

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिलोपण आयोग क्रं.-2, इंदौर (म.प्र.)



प्रस्तुति दिनांक - 26.07.2021

अंतिम सुनवाई दिनांक - 07.07.2025

अंतिम आदेश दिनांक - 29.07.2025

परिवादपत्र क्रमांक - सी.सी./684/2021

ललित कचोलिया रामस्वरूप

1/7, महेश नगर,

इंदौर।

मोबाईल क्रमांक - अनुपलब्ध।

प्रतिनिधि श्री मुकेश अमोलिया।

-----परिवादी

/// विरुद्ध ///

1. Star Health and Allied Insurance Co.Ltd.,

Add : 1 New Tank Street

Valluvar Kottam Hogh Road

Nungamballam Chennai-600 034

2. Star Health and Allied Insurance Co.Ltd.,

Add : 504-505, 5th Floor Satguru Parisar,

A.B. Road, Near Pakiza Showroom,

Indore 452 010

अधिवक्ता श्री अनिल गोयल।

-----विरोधी पक्षकार

:: समक्ष ::

विकास राय : अध्यक्ष

लालजी तिवारी : सदस्य

श्रीमती सरोज मिमरोट : सदस्य

अंतिम सुनवाई के समय उपस्थिति।

परिवादी स्वयं सहित प्रतिनिधि श्री मुकेश कुमार अमोलिया
विरोधी पक्षकारगण द्वारा श्री अनिल गोयल अधिवक्ता।

-:: आदेश ::-

(आज दिनांक 29.07.2025 को पारित किया गया)

सदस्य लालजी तिवारी अनुसार :-

- (1) परिवादी ने, यह परिवाद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 35 के अंतर्गत विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा मेडीक्लेम की राशि सम्पूर्ण राशि का भुगतान नहीं करने के परिणामस्वरूप की गई सेवा में कमी के आधार पर बकाया ईलाज व्यय, मानसिक त्रास 5,00,000/-रु., आर्थिक नुकसानी 3,00,000/-रु. एवं अन्य प्रतिकर प्राप्त करने के लिये प्रस्तुत की है।

Allowed

L. Tiwari

(2) प्रकरण में यह तथ्य निर्विवादित हैं, कि परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी से दि.15.07.2015 से निरंतर बीमा करवाया जा रहा था, जिस तारतम्य में परिवादी द्वारा विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी से एक पॉलिसी नं. पी/20115/01/2021/005287 प्राप्त की थी। परिवादी द्वारा चिकित्सीय सलाह पर स्वयं का उपचार कराया गया था, जिसमें उसका कुल राशि 3,49,938/-रु. का व्यय हुआ था।

(3) परिवाद का मूल सार संक्षेप में इस प्रकार है, कि परिवादी की उक्त वर्णित बीमा पॉलिसी अवधि में परिवादी को कोरोना बीमारी होने से उसे मोहक हॉस्पिटल परिसर (अरबिन्दो हॉस्पिटल, सांवेर रोड़) में भर्ती किया गया। अस्पताल में ईलाज के दौरान परिवादी का कुल 3,49,938/-रु. का व्यय हुआ, परंतु विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा उक्त ईलाज व्यय में से 1,94,282/-रु. का भुगतान किया एवं शेष राशि 1,55,656/-रु. का भुगतान नहीं किया गया। इस प्रकार विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कमी की गई है, जिससे परिवादी को अत्यधिक मानसिक कष्ट व आर्थिक हानि का सामना करना पड़ रहा है। अतः परिवादी ने विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी से क्लेम की शेष राशि दिलाने, मानसिक कष्ट, आर्थिक नुकसानी एवं अन्य हर्जाना दिलाये जाने की प्रार्थना की है।

(4) . विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी की ओर से उक्त स्वीकृत तथ्यों के अतिरिक्त जवाब में यह प्राथमिक आपत्ति की है, कि पॉलिसी अवधि दि.15.07.2020 से दि.14.07.2021 में बीमा राशि 5,00,000/-रु. है। विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा यह भी स्वीकार किया है, कि ईलाज के दौरान जो भी खर्च आया था, वह राशि परिवादी को अदा की गई है एवं शेष राशि पॉलिसी की शर्तों के अंतर्गत देय नहीं होने से उक्त राशि परिवादी को प्रदाय नहीं की गई है। विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा परिवादी के प्रति सेवा में कोई कमी नहीं की गई है। अतः परिवाद निरस्त किये जाने की प्रार्थना की है।

(5) उभयपक्ष की साक्ष्य, तर्कों एवं दस्तावेजों के अवलोकन के उपरांत इस प्रकरण के न्यायिक निराकरण के लिये इस जिला उपभोक्ता आयोग के समक्ष निम्न विचारणीय प्रश्न हैं :-

1. क्या विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा परिवादी को उसके ईलाज की शेष बकाया राशि का भुगतान न कर उसके प्रति सेवा में कमी की गई है ?
2. सहायता एवं व्यय ?

:: निष्कर्ष के आधार ::

विचारणीय प्रश्न क्र.1 :-

(6) परिवादी की ओर से अपने पक्ष समर्थन में स्वयं का शपथपत्र, बीमा पॉलिसी की छायाप्रति, मेडीकल बिल, ईलाज संबंधी दस्तावेज, आधार कॉर्ड, अधिकार पत्र इत्यादि की छायाप्रति प्रस्तुत की गई हैं।

(7) विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी की ओर से साक्ष्य स्वरूप श्री प्रमोद भटनागर का शपथपत्र प्रस्तुत किया गया है।

(8) उभयपक्ष की साक्ष्य, तर्कों एवं दस्तावेजों के अवलोकन से प्रकरण में यह दर्शित है कि, परिवादी कोरोना से पीड़ित होने से मोहक हॉस्पिटल परिसर (अरबिन्दो हॉस्पिटल, सांवेर रोड़) में दि.13.11.2020 से दि.20.11.2020 की अवधि में भर्ती हुआ था, जिसमें उसका कुल 3,49,938/-रु. का व्यय हुआ। विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी ने परिवादित क्लेम 3,49,938/-रु. में से 1,94,282/-रु. की राशि का भुगतान किया गया एवं शेष क्लेम की राशि 1,55,656/-रु. का भुगतान नहीं किया गया।

(9) परिवादी की ओर से प्रस्तुत लिखित एवं मौखिक तर्क के दौरान व्यक्त किया है, कि विरोधी पक्षकार द्वारा डॉक्टर फीस, मेडीकल बिल, जांचे और अन्य राशि के कटौती किये गये हैं। विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी ने अपने जवाब के दौरान कटौती राशि का विवरण निम्नानुसार प्रस्तुत किया है :-

Reason for deduction :

- As per the reasonable and necessary expenses, an amount of Rs. 23,000/- was disallowed towards professional fees.
- As per the RBS, Blood Grouping are not payable, hence an amount of Rs.990/-.
- As per the ICMR guideline, the COVIFER INJ MAXIMUM 6 VIALS @ Rs.5400/- PER VIAL PAYABLE. TEGADERM, BETADINE AND DISPOSABLES ARE NOT PAYABLE. IMMUNOCIN ALPHA (NOT APPROVED BY ICMR) NOT PAYABLE. Hence, an amount of Rs. 81294/- was deducted.
- As per the Exclusion No.27, the charges towards registration and miscellaneous expenses is not payable. Hence, deducted Rs.32,750/-.
- The insured has not submitted prescription for Rs.1160/-, hence the same was disallowed.

विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा उक्त कटौती विवरण अवश्य प्रस्तुत किया गया है, किंतु उक्त किये गये कटौती को प्रमाणित किये जाने हेतु कोई भी पॉलिसी शर्तें प्रस्तुत नहीं की गई हैं। विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी की ओर से अपने लिखित तर्क प्रस्तुत करने के पश्चात एक आवेदनपत्र प्रस्तुत किया गया था, जिस अनुसार अन्य साक्ष्य/प्रमाण प्रस्तुत करने हेतु समय चाहा गया था, किंतु विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी को 4 अवसर प्रदान किये जाने के बाद भी उनके द्वारा कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं की गई।

(10) इस संबंध में माननीय राष्ट्रीय आयोग, नई दिल्ली के न्याय दृष्टांत IV (2014) CPJ 347 (NC) Union of India Vs. B.M. Singh में पारित आदेश दिनांक 12.07.2012 अवलोकनीय होकर अनुसरण किये जाने योग्य है। उक्त माननीय न्याय दृष्टांत माननीय राष्ट्रीय आयोग द्वारा यह सिद्धांत प्रतिपादित किया गया है कि विपक्षी द्वारा क्लेम की राशि काटे जाने के संबंध में कोई तथ्यात्मक विवरण नहीं दिया गया है, अतः

4
विपक्षी राशि अदा करने हेतु दायित्वाधीन है। अतः ऐसी स्थिति में यह प्रमाणित पाया जाता है, कि विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी द्वारा परिवादी के मेडीक्लेम में अनुचित कटौती कर उसके प्रति सेवा में कमी की गई है।

विचारणीय प्रश्न क्र.2 सहायता एवं व्यय :-

(11) परिणामतः परिवाद का परिवाद स्वीकार करते हुए विरोधी पक्षकारगण बीमा कंपनी के विरुद्ध आदेश दिया जाता है, कि :-

(1) विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी संयुक्ततः अथवा पृथकतः, परिवादी को उसकी बकाया मेडीक्लेम राशि 1,55,656/-रु. (एक लाख पचपन हजार छः सौ छप्पन रुपये मात्र) परिवाद प्रस्तुति दिनांक से अदायगी दिनांक तक 6 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज की दर से 45 दिवस की समयावधि में भुगतान करें।

(2) विरोधी पक्षकार बीमा कंपनी संयुक्ततः अथवा पृथकतः, परिवादी को हुए मानसिक त्रास हेतु 3,000/-रु. (तीन हजार रुपये मात्र) एवं इस परिवाद का व्यय 2,000/-रु. (दो हजार रुपये मात्र) भी 45 दिवस की समयावधि में वहन करें।

(12) इस आदेश की प्रति पक्षकारों को निशुल्क उपलब्ध कराई जावे एवं आदेश को संबंधित वेबसाइट पर पक्षकारगण के अवलोकनार्थ अपलोड किया जावे।

(13) परिवाद पत्र को इस आदेश की प्रति सहित अभिलेखागार में भेजा जावे।

(Vikash Ray)
29/7/25
(विकास राय)
अध्यक्ष

(Lalji Tiwari)
29/07/25
(लालजी तिवारी)
सदस्य

(Saroj Mishra)
29/7/25
(श्रीमती सरोज मिश्रा)
सदस्य

176 2025
Serial No. of the Application.....
Date of receipt of Application.....
Name of the applicant.....
Date of disposal..... 29/7/25
Date of the order..... 30/7/25
Date of receipt of the certified copy of order.....
By Hand.....
By Post.....

(Saroj Mishra)
29/7/25
न्यायालय अधिकारी
जिला उपभोक्ता आयोग क्र. 2
इन्दौर (म.प्र.) 07/2025

Allowed