऐसे डिस्चार्ज वाउचर या रसीद उन परिस्थितियों में प्राप्त की गई थी जिनमें धोखाधड़ी या अनुचित प्रभाव या गलत प्रतिरूपण या इसी तरह के प्रभाव का प्रयोग किया गया हो। यदि किसी दिए गए मामले में उपभोक्ता, प्राधिकारी को संतुष्ट करता है कि डिस्चार्ज वाउचर

धोखाधड़ी से गलत प्रतिरूपण और इसी प्रकार के अनुचित प्रभाव से या दबाव के अधीन की गई सौदेबाजी की परिस्थितियों में किया गया है तो जिस प्राधिकारी के समक्ष शिकायत की गई है, उसे मंजूरी देकर उचित राहत, देना उचित होगा। हालांकि, जहां इस तरह के डिस्चार्ज वाउचर को यहां ऊपर उल्लिखित किसी भी संदिग्ध परिस्थिति के तहत प्राप्त किया गया साबित होता है तो प्राधिकरण या आयोग, द्वारा प्रत्येक मामले की परिस्थितियों में, उचित राहत देना न्यायोचित होगा। केवल डिस्चार्ज वाउचर का निष्पादन और बीमा दावे की स्वीकृति बीमाधारक को बीमाकर्ता से आगे का दावा करने से नहीं रोकेगी, बल्कि उन परिस्थितियों में भी नहीं रोकेगी जो कि उपर ध्यान में लायी गयी है। अधिनियम के तहत गठित, उपभोक्ता विवाद निवारण मंच और आयोग के पास डिस्चार्ज वाउचर जारी करने के बावजूद बीमा कंपनियों के खिलाफ दायित्व को बढ़ाकर तय करने की शक्ति भी होगी। इस तरह के दावों को बीमा पाॅलिसी में परिकल्पित बीमा अनुबंध के तहत देय देनदारियों के अलावा बीमा कंपनियों के खिलाफ दायित्व को बढ़ाना नहीं कहा जा सकता। एेसा दावा जो सेवा की कमी के अधीन दिया गया

है, बीमा पाॅलिसी पर आधारित माना जाएगा, जो अधिनियम की धारा 14 के प्रावधानों के अंतर्गत आता है।"

5. तत्काल मामलों में डिस्चार्ज वाउचरों को स्वेच्छा से निष्पादित किया गया और शिकायतकर्ताओं ने धोखाधड़ी, अनुचित प्रभाव, गलत प्रतिरूपण या इसी तरह के प्रभाव के अधीन निष्पादन का आरोप नहीं लगाया था। दलीलों और सबूतों के अभाव में राज्य आयोग द्वारा उनकी शिकायतों को खारिज करना उचित था। हालांकि, राष्ट्रीय आयोग ने केवल नीतियों के तहत दावे के निपटारे में देरी के आधार पर राहत दी। केवल कुछ महीनों की देरी से राष्ट्रीय आयोग को राहत देने के लिए अधिकृत नहीं किया जा सकता था। खासकर तब, जब बीमाकर्ता ने पाॅलिसी के तहत बीमा राशि की स्वीकृति के समय इस तरह की देरी की शिकायत नहीं की। हम राष्ट्रीय आयोग के तर्क से संतुष्ट नहीं है और हमारा विचार है कि राज्य आयोग द्वारा अलग-अलग तर्कों के आधार पर शिकायतों को खारिज करना उचित था। मामले, जीवाजीराव कॉटन मिल्स लिमिटेड बनाम न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, 1991 के ओपी नंबर 52 में 28.11.1991 के अधिनिर्णय को हमारे निष्कर्षों के प्रकाश में माना जाएगा। किसी दावेदार को, बिना किसी विरोध के राशि के भुगतान के आधार पर, हमेशा शिकायत दर्ज करने से प्रतिबंधित नहीं किया जाएगा"।

8. इसलिए, शिकायत दर्ज करना वर्जित नहीं है, लेकिन यह साबित करना होगा कि एक विशेष राशि स्वीकार करने का समझौता दबाव के अधीन हुआ था। इस मामले में, इस सुसंगत तथ्य पर जिला मंच, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग द्वारा विशेष रूप से विचार नहीं किया गया। यद्यपि दावेदार-प्रत्यर्थी द्वारा दबाव के अधीन समझौते की दलील दी गई थी, लेकिन अपीलार्थी द्वारा इसका खंडन किया गया। इसमें कोई विवाद नहीं है कि डिस्चार्ज वाउचर पर प्रत्यर्थी द्वारा हस्ताक्षर किए गए थे। इस बात पर अधिनिर्णय होना चाहिए था कि क्या डिस्चार्ज वाउचर पर स्वेच्छा से हस्ताक्षर किए गए थे या दबाव के अधीन। हम, मामला नए सिरे से विचार के लिए जिला मंच को भेजते हैं। मामले को यथाशीघ्र, अधिमानतः सितंबर, 2008 के अंत तक निपटाना अच्छा होगा।

9. उपरोक्त सीमा तक अपील स्वीकार की जाती है। कोई लागत नहीं।

अपील की अनुमति दी गई।

यह अनुवाद आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस टूल '**सुवास**' की सहायता से अनुवादक न्यायिक अधिकारी मनिता प्रकाश (आर.जे.एस.) द्वारा किया गया है।

अस्वीकरण: यह निर्णय पक्षकार को उसकी भाषा में समझाने के सीमित उपयोग के लिए स्थानीय भाषा में अनुवादित किया गया है और किसी अन्य उद्देश्य के लिए इसका उपयोग नहीं किया जा सकता है। सभी व्यावहारिक और आधिकारिक उद्देश्यों के लिए, निर्णय का अंग्रेजी संस्करण ही प्रामाणिक होगा और निष्पादन और कार्यान्वयन के उद्देश्य से भी अंग्रेजी संस्करण ही मान्य होगा।