AFR

राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उ0प्र0, लखनऊ।

सुरक्षित

परिवाद सं0–98/1996

ब्रह्म प्रकाश उपाध्याय पुत्र श्री काशी प्रसाद उपाध्याय, निवासी–791, न्यू पटेल नगर, उरई।

..... परिवादी।

बनाम्

न्यू इण्डिया एश्यारेंश कं0 द्वारा ब्रान्च मैनेजर, न्यू इण्डिया एश्यारेंश कं0, राठ रोड, उरई।

..... विपक्षी।

समक्ष :–

1. मा0 श्री सैयद अली अज़हर रिज़वी, पीठासीन सदस्य ।
2. मा0, श्री रामपाल सिंह, सदस्य ।

परिवादी की ओर से उपस्थित :– श्री दीपक मेहरोत्रा विद्वान अधिवक्ता।
विपक्षी की ओर से उपस्थित :– श्री आनन्द मोहन विद्वान अधिवक्ता।

दिनांक : 13-05-2011

मा0 श्री सैयद अली अज़हर रिज़वी, पीठासीन सदस्य द्वारा उद्घोषित

निर्णय

संक्षेप में इस परिवाद के तथ्य इस प्रकार हैं कि परिवादी की गैस एजेन्सी ब्रह्म गैस सर्विस के गोदाम में रखे कुछ फर्नीचर आदि सामान एवं सिलेण्डरों का बीमा, विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा दिनांक 27.09.1991 से 26.09.1992 तक के लिए रू0 4,844.00 प्रीमियम की धनराशि प्राप्त करके किया गया था। परिवादी के गोदाम में रखे 420 सिलेण्डरों का मूल्य रू0 1,500.00 प्रति सिलेण्डर की दर से रू0 6,30,000.00 होता है, परन्तु उक्त बीमा रू0 5,50,000.00 का कराया गया। दिनांक 04.01.1992 को रात्रि में गोदाम में चोरी की घटना हुई और दिनांक 05.01.1992 को सुबह जब परिवादी के भाई आदि गोदाम पर गये तो वहाँ ताले टूटे पाये एवं गोदाम के अन्दर रखे 420 खाली सिलेण्डर, कुछ अन्य सामान एवं कागजात आदि गायब पाये गये। परिवादी उस समय कानपुर गया हुआ था और परिवादी ने चोरी की सूचना मिलते ही तुरन्त वापस आकर स्थानीय पुलिस को उसी दिन एफ0आई0आर0 लिखकर दी, जिसे पुलिस ने प्राप्त कर लिया, परन्तु दर्ज नहीं किया और न ही कोई जांच की। बीमा कम्पनी को चोरी की सूचना दिनांक 06.01.1992 को दी गयी, जो उन्हें प्राप्त होना स्वीकार भी है। यद्यपि परिवादी को लगभग 6,30,000.00 रू0 का नुकसान हुआ, फिर भी उसके द्वारा मात्र 5,50,000.00 रू0 का ही बीमा दावा प्रस्तुत किया गया, क्योंकि इतनी ही धनराशि का बीमा था। बीमा कम्पनी द्वारा परिवादी के किसी पत्र का उत्तर नहीं दिया गया और न ही कोई अन्य कार्यवाही की गयी, जबकि परिवादी द्वारा लगातार बीमा कम्पनी के अधिकारियों से व्यक्तिगत मिलकर एवं पत्र द्वारा क्लेम दिलवाने का अनुरोध किया गया। विपक्षी द्वारा लगभग 02 वर्ष तक परिवादी के क्लेम को जानबूझकर लम्बित रखा गया और इस बीच कभी भी न तो उसके किसी अधिकारी अथवा इन्वेस्टीगेटर/

सर्वेयर द्वारा परिवादी से सम्पर्क किया गया और न ही कोई पत्राचार किया गया। बीमा कम्पनी द्वारा दो वर्ष तक क्लेम लम्बित रखने के बाद दिनांक 31.09.1994 के पत्र द्वारा मात्र इस आधार पर कि बीमा कम्पनी के अन्वेषक मै0 नेशनल डिटैक्टिव सर्विसेज की आख्या के अनुसार गोदाम में चोरी नहीं हुई, खारिज/रैपूडिएट कर दिया गया। इस पत्र में बाद में भिन्न स्याही के हस्तलेख में यह लिखा गया है कि " आपके द्वारा इन्वेस्टीगेटर द्वारा मांगे गये प्रपत्र भी उसके बार–बार लिखने पर भी उपलब्ध नहीं कराये गये (पेपर सं0–20) "। इस पत्र में अन्तिम 03 लाइनें बाद में बढ़ायी गयी प्रतीत होती है। अतः यह अति आवश्यक है कि इन्वेस्टीगेटर की रिपोर्ट का सूक्ष्मता से अवलोकन व अध्ययन किया जाय। इन्वेस्टीगेटर ने इस रिपोर्ट में यह कहीं भी नहीं लिखा है कि वे परिवादी के पास या गोदाम पर जांच करने कब गये (प्रथम बार घटना के कितने दिन बाद गये एवं फिर कब–कब गये), जबकि परिवादी ने स्पष्ट रूप से कहा है कि इन्वेस्टीगेटर ने कभी उनसे सम्पर्क नहीं किया और न ही कोई जांच की। इन्वेस्टीगेटर के अनुसार लोगों ने उन्हें बताया कि एजेन्सी दिसम्बर, 1990 से काम नहीं कर रही है एवं गोदाम में एक वर्ष से सिलेण्डर नहीं हैं। इन्वेस्टीगेटर की आख्या में उक्त सम्बन्धित लोगों का कोई विवरण नहीं है और न ही उनका नाम अंकित है, अतः इन्वेस्टीगेटर की यह बात भी माने जाने योग्य नहीं है।

अग्रेतर परिवादी का यह भी कथन है कि इन्वेस्टीगेटर की इस रिपोर्ट में यह नहीं अंकित है कि परिवादी को उसके द्वारा कोई पत्र लिखा गया अथवा कोई प्रपत्र मांगे गये जो परिवादी द्वारा उन्हें उपलब्ध नहीं कराये गये। इस प्रकार रैपूडिएशन पत्र दिनांक 31.01.1994 में इस सम्बन्ध में बढ़ाया गया एवं लिखा गया कथन झूठा एवं आधारहीन है तथा मात्र क्लेम खारिज करने के उद्देश्य से लिखा गया है। इन्वेस्टीगेटर की रिपोर्ट के प्रस्तर–2 में पुलिस के बारे में कही गयी बातें भी आधारहीन एवं साक्ष्यहीन हैं। इन्वेस्टीगेटर की रिपोर्ट के प्रस्तर–3 में उसके द्वारा आई0ओ0सी0 कार्यालय में जाकर अधिकारियों से सम्पर्क कर जानकारी प्राप्त करने विषय में उल्लेख किया गया है, जो परिवादी के केस/कथनों का समर्थन करता है। इस प्रकार इन्वेस्टीगेटर की रिपोर्ट से यह स्पष्ट होता है कि इन्वेस्टीगेटर को परिवादी के क्लेम के विरूद्ध कोई साक्ष्य नहीं मिला एवं बीमा कम्पनी के स्तर पर क्लेम को 02 वर्ष तक लम्बित रखने और तत्पश्चात् अस्वीकार करने का कोई स्पष्ट कारण नहीं है। मात्र परिवादी को प्रताणित करने एवं उसे तंग करने के उद्देश्य से ऐसा किया गया। इस प्रकार बीमा कम्पनी, सेवा में कमी/त्रुटि/अनफेयर ट्रेड प्रैक्टिस के लिए स्पष्टतः दोषी है।

अग्रेतर परिवादी का यह भी कथन है कि गैस एजेन्सी का बीमा दिनांक 27.09.1991 से 26.09.1991 तक के लिए दिनांक 27.09.1991 को गोदाम एवं उसमें रखे सिलेण्डरों का निरीक्षण करने के उपरान्त किया गया अर्थात् दिनांक 27.09.1991 को

गोदाम में सिलेण्डरों का स्टॉक उपलब्ध था। इन्वेस्टीगेटर ने आई0ओ0सी0 से सम्पर्क किया एवं इन्वेस्टीगेटर की रिपोर्ट दिनांक 23.11.1993 के प्रस्तर–3 में लिखा है कि आई0ओ0सी0 द्वारा इनको (इन्वेस्टीगेटर को) बताया गया कि मई 1990 में एजेन्सी को 744 सिलेण्डर दिये गये थे, जिसमें से एजेन्सी ने 324 नये कनेक्शन जारी किये एवं बचे हुए 420 चोरी हो गये, जैसा कि आई0ओ0सी0 के रिकार्ड के अनुसार सही है।

अग्रेतर परिवादी का यह भी कथन है कि स्थानीय पुलिस का रवैया प्रारम्भ से ही उसकी एजेन्सी के विरूद्ध था। दिनांक 05.01.1992 को स्थानीय पुलिस द्वारा परिवादी से एफ0आई0आर0 की प्रति प्राप्त तो की गयी, परन्तु केस रजिस्टर नहीं किया गया और न ही कोई जांच या अन्य कार्यवाही की गयी। परिणामस्वरूप परिवादी द्वारा पुलिस महानिरीक्षक, कानपुर जोन से स्थानीय पुलिस के रवैये की शिकायत की गयी, जिस पर उनके आदेश से दिनांक 02.02.1992 को पुलिस द्वारा प्रथम सूचना रिपोर्ट दर्ज तो कर ली गयी, परन्तु स्थानीय पुलिस का परिवादी के विरूद्ध रवैया नहीं बदला और पुलिस द्वारा परिवादी के विरूद्ध द्वेष व बदले की भावना से कार्यवाही की जाती रही। पुलिस द्वारा विवेचना में यह तो लिखा गया है कि माल एवं मुल्जिमान का कोई पता नहीं चला, परन्तु साथ ही कुछ ऐसी बातें भी लिखने का प्रयास किया गया गया, जिससे परिवादी के विषय में सन्देह उत्पन्न हो।

परिवादी का यह भी कथन है कि विपक्षी की ओर से प्रस्तुत पुलिस की अन्तिम रिपोर्ट (एफ.आर.) जानबूझकर पढ़ने योग्य नहीं योजित की गयी है, क्योंकि एफ.आर. में चोरी स्वीकार करते हुए यह लिखा था कि माल एवं मुल्जिमान का पता नहीं चला। यद्यपि पुलिस की अन्तिम रिपोर्ट (एफ.आर.) की पुष्टि सक्षम मैजिस्ट्रेट द्वारा स्वीकृत सम्बन्धी आदेश जो परिवादी द्वारा साक्ष्य के रूप में अपने शपथ पत्र के साथ संलग्न किया गया है, उससे हो जाती है। परिवादी को 744 सिलेण्डरों की एक खेप मई, 1990 में आई0ओ0सी0 के द्वारा दी गयी थी, जिससे उसके द्वारा 324 नये कनेक्शन जारी किये गये और इन्हीं 324 नये कनेक्शनधारकों द्वारा बीच में एकाध बार रिफिल आदि भी ली गयी थी। औरैया एक कम विकसित व अर्ध शहरी क्षेत्र है, जहॉ गैस के नये कनेक्शन प्राप्त करने एवं जारी होने की प्रक्रिया तेजी से नहीं चल रही थी। जनवरी, 1992 को परिवादी के गोदाम में इसी 744 सिलेण्डरों की खेप के 420 सिलेण्डर रखे थे, जो चोरी हो गये। 420 सिलेण्डर इन्हीं 324 कनेक्शनधारकों को रिफिल आदि देने में खाली होते रहे एवं खाली होकर गोदाम में रखे रहे, जिन्हें देखने के उपरान्त ही विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा बीमा किया गया।

विपक्षी का यह कथन है कि पुलिस द्वारा व्यापक विवेचना के उपरान्त कथित चोरी की घटना सत्य नहीं पायी गयी और पुलिस की अन्तिम रिपोर्ट में भी गोदाम में बलपूर्वक प्रवेश अथवा ताला तोड़ने की घटना नहीं पायी गयी। विपक्षी द्वारा यह स्वीकार किया गया कि सक्षम मैजिस्ट्रेट द्वारा विवेचना अधिकारी, पुलिस थाना औरैया

की अन्तिम रिपोर्ट दिनांक 08.04.1992 स्वीकार की गयी, जिसमें यह भी पुलिस द्वारा लिखा गया था कि प्रश्नगत गोदाम, कार्यालय एस0डी0एम0, औरैया को आपूर्ति निरीक्षक द्वारा प्रेषित सूचना के अनुसार, रिक्त तथा खुला पाया गया। विवेचना अधिकारी, पुलिस थाना औरैया ने केस डायरी के पर्चा सं0–4 दिनांकित 08.04.1992 में भी लिखा है कि अधिकारियों द्वारा गैस एजेन्सी में अनियमितता पाये जाने के कारण जांचोपरान्त काफी पहले एजेन्सी निरस्त कर दी गयी थी और आपूर्ति निरीक्षक द्वारा अपर पुलिस अधीक्षक, कानपुर देहात को प्रेषित पत्र के द्वारा परिवादी के गोदाम में कोई सिलेण्डर न होने की पुष्टि की गयी। नेशनल डिटैक्टिव सर्विसेज द्वारा परिवादी से अनेक बार सम्पर्क करने का प्रयास किया गया, परन्तु वह अपने दिये हुए पते पर उपस्थित नहीं मिला, अतः उसे पंजीकृत पत्र दिनांकित 10.03.1992, 10.02.1993, 26.05.1993 एवं 03.06.1993 द्वारा सूचना दी गयी और अन्तिम रूप से परिवादी के दिये हुए पते पर उसे पंजीकृत पत्र दिनांक 31.01.1994 द्वारा दावा खारिज/रैपूडिएट करने सम्बन्धी सूचना दी गयी।

अग्रेतर विपक्षी का यह भी कथन है कि परिवादी नकबजनी एवं बलपूर्वक प्रवेश तथा ताला तोड़कर सिलेण्डर चोरी होने की घटना सिद्ध करने में असफल रहा है। वाद हेतुक के अत्यधिक समय बाद योजित करने के कारण परिवाद, अत्यधिक कालबाधित है। वाद हेतुक की तिथि परिवाद में दर्शायी नहीं गयी है, जिससे विदित होता है कि परिवादी द्वारा आई0ओ0सी0 की परिसम्पत्ति का दुर्विनियोग किया गया एवं कपटपूर्वक चोरी की घटना बनायी गयी है और विपक्षी बीा कम्पनी से भी प्रश्नगत बीमित माल की क्षति के नाम पर परिवादी प्रश्नगत धनराशि की ठगी का प्रयास कर रहा है। विपक्षी द्वारा किसी प्रकार की सेवा में कोई कमी नहीं की गयी है।

उभय पक्ष की ओर से अपने–अपने कथनों के समर्थन में शपथ पत्र एवं प्रतिशपथ पत्र योजित किये गये तथा उनके साथ कतिपय अभिलेखीय साक्ष्य भी योजित किये गये हैं।

हमारे द्वारा उभय पक्ष के विद्वान अधिवक्तागण द्वारा प्रस्तुत तथ्यों/तर्कों का विस्तारपूर्वक श्रवण किया गया एवं पत्रावली पर उपलब्ध समस्त अभिलेखों/साक्ष्यों का भली–भांति अनुशीलन किया गया।

हमारे समक्ष प्रमुख रूप से विचाराधीन बिन्दु यह है कि क्या परिवादी की एजेन्सी के गोदाम में प्रश्नगत 420 खाली गैस सिलेण्डरों की कथित चोरी की घटना हुई थी? अथवा नहीं और यदि कथित चोरी की घटना हुई थी तो उससे हुई क्षति की प्रतिपूर्ति हेतु विपक्षी बीमा कम्पनी उत्तरदायी है अथवा नहीं।

जैसा कि परिवादी द्वारा परिवाद में उल्लेख किया गया है कि इण्डियन ऑयल कारपोरेशन से विपक्षी के इन्वेस्टीगेटर ने सम्पर्क किया था और उसने अपनी रिपोर्ट दिनांक 23.11.1993, जिसे विपक्षी बीमा कम्पनी के अधिकारी श्री वी0के0 सिन्हा द्वारा

योजित प्रतिशपथ पत्र के साथ संलग्नक–3 के रूप में योजित किया गया है, से स्पष्ट होता है कि विपक्षी आई0ओ0सी0 द्वारा मई, 1990 में एजेन्सी को 744 सिलेण्डर दिये गये थे, जिनमें से 324 नये कनेक्शन जारी किये गये एवं बचे हुए 420 सिलेण्डर चोरी हो गये, जैसा कि आई0ओ0सी0 के रिकार्ड के अनुसार सही है। विपक्षी द्वारा नियुक्त अपने इन्वेस्टीगेटर की उक्त रिपोर्ट का खण्डन करने में विपक्षी बीमा कम्पनी पूर्णतया असफल रही है। अतः इससे स्पष्ट होता है कि आई0ओ0सी0 द्वारा न तो एजेन्सी निरस्त की गयी थी और न ही परिवादी से खाली गैस सिलेण्डर ही वापस प्राप्त किये गये थे, जिससे 420 सिलेण्डरों की परिवादी के गोदाम से चोरी की घटना होना प्रमाणित होता है और 420 सिलेण्डरों में से जो 324 नये कनेक्शनधारकों को रिफिल के रूप में समय–समय पर उपलब्ध कराये जाने के कारण खाली होते चले गये और उपरोक्त कथित खाद्य निरीक्षक की एस0डी0एम0, औरैया तथा अपर पुलिस अधीक्षक, कानपुर देहात को प्रेषित रिपोर्ट कि प्रश्नगत गोदाम खुला पाया गया, आई0ओ0सी0 की उक्त सूचना के आधार पर अविश्वसनीय एवं निराधार तथा खण्डित होने योग्य है। कदाचित इसी आधार पर सक्षम मैजिस्ट्रेट द्वारा पुलिस की अन्तिम रिपोर्ट (एफ.आर.) को स्वीकार करते हुए तथा खाद्य निरीक्षक की सूचना को पूर्णतः नकराते हुए इस बात की पुष्टि की गयी कि प्रश्नगत चोरी की घटना प्रमाणित है, परन्तु माल एवं अभियुक्त का पता न चल सका। परिवादी द्वारा दिनांक 05.01.1992 को पुलिस में दर्ज करायी गयी एफ0आई0आर0 में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख कर दिया गया था कि सिलेण्डरों के साथ समस्त कागजात व अन्य सामान भी चोरों द्वारा गायब कर दिये गये, जिसका किसी भी प्राधिकारी द्वारा खण्डन नहीं किया गया है। आई0ओ0सी0 द्वारा उक्त 420 सिलेण्डरों का मूल्य अदा करने हेतु परिवादी को पत्र लिखे गये हैं, जिसका भी कोई खण्डन न तो बीमा कम्पनी के द्वारा किया गया है और न ही उक्त कारपोरेशन द्वारा किया गया है। अतः कथित 420 सिलेण्डरों का परिवादी के गोदाम से चोरी होने का पर्याप्त साक्ष्य एवं आधार उपलब्ध है, परन्तु विपक्षी द्वारा फिर भी परिवादी का रू0 5,50,000.00 का प्रश्नगत बीमा दावा, जो बीमा धनराशि 6,30,000.00 के अन्तर्गत होने के बाबजूद स्वीकार न किये जाने का कोई आधार व औचित्य प्रतीत नहीं होता है और निश्चित रूप से हम इस मत के हैं कि विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा परिवादी का दावा बिना सारवान आधारों/साक्ष्यों के खारिज/रैपूडिएट किया जाना उसके स्तर पर प्रस्तुत सेवा में कमी का द्योतक है। चूँकि परिवादी उक्त बीमा धनराशि से बंचित रहा और उसे प्रस्तुत परिवाद तक योजित करना पड़ा ऐसी स्थिति में परिवादी अपने बीमा दावा की धनराशि रू0 5,50,000.00 के अतिरिक्त शारीरिक एवं मानसिक कष्ट हेतु क्षतिपूर्ति स्वरूप हमारे अभिमत में उक्त धनराशि पर 12 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज की दर से ब्याज भी प्राप्त करने का अधिकारी है और इस ब्याज की गणना विपक्षी द्वारा बीमा दावा निरस्त करने की तिथि से परिवादी को वास्तविक भुगतान की तिथि तक की

जायेगी। तद्नुसार परिवादी का प्रस्तुत परिवाद स्वीकार योग्य है।

आदेश

परिवादी का प्रस्तुत परिवाद स्वीकार किया जाता है। विपक्षी बीमा कम्पनी को निर्देशित किया जाता है कि वह इस आदेश की प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त होने के उपरान्त दो माह के भीतर प्रश्नगत बीमा दावा की धनराशि 5,50,000.00 रू0 प्रश्नगत बीमा दावा निरस्त करने की तिथि से परिवादी को वास्तविक भुगतान की तिथि तक 12 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज सहित भुगतान करना सुनिश्चित करे।

उभय पक्ष इस परिवाद का व्यय–भार स्वयं अपना–अपना वहन करेंगे।

उभय पक्ष को इस आदेश की प्रमाणित प्रतिलिपि नियमानुसार उपलब्ध करायी जाय।

13-05-201

(एस0ए0ए0रिज़वी)
पीठासीन सदस्य

(रामपाल सिंह)
सदस्य

प्रमोद।