

26

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM, NAGPUR
New Administrative Building
5th Floor, Civil Lines,
Nagpur-440 001
0712-2548522

Complaint Case No. CC/15/2016

1. MOHD. AZHARUDDIN JALLALUDDIN KHAN
R.S. FREIGHT CARRIER, SHOP NO. 202, NIT
COMPLEX, LOK GRUH NIRMAN BULD.
KALAMNA, NAGPUR-35

Nagpur
Maharashtra

.....Complainant(s)

Versus

1. BRANCH MANAGER, RELIANCE GENERAL
INSURANCE CO. LTD.

AYODHYA BUILDING, 1st FLOOR, 119, BAJAJ
NAGAR, NAGPUR-440022

Nagpur
Maharashtra

2. RELIANCE GENERAL INSURANCE CO. LTD.,
THROUGH- EXECUTIVE DIRECTOR

19, RELIANCE CENTER, BALARD EAST,
MUMBAI-400001

Mumbai
Maharashtra

.....Opp.Party(s)

BEFORE:

HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI PRESIDENT
HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE MEMBER

For the
Complainant:
For the Opp.
Party:

KOUSHIK MANDAL, Advocate

Ch. Su.
15/12/18

Dated : 15 Mar 2018

Final Order / Judgement

(आदेश पारित द्वारा -श्री विजय सी प्रेमचंदानी, मा.अध्यक्ष)

आदेश

1. तक्रारकर्त्याने ग्राहक संरक्षण अधिनियम 1986, च्या कलम 12 अन्वये प्रस्तुत तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारकर्त्याने तक्रारीत असे कथन केले आहे की, तक्रारकर्त्याने त्यांचे मालकीचे वाहन क्र.सीजेओ-4, जेए 0730, या वाहनाकरिता विरुद्धपक्ष यांचेकडून विमा पॉलीसी क्र.1705732334002218 घेतली होती. सदर वाहनाचा विम्याचा कालावधी 30.12.2013 ते 29.12.2014 पर्यंत होता. सदर वाहनाची किंमत 7,50,000/- पॉलीसीमधे दर्शविण्यात आलेली होती. दिनांक 27 व 28 नोव्हेंबर 2014 रोजीचे मध्यरात्री कळमना येथे वाहन उभे केले असता अज्ञान इसमाने रात्री चोरले. दिनांक 28.11.2014 रोजी तक्रारकर्त्याने त्याबाबत कळमना पोलीस स्टेशनशी संपर्क साधला व विरुद्ध पक्ष क्र. 1 यांना चोरी बाबत कळविले. परंतु पोलीसांनी एफआयआर नोंदविला नाही व तक्रारकर्त्याला वाहनाचा शोध घेण्यास सांगितले तक्रारकर्त्याने त्याप्रमाणे एक आठवडापर्यंत वाहनाचा बरेच ठिकाणी शोध घेतला परंतु वाहन मिळुन आले नाही. त्यानंतर त्यासंदर्भात पोलीसांनी गुन्हा नोंदवून गुन्हा क्र. 406/2014, दिनांक 4.12.2014 रोजी नोंदविला. तक्रारकर्त्याने वरील नमुद घटनेबाबत विरुद्ध पक्षाला लेखी स्वरूपात कळविले व आवश्यक दस्तऐवजांसह विमा दावा दाखल केला. विरुद्ध पक्षाने घटनेसंदर्भात तपासणी अधिका-याला नियुक्त केले दिनांक 22.12.2014 रोजी तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्षाला योग्य दस्तऐवजांची पूर्तता केली व वारंवार विमा दावा मिळण्याकरिता त्यांचे कार्यालयात संपर्क साधला परंतु विरुद्ध पक्षाने त्याची कोणतीही दखल घेतली नाही व तक्रार दाखल होईपर्यंत तक्रारकर्त्याचा विमा दाव्यावर कोणता निर्णय घेतला याबाबत कळविले नाही म्हणुन तक्रारकर्त्याने सदर तक्रार मंचासमक्ष दाखल केली आहे.
2. तक्रारकर्त्याने तक्रारीत अशी मागणी केलेली आहे की, विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्याने वाहनाची किंमत/ विमा दाव्याची रक्कम रुपये 7,50,000- व्याजासह देण्याचे आदेश व्हावे तसेच तक्रारकर्त्यास झालेल्या शारिरिक मानसिक त्रासापोटी खर्च देण्याबाबत मागणी केलेली आहे.
3. तक्रारकर्त्याची तक्रार स्वीकृत करुन विरुद्ध पक्षाला नोटीस काढण्याचा आदेश पारित करण्यात आला. विरुद्ध पक्ष नोटीस मिळुन तक्रारीत हजर झाले व नि.क्र.10 वर आपला लेखी जवाब दाखल केला. विरुद्ध पक्षाने लेखी उत्तरात असे कथन केलेले आहे की, तक्रारकर्त्याने तक्रारीत विरुद्ध पक्षावर लावलेले आरोप खोटे असुन त्यांना नाकबुल आहेत. विरुद्ध पक्षाने लेखी उत्तरात पूढे असे कथन केलेले आहे की, तक्रारकर्त्याने वाहना संदर्भात

Chun Dai
15/3/18

झालेल्या चोरीची माहिती 6 दिवसानंतर पोलीसांना दिली म्हणुन तक्रारकर्त्याने पॉलीसीच्या शर्ती व अट क्रं.1,5, व 8 चा भंग केलेला आहे. तक्रारकर्त्याला दिनांक 1.1.2015, 12.1.2015, 4.3.2015 दस्तऐवज पुरविण्याकरिता पत्र पाठविण्यात आले परंतु तक्रारकर्त्याने दस्तऐवज पुरविले नाही व चोरीबाबत उशीराने पोलीसांना तक्रार का केली याबाबत कोणताही खुलासा सादर केलेला नसल्याने तक्रारकर्त्याचा विमा दावा दिनांक 26.3.2015 फेटाळण्यात आला. तक्रारकर्त्याने पॉलीसीच्या शर्त व अटीचा भंग केलेला आहे व तक्रारकर्त्याने सदर तक्रार स्वच्छ हेतुने दाखल केलेली नसल्याने सदर तक्रार खारीज करण्यात यावी अशी मागणी केलेली आहे.

4. तक्रारकर्त्याची तक्रार दस्तऐवज, प्रतीउत्तर, विरुद्ध पक्षाचे लेखी उत्तर, दस्तऐवज व तक्रारकर्त्याचा लेखी युक्तीवाद व उभयपक्षांचे तोंडी युक्तीवादावरून खालील मुद्दे मंचाचे विचारार्थ आले.

मुद्दे	उत्तर
1. तक्रारकर्ता हा विरुद्ध पक्षाचा ग्राहक आहे काय ?	होय
2. विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्याचे प्रती न्युनतम सेवा दर्शविलेली आहे काय ?	होय
3. आदेश काय	अंतीम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

5. **मुद्दा क्र.1 बाबत :-** तक्रारकर्त्याने त्यांचे मालकीचे वाहन क्रं.सीजेओ-4, जेए 0730, या वाहनाकरिता विरुद्धपक्ष यांचेकडून विमा पॉलीसी क्रं.1705732334002218 घेतली होती. सदर वाहनाचा विम्याचा कालावधी 30.12.2013 ते 29.12.2014 पर्यंत होता. सदर वाहनाची किंमत 7,50,000/- पॉलीसीमध्ये दर्शविण्यात आलेली होती. ही बाब उभयपक्षांना मान्य असुन, तक्रारकर्ता हा विरुद्ध पक्षाचा ग्राहक आहे असे सिध्द होते.सबब मुद्दा क्रं.1 चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येते.
6. **मुद्दा क्र.2 बाबत :-** तक्रारकर्त्याने त्यांचे मालकीचे वाहन क्रं.सीजेओ-4, जेए 0730, या वाहनाकरिता विरुद्धपक्ष यांचेकडून विमा पॉलीसी क्रं.1705732334002218 घेतली होती. सदर वाहनाचा विम्याचा कालावधी 30.12.2013 ते 29.12.2014 पर्यंत होता. सदर वाहनाची किंमत 7,50,000/- पॉलीसीमध्ये दर्शविण्यात आलेली होती. दिनांक 27 व 28 नोव्हेंबर 2014 रोजीचे मध्यरात्री कळमना येथे वाहन उभे केले असता अज्ञान इसमाने रात्री चोरले.. ही बाब दाखल दस्तऐवजांवरून दिसून येते विरुद्ध पक्षाने लेखी उत्तरात बचावपक्षात अशी बाजू मांडली आहे की तक्रारकर्त्याचा विमा दावा चोरीचा खुलासा तक्रारकर्त्याने दिला नाही व दस्तऐवज पुरविले नाही म्हणुन 26.3.2015 चे पत्रान्वये तक्रारकर्त्याचा विमा दावा

Sham Di
15/3/18

फेटाळण्यात आला होता. नि.क्रं.13 वर दाखल दस्तऐवजांची पडताळणी करतांना असे दिसून येते की दिनांक 26.3.2015 चे पत्र तक्रारकर्त्याला देण्यात आले होते किंवा पोस्टाने पाठविले होते याबाबत विरुद्ध पक्षाने कोणताही पुरावा किंवा कागदी पुरावा प्रकरणात सादर केलेला नाही म्हणुन वरील नमुद कारणास विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्याचा विमा दावा फेटाळण्यात आला होता व ती माहिती तक्रारकर्त्याला पुरविण्यात आली होती ही बाब विरुद्ध पक्षातर्फे सिध्द होऊ शकली नाही. विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्याला त्याचा विमा संदर्भात निर्णय दिला नाही असे सिध्द होते. विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्याचे विमा संदर्भात निर्णयाबाबत माहिती दिली नाही ही बाब तक्रारकर्त्याने दाखल तक्रार, दस्तऐवज व विरुद्ध पक्षाने दाखल दस्तऐवजांवरून सिध्द होते. मा. सर्वोच्च न्यायालय यांनी दिलेल्या सिव्हील अपील क्रं.15611/2017 ओमप्रकाश विरुद्ध रिलायन्स जनरल इन्श्युरन्स, पारित दिनांक 4.10.2017 या न्यायनिर्णयात परिच्छेद क्रं.11 मधे असे नमुद आहे की,

11. It is common knowledge that a person who lost his vehicle may not straightaway go to the Insurance Company to claim compensation. At first, he will make efforts to trace the vehicle. It is true that the owner has to intimate the insurer immediately after the theft of the vehicle. However, this condition should not bar settlement of genuine claims particularly when the delay in intimation or submission of documents is due to unavoidable circumstances. The decision of the insurer to reject the claim has to be based on valid grounds. Rejection of the claims on purely technical grounds in a mechanical manner will result in loss of confidence of policy-holders in the insurance industry. If the reason for delay in making a claim is satisfactorily explained, such a claim cannot be rejected on the ground of delay. It is also necessary to state here that it would not be fair and reasonable to reject genuine claims which had already been verified and found to be correct by the Investigator. The condition regarding the delay shall not be a shelter to repudiate the insurance claims & which have been otherwise proved to be genuine. It needs no emphasis that the Consumer Protection Act aims at providing better protection of the interest of consumers. It is a beneficial legislation that deserves liberal construction. This laudable object should not be forgotten while considering the claims made under the Act. वरील नमुद न्यायनिवड्याचा आधार घेतांना व मा. सर्वोच्च न्यायालयाने दिलेले मत व मंचांचे सारखेच असल्याने तक्रारकर्त्याने वाहनचोरी बाबत माहिती जाणूनबुजून उशीराने विरुद्ध पक्षाला दिली किंवा पॉलीसीच्या शर्ती अटींचा भंग केला ही बाब ग्राह्य धरण्यासारखी नाही. तक्रारकर्त्याने वाहन तक्रारकर्त्याचे निष्काळजीपणामुळे चोरी झाले ही बाब विरुद्ध पक्ष सिध्द करू शकले नाही. सबब तक्रारकर्त्याने पॉलीसीच्या कोणत्याही शर्ती व अटींचा भंग केला नाही असे सिध्द होते. तरीसुद्धा विरुद्ध पक्षाने तरीसुद्धा त्याबाबत माहिती तक्रारकर्त्याला दिली नाही ही बाब विरुद्ध पक्षाची तक्रारकर्त्याचे प्रती न्युनतम सेवा दर्शविते व सिध्द होते. सबब मुद्दा क्रं.2 चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येते.

Oliver
15/13/18

7. मुद्दा क्रं.3 बाबत:- तक्रारकर्त्याने नि.क्रं.2 दस्त क्रं.1 वर दाखल पॉलीसीच्या प्रमाणपत्राची पडताळणी करतांना असे दिसून आले की तक्रारकर्त्याचे वाहनाची आयडीव्ही किंमत रुपये 7,50,000/- आहे. ही बाब ग्राह्य धरून व मुद्दा क्रं. 1 ते 3 चे विवेचनावरून खालीलप्रमाणे आदेश पारित करण्यात येतो.

- आदेश -

1. तक्रारकर्त्याची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
2. विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्यास वाहनाचा विमा दावा रक्कम रुपये 7,50,000/- दिनांक 29.11.2014 पासून द.सा.द.शे 08 टक्के व्याजासह परत करण्यात यावी.
3. विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्यास मानसिक व शारिरिक त्रासापोटी रुपये 10,000/- (रुपये दहा हजार फक्त) व तक्रारीच्या खर्चापोटी रु.5,000/- (रुपये पाच हजार फक्त) द्यावेत.
4. वरील आदेशाची पूर्तता विरुद्ध पक्षाने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून 30 दिवसांचे आंत करावी
5. उभय पक्षकारांना आदेशाची प्रथम प्रत निःशुल्क द्यावी.
6. तक्रारकर्त्याला प्रकरणाची 'ब' व 'क' फाईल परत करावी.

15/3/18
[HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI]
PRESIDENT

15/3/2018
[HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE]
MEMBER

2.



2

27

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM, NAGPUR
New Administrative Building
5th Floor, Civil Lines,
Nagpur-440 001
0712-2548522

Complaint Case No. CC/14/612

1. Snehal Champatrao Raut
At post Sindhi Meghe Ward No 1 Dehankar Layout
Near Vyas Mandir Wardha
Wardha
Maharastra

2. Mr. Champatrao Raut
At Post Sindhi Meghe Ward No 1, Dehankar Layout
Near Vyas Mandir Wardha
Wadha
Maharastra

.....Complainant(s)

Versus

1. Shriram General Insurance Co. Ltd
regd Off E 8 Epip Riico Industrial Area Sitapur Jaipur
Rajasthan 302022
Jaipur
Rajasthan

2. Shriram General Insurance Co. Ltd
Kingsway Sadar Nagpur 440001
Nagpur
Maharastra

3. Equitas Finance Pvt Ltd
4th Floor Temple Towers 672 Anna Salai Nandanwan
Chennai 600035
Chennai
Chennai

4. Equitas Finance Pvt Ltd
Raghuji Nagar Nagpur 440024
Nagpur
Maharastra

.....Opp.Party(s)

Ch. D.
17/11/18

BEFORE:

**HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI PRESIDENT
HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE MEMBER**

For the Complainant:

For the Opp. Party:

Dated : 17 Jan 2018

Final Order / Judgement

(आदेश पारित द्वारा -श्री विजय सी प्रेमचंदानी, मा.अध्यक्ष)

आदेश

1. तक्रारकर्त्याने ग्राहक संरक्षण अधिनियम 1986, च्या कलम 12 अन्वये प्रस्तुत तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारकर्त्याने तक्रारीत असे कथन केले आहे की, तक्रारकर्त्याने स्वतःचे उपजिवीकेकरिता ट्रक खरेदी केला होता व त्याकरिता विरुद्ध पक्ष क्रं.1 व 2 यांचेकडून विमा पॉलीसी काढली होती त्याचा कालावधी दिनांक 20.3.2013 ते 19.3.2014 पर्यंत होता. वादातीत ट्रक करिता विरुद्ध पक्ष क्रं. 3 व 4 यांचेकडून कर्ज घेतले होते. दिनांक 17.2.2014 आणि 18.2.2014 चे मध्यरात्री आरती चौक वर्धा येथुन तक्रारकर्त्याचा ट्रक चोरी गेला. तक्रारकर्त्याने पोलीस स्टेशन येथे चोरी बाबत सुचना दिली व एफआयआर नोंदणी करिता विनंती केली परंतु पोलीस अधिका-यांनी एफआयआर नोंदविण्याकरिता नाकारले व तक्रारकर्त्याला त्यांचे ट्रकचा शोध घेण्यास सांगितले. तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्ष क्रं. 1 व 2 कडे त्यांचे चोरी झालेल्या ट्रक बाबत विमा दावा सादर करण्याकरिता संपर्क केला असता विरुद्ध पक्ष क्रं. 1 व 2 यांनी एफआयआर च्या प्रती शिवाय दावा नोंदवुन घेण्यास नकार दिला म्हणुन तक्रारकर्त्याने परत पोलीस अधिका-यांना संपर्क साधुन, पोलीस अधिका-याकडून तपासणी सुरू आहे असे सांगण्यात आले व शेवटी दिनांक 7.3.2014 रोजी पोलीस अधिका-यांनी घटनेसंदर्भात एफआयआर नोंदविला. पोलीस अधिका-यांचे चुकीमूळे एफआयआर मध्ये दिनांक 7.3.2013 असे तारीख दर्शविण्यात आलेली आहे जेव्हा की तक्रारकर्त्याने तक्रार 17.2.2013 ला दाखल केली होती. तक्रारकर्त्याने पूढे असे कथन केलेले आहे की विरुद्ध पक्ष क्रं. 1 व 2 यांनी तक्रारकर्त्याचा विमा दावा दिनांक 15.7.2014 चे पत्रावदारे नस्तीबध्द करण्यात आला त्यात असे नमुद करण्यात आले की तक्रारकर्त्याची वाहन दिनांक 18.2.2013 रोजी चोरी गेले असुन त्याने पोलीसांना 7.3.2014 रोजी माहिती दिली व विरुद्धपक्ष क्रं.1 व 2 ला दिनांक 10.3.2014 ला कळविले. विरुद्ध पक्ष क्रं. 1 व 2

Alu. S. / 17/11/18

यांनी तक्रारकर्त्यांचा विमा दावा नस्तीबध्द केल्याबाबतचे पत्रावर कोणत्याही अधिका-याची स्वाक्षरी नव्हती. पोलीसांनी दिनांक 14.8.2014 चे पत्राव्दारे तक्रारकर्त्याला कळविले की, दिनांक 25.2.2014 रोजी तक्रारकर्त्यांचे लेखी तक्रारीवरून पोलीस स्टेशन वर्धा यांनी अ.प.क्रं.93/14 कलम 379 भा.द.वि. दिनांक 7.3.2014 अंतर्गत गुन्हा नोंदविण्यात आलेला आहे. सदर पत्र तक्रारकर्त्याला दिनांक 18.8.2014 रोजी प्राप्त झाले व त्याचदिवशी त्यांनी विरुध्द पक्ष क्रं. 1 व 2 कंपनीकडे सादर केले. तक्रारकर्त्यांचे वादातीत वाहन चोरी गेल्याने तक्रारकर्ता विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 कडे कर्जाचा हप्ता नियमितपणे भरू शकला नाही व त्यावर वसुलीची कारवाई करण्यात आली. विरुध्द पक्ष क्रं. 1 व 2 यांनी कोणतेही योग्य कारण नसतांना तक्रारकर्त्यांचा विमा दावा नामंजूर केला ही बाब विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 यांनी अनुचित व्यवहार पध्दतीचा अवहेलना आहे म्हणुन तक्रारकर्त्यांने सदर तक्रार मंचासमक्ष दाखल केली आहे.

2. तक्रारकर्त्यांने तक्रारीत अशी मागणी केलेली आहे की, विरुध्द पक्षा क्रं.1 व 2 तक्रारकर्त्यांचा विमा दावा रक्कम 5,47,000/- विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 परस्पर देण्याचे आदेश व्हावे. तसेच त्यावर 18 टक्के व्याज मिळावे व तक्रारकर्त्यांस झालेल्या शारिरिक मानसिक त्रासापोटी खर्च देण्याबाबत मागणी केलेली आहे.
3. तक्रारकर्त्यांची तक्रार स्वीकृत करुन विरुध्द पक्षाला नोटीस काढण्याचा आदेश पारित करण्यात आला. विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 नोटीस मिळुन तक्रारीत हजर झाले व नि.क्रं. 11 वर आपला लेखी जवाब दाखल केला. विरुध्द पक्षाने लेखी उत्तरात असे कथन केलेले आहे की, तक्रारकर्त्यांने तक्रारीत विरुध्द पक्षावर लावलेले आरोप खोटे असुन त्यांना नाकबुल आहेत. विरुध्द पक्षाने पूढे असे कथन केलेले आहे की, तक्रारकर्त्यांने वस्तुस्थिती लपवून सदर तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारकर्त्यांने विमा पॉलीसीच्या शर्ती व अटींचा भंग केलेला असल्याने सदर तक्रार खारीज होण्यास पात्र आहे. तक्रारकर्त्यांने वाहन चोरी झाल्यानंतर विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 यांना एकवीस दिवसां पेक्षा जास्त कालावधी नंतर माहिती दिली आहे. ही बाब तक्रारकर्त्यांला दिलेल्या विमा पॉलीसीच्या शर्ती व अटींचा भंग केला असल्याने विरुध्द पक्ष क्रं. 1 व 2 यांनी तक्रारकर्त्यांचा विमा दावा नाकारुन कोणतीही न्युनतम सेवा दर्शविलेली नाही म्हणुन सदर तक्रार खारीज करण्यात यावी अशी विनंती करण्यात आलेली आहे. विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 हे प्रकणात हजर झाले व

Dh. K.
17/11/18

आपले लेखी उत्तर नि.क्रं. 12 वर दाखल केलेले आहे. विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 आपले लेखी उत्तरात असे नमुद करतात की, तक्रारकर्त्याने तक्रारीत विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 वर लावलेले आरोप खोटे असुन त्यांना नाकबुल आहेत. तक्रारकर्त्याने तक्रारीत विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 यांचेविरुध्द कोणतेही कारण नसतांना तक्रारकर्त्याने सदर तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षाकडुन वाहनाकरिता कर्ज घेतले व त्याचा भरणा केला नाही. दिनांक 1.1.2016 रोजी तक्रारकर्त्याला विरुध्द पक्षाने रुपये 8,37,732/- कर्जापोटी देणे बाकी आहे म्हणुन जरी विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 कडुन तक्रारकर्त्याला जे काही रक्कम मिळेल त्यारक्कमेवर विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 यांचा पहिला अधिकार असेल. वरील नमुद कारणास विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 यांचे विरुध्द तक्रार खारीज करण्यात यावी अशी विनंती केलेली आहे.

4. तक्रारकर्त्याची तक्रार दस्तऐवज, विरुध्द पक्ष क्रं. 1,2,3,4 लेखी उत्तर व तक्रारकर्त्याचा लेखी युक्तीवाद व तोंडी युक्तीवादावरुन खालील मुद्दे मंचाचे विचारार्थ आले.

मुद्दे	उत्तर
1. तक्रारकर्ता हा विरुध्द पक्ष चा ग्राहक आहे काय ?	होय
2. विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 यांनी तक्रारकर्त्याचे प्रती अनुचित व्यवहार पध्दतीची अवहेलना केलेली आहे काय?	होय
3. विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 यांनी यांनी तक्रारकर्त्याचे प्रती अनुचित व्यवहार पध्दतीची अवहेलना केलेली आहे काय?	नाही
4. आदेश काय	अंतीम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

5. मुद्दा क्र.1 बाबत :- तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 यांचेकडुन त्यांच्या वाहनाची विमा पॉलीसी काढली होती. तिचा कालावधी दिनांक 20.3.2013 ते 19.3.2014 पर्यंत होती ही बाबा तक्रारकर्ता व विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 यांना मान्य आहे. तक्रारकर्त्याने वादातीत वाहनाकरिता विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 कडुन कर्ज घेतले होते. ही बाब तक्रारकर्ता व विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 यांना मान्य आहे म्हणुन तक्रारकर्ता हा

विरुध्द पक्ष क्रं. 1 ते 4 चा ग्राहक आहे असे सिध्द होते. सबब मुद्दा क्रं.1 चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येते.

6. मुद्दा क्र.2 बाबत :-तक्रारकर्त्याने नि.क्रं. वर 2 वर दाखल एफआयआरची पडताळणी करतांना असे दिसून आले की, तक्रारकर्त्याने वादातील वाहनाचे चोरीबाबत प्रथम खबर पोलीसांना दिनांक 7.3.2014 रोजी दिलेली होती. विरुध्द पक्षाने दिनांक 15.7.2014 चे पत्रान्वये तक्रारकर्त्याचे वाहन दिनांक 18.2.2013 रोजी चोरी गेले होते ही बाब कोणत्या दस्तऐवजावरून तक्रारकर्त्याचा विमा दावा नाकारला याबाबत पत्रात कोणताही उल्लेख नाही. सदरच्या पत्रात चोरीची घटना घडल्यानंतर एकवीस दिवसांनंतर माहिती दिली असे नमुद आहे. सदर पत्रावर विरुध्द पक्षातर्फे कोणत्याही अधिका-याची स्वाक्षरी नाही. तक्रारकर्त्याने दाखल एफआयआरच्या प्रतीवरून असे सिध्द होते की तक्रारकर्त्याचे वाहन दिनांक 17.2.2014 आणि 18.2.2014 चे मध्यरात्री चोरी गेले होते.तक्रारकर्त्याने तक्रारीतील परिच्छेद क्रं.8 मधे असे नमुद केलेले आहे की, तक्रारकर्त्याची तक्रार पोलीस अधिकारी तक्रार व एफआयआर नोंदवून घेत नव्हते. तसेच तक्रारकर्त्याला त्याचे वाहनाचा शोध घेण्याकरिता सांगण्यात आलेले होते.मा. सर्वोच्च न्यायालय यांनी सिव्हील अपील क्रं.15611/2017, ओमप्रकाश विरुध्द रिलायन्स जनरल इन्श्युरन्स व इतर मधे दिलेल्या आदेशातील परिच्छेद क्रं.11, प्रमाणे

11. It is common knowledge that a person who lost his vehicle may not straightaway go to the Insurance Company to claim compensation. At first, he will make efforts to trace the vehicle. It is true that the owner has to intimate the insurer immediately after the theft of the vehicle. However, this condition should not bar settlement of genuine claims particularly when the delay in intimation or submission of documents is due to unavoidable circumstances. The decision of the insurer to reject the claim has to be based on valid grounds. Rejection of the claims on purely technical grounds in a mechanical manner will result in loss of confidence of policy-holders in the insurance industry. If the reason for delay in making a claim is satisfactorily explained, such a claim cannot be rejected on the ground of delay. It is also necessary to state here that it would not be fair and reasonable to reject genuine claims which had already been verified and found to be correct by the Investigator. The condition regarding the delay shall not be a shelter to repudiate the insurance claims 8 which have been otherwise proved to be genuine. It needs no emphasis that the Consumer Protection Act aims at providing better protection of the interest of consumers. It is a beneficial legislation that deserves liberal construction.

Chander
17/11/18

This laudable object should not be forgotten while considering the claims made under the Act.

वरील नमुद मा. सर्वोच्च न्यायालयाचे मताप्रमाणे व तक्रारीतील प्ररिच्छेद क्रं. 7 व 8 मधे नमुद कारणास्तव तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षाला वाहनाचे चोरी बाबत वाहनाचे नुकसानीबाबत जाणूनबजुन उशीराने माहिती दिली आहे हे सिध्द होते नाही. तरीसुध्दा विरुध्द पक्षाने तक्रारकर्त्याच्या चोरी गेलेल्या वाहनाचा विमा दावा नामंजूर करुन अनुचित व्यवहार पध्दतीचा अवलंब केलेला आहे असे सिध्द होते. सबब मुद्दा क्रं.2 चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येते.

7. मुद्दा क्रं.3 बाबत:- विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 यांना तक्रारकर्त्याला वाहनाकरिता कर्ज दिले होते व त्याची रक्कम तक्रारकर्त्याला 36 हप्त्यात भरणा करावयाची होती परंतु तक्रारकर्त्यानी ती भरणा केली नाही. म्हणुन विरुध्द पक्ष क्रं.3 ने तक्रारकर्त्यावर नियमाप्रमाणे कारवाई केली यात विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 यांची तक्रारकर्त्याचे प्रती अनुचित व्यवहार पध्दतीचा अवलंब व न्युनतम सेवा दिसून येत नाही म्हणुन मुद्दा क्रं.3 चे उत्तर नकारार्थी नोंदविण्यात येते.

8. मुद्दा क्रं.4 बाबत:- तक्रारकर्त्याने नि.क्र.2 वर दस्त क्रं.3 वरीलइन्श्युरनुस पॉलीसीची पडताळणी करतांना तक्रारकर्त्याचे वाहनाची आयडीव्ही रक्कम किती आहे या संदर्भात काहीही नमुद नाही. तक्रारकर्त्याने दाखल अंतीम अहवाल नमुना दस्त क्रं.9 वर (फौजदारी प्रक्रीया संहितेच्या 173 अन्वये) असे दिसून येते की, तक्रारकर्त्याचा ट्रक चोरी गेल्यावर तक्रारकर्त्याला रुपये 4,75,000/- चे नुकसान झाले आहे. विरुध्द पक्ष क्रं.3 व 4 यांनी तक्रारकर्त्याला चोरी गेलेल्या वाहनाबाबत कर्ज दिले होते व विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 चे लेखी उत्तराप्रमाणे तक्रारकर्त्याकडून अजुनही त्याकर्जापोटी 8,37,732/- घेणे आहे. ही बाब ग्राहय धरुन व मुद्दा क्रं. 1 ते 3 चे विवेचनावरुन खालीलप्रमाणे आदेश पारित करण्यात येतो.

- आ दे श -

1. तक्रारकर्त्याची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
2. विरुध्द पक्ष क्रं.1 व 2 यांनी तक्रारकर्त्याचे चोरी गेलेल्या वाहनाचे विमा दाव्यापोटी रुपये 4,75,000/-, विरुध्द पक्ष क्रं. 3 व 4 यांना तक्रारकर्त्याने घेतलेल्या वाहनाचे कर्जापोटी अदा करावे.

Al-B:
17/11/8

3. विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्यास झालेल्या शारिरिक व मानसिक त्रासापोटी रुपये 15,000/- (रुपये पंधरा हजार फक्त) व तक्रारीच्या खर्चापोटी रु.7,500/- (रुपये सात हजार पाचशे फक्त) द्यावेत.
4. वरील आदेशाची पूर्तता विरुद्ध पक्षाने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून 30 दिवसांचे आंत करावी
5. उभय पक्षकारांना आदेशाची प्रथम प्रत निःशुल्क द्यावी.
6. तक्रारकर्त्याला प्रकरणाची 'ब' व 'क' फाईल परत करावी.

[HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI]
PRESIDENT

[HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE]
MEMBER



(28)

C

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM, NAGPUR
New Administrative Building
5th Floor, Civil Lines,
Nagpur-440 001
0712-2548522

Complaint Case No. CC/647/2016

1. SMT. MANJULA VITTHAL BANAIT
R/O. PLOT NO. 426, GAROBA MAIDAN ROAD,
NEAR NARESH GAWANDE'S HOUSE, CHHAPRU
NAGAR, HANUMAN CHOWK, NAGPUR

Nagpur
Maharashtra

.....Complainant(s)

Versus

1. SAMRUDDHA JEEVAN MULTI-STATE MULTI -
PURPOSE CO-OPERATIVE SOCIETY
LTD., THROUGH CHAIRMAN
4TH FLOOR, TANTRA BUILDING, YASHODHAN
BUSINESS COMPLEX, GHOLE ROAD, SHIVAJI
NAGAR, PUNE-411005

PUNE
Maharashtra

2. SAMRUDDHA JEEVAN MULTI-STATE MULTI -
PURPOSE CO-OPERATIVE SOCIETY
LTD., THROUGH BRANCH MANAGER
DR. MUNJE CHOWK, SITABURDI, NAGPUR

Nagpur
Maharashtra

.....Opp. Party(s)

BEFORE:

HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI PRESIDENT
HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE MEMBER

For the Complainant:
For the Opp. Party:

Ch. D.
19/1/16

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM, NAGPUR
New Administrative Building
5th Floor, Civil Lines,
Nagpur-440 001
0712-2548522

Complaint Case No. CC/504/2016

1. Mr. Raju Bapurao Sonkusale
 R/o. Railway Qtrs No. RB.II/408-L, Church Road,
 Chimni Chowk, Central Railway Colony, Nagpur 440
 003
 Nagpur
 Maharashtra

.....Complainant(s)

Versus

1. M/s. Green City Developers & Contractors, Through
 its Director
 Office - Shakuntala Apartments, 2nd floor, In front of
 Aditya Hero, Choti Dhantoli, Nagpur 440012
 Nagpu
 Maharashtra

2. Mr. Sachin Giridharrao Agham, Director of M/s.
 Green Citi Developers and Contractors
 R/o. Besa, Dist. Nagpur / Shakuntala Apartments, 2nd
 Floor, In Front Of Aditya Hero, Choti Dhantoli, Nagpur
 440012
 Nagpur
 Maharashtra

.....Opp.Party(s)

BEFORE:

HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI PRESIDENT
HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE MEMBER

For the
 Complainant:
 For the Opp.
 Party:

Adv. Ketan Bhoskar, Advocate

Ketan Bhoskar
 8/3/19

Dated : 08 Mar 2018

Final Order / Judgement

(मंचाचा निर्णय : श्री. विजय प्रेमचंदानी- मा. अध्यक्ष यांचे आदेशान्वये)

1. तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्षाविरुद्ध ग्राहक संरक्षण अधिनियम, 1986 च्या कलम 12 अन्वये प्रस्तुत तक्रार दाखल केलेली असून तक्रारकर्ताचे तक्रारीतील कथन असे आहे की, की, तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्ष क्र.1 कडे असलेल्या भुखंड क्र.63, साई नगरी-II, खसरा क्र.185/1 प.ह.नं.38, मौजा-पिपला, ता.जिल्हा नागपूर, येथे स्थित भुखंड खरेदी करण्याचा करार दि.07.02.2015 रोजी करण्यात आला. सदर भुखंड एकूण किंमत रु.11,37,568/- अशी ठरविण्यांत आली होती. त्याकरीता तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्षास रु.3,51,000/- कराराचे वेळी दिले होते. त्यानंतर दि.15.05.2015, 15.06.2015 व 15.08.2015 रोजी प्रत्येकी रु.1,00,000/- असे एकूण रु.3,00,000/- अतिरिक्त दिले. श्री. दिलीप नानाजी डांगे मुळ मालक यांनी विरुद्ध पक्ष क्र. 1 व 2 यांना भुखंडाचे विक्रीपत्र करून दिले नाही म्हणून सदर भुखंडाचे मालकी हक्क तक्रारकर्त्याच्या नावाने होऊ शकत नाही. सबब तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्षाकडे मार्च 2015 ते जून-2016 पर्यंत वेळोवेळी दिलेल्या पैशाची मागणी केली. परंतु त्यावर विरुद्ध पक्षांनी कोणतीही दखल घेतली नाही, म्हणून तक्रारकर्त्याने दि.13.06.2016, 25.06.2016 रोजी पत्र लिहले व त्यात भुखंडाचे संदर्भातील मागणी व विक्रीपत्र करून देण्याची विनंती केली. तसेच अजूनही तक्रारकर्ता उर्वरित रक्कम देऊन विक्रीपत्र करून घेण्यास तयार आहे. परंतु त्यावर विरुद्ध पक्षांनी कोणतीही दखल घेतली नाही म्हणून तक्रारकर्त्याने सदर तक्रार मंचासमक्ष दाखल केलेली आहे.
2. तक्रारकर्त्याने तक्रारीत अशी मागणी केली आहे की, विरुद्ध पक्षांनी तक्रारकर्त्याकडून घेतलेली रक्कम रु.6,51,000/- व्याजासह परत करण्याचा आदेश व्हावा तसेच तक्रारकर्त्याला झालेल्या शारीरिक, मानसिक त्रासापोटी नुकसान भरपाई मिळण्याचा आदेश व्हावा.
3. तक्रारकर्त्याची तक्रार स्विकृत करून विरुद्ध पक्षांना नोटीस काढण्याचा आदेश पारित करण्यांत आला. सदर नोटीस वर्तमान पत्रात जाहीर करून सुध्दा विरुद्ध पक्ष क्र. 1 व 2 प्रकरणात हजर झाले नाही. म्हणून दि.10.10.2017 रोजी निशाणी क्र.1 वर विरुद्ध पक्ष क्र. 1 व 2 विरुद्ध प्रकरण एकतर्फी चालविण्याचा आदेश पारित करण्यांत आला.
4. तक्रारकर्त्याची तक्रार, दाखल दस्तावेज, लेखी व तोंडी युक्तिवादावरून खालील कारणमिमांसेवरून आदेश पारित करण्यांत येते.

Shan Dui
8/3/18

- // कारणमिमांसा // -

5. तक्रारकर्त्याने निशाणी क्र.2 वर दाखल दस्त क्र.2 ची पडताळणी करतांना असे दिसुन आले की, तक्रारकर्ता व विरुध्द पक्ष यांच्यात वादातील भुखंडा संबंधीत विक्रीचा करारनामा झाला होता व त्याकरीता तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षांकडे रु.3,51,000/- दिले होते व त्यानंतर तक्रारकर्त्याने निशाणी क्र.2 वर दाखल दस्त क्र.3 वरील पावत्यांवरुन असे दिसुन येते की, तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षाला रु.3,00,000/- वेळोवेळी तिन हप्त्यांत भुखंडाकरीता दिले होते अशी एकूण रक्कम रु.6,51,000/- तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षाला दिले होते. सबब तक्रारकर्ता हा विरुध्द पक्ष क्र. 1 व 2 चा 'ग्राहक' आहे हे सिध्द होते.

6. तक्रारकर्त्याने निशाणी क्र.2 वर दाखल केलेल्या दस्त क्र.4 ची पडताळणी करतांना असे दिसुन आले की, विरुध्द पक्ष व मुळ मालकासोबत विक्रीचा करारनामा वादातील भुखंडाचे संदर्भात झाला होता. परंतु त्यानंतर त्यांनी त्या भुखंडाचे विक्रीपत्र करुन दिलेले नाही याकरीता तक्रारकर्त्याने दि.13.06.2016 रोजी विरुध्द पक्षांना पत्र पाठविले व भुखंडाच्या रकमेची मागणी केली. परंतु विरुध्द पक्षांनी त्याची कोणतीही दखल घेतली नाही, व विरुध्द पक्षास वर्तमान पत्रात नोटीस जाहीर प्रसिध्द करुनही प्रकरणात हजर नाही, ही बाब निशाणी क्र.3 वर दाखल वर्तमान पत्राच्या प्रतीवरुन सिध्द होते व विरुध्द पक्ष प्रकरणात हजर झाले नाही व त्यांची बाजू मांडली नाही. म्हणून तक्रारकर्त्याने तक्रारीत विरुध्द पक्षा विरुध्दचे आरोप सिध्द होते.

7. मा. राष्ट्रीय आयोग यांनी दिलेल्या न्याय निवाडयानुसार "NCC Urban Infrastructurere v/s Ravi Kisan Prasad" प्रथम अपील क्र.381/2010 निर्णय दि.05.05.2016 चा आधार घेतांना विरुध्द पक्ष हे भुखंडाची मालक नसुन भुखंड विकण्याचा प्रयत्न केला व तक्रारकर्त्याकडून भुखंडाची रक्कम स्विकारली ही बाब विरुध्द पक्षांची तक्रारकर्त्याप्रती अनुचित व्यवहार प्रथेचा अवलंब आहे, हे सिध्द होते. सबब खालिल प्रमाणे आदेश पारित करित आहे.

- // अंतिम आदेश // -

1. तक्रारकर्त्याची ग्राहक संरक्षण कायद्याचे कलम 12 अंतर्गत दाखल तक्रार विरुध्द पक्ष क्र.1 व 2 विरुध्द अंशतः मंजूर करण्यांत येते.
2. विरुध्द पक्ष क्र.1 व 2 यांनी तक्रारकर्त्याकडून घेतलेली रक्कम रु.6,51,000/- वर दि.15.08.2015 पासुन प्रत्यक्ष अदायगीपर्यंत द.सा.द.शे.12% व्याजासह येणारी रक्कम तक्रारकर्त्यास परत करावी.
3. विरुध्द पक्ष क्र.1 व 2 यांनी तक्रारकर्त्यास झालेल्या शारीरिक, मानसिक त्रासापोटी नुकसान भरपाई

Alham Durrani
9/3/18

म्हणून रु.10,000/- व तक्रारीचा खर्च रु.5,000/- देण्यात यावा.

4. विरुद्ध पक्ष क्र.1 व 2 यांनी वरील आदेशाची अंमलबजावणी आदेशाची प्रत मिळाल्याचे दिनांकापासून 30 दिवसांचे आत करावी.
5. उभय पक्षास सदर आदेशाची प्रथम प्रत निशुल्क द्यावी.
6. तक्रारकर्त्याला प्रकरणाची 'ब' व 'क' फाईल परत करावी.

Premchandani
8/3/18

[HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI]
PRESIDENT

Nitin M. Gharde
[HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE]
MEMBER



1e

29

1

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM, NAGPUR
New Administrative Building
5th Floor, Civil Lines,
Nagpur-440 001
0712-2548522

Complaint Case No. CC/504/2016

1. Mr. Raju Bapurao Sonkusale
R/o. Railway Qtrs No. RB.II/408-L, Church Road,
Chimni Chowk, Central Railway Colony, Nagpur 440
003
Nagpur
Maharashtra

.....Complainant(s)

Versus

1. M/s. Green City Developers & Contractors, Through
its Director
Office - Shakuntala Apartments, 2nd floor, In front of
Aditya Hero, Choti Dhantoli, Nagpur 440012
Nagpu
Maharashtra

2. Mr. Sachin Giridharrao Agham, Director of M/s.
Green Citi Developers and Contractors
R/o. Besa, Dist. Nagpur / Shakuntala Apartments, 2nd
Floor, In Front Of Aditya Hero, Choti Dhantoli, Nagpur
440012
Nagpur
Maharashtra

.....Opp.Party(s)

BEFORE:

HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI PRESIDENT
HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE MEMBER

For the
Complainant:
For the Opp.
Party:

Adv. Ketan Bhoskar, Advocate

Ketan Bhoskar
8/13/19

म्हणून रु.10,000/- व तक्रारीचा खर्च रु.5,000/- देण्यात यावा.

4. विरुद्ध पक्ष क्र.1 व 2 यांनी वरील आदेशाची अंमलबजावणी आदेशाची प्रत मिळाल्याचे दिनांकापासून 30 दिवसांचे आत करावी.
5. उभय पक्षास सदर आदेशाची प्रथम प्रत निशुल्क द्यावी.
6. तक्रारकर्त्याला प्रकरणाची 'ब' व 'क' फाईल परत करावी.

Vijay C. Premchandani
8/3/18

[HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI]
PRESIDENT

Nitin M. Gharde
[HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE]
MEMBER

5

30

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL FORUM, NAGPUR
New Administrative Building
5th Floor, Civil Lines,
Nagpur-440 001
0712-2548522

Complaint Case No. CC/128/2017

1. Chandrabhushan Krishna Sharma
R/o. Manikgarh Cement Qtrs. No. C7/2, BCD Colony,
Post Gadchandur, Dist. Chandrapur

Chandarapur

Maharashtra

2. KRISHNA KUMAR SHARMA

MANIKGHAR CEMENT QTR NO. C-7/2, BCD
COLONY, POST GADCHANDUR, CHANDRAPUR

CHANDRAPUR

Maharashtra

.....Complainant(s)

Versus

1. M/s. Jham Builders & Developers Pvt. Ltd., Through
Chairman/ Managing Director

Office- 10, Paryavaran Nagar, Saomalwada, Wardha
Road, Nagpur

Nagpur

Maharashtra

2. Mr. Mukesh H. Jham, Chairman/Managing Director
of M/s. Jham Builders and Developers Pvt. Ltd.

Office- 10, Paryavaran Nagar, Saomalwada, Wardha
Road, Nagpur

Nagpur

Maharashtra

3. Mr. Hemant Sikandar Jham, Chairman/Managing
Director of M/s. Jham Builders and Developers Pvt. Ltd.

Office- 10, Paryavaran Nagar, Saomalwada, Wardha
Road, Nagpur

Nagpur

Maharashtra

4. Mr. Sikandar Hansraj Jham, Chairman/Managing
Director of M/s. Jham Builders and Developers Pvt. Ltd.

.....Opp.Party(s)

Chand

Office- 10, Paryavaran Nagar, Saomalwada, Wardha
Road, Nagpur

Nagpur

Maharashtra

5. Mr. Rajendra Bhaiyalal Yadav, Chairman/Managing
Director of M/s. Jham Builders and Developers Pvt. Ltd.

Office- 10, Paryavaran Nagar, Saomalwada, Wardha
Road, Nagpur

Nagpur

Maharashtra

BEFORE:

HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI PRESIDENT

HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE MEMBER

For the Adv. Khalid Ansari, Advocate

Complainant:

For the Opp.

Party:

Dated : 19 Mar 2018

Final Order / Judgement

(आदेश पारित व्दारा -श्री विजय सी प्रेमचंदानी, मा.अध्यक्ष)

आदेश

1. तक्रारकर्त्याने ग्राहक संरक्षण अधिनियम 1986, च्या कलम 12 अन्वये प्रस्तुत तक्रार दाखल केली आहे.
2. तक्रारकर्त्याची थोडक्यात तक्रार अशी आहे की, तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षाकडु कन्हैय्या सिटी-1, फेज-2, 2-बीएचके, रुबी, रो-हाऊस क्रं. 305, एकुण क्षेत्रफळ- 885.00 चौ.फुट ,बांधीव क्षेत्रफळ 585 चौ.फुट, ख.क्र.108,109, मौजा-वाघधरा, प.ह.नं.46, ता.हिंंगणा, जि.नागपूर मधे दिनांक 30.11.2010 रोजी मोबदला रुपये 9,99,000/- मधे विकत घेण्याचा करार केला. तक्रारकर्त्याने एकुण रक्कम रुपये 1,99,000/- विरुध्द पक्षाला दिले.
3. तक्रारकर्त्याने व्यक्तीगत स्थळनिरिक्षण करतांना पाहिले की कोणतेही बांधकाम झालेले नव्हते म्हणुन विरुध्द पक्षाला ड्युप्लेक्सचे बांधकामाबाबत विचारपुस केली परंतु विरुध्द पक्षाने तक्रारकर्त्याला कोणतेही समाधानकारक उत्तर दिले नाही व तक्रारकर्त्याच्या प्रश्नाचे उत्तर देण्यास टाळाटाळ करीत होते म्हणुन तक्रारकर्त्याने विरुध्द पक्षाला दिनांक 13.12.2016 रोजी तक्रारकर्त्याकडुन घेतलेली रक्कम परत

Khalid Ansari
19/3/18

करण्याकरिता विरुद्ध पक्षाला नोटीस पाठविली. सदर नोटीस मिळूनही विरुद्ध पक्षाने कोणतीही दखल घेतली नाही म्हणून तक्रारकर्त्याने सदर तक्रार मंचासमक्ष दाखल केली आहे.

4. तक्रारकर्त्याने तक्रारीत अशी मागणी केलेली आहे की, विरुद्ध पक्षाने उर्वरित रक्कम स्वीकृत करून तक्रारकर्त्याला विक्रीपत्र करून द्यावे ते शक्य नसल्यास तक्रारकर्त्याकडून घेतलेली रक्कम व्याजासह परत करावी. तसेच तक्रारकर्त्यास झालेल्या मानसिक व शारिरिक त्रासापोटी व तक्रारीच्या खर्चापोटी नुकसान भरपाई मिळावी विनंती केलेली आहे.
5. तक्रारकर्त्याची तक्रार स्वीकृत करून विरुद्ध पक्षाला नोटीस पाठविण्यात आली. विरुद्ध पक्षा. नोटीस प्राप्त होऊनही मंचासमोर हजर न झाल्याने त्यांचे विरुद्ध दि.27.09.2017 रोजी नि.क्रं.1 वर तक्रार एकतर्फी चालविण्याचा आदेश मंचाने पारित केला.
6. तक्रारकर्त्याच्या वकीलांचा युक्तीवाद ऐकला.तसेच सदर प्रकरणी दाखल करण्यात आलेल्या दस्तऐवजांचे अवलोकन केले असता मंच खालील निष्कर्षाप्रत आले.

निष्कर्ष

7. तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्षाकडून कन्हैय्या सिटी-1, फेज-2, 2-बीएचके, रुबी, रो-हाऊस क्रं. 305, एकुण क्षेत्रफळ-885.00 चौ.फुट ,बांधीव क्षेत्रफळ 585 चौ.फुट, ख.क्र.108,109, मौजा-वाघधरा, प.ह.नं.46, ता.हिंणगा, जि.नागपूर मधे दिनांक 30.11.2010 रोजी मोबदला रुपये 9,99,000/- मधे विकत घेण्याचा करार केला. तक्रारकर्त्याने एकुण रक्कम रुपये 1,99,000/- विरुद्ध पक्षाला दिले ही बाब तक्रारकर्त्याने नि.क्रं. 2 वर दाखल दस्त क्रं. 1 व 2 वरून सिध्द होते. तक्रारकर्त्याने व्यक्तीगत स्थळनिरिक्षण करतांना पाहिले की कोणतेही बांधकाम झालेले नव्हते म्हणुन विरुद्ध पक्षाला 3 बीएचके रो-हाऊस बांधकामाबाबत विचारपुस केली परंतु विरुद्ध पक्षाने तक्रारकर्त्याला कोणतेही समाधानकारक उत्तर दिले नाही व तक्रारकर्त्याच्या प्रश्नाचे उत्तर देण्यास टाळाटाळ करित होते म्हणुन तक्रारकर्त्याने विरुद्ध पक्षाला दिनांक 13.12.2016 रोजी तक्रारकर्त्याकडून घेतलेली रक्कम परत करण्याकरिता विरुद्ध पक्षाला नोटीस पाठविली. सदर नोटीस मिळूनही विरुद्ध पक्षाने कोणतीही दखल घेतली नाही. ही बाब नि.क्रं.2 वर दाखल दस्त क्रं. 7 ते 9 वरून सिध्द होते. विरुद्ध पक्षाने 3 बीएचके रो-हाऊस रक्कम स्वीकृत करुनही

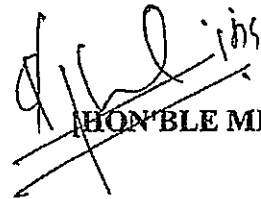
Al-Devi
19/12/17

त्यांचे बांधकाम केले नाही व विक्रीपत्र करून देण्यास टाळाटाळ केली. ही बाब तक्रारकर्त्याने तक्रारीत दाखल तक्रारीवरून सिध्द होते. विरुध्द पक्षाला नोटीसची बजावणी होऊन सुध्दा त्याचा पक्ष मांडला नाही म्हणुन तक्रारकर्त्याने तक्रारीत लावलेले आरोप सिध्द होतात व विरुध्द पक्षाने तक्रारकर्त्याचे प्रती अनुचित व्यापारी पध्दतीचा अवलंब केला ही बाब सिध्द होते सबब खालीलप्रमाणे आदेश पारित करण्यात येतो.

आदेश

1. तक्रारकर्त्याची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
2. विरुध्द पक्ष यांना आदेशीत करण्यात येते की, त्यांनी तक्रारकर्त्याला रु.1,99,000/-ही रक्कम द.सा.द.शे.12 टक्के व्याजासह, दिनांक 20.11.2010 पासून तर प्रत्यक्ष रक्कमेच्या अदायगीपावेतो देण्यात यावी.
3. विरुध्द पक्षाने तक्रारकर्त्याला मानसिक व शारिरिक त्रासापोटी 10,000/- (रुपये दहा हजार फक्त) व तक्रारीच्या खर्चापोटी रुपये 5,000/- (रुपये पाच हजार फक्त) द्यावे
4. सदर आदेशाचे पालन विरुध्द पक्ष यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून 30 दिवसाचे आत करावे.
5. उभय पक्षकारांना आदेशाची प्रथम प्रत निःशुल्क देण्यात यावी.
6. तक्रारकर्त्याला प्रकरणाची 'ब' व 'क' फाईल परत करावी.

[HON'BLE MR. VIJAY C. PREMCHANDANI]
PRESIDENT


[HON'BLE MR. NITIN M. GHARDE]
MEMBER

7

जेजे मिस
81

1

(CC/54/2013)

**BEFORE THE SOUTH MUMBAI DISTRICT CONSUMER
DISPUTES REDRESSAL FORUM,**

**Puravatha Bhavan, 1st Floor, General Nagesh Marg, Near Mahatma
Gandhi Hospital, Opp. M.D. College, Parel, Mumbai – 400 012.**

O.No.

Complaint No.SMF/MUM/CC/54/2013

Date of filing : 11/03/2013

Date of Order: 09/08/2018

1.M/s. Prabodhan Goregaon Ozone Swimming Pool
Through its Authorized Representative
Mr. Ramesh P. Iswalkar,
Prabodhan, Krida Bhavan,
Prabodhan Krida Bhavan Marg,
Siddharath Nagar, Goregaon (W),
Mumbai – 400 104.

2. Ozone Swimming Pool & Activity Centre,
Through Mr. R.G. Mhatre,
Shrirang Sabade Marg, Siddharath Nagar,
Goregaon (W), **Mumbai – 400 104.**

3. Mr. Sukumar Sadashiv Parab,
4. Mrs. Sneha Sukumar Parab,
Both (3 & 4)R/at :- 47/372, Motilal Nagar No.3,
M.G. Road, Goregaon (W),
Mumbai – 400 062.

..... Complainants.

V/s.

United India Insurance Co.Ltd.,
(Policy Issuing Office),
Divisional Office No. XII,
Stadium House, 4th Floor, Veer Nariman Road,
Churchgate, **Mumbai – 400 020.**

..... Opponent/Opposite Party

Coram:

Smt. Sneha S. Mhatre : Hon'ble President

Shri. D.S. Paradkar : Hon'ble Member
Shri. M.P. Kasar : Hon'ble Member

Appearance:

For Complainants - Adv. Shri. Uday B. Wavikar /
Adv. Ms. Rashmi Manne

For Opposite Party- Adv. Mrs. Krishna Sharma

// JUDGMENT //

PER SMT. SNEHA S. MHATRE – HON'BLE PRESIDENT
(DTD. 09/08/2018)

Complainant No. 1 is a Social Institute registered under the Societies Act and under the Public Trust Act bearing Registration No. F2902, having its address as given in cause title of the complaint. Complainant No.2 is a Centre at Goregaon West which is managed and handled by Complainant No.1 and it is the place, where the incident mentioned in the complaint about the death of the Master Aryan Sukumar Parab took place. The Complainant Nos. 3 & 4 are the parents i.e. Father and Mother of the deceased son Master Aryan Sukumar Parab and have their address as mentioned in the cause title of the complaint.

(2) Complainant No.1 has stated that the Complainant No.1 is a Social Institute registered under the Social Registration Act and under the Public Trust Act and is having and maintaining Swimming Pool and training

centre for teaching swimming to the public. The Complainant No. 1 offer Membership to the public and only members are allowed to utilize the facility provided by the Complainant No.1.

(3) Complainant No. 1 has taken a compact policy from the Opposite Party bearing No. 021200/48/12/88/00000967 for the period from 16/05/2012 till 15/05/2013. The said policy is taken for the building, all other contents, money (except wages and salary in direct transact between any two places, electrical and mechanical appliances, and **Public Liability (Third Party Liability)**). The Opposite Party had specially collected premium of Rs.10,000/- from the Complainant No.2 under the Third Party Liability and Opposite Party has issued the said policy covering the amount of Rs.1,00,00,000/- (One Crore) for any injury damage and or accident occurring in the premises of the insured and being the compact policy the Opposite Party has also covered in that following things :

- (a) Fire & Allied Perils
- (b) Burglary & Housebreaking
- (c) Electric Appliances
- (d) Money Insurance
- (e) Personal Accident
- (f) Infidelity/dishonesty of employees
- (g) Legal liability

(h) Fixed glass/sanitary fittings

(4) Master Aryan Parab, aged about 08 years adopted son of the Complainant Nos. 3 & 4 was admitted as a Member of Complainant No.2 Swimming Pool in April 2012, and was learning swimming from Complainant No.2. The Complainant Nos. 3 & 4 had paid membership charges and also charges for learning swimming and coach charges to the Complainant No.2 (Membership Card, Fee Receipt – 'C3' colly) .

(5) Brief facts of the complaint as stated by the Complainant are as follows :

Master Aryan was mentally and physically fit for learning swimming and the same was certified by the Doctor Chirag B. Sawla in the Medical Certificate annexed at Annexure C3 colly. Master Aryan was studying in the third standard and he was admitted for the evening batch of Complainant No.2 for swimming between 6.00 p.m. to 7.00 p.m. everyday. On 3/6/2012 as usual in the evening at 6.00 p.m., the Complainant No.4 accompanied with her son Master Aryan to the Complainant No.2 Ozone Swimming Pool and Master Aryan with the coach went to Swimming Pool under the supervision of Swimming coaches and life guards employed by the Complainant No.2. As per the instruction of the Complainant No.2, the

parents of the children who are coming for the swimming are not allowed to enter pool side and are made to seat separately at the seating arrangement provided by the Complainant No.2 for the parents. Complainant No.4 was seating at the place provided by the Complainant No.2 and was waiting for her son but at about 7.00 p.m., there was some chaos at the swimming pool side and when Complainant No. 3 rushed immediately towards the swimming pool and found that body of her son Master Aryan was lying on the floor of the pool side of the swimming pool and one person was trying to take out water from the body of Master Aryan one of the lifeguards carried Master Aryan on his shoulder and took him rushing to the Siddharth Municipal Hospital which is located near by the Swimming Pool. Complainant No. 4 has stated that but the hospital had declared Master Aryan dead when the lifeguard reached at the said hospital. Complainant No. 4 has lodged a complaint with the Goregaon Police Station where her statement is noted by the Assistant Police Inspector bearing No. FIR 192/2012, the copy of the said FIR dtd. 3/6/2012 lodged before the Goregaon Police Station by the Complainant No. 4 about the said incidence is annexed at Complainant-4 colly. The Post Mortem report of the Cooper Hospital dtd. 3/6/2012 of Master Aryan Sukumar Parab and his death certificate dtd. 18/7/2012 are annexed at C-5 colly. Complainant No.2 has

immediately within the period of two days from the said incident i.e. on 5/6/2012 had informed the Opposite Party about the death of Master Aryan Parab and requested the Opposite Party to process the claim (Annexure C-6). The Complainant No. 2 has also submitted letter dtd. 14/6/2012 with the requisite documents with the Opposite Party for processing the claim and on 3/8/2012, again requested the Opposite Party to process the claim of the Complainant as the same was kept pending for a long period of time by the Opposite Party without any justified reason. On 21/8/2012, without any valid reason, the Opposite Party has repudiated the said claim of the Complainant, hence, the Complainant Nos. 1 & 2 being insured and Complainant Nos. 3 & 4 being beneficiaries for the said insurance claim have collectively filed the present complaint against the Opposite Party and have prayed for the reliefs mentioned in the prayer clause No. 22 (a) to 22 (f).

(6) The Opponent has filed its written statement and denied all the allegations made against it; and has stated that the Complainant Nos. 1 & 2 do not have locus-standi to file the present complaint and as per the Clause No. VIII (2) of the said Policy, the Complainant Nos. 3 & 4 i.e. the sufferers have to first file a complaint against the insured for the said claim amount and the sufferers are to be indemnified by the insurer and the said amount of

claim will be reimbursed to the insured i.e. Complainant Nos. 1 & 2 and/or Complainant Nos. 3 & 4 have to file a complaint against the Complainant Nos. 1 & 2 i.e. the insured as well as against the Insurance Company to recover the said insurance claim amount.

(7) Opponent has stated in para 5 (b) of written statement that the Complainants are not the consumers u/sec. 2 (1) (d) (ii) of the Consumer Protection Act and has also stated that the Opponent has acted as per the guidelines of the IRDA and has rightly repudiated the claim of the Complainant and the Complainants have filed the present complaint to extract the money from the Opponent, hence, Opponent has prayed for the dismissal of this complaint.

(8) Both the parties have filed their respective affidavit of evidences and written arguments. On perusal of the necessary documents filed by both the parties, following issues/points are considered for the redressal of this complaint.

Sr. No.	Points	Answers
1	Whether all the Complainants are the consumers of Opponent u/sec. 2 (1) (d) (ii) of the Consumer Protection Act?	Yes.

2	Whether the Complainant Nos. 1 to 4 have locus-standi to file present complaint?	Yes.
3	Whether the complaint is within the territorial & pecuniary jurisdiction and also within the Limitation as per Sec.24(A) of C.P. Act?	Yes.
4	Whether the Opposite Party is guilty of deficiency in service towards the Complainants?	Yes.
5	Whether the Complainant Nos. 3 & 4 are entitled to receive the amount of claim of Rs.5,00,000/- from the Opponent with the interest @9% p.a. from 21/8/2012 till realization?	Yes.
6	Whether the Complainant Nos. 1 & 2 being the Non-Living Institutes are entitled for the compensation for mental torture from the Opponent?	No.
7	Whether the Complainant Nos. 3 & 4 being the parents of the deceased son and beneficiary of the said Policy are entitled for compensation for mental torture from Opponent?	Yes.
8	Whether the Complainant Nos. 1 to 4 are entitled for the legal costs from the Opposite Party?	Yes.
9	What order?	As per final order.

REASONING :

(9) **Point Nos. 1 & 2** :- As stated in the earlier paras of this order the Opponent is an Insurance Company. The Complainant No. 1 has taken Policy bearing No. 021200/48/12/88/00000967 from the Opposite Party for the period from 16/05/2012 till 15/05/2013 which covers building, all other contents, money (except wages & salary) in direct transact between any two places, electricals and mechanical appliances & public liability (third party liability) of the Swimming Pool of the Complainant Nos. 1 & 2. The said insured have paid Rs.10,000/- for covering public liability apart from separate premium under respective heads. Complainant Nos. 1 & 2 have produced the policy certificate and policy document with terms and conditions (Exh. G colly), which shows that the said policy is a compact insurance policy, which includes under head of VIII-A public liability of Rs.1,00,00,000/- (Rs. One Crore) and has also included following things :

- (a) Fire & Allied Perils
- (b) Burglary & Housebreaking
- (c) Electric Appliances
- (d) Money Insurance
- (e) Personal Accident
- (f) Infidelity/dishonesty of employees
- (g) Legal liability

(h) Fixed glasss/sanitary fittings

apart from the public liability and Third Party Liability. The Complainant No. 1 for Complainant Nos. 1 & 2 has paid Rs.28,466/- on account of premium to the Opponent and for the said payment, the Opponent has issued a receipt on 18/05/2012 (Page 30). Opponent in their written statement has admitted that Complainant Nos. 1 & 2 are insured in respect of the said Policy and it has been taken from the Opponent, hence the Complainant Nos. 1 & 2 are the '*consumers*' of the Opponent.

(10) Complainant Nos. 3 & 4 are husband & wife married in 1993, as there was no issue from the said wedlock, in the year 2005, after completing all the formalities, they had adopted a son of brother of the Complainant No.4 named as Anant Ashok Mulik when the said son Master Aryan was only 9 months old.

(11) Since then Master Aryan's name was changed and the same was published in the Official Gazette on 4/5/2006. Complainant Nos. 3 & 4 have produced the copy of Gazette dtd. 04/05/2006 and Birth Certificate of Master Aryan at (Annex-C2) and these documents and facts are not disputed by the Opponent. Complainant Nos. 3 & 4 had paid Membership Fees for Master Aryan to Complainant No.2 with other fees of the said Swimming

Centre, who has issued a Membership Card to the Master Aryan Parab, which is produced by the Complainant Nos. 3 & 4 on record as Exh. C-3 colly, page 33. As stated earlier, as per the Clause No. VIII A, Complainant Nos. 1 & 2 have paid separate amount on account of public liability (Third Party Liability) and the total sum under the said head of public liability is shown of Rs. 1,00,00,000/- (Rs. One Crore) in the said Policy. Master Aryan was a Third Party, as far as this policy is concerned and the Complainant Nos. 3 & 4 being the parents of Master Aryan have become beneficiaries of the said policy. Hence, they are also the 'consumers' of the Opponent u/sec. 2 (1) (d) (ii) of Consumer Protection Act. Complainant Nos. 1 & 2 have privity of contract with the Opponent and hence, they have locus-standi to file the present complaint and as stated earlier being beneficiaries of the said Policy, Complainant Nos. 3 & 4 are entitled to file the complaint against Opponent and also has locus-standi in the present complaint.

(12) **Point No. 3**:- The Office of the Opponent is situated at Churchgate, Mumbai - 20, who has repudiated the claim of the Complainant for the said Policy on 21/08/2012, hence, the cause of action has arisen within the territorial jurisdiction of this Forum, as well as the total

relief claimed by the Complainant is within the pecuniary jurisdiction of the District Forum.

Case Law : Hon'ble State Commission, Maharashtra in the matter CC/17/1181 M/s. N.D. V/s. United India Insurance Co., In Insurance claim cases valuation is to be done on the basis of amount claimed i.e. (Rs. 11,81,558/-) and not as per the sum insured. Hence in the said complaint (M/s. N.D. V/s. United India Insurance Co.), it is held that though the claim of the Complainant though sum insured was Rs.45,00,000/- (Rs. Forty Lacs.) it is within the pecuniary jurisdiction of District Forum and case is returned to the Complainant.

(13) The incident of drowning of Master Aryan had taken place on 03/06/2012 and the claim is repudiated on 21/08/2012 by the Opponent and the present complaint is filed on 11/03/2013 by the Complainant, hence it has been also filed within the limitation as per Sec. 24 (A) of C.P. Act.

(14) Point Nos. 4 & 5 :- As narrated in detail in the earlier paras of this order on 3/6/2012 due to drowning in the Swimming Pool at the address of the Complainant No.2, Master Aryan has passed away. His Mother Complainant No. 4 has lodged FIR in the concerned police Station which is available on record of the Complainant. The Complainant No. 2 on

5/6/2012 intimated about the said incident of death of Master Aryan by drowning at Complainant No.2's Swimming Pool on 03/06/2012 to the Opposite Party and on 14/6/2012 submitted to the Opposite Party the required documents and requested to process the said claim but the Opposite Party has not co-operated with the Complainant and on 21/8/2012, repudiated the claim of the Complainant by giving vague grounds for the same.

(15) The Opposite Party has stated that it is a 'Compact Policy' and CLAIM MADE BASIS POLICY hence the Complainants are not entitled for the claim amount.

Compact Policy means : policy which covers more than one subject and as stated in the earlier paras the Policy taken by the Opposite Party Nos. 1 & 2 covers more than one thing mentioned in earlier paras of this order as stated in the list from (a) to (h) as well as Third Party Liability & Public Liability.

(16) "CLAIM MADE BASIS POLICY" means a type of Insurance Policy which pays only those claims that occur and are filed during the period covered by the Policy and in contrast to this term another term is used "OCCURRENCE BASIS POLICY" which means a type of policy which

pays only those claims that occur during the period covered by the policy; it does not matter when they are filed. Hence the contentions of the Opposite Party given in the written statement Para No. 3 (1) are devoid of any substance and the said term is interpreted in a wrongful way by the Opposite Party with the malafide intention to avoid the settlement of the claim of the Complainant.

(17) It is an admitted fact that Complainant No. 1 & 2 had obtained the insurance policy for the benefit of their members and Complainant Nos. 3 & 4 are the parents and beneficiary for the purpose of the Insurance Claim therefore as explained above, all the Complainants are having locus to file this complaint and the Opposite Party has accepted an amount of Rs.10,000/- premium for securing the legal liability towards third parties arising under Clause VIII of the Policy, and just to harass without any ground has repudiated the genuine claim of the Complainant, on 21/8/2012, the contents of the said repudiation letter are as follows :-

"Re – Claim under Policy No. 021200/48/12/88/00000967.

We regret for the unfortunate incident and would like to intimate you that we deny the liability under the policy issued. But if aggrieved party take up this

issue in the Court of Law, please inform us for our further necessary action in this matter”.

(18) On observation of the Section VIII of the said policy, it is found that the Opposite Party is liable to pay the Insurance claim and it is even admitted by the Opposite Party that they are indemnify to pay the compensation for the claims arising out of accidents occurring in the Insured Premises during the period of insurance first made in writing against the insured during the policy period and the insured is indemnified for and/or arising out of Injury and/or damages but only against the claims arising out of or in accordance with the business specified in the Schedule and not against claims arising out of or in connection with Pollution howsoever caused unless specifically covered any product.

(19) Thus the Opposite Party is liable to pay the insurance claim of the Complainants under the policy being all the conditions are fulfilled i.e.

- a) There was an accident (drowning of late Master Aryan resulted into his unforeseen death).
- b) The Accident was occurred in the Insured Premises
- c) The Accident happened during the policy period
- d) The Accident is included in the definition of the word “Injury”
- e) The Accident claim arising out of or in accordance the business specified in the Schedule.

(20) But despite of these facts, the Opposite Party has purposefully avoided to pay the genuine claim of the Complainant. Moreover, in the repudiation letter dtd. 21/8/2012 the Opposite Party has not mentioned any specific clause of the policy with its clause number which is applicable for the said repudiation.

(21) It is very unfortunate in our Country that some of the Insurance Companies despite of having sufficient machineries and trained staff, facility of Third Party Administrator, repudiate the genuine claims of the Insured and make them to run from Pillar to Post by mentioning some vague reasons and without applicable clause number of the relevant policy in the repudiation letter or sometimes without giving any cogent reason, for the repudiation, the genuine claims are repudiated, Insurance Companies are also aware that such vague reasons which are mentioned in the repudiation letter without mentioning proper clause Number of the Policy applicable for the repudiation are not sustainable before the Court of Law.

(22) In the present complaint also, the Opposite Party has written in their repudiation letter dtd. 21/8/2012 **"We deny the liability under the policy issued but if aggrieved party take up this issue in the Court of Law. Please inform us for our further necessary action"**. But no specific clause under which the said policy is repudiated is specifically

mentioned by the Opposite Party. Thus the conduct of the Opposite Party is highly objectionable and reproachful in such type of genuine claim. Thus by repudiating the genuine claim, without giving a valid reason and without mentioning a specific Clause Number applicable for the repudiation, the Opposite Party has wrongly repudiated the genuine claim of the Complainant. Hence, they are liable for the deficiency in service as well as has also committed unfair trade practice.

(23) In the letter dtd. 3/8/2012 sent by the Complainant No. 2 to Opposite Party, Complainant No.2 has stated that Parents of Master Aryan had given application to the insured and requested them to compensate for such fatal accident of their son Aryan.

(24) Master Aryan was a Third Party User of the Ozone Swimming Pool and Complainant's claim is of Rs. 5,00,000/-, covered under the said Insurance Policy which was in force on the day of the incident and which covers Rs. 1,00,00,000/- under the head of public liability. Complainant Nos. 1 & 2 has passed a resolution dtd. 26/8/2012 in their Managing Committee held on 26/8/2012 to file complaint in a Competent Court of Law to recover the maximum amount to compensate the parents of Master Aryan Parab from the said Insurance Company i.e. from the Opposite Party.

(25) From this it becomes crystal clear that the Complainant Nos. 3 and 4 being the beneficiary of the said policy are entitled to be compensated from the Opposite Party and the Opposite Party is liable to pay the claim amount of Rs.5,00,000/- to the Complainant Nos. 3 and 4 with interest. Hence we direct the Opposite Party to pay Rs.5,00,000/- on account of insurance claim amount with @9% p.a. interest from 21/8/2012 (date of repudiation) till the realization (collectively) to the Complainant Nos. 3 & 4 directly within a period of 45 days from the date of this order. Complainant Nos. 1 and 2 are instructed to co-operate with the Opposite Party if required to complete the necessary paper work for the speedy compliance of this order.

(26) **Point No. 6:-** Complainant Nos. 1 and 2 have claimed compensation for the mental torture from the Opposite Party but being non living institutions the question of mental agony due to non payment of the insurance claim does not arise in case of Complainant Nos. 1 & 2. Hence their prayer for the compensation for mental torture is hereby rejected.

(27) **Point No. 7:-** Complainant Nos. 3 & 4 are the parents as well as beneficiaries of the said Policy as explained in the aforesaid paras and they are the real sufferers who have lost their 8 years old son in the unfortunate incident of drowning as well as have not yet received a single penny from

the Opposite Party on account of insurance claim amount and must have undergone through the tremendous mental torture since 2012, hence Complainant Nos. 3 & 4 are entitled for the compensation for the mental agony of Rs.20,000/- from the Opposite Party. The Opposite Party is hereby directed to pay Rs.20,000/- to the Complainant Nos. 3 & 4 (collectively) as a compensation for the mental torture within a period of 45 days from the date of this order.

(28) **Point No. 8** :- The Opposite Party Nos. 1 & 2 as well as the Opposite Party Nos. 3 & 4 have collectively filed this complaint through their Advocates against the Opposite Party for the reliefs claimed as per the prayer clause of this complaint. Hence the Opposite Party is directed to pay Rs.10,000/- collectively to the Complainant Nos. 1 to 4 (i.e. Rs.2,500/- each) within a period of (45) days from the date of this order.

We hold accordingly, and pass the following order :-

// FINAL ORDER //

- (1) Complaint No. CC/54/13 is partly allowed.
- (2) The Opposite Party is held guilty of deficiency of service and unfair trade practice towards the Complainants for repudiating the genuine claim without mentioning a

specific Clause of the said policy which is applicable for the repudiation of the policy in the repudiation letter, and for repudiating the genuine claim of the Complainant on vague grounds.

- (3) The Opposite Party is directed to pay an amount of Rs.5,00,000/- towards insurance claim pertaining to the said Policy bearing Number 021200/48/12/88/00000967, directly to the Complainant Nos. 3 & 4 collectively, i.e. the parents of deceased son Aryan Parab who are also the beneficiaries of the said policy with @9% interest from 21/08/2012 (date of repudiation) till its reliasation.
- (4) The Opposite Party is also hereby directed to pay Rs. 20,000/- to the Complainant Nos. 3 & 4 (collectively) as a compensation for the mental agony.
- (5) Being the non living institutions prayer of Complainant Nos. 1 & 2 for mental torture is rejected.
- (6) The Opposite Party is directed to pay Rs.10,000/- collectively to the Complainant Nos. 1 to 4 (Rs.2,500/- each) on account of litigation cost.
- (7) Complainant Nos. 1 and 2 are instructed to co-operate with the Opposite Party if required to complete the

necessary paper work for the speedy compliance of this order.

- (8) **Compliance of this order is to be done by the Opposite Party within (45) days from the date of this order.**
- (9) Certified copy of this order be sent to both the parties free of costs.

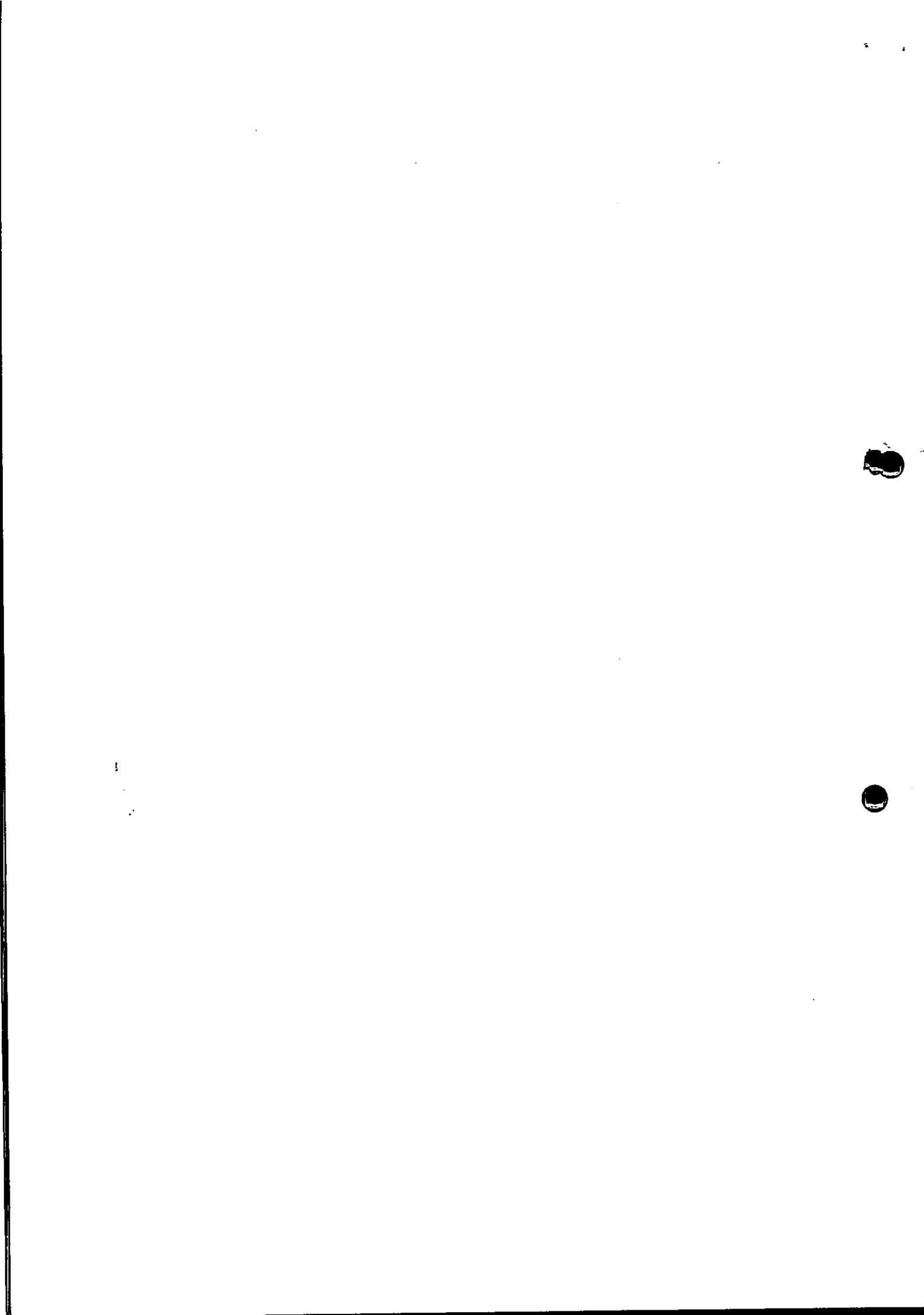
Pronounced on : 09/08/2018

Place : South Mumbai

sd/-xxx	sd/-xxx	sd/-xxx
(Shri.M.P.Kasar)	(Shri.D.S.Paradkar)	(Smt. Sneha S. Mhatre)
Hon'ble Member	Hon'ble Member	Hon'ble President

Note:- As the pleadings, affidavit, documents, written notes of arguments are in English, the order in the proceeding is passed for the better knowledge of the parties in English.

vns



8

32

श्री शिवाजी

BEFORE THE SOUTH MUMBAI DISTRICT CONSUMER DISPUTES
REDRESSAL FORUM,

Puravatha Bhavan, 1st Floor, General Nagesh Marg, Near Mahatma Gandhi
Hospital, Opp. M.D. College, Parel, Mumbai – 400 012.

O.No.

Complainant t No. : SMF/MUM/ CC/132/2013

Date of filing : 24/06/2013

Date of Order: 24/01/2023

Mr. Rabindranath Nanigopal Pal,
1101, 11th Floor, Cumbala Hill,
Telephone Exchange, Peddar Road,
Mumbai – 400 026.

... COMPLAINANT

V/s

1. Dr. Suresh V. Rang,
C/o. Jaslok Hospital,
18, Dr. G.D. Deshmukh Marg,
Mumbai – 400 026.

2. The Administrator,
Jaslok Hospital,
18, Dr. G.D. Deshmukh Marg,
Mumbai – 400 026.

..... OPPOSITE PARTY/ OPPONENT NOS. 1 & 2

Coram:

Smt. Sneha S. Mhatre : Hon'ble President
Shri. D.S. Paradkar : Hon'ble Member

Appearance :

Complainant - In person/Son Mr. Ranadip Pal
For Opposite Parties - Adv. Shri. G.N. Shenoy (Counsel)
Adv. Smt. Hetal Gala

// JUDGMENT //

PER SMT. S.S. MHATRE – HON'BLE PRESIDENT

Facts giving rise to the present complaint briefly stated are as follows :-

The Complainant has stated that the Complainant is a consumer within the meaning of Consumer Protection Act, 1986 and the Opposite Party is a Private Hospital having address mentioned in the cause title. The Complainant has filed the present consumer dispute alleging Medical Negligence on the part of the Opposite Party.

[2] The Complainant is a senior citizen and residing at Peddar Road. At the time of filing the complaint on 24/06/2013, the Complainant has mentioned his age as 57 years . The Complainant has further stated that the Opposite Party is a Private Hospital and Dr. Suresh Rang is a Lung Specialist, who treated the Complainant in the same Hospital. As stated by the Complainant, the complaint and it's events in short are as follows :-

[3] The Complainant has stated that he was suffering from fever with chills, cough, blood tinged Sputum, epigastric burning and nausea from 3-4 days. The Complainant there was attended by a lady doctor in casualty ward of Jaslok Hospital who had instructed him to do the x-ray and blood test. After seeing x-ray, she sent him to Doctor Suresh V. Rang (Lung Specialist) in the same Hospital. It is the contention of the Complainant that upon showing the x-ray reports to Dr. Suresh V. Rang, he conveyed Complainant and his wife that the Lungs are infected too much and looking at the condition of the same, the Complainant should be admitted to the Hospital immediately. Accordingly, the Complainant was admitted to the Hospital on 16/07/2012. Further the Complainant has submitted that he was admitted and evaluated for Hemophytis and fever. He was admitted to Ward, but he was not maintaining his saturation on high concentration mask and the respiratory rate has increased, so he was shifted to ICU for further management by Dr.S.V. Rang.

[4] The Complainant was admitted on 16/07/2012 to Jaslok Hospital & he was charged for ECG but was not provided with the ECG Report (the copy of Bill Exh.B). The Complainant had been admitted in ICU of Jaslok Hospital on 17/07/2012 by Dr.S.V. Rang as he thought that the Complainant was suffering from serious infections of Lungs. On 19/07/2012, the report of Swine flu for which the Complainant was tested came to be negative. On 20/07/2012, the x-ray report showed the heart size is marginally enlarged (Exh. E) and even on 23/07/2012, the x-ray report showed the same left ventricular failure (Exh.J) and after seeing the ECG Report of 22/07/2012 by the Doctor it came to be known that there was a problem with the Complainant's heart, but doctor consistently neglected it.

[5] The Complainant has further stated that, he was given a treatment for T.B. infection without doing T.B. test and T.B. was found to be negative on 24/07/2012, which was eight days from starting of the treatment (Exh.C.).

[6] The Complainant's report of test for Hepatitis was also reported as negative on 25/07/2012 (Exh.G.) The Complainant's report of the test for disease like Dengue, Hantavirus, Leptospira were negative in the summary issued by Jaslok Hosital on 27/07/2012 (Exh. H), but the Doctor was not helping to cure the heart disease of the Complainant. The Complainant has further mentioned in his complaint that his wife alone had sent by the Opposite Party to Pune thrice for viral etiology which were negative, still the hospital did not care to treat the heart disease and just focused on lungs only. Dr.S.V. Rang has given the Complainant steroids for 2 days without the consent of his wife and without taking her signature and due to the wrong treatment, the Complainant was put on ventilation on 29/07/2012 at around 2 a.m. upto 01/08/2012. The Complainant has stated that after that his son brought Dr. Sonawala (a Senior Doctor to Jaslok Hospital) for second opinion and after taking his opinion, the hospital introduced him with Dr.

Bharat Shivdasani (Cardiologist) and started heart related treatment and thereafter the Complainant started recovering, finally he got discharged on 18/08/2012. The Complainant has stated that he incurred expenses of Rs.8,10,000/- in Jaslok Hospital as he was kept there for more than one month.

[7] The Complainant has stated that he went to Hinduja Hospital for Angiography on 28/09/2012 and Angiography was done and those reports prove that due to the heart attack only, the Complainant was needed to be admitted to Jaslok Hospital, but they have treated him wrongly, which caused him financial loss and they made him to go through the various treatments which were not necessary, and those troubled him mentally and physically, for the period of 33 days which was the stay at the Opposite Party hospital; alleging this as a medical negligence on the part of the Opposite Party, the Complainant has filed the present complaint against the Opposite Party Nos. 1 & 2 and has prayed as per the (Statement Of Claim) Prayer Clause 27 (A) to 27(D) of the complaint, which are as follows:-

- A. Be pleased to hold and declare that the Opposite Party has rendered negligence in services;
- B. Further be pleased to award a sum of Rs.7,51,000/- in favour of the Complainant alongwith the interest at such rate as the Hon'ble Commission may deem fit and proper, towards compensation to the Complainant;
- C. Cost of the proceedings quantified at Rs.50,000/- be also awarded in favour of the Complainant;
- D. Any other relief deem fit may please be granted in favour of the present Complainant herein.

[8] The Opposite Parties have filed their written statement on 08/10/2013 and as per the Roznama dtd. 08/10/2013, the copy of written statement was served to the Complainant.

[9] Both the Parties have filed their respective Affidavit of Evidences and Written Arguments.

[10] In the written statement filed by the Opposite Parties, the Opposite Parties have denied that they negligently and knowingly did wrong to the Complainant and his family was made to suffer. The Opposite Parties have mentioned that

- (1) The complaint should be dismissed for misjoinder of necessary parties, as the Complainant was treated by several doctors. The Opposite Parties have further stated that there is no post of an Administrator in the Jaslok Hospital.
- (2) The Opposite Party No.1 is a Senior Consultant, Chest Physician for more than 35 years in Practice and he was Senior Consultant Chest Physician at Radhibai Watumal Chest Hospital & at S.L. Raheja Hospital for more than 20 years. He is also a Post Graduate Teacher & guide for DNB in Chest Diseases for Post Graduate students at Jaslok Hospital.
- (3) The Opposite Parties have mentioned that looking at the complicated questions of facts raised by the Complainant, the present case requires elaborate medical, factual and technical evidence, including Cross-Examination of the Witnesses and hence, the matter does not fall into the Category of summary trial; and only Civil Court can adjudicate the issue involved in it.
- (4) The Opposite Parties had submitted in their Written Statement that the complaint is based on presumptions and conjectures drawn by the Complainant and not based on any cogent and valid documents or opinions of the experts.

(5) The Opposite Parties have admitted that the Complainant was admitted in Jaslok Hospital on 16/07/2012 and has further mentioned that when the Opposite Party No.1 examined and took his history he found out that the Complainant had very high ESR & Chest x-ray showed extensive soft tissues shadows, Hillar glands with obliteration of 'C-P' angle and the Complainant was treated with antibiotics outside, and in view of the critical condition of the Complainant, he was advised urgent hospitalization in ICU on the same day, but wife of the Complainant refused to admit him in the ICU and the Complainant was admitted in 'E' Class as per his request. At night, on the same day, when the Complainant became critical and could not maintain his oxygen saturation inspite of oxygen being given, hence, he was required to shift to ICU, for further management. The Opposite Parties have further stated in Written Statement (para 11 written statement) that the Complainant was admitted on 16/07/2012 for evaluation, care and management by Dr.Rang. As he was in critical condition on the same day, his HRCT was done by Dr.Shrinivas Desai, Radiologist and C.T. Scan Specialist & based on his reports which showed that the patient had lungs infection and there were cases of deaths of lungs infections caused by Swine Flu during the same time and also Complainant's sputum showed >25 pus cells, yeast like Pseudo hyphae and so also his fungal culture report came positive. Patient was referred to the infectious disease Specialist Dr. Om Shrivastav who suggested to consider H1N1 (Swine Flu) and consider viral hemorrhagic fevers. He also suggested throat swab and to start patient antiviral treatment. The Opposite Parties in Written Statement para (11) have further stated that, as the ECG was seen by the Opposite Party No.1 and did not show the heart attack, therefore, the ECG was handed over to the Complainant at the time of discharge. As a regular practice, 2-D Echo was

done by Cardiologist Dr. Shivdasani on 17/07/2012 which read as 'normal left ventricular Function [LVEF] i.e. Left Ventricular Ejection Fraction = 0.55 to 0.60 no evidence of Pericardial Effusion, borderline pulmonary Hypertension (SPAP) = 38MM. There was no evidence left ventricular Diastolic Dysfunction, which shows that there was no heart attack.

(6) The Opposite Parties have further mentioned that the report annexed at (Exh.C) of the complaint is not a report of the test done for lung infection. The Opposite Parties have denied that the Complainant was given a treatment for T.B. infection without doing T.B. Test and has further stated that as the treatment was empirical as it was subsequently stopped (para 12 of the Written Statement) and the ECG was taken on 22/07/2012 in ICU nearly 7 days after critical admission of the Complainant during this period blood test for Heart Attack i.e. Troponin was done and the same was negative, and as the condition of the Complainant was critical, continuous investigations were going on, as precautionary measures the Tablet 'Travedon' as well as Tablet Lasix to protect heart, were started by the Opposite Party No.1. The Opposite Parties have stated that to rule out the possibility of other viruses, as the tests are not done at the Jaslok Hospital & Research Centre, hence, samples were sent to Viral Institute at Pune. The Opposite Parties have denied that despite etiology being negative, Hospital did not care to treat the heart disease and have focused on lungs only. In para No.19 of the Written Statement, the Opposite Parties have mentioned that, permission of patient is not required to give steroids nonetheless the treatment, investigations were done after discussing with the relatives of the patient. The Opposite Parties have denied that due to wrong treatment, the Complainant was put on ventilator. The Opposite Parties have stated that (Written Statement para 19), the Complainant was put on ventilator on

18/07/2012 in view of his inability to maintain oxygen saturation in the blood, tachypnea and severe respiratory distress, after consultation were done after discussing with the relatives of the patient, and after consultation/intimation to the relatives of the patient, he was put on ventilator.

(7) The Opposite Parties have admitted that, Dr. Sonawala came to see the Complainant and his opinion was taken; but has denied that, the Opposite Parties have given wrong treatment to the Complainant, and has mentioned that the Complainant has filed the present vexatious complaint to extract money from the Opposite Parties and the Opposite Parties have prayed for dismissal of the complaint with the cost.

[11] After filing of the Affidavit of Evidence/Written Arguments by both the parties, the Complainant filed an application on 30/08/2016 to refer the matter to medical experts for obtaining expert's medical opinion in the present complaint. The Opposite Parties have given no objection to it, hence, the said application was allowed by the Predecessor Forum on 18/10/2016 and the matter was referred with the necessary documents to The Dean, J.J. Group Of Hospitals, Mumbai and with a covering letter dtd. 24/04/2019 signed by Dean of J.J. Hospital, Mumbai report of (1) N.N. Ramraje (CM) Professor & Head Dept. Of Pulmonary Medicine, G.G.M.C. Mumbai (2) Dr. Priya Patil – (Member) Associate Professor Dept. Of Medicine, (3) Dr. Kalyan Munde (Member) Associate Professor Dept. of Cardiology CGMC, Mumbai. (4) Dr. Arun Rathod (Member) Resident Medical Officer, J.J. Gr. Hospital, Mumbai the Expert Committee of J.J. Group Of Hospital, consisting Dr.N.N. Ramraje (Chairman), Dr. Priya Patil (Member), Dr. Kalyan Munde (Member) & Dr. Arun Rathod (Member) was received by the Forum, as an expert opinion, which is signed on 22/04/2019.

[12] The said report says "Investigations & Management in order. There is no medical negligence observed".

[13] The said report was received by the Forum on 26/04/2019 in I/W Section vide I/W Number 298.

[14] Thereafter, the Complainant filed application on 26/07/2019 that the Complainant was not in justification given by the J.J. Hospital and he would like to go ahead and provide further clarification for his complaint and asked to give him a date for the oral arguments in presence of Dr. Suresh Rang.

[15] The Advocate for the Opposite Parties wrote that as the expert opinion given by J.J. Hospital dtd. 22/04/2019 states that there is 'No' medical negligence observed nothing remains in the complaint and the Opposite Parties asked not to give opportunity to the Complainant to argue in the matter and prayed for passing appropriate order (Application dtd. 04/08/2021). At the back side of the said application, **the Complainant wrote that, the said report is bias and facts been overseen and misrepresented; and the Complainant requested for arguing the matter;** the Complainant had requested to the Opposite Party's Advocate to keep Dr. Rang present for the argument, but on 10/02/2021, the Complainant was absent and as the Opposite Party No.1 was acting as Covid Warriier, he could not remain present for the further hearings but the New Advocate for the Opposite Parties i.e. Advocate Smt. Hetal Gala was present for the hearing who requested to keep the matter on next date. Thereafter, in the interest of justice, both the parties were allowed to orally argue, the present complaint and both the parties i.e. the Son/authority holder of the Complainant Mr. Ranadip Pal and the present Complainant and Advocate for the Opposite Parties Smt. Hetal Gala argued the present complaint. Adv. Shri. G.N. Shenoy appeared as a Counsel/ for the Opposite Parties on 06/10/2022 and filed pursis to that effect and both the parties argued on the present complaint.

[16] On perusal of the necessary documents filed by both the parties, the following points are considered by this Commission.

Sr.No.	Points	Answers
1	Whether the present complaint is maintainable before the District Commission?	Yes.
2	Whether it suffers from nonjoinder or misjoinder of necessary parties?	No.
3	Whether the Opposite Parties have rendered deficient service towards the Complainant?	Yes.
4	Whether the Complainant is entitled for the relief sought for in the present complaint?	Yes. As per final order.
5	Whether the Complainant is entitled for the compensation for mental torture and litigation cost from the Opposite Parties?	Yes. As per final order.
6	What order ?	Yes. As per final order. Complaint is partly allowed.

Reasoning :-

[17] **Point Nos. 1 to 6** :- The present complaint is filed by the Complainant against the Opposite Party No.1, who is a Doctor by profession and Lung Specialist and Chest Physician, namely, Dr. S.V. Rang of Jaslok Hospital; who treated the Complainant. The Complainant has paid Rs.8.1 Lac. to the Jaslok Hospital for the treatment taken in Jaslok Hospital i.e. the Opposite Party No. 2, from 16/07/2012 to 18/08/2012, which is not denied by the Opposite Parties. The Complainant was suffering from fever with chills and cough. Blood tinged sputum, epigastric burning and nausea from 3-4 days for which, he sent to the Opposite Party Hospital where he was first attended by the lady Doctor of Casualty Ward, who instructed the Complainant to take x-ray and to do blood test. She sent the Complainant to Dr.S.V. Rang. He checked the x-ray reports and

conveyed to the Complainant and his wife that the Complainant's lungs are infected too much and looking at the condition of the same, the Complainant should be admitted to the Hospital on 16/07/2012. The Complainant has submitted copy of the admission Card as 'Article-1' with his Affidavit of Evidence, the said copy is signed by Priyanka Bajoria. The Opposite Parties have produced on record – Admission consent and other necessary documents, as Affidavit of Evidence of the Opposite Parties and have produced compilation of documents (from Page Nos. 1 to 575), from that it is observed that the Complainant's admission consent is signed by his wife on 16/07/2012; in the Admission Assess in the Chief Complaint Caption- it is mentioned that, C/o Acid peptic symptom – 2-3 days.

C/o Blood in sputum – Yesterday night.

In personal history – No addiction is mentioned and in smoking, tobacco, Alcohol, Drugs etc. – None word is ticked.

[18] The Opposite Parties have also admitted that they took the history of the Complainant at the time of admission to Jaslok Hospital. In physical examination, Pulse is 98/min. Blood Pressure 100/70 mm-Hg, Temperature 100° F but on same day, at 16.53 in out patient record mild fever is recorded & in face pain rating scale – No pain picture is ticked. In functional assessment of admission – it is mentioned that the Complainant was doing Bed activities, sitting, standing, ambulation, stair climbing independently and there was 'No' disability.

[19] In the caption, On finding - It is mentioned that possibility of (1) Acute Viral infection, (2) Tuberculosis, (3) Connective tissues disorder, (4) Fungal, (5) Malignant in view of high ESR & in the out patient record – 16/07/2012 – mild fever c/o. cough yesterday predominantly dry & c/o. Blood tinged sputum, yesterday mild – is written; in the said record, Haemoptysis 2 days, Breathlessness

7 days, Chest discomfort – 2 days & the Complainant was advised – Renal Package WITH CBC, PT/PTT, BT/ HRCT Chest SOS Contrast, USG abdomen D-Dimer, 2DECHO & ECG, Lower limb venous & arterial Doppler (Affidavit of Evidence of the Opposite Party – Page (13) of compilation of the Opposite Party).

[20] The Complainant has made Dr.S.V. Rang as the Opposite Party No.1, as he is a Doctor who treated the Complainant during the hospitalization from 16/07/2012 to 18/08/2012 in Jaslok Hospital and in the Bill dtd. 18/08/2012, total units after the name of Dr. Rang are mentioned as 25 Unit, hence, the Complainant has made him Opposite Party No. 1 & Jaslok Hospital the Opposite Party No.2. The Complainant has alleged deficiency of service and medical negligence towards the Complainant, which is denied by the Opposite Parties, in their Written Statement, hence, the present complaint is a consumer dispute. The Opposite Parties mentioned that there is no post of Administrator in Jaslok Hospital but has not mentioned that the Complainant is not a consumer of the Opposite Party No.2 (i.e.) the Jaslok Hospital. The Opposite Party No. 2 has raised Bill of Rs. 8.1 Lac, which is paid by the Complainant and out of that Rs.3.6 Lac. were paid through insurance taken from United India Insurance Company. Hence, the present complaint does not suffers from nonjoinder or misjoinder of parties. The Complainant was hospitalized from 16/07/2012 to 18/08/2012 when the cause of action has arised i.e. (Admission and Discharge of the Complainant i.e. during the Hospitalisation period) & the Complainant has filed the present complaint on 24/06/2013 as per the office record of this Commission and thus the present complaint is filed within a limitation period of 2 years from the cause of action has arisen. The total claim of the Complainant as per the Statement of Claim is Rs.7,51,000/- which is within the pecuniary jurisdiction of this Forum, hence, the present complaint is within the pecuniary jurisdiction as per Sec. 11 of the

Consumer Protection Act, 1986. The addresses of the Opposite Parties and the place where cause of action has arisen is G.D. Deshmukh Marg, Mumbai – 26. Thus it is within the territorial jurisdiction of the Forum. On the basis of necessary documents and after considering all these aspects, the complaint was admitted by the Predecessor Forum on 24/06/2013, which can be solved by the District Commission, by perusing the necessary documents on record and medical negligence report and on the basis of oral arguments of both the parties, the complaint is maintainable as per Sec. 3 of Consumer Protection Act, 1986 before this District Commission.

[21] The written statement filed in behalf of the Opposite Parties is signed by the Opposite Party No. 1 (i.e.) by Dr. S.V. Rang and the Opposite Party No. 2 has also signed for Jaslok Hospital & Rubber Stamp of the Jaslok Hospital is affixed on it near the signature of the Opposite Party No.2, hence, the Complainant is a *consumer* of the Opposite Parties.

[22] The Complainant has produced on record the bills for the expenses incurred by the Complainant for taking the treatment from the Opposite Parties. In the said Bill dtd. 21/07/2012 for ECG dtd. 16/07/2012, the Complainant has paid Rs.176/- but he was not provided copy of ECG by the Opposite Parties (Exh. B complaint). The Opposite Party has mentioned that, they have provided the copy of the ECG to the Complainant at the time of Discharge, but the Opposite Parties have not satisfactorily explained what prevented them to handover the copy of said ECG to the Complainant immediately, as it is the right of the patient to know about his/her illness, diagnosis and treatment undergone by him from time to time during the hospitalization. This amounts to deficiency in service on the part of the Opposite Parties.

[23] Similarly, the Complainant was admitted in the Jaslok Hospital on 16/07/2012 and evaluated for Haemoptysis and fever. He was not maintaining his saturation on high concentration mask and the respiratory rate had increased, then he was shifted to ICU for further treatment by the Opposite Party No.1 (i.e.) by Dr. S.V. Rang.

[24] In the out patient record – dtd. 16/07/2012 it is mentioned that c/o Acid Peptic Symptoms, 2-3 days c/o cough, yesterday predominantly dry. c/o Blood tinged sputum yesterday mild, 5-6 Episodes mild fever and it is signed by the Opposite Party No.1.

[25] On 17/07/2012 at 7.15 in the progress note produced by the Opposite Parties it is recorded that Cough + blood tinged sputum once in the morning. The report of other tests like Leptospira, Swine Flu (H1N1), dengue Hepatitis etc. were negative, on 25th July, report of T.B. Test, Sputum for PCP, came which was negative, in such condition, the question arises why the Opposite Parties treated the Complainant for T.B. for 7 days when at the relevant time the test of TB was not done and no report that the Complainant is suffering from TB was available with the Opposite Parties. The Opposite Parties have mentioned that the treatment of TB was given to patient was an empirical treatment in the interest of patient, considering the very high ESR of 95 mm and also looking at X-ray and CT Scan report of chest of the patient empirical anti tuberculosis treatment was given to the Complainant. The Opposite Parties have referred in their compilation circular of Mumbai District Tuberculosis Control Society, forwarding standard for TB Care in India published by WHO, but in the said Circular in STCI Summary in 'Standard 1 – Testing & Screening for Pulmonary T.B.' in Point Number 1.1 – Testing – it is mentioned that (Page 574) *Any person with symptoms and signs suggestive of TB including cough > 2 weeks, fever > 2 weeks, significant weight*

loss, haemoptysis etc. and any abnormality in chest radiograph must be evaluated for T.B. & In 2.1 – Standard 2 – Diagnostic Technology in point Number 2.1 – It is mentioned that Microbiological Confirmation on Sputum : All patients (adult, adolescents & Children who are capable of producing sputum) with presumptive pulmonary TB should undergo quality – assured sputum test for Rapid diagnosis of TB (with at least 2 samples including one early morning sample for sputum smear for AFB) for microbiological confirmation and in Point No. 2.2 – it is mentioned that where available chest X-Ray should be used as screening tool.

[26] But on perusal of reports (On Page – 336) on 19/7/12 – temperature of the Complainant was 99.8° F, Temperature on 21/07/12 is 98° F, on 23/07/2012 – Temperature was 98.4° F (Page-340) on 27/07/12 – Temperature was 98.4° F (Page 344) means temperature of the Complainant was normal and no continuous fever for 2 weeks from admission or no continuous weight loss is observed from the record produced by the Opposite Parties. Moreover, in the said Circular, no where it is mentioned that, without conducting test of TB, treatment for Tuberculosis to be initiated. Thus, in our view this Circular is not applicable to the present complaint, as all the test like swine flu, sputum AFB, Hepatitis etc. were negative, as per the report produced on record by the Opposite Parties and the Complainant. Thus, from this it is observed that the Opposite Parties have hurriedly and without confirming about the exact diagnosis of T.B. and prior to conducting necessary test of T.B., treated the Complainant for the T.B. and also used some steroids without consent of the relatives of the patient due to which the Complainant's condition became critical and he was put twice on ventilator i.e. on 18/07/2012 and from 29/07/2012 to 01/08/2012. This amounts to deficiency in service.

[27] The Opposite Parties have mentioned that, they have treated the

Complainant for his heart problem and Dr. Shivdasani had already started tablets for the same, but the Opposite Parties in their written statement have stated that initially the Complainant was not suffering from heart problem and the X-ray report of 20/07/2012 had shown heart size marginally enlarged as the said x-ray was taken in lying down position, the heart in such condition appears larger than what is taken in upright position and also size of heart depends on breathing pattern of patient, at the same time in the Written Arguments the Opposite Parties have mentioned that, as a precautionary measure tablet 'Travedon' to increase blood flow to heart muscle and to protect heart was already started on 22/07/12; thus it show the contradictory statements made by the Opposite Parties in their written statement and written argument.

[28] The Opposite Parties have admitted that, the Complainant's relatives insisted for Dr. Sonawala, who is heart specialist and none of the Opposite Parties took objection to that and after that Dr. Sonawala came to see the Complainant but the Opposite Parties have denied that after taking the opinion of Dr. Sonawala, the Opposite Parties introduced Dr. Bharat Shivdasani (Cardiologist) started heart related treatment only after visit of Dr. Sonawala on the Complainant but in the Bill dtd. 18/08/2012, Name of Dr. Shivdasani and his Number of visits/units are mentioned with his specific name. Dr. Sonawala visited to Jaslok Hospital for the heart treatment twice and in Units 2 is mentioned in front of his name in the final bill dtd. 18/08/2012, given at the time of Discharge of the Complainant, but the progress in the health of the Complainant and his recovery was due to Dr. Sonawala (Heart Specialist) and finally the Complainant was discharged from the Jaslok Hospital. Thus, due to the wrong and unnecessary test and treatments, the Complainant suffered physically as well as mentally during the hospitalization between 16/07/2012 to 18/08/2012 in Jaslok Hospital and his family also

undergone tremendous mental tension during the said period. On 28/09/2012, the Complainant visited Hinduja Hospital and Angiography was done on him which is advised by Jaslok Hospital in Discharge Summary and thereafter, in 2013, the Complainant undergone Angioplasty. Thus, because of the medical negligence and deficiency in service, the Complainant had to suffer. Hence, the Opposite Parties are guilty of deficiency of service towards the Complainant. The Complainant has incurred total expenditure of Rs.8,10,000/- out of it Rs.3,60,000/- paid through United India Insurance Company. The Complainant has claimed total Rs.7,51,700/- as per Statement Of Claim, which includes Rs.4,50,000/- balance amount of Bill paid by the Complainant. For Angiography Rs.25,000/-, cost of travelling for second opinion Rs.20,000/- and for cost of TB and Swine Flu Test Rs.6,700/- and Rs.50,000/- for cost of proceedings. The United India Insurance Company has paid Rs.3,60,000/- from the total bill of Rs.8,10,000/- to the Opposite Party No.2 but Rs.4,50,000/- were borne by the Complainant himself which are to be reimbursed by the Opposite Parties jointly and severally to the Complainant. The Complainant was not suffering from TB; still the Opposite Parties gave him treatment of TB (07) days prior to the receiving the reports of TB Tests, hence, the Complainant has paid Rs.6,700/- i.e. the expenses incurred for TB Test and Swine Flu Test, which is to be reimbursed by the Opposite Parties to the Complainant jointly and severally.

[29] The cost of Angiography is not payable by the Opposite Parties as it is paid to Hinduja Hospital and not to Jaslok Hospital. The Complainant has also claimed cost of travelling for second opinion – i.e. to Pune to the tune of Rs.20,000/- but the Complainant has not produced any supporting documentary evidence, travelled ticket or copy of travelling bills etc. on record to prove that the wife of the

Complainant has incurred Rs.20,000/- towards the travelling expenses for obtaining second opinion, hence it is not payable to the Complainant.

[30] The Complainant was put twice on ventilator and has to undergo angiography in Hinduja Hospital and the Complainant and his family suffered a lot due to mental agony as due to deficiency in service towards the Complainant as discussed in detail in the aforesaid paras of this order, for which, the Complainant is entitled for Rs.50,000/- from the Opposite Parties, jointly and severally as a compensation for mental torture.

[31] The Complainant has claimed Rs.50,000/- towards the litigation costs. On perusal of the Rojnamas, it is observed that the present complaint was filed through an Advocate by the Complainant who subsequently withdrawn his VP (Vakalatnama) in 2019, thereafter, the Complainant himself and his son proceeded with the matter, for which they are entitled for Rs.25,000/- from the Opposite Parties jointly and severally towards the litigation costs.

[32] In view of this, the final order is passed :

//FINAL ORDER//

1. CC/132/2013 is partly allowed.
2. It is declared that the Opposite Party Nos. 1 and 2 have rendered deficient and negligent service towards the Complainant.
3. The Opposite Party Nos. 1 and 2 i.e. Dr. S.V. Rang and Jaslok Hospital are directed to pay Rs.4,50,000/- (Rs. 8,10,000/- *minus* Rs.3,60,000/-) to the Complainant jointly and severally for the expenses incurred by the Complainant for the hospitalization (part expenses) from 16/07/2012 to 18/08/2012 in Jaslok Hospital.

4. The Opposite Party Nos. 1 and 2 are jointly and severally directed to pay to the Complainant Rs.6,700/- for the expenses incurred for TB and Swine Flu Test.
5. The Opposite Party Nos. 1 and 2 are jointly and severally directed to pay Rs.50,000/- towards the compensation for mental agony to the Complainant and the Opposite Party Nos. 1 and 2 are jointly and severally directed to pay Rs.25,000/- towards the litigation costs to the Complainant.
6. The Opposite Party Nos. 1 & 2 are directed to comply the above order within 45 days from the date of receipt of the order.
7. The certified copies of order be furnished to both the parties free of cost.
8. Parties are directed to collect extra sets of Complaint compilation submitted for the Members of this Forum within a period of thirty days from the date of receipt of this order.

Date – 24/01/2023

Place- South Mumbai

sd/-xxx

Mr. D.S.Paradkar
(Hon'ble Member)

sd/-xxx

Smt. Sneha S. Mhatre
(Hon'ble President)

vns



9

33

DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION,
AHMEDNAGAR.

Consumer Complaint Number –2018/320
Date of filing – 26-11-2018

Smt. Nanda Prakash Adhav
Age – 55 Years, Occ. Housewife & farmer
R/o. Kashti, Tal. Shrigonda,
District – Ahmednagar.
Phone No. Nil
Email I.D. Nil

----- Complainant

Versus

The Oriental Insurance Co.Ltd.,
Through its Manager,
Pune Regional Office no-3,
321/1A-2, Oswal Bandu samaj Building,
J.N. Road, Pune 411 042.
Through Notice Manager,
The Oriental Insurance Co.Ltd.,
Through its Manager,
Ambar Plaza Building,
Ahmednagar,
Telephone No. Nil.
Website: Nil.

----- Opponent

Coram

(Shri Vijay Chandrala Premchandani, Hon'ble President)

(Smt. Charu Vinod Dongare, Hon'ble Member)

(Shri Mahesh Nilkanth Dhake, Hon'ble Member)

Present –

For Complainant - Advocate Shri. Nitin Kale

For Opponent - Advocate Sau. Girija Gandhi

JUDGMENT

Order Date – 13-10-2022

(Per – Hon'ble Shri. Vijay Chandralal Premchandani, President)

File No.
13/10/22

1. The Compliant has filed this complaint under section 12 of Consumer Protection Act 1986.

2. The Complainant's complaint is that the Complainant and his husband was a farmer and having Agricultural land Gat No.2005 situated at Shrigonda, Taluka and District Ahmednagar. The Government of Maharashtra introduced a scheme Gopinath Munde Farmer's Personal Accidental Insurance Scheme for the purpose of legal heirs of farmer's family who died in accident. The Opposite party was appointed as insurance company for the period 01-12-2016 to 30-11-2017. The Government of Maharashtra and opposite party prepared Terms and Conditions for that. As per the policy the deceased legal heirs are entitled to get Rupees 2,00,000/- for Accidental death and loss of two leg or two hands or two eyes or any two parts of body Rupees 1,00,000/- for loss of one leg or one hand or one eye. The Complainant stated in the that complaint as on 10-11-2017 at 7.30 AM Complainant's husband namely Shri. Prakash Gangadhar Adhav with his family members was going to Bombay along with complainant in his car near Chapatgao there is a Swami Samarth petrol pump car meetwith an accident. In the said accident the husband of the Complaint Shri. Prakash Gangadhar Adhav was expired. The Complaint's husband was farmer and the Complainant is legal heirs, therefore she is entitled for insurance claim under Gopinath Munde Farmer's Personal Accidental scheme. The Complainant had collected required documents and filed claim to Taluka Agricultural Officer who is Nodal Officer of opposite party. Opposite party has rejected the claim of Complainant as on 21-09-2018. The reason given in that the said claim proposal submitted to opponent insurance company after 90 days. The Opposite party has adopted Unfair Trade Practice by refusing the insurance claim of the Complainant. Therefore the Complainant has filed present complaint before this Consumer Commission.

The Complainant prayed that directed to the Opposite party to pay claim of Rupees 2,00,000/- with interest and pay physical and mental harassment to the complainant and cost of complainant.

3. The Complaint was admitted and notice issued to the Opposite Party. The Opposite party appeared and filed their written statement below exhibit 4. The Opposite party contested in the written statement the Complainant made false allegation on the Opposite party. The Opposite party admitted that there was insurance of farmers under Gopinath Munde Farmer's Personal Accidental scheme. It was admitted that tenure of the policy was 01-12-2016 to 30-11-2017. The Opposite party further submitted that there was Tri party agreement, according to the agreement and clauses of the Terms and Conditions of the policy the claim was not present by the Complainant within prescribed time period. Hence Opposite party has repudiated the claim filed by the Complainant vide letter dated 21-09-2018. Thus the Opponent not given

Chude
13/10/22

deficiency in service and unfair trade practice to the Complainant. Therefore, the present may be dismissed with cost.

4. Perused the Complaint, Affidavit, Written statement, List of documents, Evidence, Written notes of argument of the Complainant and Opposite party and after hearing the following issues are before the District Commission and our findings thereon are as

Sr. No.	Issues	Findings
1.	Whether the Complainant is the consumer as per section 2(i)(d) of Consumer Protection Act 1986	In affirmative
2.	Whether the Opposite party given deficiency in service by repudiating the claim of Complainant	In affirmative
3.	What is final Order ?	As per final order

5. **Issue No.1** – The Complainant and her husband Late Prakash Gangadhar Adhav was having Agriculture land Gat No.2005 situated village Shrigonda, Taluka Shrigonda and District Ahmednagar. The Complainant's husband was farmer. The Government of Maharashtra opened policy for the Farmers under Gopinath Munde Farmer's Personal Accidental scheme. The Complainant is legal heirs of her husband and beneficiary of the policy. The same fact has been admitted by the Opposite Party in his written statement. Therefore the Complainant is consumer of Opposite Party under section 2 (i)(d) of The Consumer Protection Act 1986. Hence answer of issue no.1 is affirmative.

6. **Issue No.2** – The Opposite Party had repudiated the claim on the ground that as per the terms and conditions of the Policy the claim was not submitted within prescribed time limit period. The Hon'ble Maharashtra State Consumer Dispute Redressal Commission, Mumbai, Circuit Bench at Aurangabad in First Appeal No.580/2008 The Divisional Manager, National Insurance Company Ltd. Vs. Shobhan Prakash More and 1, order dated 19-03-2014 in that it was mentioned that the time limit prescribed in the terms and conditions are not mandatory or no fundamental breach caused by violation of said condition. In view of the aforesaid judgment delay in submitting the insurance proposal the same cannot be the ground to repudiate the claim. The condition for filling claim within in 90 days that are directory not mandatory. Hence the Opposite Party erred while refusing the claim of the Complainant and given deficiency in service to the Complainant by rejecting the claim. Hence answer of issue no.2 is affirmative.

7. **Issue No.3** – In view of the issue No.1 and 2 reasons this Commission passed the following order.

Chude
13/10/22

ORDER

- 1) The Complainant's Complaint No.18/320 is Partly allowed.
- 2) The Opponent is directed to pay the claim of Rupees 2,00,000/- (Rupees Two Lakh Only) to the Complainant alongwith interest of 8% from the date of 21-09-2018 till the amount is paid.
- 3) The Opponent is directed to pay compensation of Rupees 10,000/- (Rupees Ten Thousand Only) for mental agony and harassment and litigation expenses Rupees 5,000/- (Rupees Five Thousand Only) to the Complainant.
- 4) The Opponent is directed to comply with the order within 30 days from the receipt of this order.
- 5) Copy of the order is to be provided free of cost to the both parties.
- 6) Members set be returned to the Complainant.

Ahmednagar

Date : 13-10-2022

(Signature)
13/10/22

Shri. Vijay Chandralal Premchandani
President
District Consumer Disputes Redressal Commission,
Ahmednagar.

(Signature)
13.10.22

Smt. Charu Vinod Dongare
Member
District Consumer Disputes Redressal Commission,
Ahmednagar.

(Signature)
13.10.22

Shri. Mahesh Nilkanth Dhake
Member
District Consumer Disputes Redressal Commission,
Ahmednagar.

6

341

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

ग्राहक तक्रार क्रमांक - २०२२/४२

तक्रार दाखल दिनांक - १६-०३-२०२२

श्री. योगेश दुल्लभदास बार्शीकर,
वय :- ४७ वर्ष, धंदा :- नोकरी,
रा.एच १५, विनायकनगर, पुणे रोड,
जि अहमदनगर.

..... तक्रारदार

विरुध्द

मॅनेजर

अहमदनगर शहर सहकारी बँक लि.
मुख्य कार्यालय सर्वार्थ, नवीपेठ,
अहमदनगर.

..... सामनेवाले

न्यायासन

(मा.अध्यक्ष : श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी)

(मा.सदस्या : श्रीमती.चारु विनोद डोंगरे)

(मा.सदस्य : श्री.महेश निळकंठ ढाके)

उपस्थिती

तक्रारदारातर्फे - वकील श्री.समीर एस. सोनी

सामनेवालेतर्फे - गैरहजर

9/12/22

निकालपत्र

निकाल दिनांक - ०९-१२-२०२२

(द्वारा मा.अध्यक्ष: श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी)

१. तक्रारदाराने ग्राहक संरक्षण कायदा २०१९ कलम ३५ (१) (अ) अंतर्गत सदर तक्रार दाखल केलेली आहे.
२. तक्रारदाराने तक्रारीत असें कथन केलेले आहे की, तक्रारदाराने सामनेवालेकडून शेअर्स खरेदी केले होते. सदर शेअर्सचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे.

अ.क.	भाग क्रमांक	रक्कम रूपये
१.	२६३२७९९ ते २६३३७९८	५०,०००/-
२.	२६९०२६२ ते २६९१२६१	५०,०००/-
३.	२७५५८४० ते २७५६८३९	५०,०००/-
४.	२७८६२८२ ते २७९३२६१	३,४९,०००/-
५.	२५५७६६३ ते २५५७६६९	३५०/-
६.	२५६९७१० ते २५६९७२२	६५०/-
	एकूण रक्कम रूपये	५,००,०००/-

सदर शेअर्सची रक्कम मिळणेकरीता तक्रारदाराने सामनेवालेकडे वारंवार मागणी केली असता सामनेवालेने रक्कम दिली नाही. शेवटी तक्रारदाराने दिनांक १३-०४-२०२० रोजी सदर रक्कम मिळणेकरीता सामनेवालेकडे अर्ज केला. त्यावर सामनेवालेने कोणतीही दखल घेतली नाही. त्यामुळे तक्रारदाराचे नुकसान झाले व तक्रारदाराला शारीरिक व मानसिक त्रास सहन करावा लागला. म्हणून तक्रारदार यांनी सदर तक्रार दाखल केली आहे.

रु-४२
११/१२/२२

तक्रारदार यांनी तक्रारीत अशी मागणी केली आहे की, तक्रारदाराला सामनेवाले कडून रूपये ५,००,०००/- व त्यावर देय तारखेपासून द.सा.द.शे १५ टक्के प्रमाणे व्याज रक्कम देईपावेतो मिळावे. तसेच तक्रारदाराला झालेल्या मानसिक त्रासापोटी रक्कम रूपये ५०,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च रूपये २५,०००/- सामनेवालेकडून मिळावा.

३. तक्रारदाराची तक्रार स्विकृत करून सामनेवाले यांना नोटीस पाठविण्यात आली. सदर नोटीस प्राप्त होऊन सामनेवाले प्रकरणात हजर झाले नाही. म्हणून सामनेवालेविरुद्ध प्रकरण एकतर्फी चालविणेचा आदेश पारीत करण्यात आला.

४. तक्रारदाराची तक्रार, दस्तऐवज व तक्रारीसोबत दाखल केलेले शपथपत्र याची पडताळणी करून व तक्रारदारतर्फे वकिलांचा युक्तिवाद ऐकून खालील कारणमिमांसेप्रमाणे अंतिम आदेश पारीत करित आहे.

कारणमिमांसा

५. तक्रारदाराने सामनेवाले बँकेकडून शेअर्स खरेदी केले व त्याची रक्कम एकूण रूपये ५,००,०००/- वर नमूद तपशिलाप्रमाणे आहे. सदर प्रकरणात तक्रारदाराने मा.राष्ट्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, न्यु दिल्ली यांचा - 1(2018) CPJ 202 (NC) - Ajmer Urban Cooperative Bank Ltd. Vs. Manish Williams, T.D. Williams, Vinish Williams, Maya Marie Rose, Viram Singh Bhati, Shankar Lal Garg - dated 02-11-2017 हा न्यायनिवाडा दाखल केला आहे. सदर न्यायनिवाड्यामध्ये पुढीलप्रमाणे नमूद आहे.

Rhe
9/11/22

(ii) Consumer Protection Act, 1986 - Sections 2(1)(g), 14(1)(d), 21(b) - Rajasthan - Co-operative Societies Act, 2001 - Section 16- Co-operative Society - Resignation from membership - Refusal of Bank to return share money amounts - Deficiency in service - Members have right to get refund of their share money as per Section 16 of Rajasthan Act - Bank had refunded share money to share holders in many other matters - Directive of RBI came much later whereas complaints were filed earlier - No justification for petitioner Bank to withhold payment of their money to complainants in compliance of order of Consumer Fora below.

सदर न्यायनिवाड्याचे अन्वये तक्रारदार हे सामनेवाले यांचे ग्राहक आहे, असे सिध्द होते. तसेच सामनेवालेकडे तक्रारदाराने शेअर्सचे रकमेची मागणी केली असता सामनेवाले यांनी ती रक्कम दिली नाही, म्हणून सामनेवालेने तक्रारदाराप्रती न्युनतम सेवा दर्शविली आहे, असे सिध्द होते. सबब खालीलप्रमाणे अंतिम आदेश पारीत करण्यात येत आहे.

अंतिम आदेश

१. तक्रारदार यांची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
२. सामनेवाले बँकेने तक्रारदाराचे शेअसे (भाग) ची एकूण रक्कम रुपये ५,००,०००/- (अक्षरी रुपये पाच लाख मात्र) व त्यावर द.सा.द.शे. १२ टक्के प्रमाणे व्याज तक्रारदाराला संपूर्ण रक्कम अदा होईपर्यंत द्यावे.
३. सामनेवाले बँकेने तक्रारदाराला झालेल्या शारिरीक व मानसिक त्रासापोटी रक्कम रुपये २०,०००/- (अक्षरी रुपये वीस हजार मात्र) व तक्रारीचा खर्च रुपये १०,०००/- (अक्षरी रुपये दहा हजार मात्र) द्यावा.

रु. ५,००,०००/-
१२/५/२२

४. वर नमुद आदेशाची पुर्तता सामनेवाले बँकेने या आदेशाची प्रत मिळाल्यापासुन ३० दिवसांचे आत करावी.
५. आदेशाची प्रत उभयपक्षांना विनामुल्य देण्यात यावी.
६. सदर प्रकरणाची 'क' व 'ब' फाईल तक्रारदार यांना परत करण्यात यावी.

अहमदनगर.

दिनांक: ०९-१२-२०२२.

Chun
१२/१२/२२

श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी

अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

Cij
१२/१२/२२

श्रीमती. चारु विनोद डोंगरे

सदस्या

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

M. H. N.
१२/१२/२२

श्री.महेश निळकंठ ठाके

सदस्य

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.



(7)

(35)

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग अहमदनगर.

ग्राहक तक्रार क्रमांक - १९/४

तक्रार दाखल दिनांक - १९-०९-२०१९

सुनिता दत्तप्रसाद शिंदे

वय - ४५ वर्ष, धंदा - घरकाम

रा.मु. पिंपळस, ता. राहाता

जि. अहमदनगर.

..... तक्रारदार

विरुध्द

मा. शाखाधिकारी,

दि. औरिएंटल इन्शुरन्स कं.लि.

३२१/ए-२, ओसवाल बंधु समाज

बिल्डींग, जे.एन. रोड,

पुणे - ४११ ०४२.

..... सामनेवाले

न्यायासन

(मा.अध्यक्ष : श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी)

(मा.सदस्या : श्रीमती.चारु विनोद डोंगरे)

(मा.सदस्य : श्री.महेश निळकंठ ढाके)

उपस्थिती

तक्रारदारातर्फे - वकील श्रीमती कुंदा एस. दांगट

सामनेवालेतर्फे - वकील श्री.अशोक के. बंग

निकालपत्र

निकाल दिनांक - १९/०७/२०२२

(द्वारा मा.अध्यक्ष : श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी)

Chun 24
19/7/22

१. तक्रारदार यांनी ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ कलम १२ अंतर्गत सदर तक्रार दाखल केलेली आहे.

२. तक्रारदाराने तक्रारीत असे कथन केलेले आहे की, तक्रारदार हिचे पती दत्तप्रसाद बाळकृष्ण शिंदे हे शेतीचा व्यवसाय करीत होते. सामनेवाले ही विमा कंपनी असून शासन निर्णयाद्वारे महाराष्ट्र शासन यांनी महाराष्ट्रातील खातेदार शेतकरी यांचा शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत महाराष्ट्र राज्यातील शेतकऱ्यांचा विमा उतरविलेला होता. सदर विमा पॉलिसीचा क्रमांक १६३५००/४७/२०१७/६५ असा होता. सदर विम्याचे कालावधीमध्ये दिनांक ०९-०५-२०१७ रोजी सिन्नर शिर्डी हायवे वर शहापुर गावाचे पुढे वळणावर तक्रारदाराचे पतीचे मोटारसायकलने अल्टो कारने धडक देऊन अपघात केला. त्या अपघातात तक्रारदाराचे पती गंभीर जखमी होऊन त्याच दिवशी मयत झाले. तक्रारदार हिने तिचे पतीचा मृत्यू झाल्यानंतर कायदेशीर वारस म्हणून तालुका कृषी अधिकारी, संगमनेर यांचे मार्फत जिल्हा अधिक्षक कृषी अधिकारी, अहमदनगर यांचे तर्फे सामनेवाले विमा कंपनीकडे नियमाप्रमाणे नुकसान भरपाई मिळावी म्हणून संपुर्ण कागदपत्रांसहित प्रस्ताव दिनांक २४.११.२०१७ रोजी सादर केला होता. सामनेवाले विमा कंपनीने दिनांक १०-०१-२०१८ रोजीचे पत्राने तक्रारदाराचे पतीचा अपघात हा दुचाकी वाहन चालवितांना झालेला आहे व अपघातसमयी मृतकाकडे दुचाकी वाहन चालविण्याचा वैध परवाना नव्हता अशा खोट्या कारणास्तव तक्रारदाराचा दावा नाकारला. म्हणून तक्रारदार हिने सदर तक्रार दाखल केलेली आहे.

तक्रारदार हिने अशी मागणी केलेली आहे की, ती मयत दत्तप्रसाद बाळकृष्ण शिंदे यांची कायदेशीर वारस असल्याने सामनेवाला यांचेकडून विमा स्वकम रक्कम रुपये २,००,०००/- व सदर रक्कमेवर तक्रारदाराचे मयत पतीचा अपघाती मृत्यू झाल्याचे तारखेपासून म्हणजे दिनांक ०९-०५-२०१७ द.सा.द.शे. १८ टक्के दराने व्याजासह संपूर्ण रक्कम तक्रारदारास मिळावी. तसेच तक्रारदारास मानसिक त्रासापोटी रक्कम रुपये ५०,०००/- व सदर अर्जाचा खर्च रुपये १०,०००/- सामनेवाला विमा कंपनीकडून मिळावा.

Chander
19/7/22

३. तक्रारदार हिची तक्रार स्विकृत करून सामनेवाले यांना नोटीस काढण्यात आली. सामनेवाले प्रकरणात हजर झाले व निशाणी ७ वर कैफीयत दाखल केलेली आहे. त्यामध्ये त्यांनी तक्रारदाराने सामनेवालेचे विरुद्ध तक्रारीत लावलेले आरोप खोटे असून त्यांना नाकबूल आहे. सामनेवाले यांनी मान्य केलेले आहे की, तक्रारदार हिचे पतीचा शेतकरी अपघात विमा पॉलिसी मध्ये लाभ मिळण्याकरीता शासनाने दिनांक ०८-१२-२०१७ ते ०७-१२-२०१८ पर्यंत शेतक-यांचा विमा उतरविलेला होता. तक्रारदार हिने दाखल केलेल्या विमा प्रस्तावावरून असे निदर्शनास आले की, तक्रारदार हि विमा पॉलिसी मिळणेकरीता अपात्र होती. तसेच तक्रारदार हिला तिचे पतीचे ड्रायव्हींग लायसन्स दाखल करणेकरीता दिनांक २४-११-२०१७ रोजी पत्रही देण्यात आले होते. आर.टी.ओ.कडून माहिती घेतांना असे निष्पन्न झाले की, तक्रारदार हिचे पतीचे ड्रायव्हींग लायसन्स दिनांक ०४-११-१९९७ ते २९-०८-२०१४ पर्यंत वैध होते आणि सदर अपघात दिनांक ०९-०५-२०१७ रोजी झाला असल्याने सदर वाहन चालविण्याचे तक्रारदार हिचे पतीकडे वैध लायसन्स नसल्याने विमा दावा मंजूर करण्यात आला नाही. त्यात सामनेवालेने कुठल्याही सेवेत अनुचीत व्यापारी प्रथेचा अवलंब केला नाही. म्हणून तक्रारदाराची तक्रार खारीज करण्यात यावी अशी विनंती करण्यात आलेली आहे.

४. तक्रारदाराने दाखल केलेली तक्रार, दस्तऐवज, सामनेवाले यांनी दाखल केलेला जबाब, दस्तऐवज, तक्रारदाराचे प्रती उत्तर, तक्रारदाराने दाखल केलेला लेखी युक्तिवाद, सामनेवालेने दाखल केलेला लेखी युक्तिवाद व उभयपक्षांचा तोंडी युक्तिवाद यावरून खालील मुद्दे विचारात घेण्यात येतात.

अ.नं.	मुद्दे	निष्कर्ष
(१)	तक्रारदार हे सामनेवाले यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
(२)	सामनेवालेने तक्रारदाराला न्युनतम सेवा दर्शविली आहे काय ?	नाही
(३)	आदेश काय ?	अंतिम आदेशा प्रमाणे

Chen
जात

कारणमिमांसा

६. मुद्दा क्रमांक १ - तक्रारदाराचे पती दत्तप्रसाद बाळकृष्ण शिंदे यांचा महाराष्ट्र शासन यांनी महाराष्ट्रातील शेतक-यांचा शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत महाराष्ट्र विमा उत्तरविलेला होता. सदर विमा पॉलिसीचा क्रमांक १६३५००/४७/२०१७/६५ असा होता व सदर पॉलिसी तक्रारदार हिचे पतीचे मृत्यूचे कालावधी मध्ये वैध होती. तक्रारदार हिचे पतीचा मृत्यू झाल्यावर तक्रारदार ही वारसदार असून त्या पॉलिसीचे अंतर्गत मिळणारा लाभ तक्रारदाराला मिळणार होता. ही बाब उभयपक्षांना मान्य असून तक्रारदार ही सामनेवालेची ग्राहक आहे, असे सिध्द होते. सबब मुद्दा क्रमांक १ चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येत आहे.

७. मुद्दा क्रमांक २ - सामनेवालने तक्रारदार हिचा विमा दावा तक्रारदार हिचे पतीकडे अपघाताचेवेळी वैध वाहन परवाना नसल्याने नाकारला आहे. तक्रारदाराने निशाणी १ वर दाखल दस्तऐवज क्रमांक १ वरील फिर्यादीची पडताळणी करतांना त्यामध्ये असे नमूद आहे की, अल्टो कार चालकाने जो-यात धडक मारल्यामुळे सदर मोटारसायकल वरील चालक जखमी होऊन रोडवर पडून रक्त निघून लागले व प्लॅटीना मोटारसायकलवरील चालक दत्तप्रसाद बाळकृष्ण शिंदे हे मयत झाले. सामनेवालेने निशाणी ८ वरील दस्त क्रमांक ५ ची पडताळणी करतांना असे दिसून आले की, तक्रारदार हिचे पती दत्तप्रसाद बाळकृष्ण शिंदे यांचा मोटारसायकल चालविण्याचा परवाना दिनांक ०४-११-१९९७ ते २९-०८-२०१४ पर्यंत वैध होता. सदर घटना दिनांक ०९-०५-२०१७ रोजी झाली होती, ही बाब तक्रारदाराने दाखल दस्तऐवजांवरून सिध्द होते. तक्रारदार तर्फे त्यादिवशी त्यांचे पतीकडे वाहन चालविणेचा योग्य, वैध परवाना होता, या संदर्भात कोणताही दस्तऐवज पुरावा सादर केलेला नाही. याअर्थी तक्रारदार हिचे पतीचे पॉलिसीचे शर्ती व अटीचा भंग केला होता. मा.सर्वोच्च न्यायालय यांनी राम बाबु तिवारी विरुध्द युनायटेड इंडिया इन्शुरन्स कंपनी लि. - सिव्हील अपील क्रमांक ४७४९, ४७५०/२००८ या न्यायनिवाड्यामध्ये ' Complaint dismissed by High Court- Defence on part of insurance company that vehicle involved in accident was not being driven by a

१९/७/२०

driver having a valid driving licence would be a valid one. It is a case where a breach of contract of insurance is established. There is no infirmity in impugned judgment- Appeals dismissed.' असे नमूद आहे. यावरून असे सिध्द होते की, सामनेवाले कंपनीने तक्रारदार हिवा विमा दावा नाकारून कोणत्याची अनुचीत व्यापारी प्रथेचा अवलंब केला नाही किंवा सेवेत त्रुटी दिली नाही. म्हणून मुद्दा क्रमांक २ चे उत्तर नकारार्थी देण्यात येत आहे.

८. मुद्दा क्रमांक ३ - मुद्दा क्रमांक १ व २ चे विवेचनावरून खालीलप्रमाणे अंतिम आदेश पारित करण्यात येत आहे.

अंतिम आदेश

१. तक्रारदाराची तक्रार खारीज करण्यात येत आहे.
२. उभयपक्षकार यांनी तक्रारीचा खर्च स्वतः सहन करावा.
३. या आदेशाची प्रथम प्रत उभय पक्षकार यांना निःशुल्क देण्यात यावी.
४. तक्रारदार यांना या प्रकरणाची "ब" व "क" फाईल परत करावी.

अहमदनगर.

दिनांक: १९/०७/२०२२.

श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी
अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

श्रीमती. चारु विनाद डोंगरे

सदस्या

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

श्री.महेश निळकंठ ढाके

सदस्य

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.



0

36

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

ग्राहक तक्रार क्रमांक - १९/१२७

तक्रार दाखल दिनांक - ०४-०५-२०१९

श्री. नंदकुमार रंगनाथ राऊत

वय:- ४१, धंदा:- व्यवसाय,

रा.गणपती मंदिर रोड, वॉर्ड नं. ७

श्रीरामपुर, ता. श्रीरामपुर, जि. अहमदनगर

..... तक्रारदार

विरुध्द

१) अॅथोराईज्ड सिग्नेटरी

टाटा एआयजी जनरल इन्शुरन्स कं.लि.

दुसरा मजला, रामकिशन बिल्डींग,

सारस्वत बँकेचे वर, नगर-मनमाड हायवे

सावेडी, अहमदनगर, ता.जि. अहमदनगर.

२) मॅनेजर

बधे अॅटो प्रा.लि.

संगमनेर रोड, श्रीरामपूर

ता. श्रीरामपूर, जि. अहमदनगर

..... सामनेवाले

न्यायासन

(मा.अध्यक्ष : श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी)

(मा.सदस्या : श्रीमती.चारु विनोद डोंगरे)

(मा.सदस्य : श्री.महेश निळकंठ ढाके)

13/9/22

उपस्थिती

तक्रारदारातर्फे - वकील श्री. किरण यशवंत ज-हाड
 सामनेवाले क्रमांक १ तर्फे - वकील श्री.ए.के. बंग
 वकील श्री.एस.एस.वाघ
 सामनेवाले क्रमांक २ तर्फे - गैरहजर

निकालपत्र

निकाल दिनांक - १३-०९-२०२२

(द्वारा मा.अध्यक्ष : श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी)



१. तक्रारदार यांनी ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६ कलम १२ अंतर्गत सदर तक्रार दाखल केलेली आहे.
२. तक्रारदाराने तक्रारीत असे कथन केलेले आहे की, तक्रारदार यांचा इलेक्ट्रीक फिटींगचा व्यवसाय आहे. त्यासाठी तक्रारदार यांना सातत्याने कामानिमित्त व व्यवसायानिमित्त बाहेरगावी किंवा गावात जावे लागते. म्हणून सामनेवाले क्रमांक २ यांच्याकडून हिरो कंपनीची एच.एफ. डिलेक्स नं. एम.एच.१७ सी.बी.३१७० गाडी खरेदी केली. सदर गाडीचा दिनांक २८-१२-२०१७ ते २७-१२-२०१८ या वर्षाकरीता सामनेवाले क्रमांक १ कडून विमा उरविला होता. सदर विम्याचा प्रिमीयम रक्कम रूपये १,७०६/- सामनेवाले क्रमांक २ कडे भरणा केला. दिनांक १२-०१-२०१८ रोजी तक्रारदाराचे घरासमोरून लॉक करून पार्किंग केलेली गाडी अज्ञात इसमाने रात्रीच्यावेळी चोरीला गेली. सदरची गाडी चोरीचे दुसऱ्या दिवशी सकाळी १३-०१-२०१८ रोजी सामनेवाले क्रमांक २ यांना कळविले व सामनेवाले क्रमांक १ चे माहितगार इसम यांना दिली. दिनांक १७-०१-२०१८ पर्यंत गाडीचा नातेवाईक व मित्र यांच्याकडे शोध घेतला. परंतु गाडीचा शोध लागला नाही, म्हणून दिनांक १८-०१-२०१८ रोजी संगमनेर शहर पोलिस स्टेशन येथे समक्ष गाडी चोरी गेल्याची फिर्याद दिली. सदर फिर्यादीस गु.र.नं.१६/२०१८ अन्वये भादवि कलम ३७९ प्रमाणे फिर्याद घेवून संबंधित पोलिसांनी जागेचा पंचनामा करून अज्ञात इसमाविरुद्ध गुन्हा दाखल

Rhemani
13/9/22

केला. त्यानंतर दिनांक २२-०१-२०१८ रोजी दैनीक पुण्यनगरीमध्ये श्रीरामपूर शहरामध्ये चोरीचे सत्र या शिर्षकाखाली तक्रारदाराची गाडी चोरी गेल्याची बातमी प्रसिध्द झाली. तक्रारदाराने सामनेवाले क्रमांक १ यांचेकडे वेळोवेळी गाडी चोरीची नुकसान भरपाई मिळणेकरीता पत्र व्यवहार केला. त्यानंतर दिनांक १३-१२-२०१८ रोजी सामनेवाले क्रमांक १ कडून संबंधीत कागदपत्रांची पुर्तता करणेबाबत सांगितले. दिनांक ०७-०२-२०१९ रोजी तक्रारदाराने कागदपत्रांची पुन्हा पुर्तता केली. दिनांक ०३-०४-२०१९ रोजी सामनेवाले क्रमांक १ यांनी तक्रारदाराने फिर्याद दाखल करण्यास ५ दिवसांचा विलंब झाला म्हणून तुमचा क्लेम नाकारला, असे कारण दिले. सदर बाब सामनेवालेची तक्रारदाराप्रती अनुचीत व्यापारी प्रथेची अवलंबना आहे. म्हणून तक्रारदाराने सदर तक्रार या आयोगासमोर दाखल केलेली आहे.

३. तक्रारदाराने तक्रारीत अशी मागणी केलेली आहे की, सामनेवाले क्रमांक १ कडून तक्रारदाराला विमा दाव्याची रक्कम नुकसान भरपाईसह मिळावी, तसेच तक्रारदाराला झालेला मानसिक व शारीरिक त्रास व तक्रारीचा खर्च सामनेवाले क्रमांक १ कडून व्याजासह मिळावा.

४. तक्रारदाराची तक्रार स्विकृत करून सामनेवाले यांना नोटीस काढण्यात आली. सामनेवाले क्रमांक १ प्रकरणात हजर झाले व सामनेवाले क्रमांक २ हे नोटीस प्राप्त होऊनसुध्दा प्रकरणात हजर झाले नाही. म्हणून निशाणी १ वर दिनांक ११-१२-२०१९ रोजी सामनेवाले क्रमांक २ विरुध्द प्रकरण एकतर्फी चालविणेचा आदेश पारीत करण्यात आला.

५. सामनेवाले क्रमांक १ यांनी निशाणी ८ वर त्यांची कैफीयत दाखल केली आहे. त्यामध्ये सामनेवाले यांनी मान्य केले आहे की, तक्रारदार यांनी नविन हॉंडा डिलक्स मोटारसायकल खरेदी केली होती व त्या मोटारसायकलचा विमा सामनेवाले क्रमांक १ यांचेकडे काढण्यात आलेला होता. परंतु इन्शुरन्सचे शर्ती व अटी प्रमाणे तक्रारदार यांनी सदर चोरीची घटना झाल्याबाबत सामनेवाले क्रमांक १ इन्शुरन्स कंपनीला कळविले पाहिजे होते, मात्र त्यांनी कळविले नाही. तसेच तक्रारदाराने चोरी बाबत एफ.आय.आर. १८-०१-२०१८ ला दाखल केली असून एफ.आय.आर. दाखल करणेसाठी ५ दिवसांचा विलंब झालेला आहे. म्हणून तक्रारदाराने तक्रारीत

Shenoi
13/9/19

मांडलेले कथन खोटे असून सामनेवाले यांना नाकारून आहे. सामनेवाले क्रमांक १ विमा कंपनीने योग्य कारणाने तक्रारदाराचे चोरी गेलेल्या गाडीचा विमा नाकारून कोणतीही सेवेत त्रुटी किंवा अनुचित व्यापारी प्रथेची अवलंबना केली नाही. सबब तक्रारदाराची तक्रार सामनेवाले क्रमांक १ यांचेविरुद्ध खारीज करण्यात यावी, अशी विनंती करण्यात आलेली आहे.

६. तक्रारदाराने दाखल केलेली तक्रार, दस्तऐवज, सामनेवाले क्रमांक १ यांनी दाखल केलेला जबाब, पुरावा, तक्रारदारतर्फे दाखल लेखी युक्तिवाद व मा.वरीष्ठ न्यायालयाचे न्यायनिवाडे व उभयपक्षांचा तोंडी युक्तिवाद यावरून खालील मुद्दे विचारात घेण्यात येतात.

अ.नं.	मुद्दे	निष्कर्ष
(१)	तक्रारदार हे सामनेवाले यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
(२)	सामनेवाले क्रमांक १ यांनी तक्रारदाराचा विमा दावा नाकारून सेवेत त्रुटी दर्शविली आहे काय ?	होय
(३)	आदेश काय ?	अंतिम आदेशा प्रमाणे

कारणमिमांसा

७. मुद्दा क्रमांक १ - तक्रारदार यांनी सामनेवाले क्रमांक २ यांच्याकडून हिरो कंपनीची एच.एफ. डिलेक्स नं. एम.एच.१७ सी.बी.३१७० मॉडेल २०१७, इंजीन क्रमांक एचए११ईईएच१एम०१२३५, चेसीस क्रमांक एमबीएलएचएआरओ ५५एच१एमओ १८८८ ही मोटारसायकल खरेदी केली होती. सदर गाडीचा तक्रारदाराने सामनेवाले क्रमांक १ यांच्याकडे विमा उतरविला होता. सदर विम्याचा कालावधी दिनांक २८-१२-२०१७ ते २७-१२-२०१८ पर्यंत होता व विमाधारक घोषित मुल्य रूपये ४४,८४९/- होते व सदर विमा पॉलिसी दिनांक २८-१२-२०१७ रोजी रक्कम रूपये १,७०६/- प्रिमियम भरून घेतली होती. ही बाब उभयपक्षांना मान्य असून तक्रारदार हे सामनेवाले क्रमांक १ व

13/9/22

२ यांचे ग्राहक आहे, असे सिध्द होते. सबब मुद्दा क्रमांक १ चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येत आहे.

८. मुद्दा क्रमांक २ - सामनेवाले क्रमांक यांचे दिनांक ०३-०४-२०१९ रोजीचे पत्रावरून तक्रारदाराचा विमा दावा एफ.आय.आर. ५ दिवस विलंबाने दाखल केली होती, म्हणून नाकारला होता. ही बाब उभयपक्षांना माहित आहे. तक्रारदाराने दाखल केलेली तक्रार व शपथपत्रामध्ये असे नमूद करण्यात आले की, दिनांक १३-०१-२०१८ रोजी तक्रारदाराने सामनेवाले क्रमांक १ यांचे माहितगार इसत यांना तातडीने मोबाईलवरून तक्रारदाराची गाडी चोरीची कल्पना दिली होती व ४ दिवस सदर गाडीचा शोध घेतला होता. त्यानंतर संगमनेर पोलीस स्टेशन येथे तक्रारदाराची गाडी चोरीबाबत तक्रार दाखल केली होती. मा. महाराष्ट्र राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, औरंगाबाद परिक्रमा खंडपीठ - प्रथम अपील क्रमांक १८९/२०१४ - दशरथ विष्णु सातपुते विरुद्ध डिव्हीजनल मॅनेजर ओरीएंटल इन्शुरन्स कंपनी या न्यायनिवाड्यातील परिच्छेद क्रमांक ७ मध्ये, ' .. In my view said condition is directory and not mandatory. It is for the insurance company that if they received the claim immediately after theft they can scrutinize the matter. But in my view delayed intimation does not make any difference. It is an admitted fact that vehicle of complainant was stolen by some unknown person, it was insured with the respondent. Therefore, appellant is entitled to claim policy amount. While allowing complaint District Consumer Forum ignored the fact of IDV Rs.5,84,784/-. In my view therefore insurance company is to be directed to pay same amount with 9% interest from the date of repudiation till realization of amount. Hence we are therefore modifying the order of Forum' असे नमूद करण्यात आलेले आहे.

सदर प्रकरणातसुध्दा तक्रारदाराने विलंब झालेल्या तक्रारीबाबत योग्य कारण दिलेले आहे. तसेच महत्वाची गोष्ट म्हणजे तक्रारदाराने सामनेवाले क्रमांक १ यांना

Rhem
13/9/2

चोरीबाबत माहिती दिनांक १३-०१-२०१८ रोजी दिली होती. म्हणुन सामनेवाले क्रमांक १ ने कोणतेही योग्य कारण नसतांना तक्रारदाराचा विमा दावा नाकारून सेवेत त्रुटी दर्शविली आहे, असे सिध्द होते. म्हणुन मुद्दा क्रमांक २ चे उत्तर होकारार्थी नोंदविण्यात येत आहे.

९. मुद्दा क्रमांक ३ - मुद्दा क्रमांक १ व २ चे विवेचनावरून तसेच तक्रारदाराने सामनेवाले क्रमांक २ चे विरुध्द कोणतीही मागणी केली नसल्याने खालीलप्रमाणे अंतिम आदेश पारीत करण्यात येत आहे.

अंतिम आदेश

१. तक्रारदाराची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे .
२. सामनेवाले क्रमांक १ यांनी तक्रारदाराचे विमा दाव्याची रक्कम रूपये ४४,८४९/- (अक्षरी रूपये चौरैचाळीस हजार आठशे एकोणपन्नास मात्र) व त्यावर दिनांक ०३-०४-२०१९ पासून संपूर्ण रक्कम मिळेपावेतो द.सा.द.शे. १२% व्याज तक्रारदाराला द्यावे.
३. सामनेवाले क्रमांक १ यांनी तक्रारदारास शारीरिक व मानसिक त्रासाबद्दल रूपये १०,०००/- (अक्षरी रूपये दहा हजार मात्र) व सदर तक्रार अर्जाचा खर्च रूपये ५,०००/- (अक्षरी रूपये पाच हजार मात्र) तक्रारदाराला द्यावा.
४. वर नमूद आदेशाची पूर्तता सामनेवाले क्रमांक १ यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसाचे आत करावी.
५. सामनेवाले क्रमांक २ विरुध्द कोणताही आदेश नाही.

रिश्वा डी.
13/9/22

६. या आदेशाची प्रथम प्रत उभयपक्षकार यांना निःशुल्क देण्यात यावी .

७. तक्रारदार यांना या प्रकरणाची 'ब' व 'क' फाईल परत करावी.

अहमदनगर.

दिनांक: १३-०९-२०२२.

Chander
13/9/22

श्री.विजय चंद्रलाल प्रेमचंदानी

अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

Ch
13.9.22

श्रीमती.चारु विनोद डोंगरे

सदस्या

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.

M. H. S.
13-9-22

श्री.महेश निळकंठ ढाके

सदस्य

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, अहमदनगर.



9

37

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार अर्ज क्र. १७८/२०२०
तक्रार नोंद तारीख: ०२/११/२०२०
तक्रार दाखल तारीख: ०५/११/२०२०
निकाल तारीख: ०४/०३/२०२१
कालावधी: ० वर्षे ३ महिने २९ दिवस

.....

श्री.विजयराज भानुदास वायदंडे
व.व. ६८, धंदा-सेवानिवृत्त
रा.बायपास रोड, पवार पेट्रोल पंपाजवळ,
सांगलीवाडी, ता.मिरज, जि.सांगली.
सध्या रा.द्वारा श्री.यशवंत कारंडे
एच.पी.गॅससमोर, कसबे डिग्रज,
ता.मिरज, जि.सांगली.

...तक्रारदार

विरुद्ध

रफिक शौकत बावचकर (मुजावर)
व.व. ३७, धंदा- बांधकाम व्यावसायिक
रा.अभिनंदन कॉलनी, रामरहिम कॉलनी,
संजयनगर पोलीस स्टेशन जवळ,
मज्जीद जवळ, संजयनगर- सांगली.
ता.मिरज, जि.सांगली.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा. दात्ये
मा.सदस्य –श्री.अशफाक एम.नायकवडी
मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे – श्री.पी. के. जाधव
जाबदार – एकतर्फी

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदाराने तक्रारदाराकडून घरबांधकामापोटी रक्कम स्विकारून ते वेळेत पूर्ण न केल्यामुळे जी सेवानुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ चे कलम ३५ अन्वये प्रस्तुतची तक्रार दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे-

जाबदार हे बांधकाम व्यावसायिक आहेत. तक्रारदारास त्याच्या कसबे डिग्रज, ता.मिरज, जि.सांगली येथील कसबे-डिग्रज समडोळी रोड परिसरातील वरद विनायक पार्कमधील प्लॉट नं.९, भूमापन क्र.७३४/२ या मिळकतीवरती बांधकाम करावयाचे होते. त्यामुळे तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये त्याबाबत विचारविनीमय झाला व त्यामध्ये तक्रारदाराच्या मिळकतीमध्ये सर्व मालमटेरियलसहीत आर.सी.सी. बांधकाम जाबदाराने र.रु.५,२०,०००/- मोबदला घेऊन एक ते दीड महिन्यात पूर्ण करून देणेचे ठरले. त्याबाबत उभयतांमध्ये दि.२२.०८.२०१९ रोजी नोटरीज्ज करारपत्र झाले.

३. उभयतांमधील करारपत्रानुसार जाबदाराने तक्रारदारास सदर मिळकतीमध्ये खालील प्रकारचे बांधकाम करून देण्याचे ठरले होते.

- १) ११ x ११ चे एक किचन
- २) ११ x ११ चे दोन बेडरूम
- ३) १२ x १२ चा एक हॉल तसेच एक बाथरूम (कॉर्नर पिससह)
- ४) एक कमोड व साधे संडास
- ५) समोरचा व्हरांडा पॅसेज व ग्रील गेट
- ६) इमारतीचे बांधकाम हे क्रश सॅंड मध्ये करावयाचे असून आतील व बाहेरील प्लॅस्टर हे संपूर्ण वाळूमध्ये करावयाचे आहे.
- ७) वरती पत्रा टाकावयाचा आहे.

८) दोन शोषखड्डे काढावयाचे असून त्यापैकी संडास शोष खड्डा मोठा काढावयाचा असून वाथरुम सिंक, बेसिनसाठी वेगळा शोषखड्डा काढावयाचा आहे.

४. कराराप्रमाणे ठरलेल्या एकूण रक्कमेपैकी तक्रारदाराने जाबदारास आगाऊ र.रु.१,७०,०००/- अधिक र.रु.३०,०००/- अशी एकूण र.रु.२,००,०००/- दिली. उर्वरित रक्कम संपूर्ण बांधकाम पूर्ण होताच तक्रारदाराने जाबदारास अदा करण्याची होती. जाबदाराने काम वाढले आहे असे म्हणून ठरलेल्या कराराच्या रक्कमेपेक्षा जादाची र.रु.७४,८५०/- म्हणजे र.रु.५,९४,८५०/- रोखीने स्विकारली. जाबदारने सदरची रक्कम स्विकारूनही तक्रारदाराच्या इमारतीचे बांधकाम अपूर्ण ठेवले तर काही कामे अयोग्य व चुकीची केली.

५. त्यानंतर तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये मध्यस्थामार्फत चर्चा होऊन उभयतांमध्ये अर्धवट राहिलेल्या बांधकामाबाबत दि.१३.०१.२०२० रोजी पुरवणी करारपत्र झाले. सदर पुरवणी करारपत्रानुसार अपूर्ण कामे मार्च २०२० पर्यंत जाबदारने तक्रारदारास पूर्ण करून द्यावयाची होती. तरीही जाबदारने आजअखेर तक्रारदारास ती पूर्ण करून दिली नाहीत.

६. तक्रारदाराची मागणी की, त्यास जाबदारने करारात ठरलेनुसार त्याच्या घराची सर्व अपूर्ण कामे एक महिन्यांत पूर्ण करून द्यावीत. सदरची बाब जाबदारास शक्य नसलेस त्यांनी तक्रारदाराकडून बांधकामापोटी घेतलेली जादाची र.रु.२,२१,४३७/- तक्रारदारास द्यावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.१७.१०.२०१९ पासून द.सा.द.शे.१२ टक्के व्याज द्यावे. जून २०१९ पासून दरमहा र.रु.४,०००/- प्रमाणे आजपर्यंतचे होणारे घरभाडे जाबदाराकडून मिळावे. मानसिक, शारिरीक त्रासापोटी नुकसानभरपाई र.रु.१,००,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.१०,०००/- मिळावा.

७. जाबदारास आयोगामार्फत दि.०५.११.२०२० रोजी नोटीस पाठविली. सदर नोटीसची बजावणी जाबदारास होऊनही ते गैरहजर राहिले. सबब, त्यांचेविरुद्ध तक्रार एकतर्फी चालेल असा आदेश आयोगाने दि.२७.११.२०२० रोजी निशाणी क्र.१ वर पारीत केला.

८. तक्रारदाराची तक्रार व दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
२	जाबदाराने तक्रारदाराच्या घराच्या बांधकामाची संपूर्ण रक्कम घेऊनही, ते पूर्ण न करून देऊन सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	होय
३	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

९. मुद्दा क्र.१- तक्रारदाराच्या कसवे डिग्रज, ता.मिरज, जि.सांगली येथील कसवे डिग्रज समडोळी रोड परिसरातील 'वरद विनायक पार्क' मधील प्लॉट नं.९ त्याचा भूमापन क्र.७३४/२ या मिळकतीवर जाबदाराने बांधकाम करून द्यावयाचे होते. त्याबाबत उभयतांमध्ये दि.२२.०८.२०१९ रोजी नोटरीज्ज करार झाला. सदर करारपत्राची मूळ प्रत तक्रारदाराने या कामी दाखल केली आहे. आयोगाने ती पाहिली. सदर करारपत्राचा अ.क्र.६२८८/२०१९ असा आहे. त्यामध्ये बांधकामाची किंमत र.रु.५,२०,०००/- इतकी ठरली असून त्यापैकी जाबदारास र.रु.२,००,०००/- आगाऊ मिळालेचे लिहीले आहे. सदर करारपत्रावर तक्रारदार व जाबदार यांच्या सहया आहेत. सदरचे करारपत्र अॅड.वर्षा एस.जाधव यांनी नोटरीज्ज केले आहे.

१०. तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये दि.१३.०१.२०२० रोजी देखील एक नोटरीज्ज पुरवणी करारपत्र झाले आहे. सदर पुरवणी करारपत्राची मूळ प्रत तक्रारदाराने या कामी दाखल केली आहे. आयोगाने ती पाहिली. सदर करारपत्रावर देखील तक्रारदार व जाबदार यांच्या सहया असून सदरचे पुरवणी करारपत्र हे अॅड.फारुख मुजावर यांचेकडे अ.क्र.६ अन्वये दि.१३.०१.२०२० रोजी नोटरीज्ज झाल्याचे दिसते. वर नमुद दोन्ही करारपत्रांन्वये जाबदाराने तक्रारदारास त्याच्या घराचे बांधकाम पूर्ण करून देण्याचे त्यात लिहीले आहे. यावरून तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये 'ग्राहक' व 'सेवापुरवठादार' असे

नाते निर्माण झाल्याचे दिसते. त्यामुळे तक्रारदार हे जाबदाराचे 'ग्राहक' होतात. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

११. मुद्दा क्र.२- तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये झालेल्या दि.२२.०८.२०१९ रोजीच्या करारपत्रावेळी जाबदाराने तक्रारदाराकडून र.रु.२,००,०००/- स्विकारले आहेत. त्यानंतर जाबदाराने काम वाढले आहे असे म्हणून तक्रारदाराकडून जादाची र.रु.७४,८५०/- घेतली. तरीदेखील जाबदाराने इमारतीचे काम पूर्ण केले नाही. जाबदारने तक्रारदाराच्या उर्वरीत ठेवलेल्या बांधकामाचा तपशील पुढीलप्रमाणे-

- १) ठरले करारपत्राप्रमाणे जाबदार यांनी एक कमोड टॉयलेट रुम बांधलीच नाही.
- २) सदर बांधकामामध्ये पाय-या व जीना केलेला नाही.
- ३) सदर भिंतीस आत बाहेर गिलावा केलेला नाही.
- ४) बांधकामामधील घरातील सर्व फरश्या तसेच बाथरूम टॉयलेटमधील फरश्या बसवलेल्या नाहीत.
- ५) सर्व खिडक्या, खिडक्यांचे दरवाजे तसेच खिडक्यांचे ग्रील बसवलेले नाही.
- ६) संपुर्ण बांधकामावरती पत्र्याचे छप्पर बसविलेले नाही.
- ७) संडासची टाकी बसविलेली नाही व शोषखड्डा काढलेला नाही.
- ८) घराचे सर्व दरवाजे तसेच दोन चौकटी बसविलेल्या नाहीत.
- ९) घराचे नळ कनेक्शनचे सर्व प्लंबिंग व पाण्याची टाकी बसविलेली नाही.
- १०) टॉयलेट भांडी, किचन सिंक, किचन कट्टा, बेसीन व कपाटे बसविलेली नाहीत.

१२. दि.१३.०१.२०२० रोजी उभयतांमध्ये अर्धवट राहिलेल्या बांधकामाबाबत पुन्हा पुरवणी करारपत्र झाले. सदर करारान्वये जाबदारास मुदत वाढवून देऊन ती मार्च २०२० पर्यंत केली. सदर पुरवणी करारान्वये जाबदाराने खालीलप्रमाणे अपूर्ण कामे पूर्ण करावयाची ठरली होते.

१. घर/इमारतीस आतून व बाहेरून गिलावा करून देणेचे काम राहिलेले आहे.
२. घराच्या वरती पांढरा पत्रा बसवून देणेचे बाकी राहिलेले आहे.

३. घरास खिडक्या, ग्रील, घर/इमारतीस लॅमिनेशनची ७ दारे, संडास बाथरुम सिमेंट दारे, संडास बाथरुम फरशी प्लम्बींग, संडासची टाकी व पाण्याची टाकी या दोन्हीं चालू करुन देणेचे काम राहिलेले आहे.
४. या घर/इमारतीस पायरी जिना करुन देणे राहिले आहे.

१३. जाबदाराने तक्रारदाराकडून दि.०९.०५.२०१९ ते दि.१७.१०.२०१९ पर्यंत र.रु.५,९४,८५०/- स्विकारले आहेत. त्याबाबत तक्रारदाराने जाबदारास वेळोवेळी दिलेले धनादेश याकामी दाखल केले आहेत. सदर धनादेशांवर जाबदाराचे व नसीम रफीक बावचकर यांचे नाव दिसून येते. सदर ७ धनादेशांवर फुल्या मारल्याचे दिसून येत आहे. तक्रारदाराने जाबदारास दिलेल्या रकमांचा तपशील लिहीलेल्या कागदाची प्रत याकामी दाखल केली आहे. आयोगाने ती मूळ कागदाबरोबर पडताळली. ती बरोबर आहे. सदर रकमांची वेरीज र.रु.५,९४,८५०/- होते. तक्रारदाराने जाबदाराला सर्व रकमा रोख स्वरुपात दिल्याचे त्यामध्ये नमुद केले आहे.

१४. तक्रारदाराने श्री महालक्ष्मी इंजिनिअर्स व कॉन्ट्रॅक्टरर्स, सांगली यांचेकडून घराच्या बांधकामाचे अॅबस्ट्रॅक्ट शीट काढले आहे. सदर अॅबस्ट्रॅक्ट शीटची मूळ प्रत तक्रारदाराने या कामी दाखल केली आहे. आयोगाने ती पाहिली. त्यामध्ये बांधकामाची किंमत र.रु.३,७३,४१३.०६ लिहीली आहे. त्यावर श्री.स्वप्नील पवार या अभियंत्याची सही दिसून येते. श्री.स्वप्नील पवार यांनी त्यांचे शपथपत्र देखील या कामी दाखल केले आहे. वर नमुद केलेनुसार जाबदाराने तक्रारदाराकडून र.रु.५,९४,८५०/- रोख स्वरुपात घेतले आहेत. परंतु, अॅबस्ट्रॅक्ट शीटवरून घराचे बांधकाम हे र.रु.३,७३,४१३/- चे झाल्याचे दिसते. म्हणजेच जाबदाराने तक्रारदाराकडून र.रु.२,२१,४३७/- जादा घेऊनही बांधकाम अपूर्ण केल्याचे दिसते.

१५. तक्रारदाराने दि.०२.११.२०२० च्या कागद यादीने बांधकामाचे मूळ फोटोग्राफ्स दाखल केले आहेत. आयोगाने ते पाहिले. त्यामध्ये बांधकाम अपूर्ण असल्याचे दिसते. तसेच त्यामध्ये इमारतीस आतून बाहेरून गिलावा दिसत नाही, दरवाजे व खिडक्या दिसून येत नाहीत. यावरून जाबदाराने तक्रारदाराच्या घराचे अपूर्ण बांधकाम केल्याचे स्पष्ट दिसून येते. त्याबाबत तक्रारदाराने जाबदारास दि.३०.१२.२०१९ रोजी नोटीस पाठविली असता, जाबदाराने सदरची नोटीस स्विकारली नाही.

१६. तक्रारदाराने या कामी खालील न्यायनिवाडयांचा आधार घेतला.

१. प्रदीप विरुद्ध डी.एल.एफ. होम्स पंचकुळ प्रा.लि. २०१६ (३) सी.पी.आर. ३२ (चंदीगड), दि.०१.०८.२०१६ यामध्ये जेव्हा एखादी व्यक्ती ही विकासकाबरोबर किंवा कॉन्ट्रक्टर बरोबर बांधकामासंदर्भात व्यवहार करणे तेव्हा तो व्यवहार 'सेवा' या व्याख्येत मोडतो असे मा.राज्य ग्राहक आयोग, चंदीगड यांनी म्हटले आहे.
२. मुकुंद एम. सरग विरुद्ध सुहास जी. रहरक व अन्य, IV (२०१०) सी.पी.जे. २९७, दि.२०.०९.२०१० मध्ये तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये बांधकामासंदर्भात दोन समजुतीचे करारनामे झाले होते. करारनाम्याप्रमाणे जाबदाराने २४ महिन्यांमध्ये बांधकाम पूर्ण केले नाही व ताबा दिला नाही. तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये झालेल्या कराराप्रमाणे तक्रारदाराने रक्कम देऊनही जाबदाराने सर्व रक्कम मिळालेचे तो कागदोपत्री दाखवू शकला नाही. त्यामुळे मा.राज्य आयोगाने तक्रार अंशतः केली व सर्व तक्रारदारांची रक्कम जाबदारास परत देण्याबाबतचा आदेश मा.राज्य आयोग, मुंबई यांनी केला.
३. प्रशांत सांधी व अन्य विरुद्ध मे.एस.एन.एस. इंटरबिल्ड प्रा.लि., २००८ (१) सी.पी.आर.४३१ (एन.सी.), दि.१६.११.२००७ मध्ये जेव्हा करारानुसार काम पूर्ण करून देण्याची जबाबदारी बांधकाम व्यावसायिकावर येते व ते काम त्याने पूर्ण न केल्यामुळे ज्या व्यक्तीचे नुकसान होते तेव्हा ती व्यक्ती नुकसानभरपाई मिळणेस पात्र असते असे मा.राष्ट्रीय आयोगाने म्हटले आहे.
४. मुकेश कुमार वर्मा विरुद्ध कृष्णा बिल्डर्स, अपील क्र.ए/४५५/२००७, दि.१७.१२.२००९ मध्ये तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये घराचे बांधकाम करून देणेबाबतचा करार झाला होता. तक्रारदाराने जाबदारास सहा हप्त्यांमध्ये जवळजवळ सर्व रक्कम दिली होती. तरीही जाबदाराने तक्रारदारास घरचा ताबा दिला नाही. जाबदाराने सेवेत त्रुटी केली. मा.राज्य आयोग, चंदीगड यांनी अपील मंजूर केले व जाबदाराने तक्रारदारास तीन

महिन्यामध्ये घराचे बांधकाम कराराप्रमाणे पूर्ण करून देण्याबाबतचा आदेश मा.राज्य
आयोग, छत्तीगड यांनी केला.

५. चिफ जनरल मॅनेजर, एम.टी.एन.एल. विरुद्ध सुरेश भार्गव, रिव्हीजन पिटीशन
क्र.६८८/१९९३, दि.२६.०७.१९९४ मध्ये सेवेत त्रुटी झाली आहे याची मागणी
करण्याअगोदर कराराचा भंग झाला आहे हे सिद्ध करण्यास नेहमी प्रथम प्राधान्य दिले गेले
पाहिले असे मा.राष्ट्रीय आयोगाने म्हटले आहे.

वर नमुद न्यायनिवाड्यांमधील वस्तुस्थिती व प्रस्तुत तक्रारीतील वस्तुस्थिती अशाच प्रकारची
असल्याने प्रस्तुत न्यायनिवाडे तक्रारदारास उपयोगी पडणारे आहेत.

१७. वर नमुद सर्व कारणांवरून, जाबदाराने तक्रारदाराकडून करारापेक्षा जादा रक्कम स्विकारूनही
बांधकाम अद्यापी पूर्ण न करून देऊन सेवेत त्रुटी केल्याचे दिसून येते व तसे जाहीर होणे आवश्यक आहे.
सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

१८. मुद्दा क्र.३- तक्रारदार हे जाबदार यांचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदार यांनी तक्रारदार यांना द्यावयाच्या
सेवेत त्रुटी केली आहे. त्यामुळे जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून एक महिन्यामध्ये आदेशाच्या
परिच्छेद क्र.११ मध्ये नमुद केलेली सर्व कामे तक्रारदारास पूर्ण करून देणेची आहेत. सदरची बाब
जाबदारास शक्य नसल्यास त्याने बांधकामापोटी जादाची घेतलेली र.रु.२,२१,४३७/- तक्रारदारास परत
करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.१७.१०.२०१९ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत त्यावर ४टक्के दराने
व्याज द्यावे असा त्यास आदेश देणे आयोग आवश्यक समजते.

१९. तक्रारदाराने जाबदाराकडून जून २०१९ पासून दरमहा र.रु.४,०००/- प्रमाणे घरभाडे मिळण्याची
मागणी केली आहे. त्याबाबत तक्रारदाराने त्याचे घरमालक श्री.यशवंत भिवा कारंडे यांचे
दि.२२.१२.२०२० रोजीचे शपथपत्र दाखल केले आहे. आयोगाने ते पाहिले. त्यामध्ये तक्रारदार हे जून
२०१९ ते ऑक्टोबर २०२० पर्यंत श्री. कारंडे यांच्यात भाड्याने राहत असल्याचे दिसून येते. तक्रारदार व

जाबदार यांचेमध्ये दि.२२.०८.२०१९ रोजी करारपत्र झाले होते. सदर करारपत्रानुसार तक्रारदाराच्या घराचे बांधकाम एक ते दीड महिन्यात म्हणजेच ऑक्टोबर, २०१९ पर्यंत पूर्ण करावयाचे होते. म्हणजेच तक्रारदार हे ऑक्टोबर २०१९ ते ऑक्टोबर २०२० पर्यंतचे दरमहा रु.४,०००/- प्रमाणे घेणारे एकूण घरभाडे र.रु.४८,०००/- जाबदाराकडून मिळण्यास पात्र आहेत. त्यामुळे ती रक्कम जाबदाराने तक्रारदारास द्यावी असा आदेश करणे आयोग आवश्यक समजते.

२०. प्रस्तुत कामी तक्रारदारास मानसिक, शारिरीक त्रास होणे साहजिकच आहे. त्यापोटी जाबदाराने त्यास नुकसानभरपाई र.रु.२०,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.१०,०००/- आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत द्यावा असा त्यास आदेश देण्यात येतो. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते. आयोग या मुद्याचे तसे उत्तर देऊन पुढील अंतिम आदेश पारीत करित आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
२. जाबदाराने तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी केली आहे असे जाहीर करण्यात येते.
३. जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून एक महिन्यामध्ये आदेशाच्या परिच्छेद क्र.११ मध्ये नमुद केलेली अपूर्ण कामे तक्रारदारास पूर्ण करून द्यावी. सदरची बाब जाबदारास शक्य नसल्यास त्याने बांधकामापोटी जादाची घेतलेली र.रु.२,२१,४३७/- (अक्षरी रक्कम रुपये दोन लाख एकवीस हजार चारशे सदतीस

फक्त) तक्रारदारास परत द्यावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.१७.१०.२०१९ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत त्यावर ४टक्के दराने व्याज द्यावे.

४. जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, ऑक्टोबर २०१९ ते ऑक्टोबर २०२० पर्यंतचे दरमहा रक्कम रु.४,०००/- प्रमाणे होणारे एकूण घरभाडे र.रु.४८,०००/- द्यावे.
५. जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, मानसिक, शारिरीक त्रासापोटी नुकसानभरपाई र.रु.२०,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये वीस हजार फक्त) व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.१०,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये दहा हजार फक्त) द्यावा.
६. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांबरी देशमुख) (श्री.अशफाक एम.नायकवडी) (श्री.मुकुंद वा.दाल्ये)
सदस्या सदस्य अध्यक्ष
जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.
दि.०४/०३/२०२१.

10

387

मे. जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार अर्ज क्र.२४६/२०१९

तक्रार नोंद तारीख : २७/१२/२०१९

तक्रार दाखल तारीख : २७/१२/२०१९

निकाल तारीख : १७/१२/२०२०

कालावधी : ० वर्षे ११ महिने २० दिवस.

ईब्राहीम अबुबखर शेख

व.व.४८, व्यवसाय-नोकरी,

रा.मु.पो.कवठेमहांकाळ, ता.कवठेमहांकाळ

जि.सांगली

...तक्रारदार

विरुद्ध

१. शाखाधिकारीसो,
महिंद्रा अँड महिंद्रा फायनान्स सर्व्हिसेस कंपनी
शाखा सांगली, पहिला मजला, शुभम प्लाझा
सि स क्र १५१/१५१, राममंदिर चौक,
सांगली सिव्हील हॉस्पिटल रोड, सांगली

२. शाखाधिकारीसो,
महिंद्रा अँड महिंद्रा फायनान्स सर्व्हिसेस कंपनी
मोदी कॉम्प्लेक्स, वॅक ऑफ महाराष्ट्र जवळ,
उमराणी रोड, जत ४१६ ४०४
जि.सांगली

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा .दात्ये

मा.सदस्य –श्री.अशफाक एम.नायकवडी

मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे - अॅड. एम.वाय.ताम्हणकर

जाबदार क्र.१ व २ तर्फे - म्हणणे नाही

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदारांनी नोटीस न देता वाहन ओढून नेऊन जी सेवात्रुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६ चे कलम १२ अन्वये दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे-

तक्रारदाराने स्वतःच्या वापराकरिता मारुती अल्टो ८०० हे वाहन जाबदारकडून कर्ज घेऊन खरेदी केले. जाबदार क्र.१ ही जाबदार २ सारखी वित्तीय कंपनीची शाखा आहे. तक्रारदाराच्या वाहनाचा नोंदणी क्रमांक एमएच१० सीए/१२११ असा आहे. तक्रारदाराने दि.२१/०८/२०१५ रोजी जाबदारकडून र.रु.२,३६,०००/- चे कर्ज घेतले. सदर कर्जाची मुदत ६० महिने (पाच वर्ष) असून मासिक हप्ता र.रु.५,४४०/- असा होता.

३. कर्ज घेतेवेळी जाबदारनी अनेक कागदपत्रांवर तक्रारदाराच्या सहया घेतल्या होत्या. तक्रारदाराने कर्जरकमेपैकी र.रु.७१,८२०/- आजअखेर जाबदारास अदा केले आहेत. आर्थिक संकटांमुळे कर्जाची उर्वरीत रक्कम तक्रारदार भरू शकले नाहीत.

४. तक्रारदाराचे कथन की, त्यांचा मुलगा अहमदनगर येथे गेला असता, दि.१९/११/२०१९ रोजी जाबदाराने कोणतीही लेखी किंवा तोंडी नोटीस न देता तक्रारदाराच्या वाहनाचा ताबा घेतला. दि.२८/११/२०१९ रोजी जाबदार क्र.२ ने तक्रारदारास पत्र पाठवून कळवले आहे की, कर्जाची संपूर्ण रक्कम अदा न केल्यामुळे वाहनाची विक्री सात दिवसात करू.

५. तक्रारदाराची मागणी की, त्याच्या वाहनाचा ताबा सामानासह जाबदाराकडून मिळावा, व्याजाची आकारणी सरळव्याजाने करावी, शारीरिक, मानसिक व आर्थिक त्रासापोटी रु.१,००,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.५,०००/- देण्यात यावा.

६. जाबदारांस आयोगामार्फत नोटीस पाठविली असता, जाबदार क्र.१ व २ हे दि.१६/०१/२०२० रोजी हजर झाले. परंतु, त्यांनी म्हणणे दाखल केले नाही. सबब, आयोगाने दि.०६/०३/२०२० रोजी त्यांचेविरुद्ध 'म्हणणे नाही' असा आदेश निशाणी क्र.१ वर पारीत केला.

७. तक्रारदाराची तक्रार, दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	उत्तरे
१	तक्रारदार हे जाबदारांचे ग्राहक आहेत काय ?	तक्रारदार हे जाबदार क्र.२ चे ग्राहक होतात. तक्रारदार जाबदार क्र.१ चे ग्राहक होत नाहीत.
२	जाबदारांनी तक्रारदारास द्यावयाचे सेवेत त्रुटी केली आहे काय ?	सेवात्रुटी केली नाही.
३	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे.

कारणमिमांसा

८. मुद्दा क्र.१- तक्रारदाराने जाबदार क्र.२ कडून कर्ज घेऊन एम.एच.१० सीए/१२११ मारुती अल्टो ८०० हे वाहन खरेदी केले. त्यामुळे तक्रारदार व जाबदार क्र.२ यांचेमध्ये 'ग्राहक' व 'सेवापुरवठादार' असे नाते निर्माण झाले आहे. त्यामुळे तक्रारदार हे जाबदार क्र.२ चे ग्राहक होतात. जाबदार क्र.१ ही जाबदार क्र.२ सारखीच वित्तीय कंपनीची सांगली शाखा आहे. तक्रारदाराने जाबदार क्र. १ कडून कोणतीही सेवा घेतलेली नाही. त्यामुळे जाबदार क्र.१ चे ग्राहक होणार नाहीत. सबब, हे आयोग मुद्दा क्र.१ चे तसे उत्तर देत आहे.

९. मुद्दा क्र.२- तक्रारदाराने त्याचे एम.एच.१०सीए १२११ हे मारुती कंपनीचे वाहन खरेदी करणेसाठी जाबदार क्र.२ कडून दि.२१/०८/२०१५ रोजी र.रु.२,३६,०००/- चे कर्ज घेतले. सदर कर्जाचा मासिक हप्ता रक्कम रु.५,४४०/- असून कर्जाची मुदत ही पाच वर्षे कालावधीकरीता म्हणजेच दि.१५/०७/२०२० पर्यंत होती.

१०. तक्रारदाराने दि.२७/१२/२०१९ रोजी दाखल केलेल्या कागदपत्रांचे अवलोकन केले असता त्याने जाबदार क्र.२ यास खालीलप्रमाणे रक्कमा अदा केल्याचे दिसते.

अ.क्र.	दिनांक	रक्कम रुपये
१	२१.०८.२०१५	५,४४०/-
२	३०.०९.२०१५	५,४४०/-
३	०३.१२.२०१५	५,४४०/-
४	१०.०३.२०१६	५,४४०/-
५	१०.०३.२०१६	६०/-
६	२५.०३.२०१७	५,३८०/-
७	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
८	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
९	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
१०	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
११	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
१२	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
१३	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
१४	२५.०३.२०१७	५,४४०/-
१५	२५.०३.२०१७	१,१००/-
	एकूण रक्कम रुपये	७१,८२०/-

११. तक्रारदाराने घेतलेल्या कर्जाचे हप्ते ऑगस्ट २०१५ पासून सुरु झाले होते. जाबदार क्र.२ ने तक्रारदाराचे वाहन दि.१९/११/२०१९ रोजी अहमदनगरहून ताब्यात घेतले. ऑगस्ट २०१५ ते नोव्हेंबर २०१९ पर्यंत तक्रारदाराचे ५१ हप्ते होतात. तक्रारदाराच्या खातेउता-यावरून त्याने तेरा पूर्ण हप्ते व १४ व्या हप्त्याचे काही पैसे भरल्याचे दिसून येते. वर नमूद केलेल्या तक्त्यावरून असे दिसून येते की, जे हप्ते ऑगस्ट २०१५ ते मार्च २०१७ या कालावधीत भरले ते नियमित भरले नाहीत. तसेच त्यातील एक हप्ता कमी रकमेचा म्हणजेच र.रु.१,१००/- चा भरला आहे. एप्रिल २०१७ पासून तक्रारदाराचे आजअखेरचे सर्व हप्ते थकवाकी आहेत. तक्रारदाराने जे हप्ते भरले, त्यातील काही हप्ते हे १० तारखेच्या आत भरलेलेच नाहीत. यावरून तक्रारदार थकवाकीदार असल्याचे स्पष्ट दिसते.

१२. तक्रारदाराने याकामी खालील न्यायनिवाड्यांचा आधार घेतला.

१. उपेंद्र कुमार सिंघ विरुद्ध श्री राम इक्वीपमेंट फायनान्स कंपनी लिमिटेड, रिव्हीजन पिटीशन
क्र.२८३९/२०१७, दि.२४.०४.२०१९ यामध्ये जेसीबी घेण्यासाठी कर्ज घेणा-याने कर्जाचे हप्ते दिले नाहीत म्हणून जाबदाराने तो जेसीबी जप्त केला. नोटीस दिली होती असे म्हटले होते. परंतु, तसा पुरावाच नव्हता. नोटीस न देता कब्जा घेणे योग्य नाही असे मा.राष्ट्रीय आयोगाने त्यामध्ये म्हटले आहे.
२. चोलामंडलम इन्व्हेस्टमेंट अँड फायनान्स कंपनी लिमिटेड व इतर विरुद्ध हेमंत बालचंद व इतर, रिव्हीजन पिटीशन क्र.१९३७/२०१८, दि.१८.०९.२०१८ यामध्ये ट्रॅक्टर खरेदीकरीता कर्ज घेतले. चौथा हप्ता देण्यास डिफॉल्ट झाला म्हणून वित्तीय संस्थेने जबरदस्तीने पूर्व नोटीस न देता ट्रॅक्टरचा ताबा घेतला व कर्जदारास रक्कम मागणीची नोटीस पाठविली. जेव्हा कर्जदार रक्कम घेऊन गेला, तेव्हा वित्तीय संस्थेने रक्कम स्विकारण्यास नकार दिला व दुस-या व्यक्तीस लिलाव न करता ट्रॅक्टरची विक्री केली. त्यामुळे वित्तीय संस्थेची ही सेवानुटी ठरते असे मा.राष्ट्रीय आयोगाने म्हटले आहे.
३. श्रीराम ट्रान्सपोर्ट फायनान्स कं.लि. विरुद्ध पन्नलाल बघेल रिव्हीजन पिटीशन क्र.१७९०/२०१३, दि.०१.०७.२०२० यामध्ये ट्रक खरेदीकरीता कर्ज घेतले होते. त्यापैकी काही हप्ते भरले. चार हप्ते थकित झाले. वित्तीय संस्थेने नोटीस न देता, कायदेशीर प्रक्रियेचा अवलंब न करता, अंगजोरावर वाहनाचा कब्जा घेतला. जिल्हा मंचाने वित्तीय संस्थेस ट्रक परत देण्यास किंवा व्याजासह परतावा व नुकसानभरपाई देण्यास सांगितले. वित्तीय संस्थेने राज्य आयोगाकडे अपिल केले. त्याचा निकाल जाबदारसारखा झाला. सदर अपिलावर रिव्हीजन झाले. त्यामध्ये कायदेशीर प्रक्रियेचा अवलंब न करता, वित्तीय संस्थेस वाहनाचा कब्जा घेता येणार नाही असे मा. राष्ट्रीय आयोगाने म्हटले आहे.

या आदेशामध्ये सिटी कॉर्प मारुती फायनान्स लि. विरुद्ध विजयलक्ष्मी IV(२०११)
सीपीजे ६७ (एस सी) या मा.सर्वोच्च न्यायालयाच्या निर्णयाचा संदर्भ दिला आहे. त्यामध्ये

हायर पर्चेस करारामध्ये हायरर वाहनाचा मालक असतो. तरी वाहनाचा जबरदस्तीने कब्जा घेणे योग्य नाही असे म्हटले आहे.

१३. वर नमुद न्यायनिवाड्यांवरून असे दिसून येते की, वाहन ताब्यात घेण्यापूर्वी, त्याचा लिलाव करण्यापूर्वी संबंधित कर्जदारास तशी लेखी नोटीस देणे कायद्याने आवश्यक असते. परंतु, प्रस्तुत तक्रारीत जाबदाराने तक्रारदाराचे वाहन ताब्यात घेण्यापूर्वी त्यास नोटीस दिली नाही. जाबदार क्र.२ने तक्रारदारास विक्रीपूर्व नोटीस दिली आहे. परंतु, अंतरिम स्थगिती आदेशामुळे तक्रारदाराच्या वाहनाची विक्री त्यांनी केली नाही.

१४. जाबदाराने दि.०५/११/२०२० रोजी त्यांचा लेखी युक्तीवाद दाखल केला. त्यामध्ये त्यांनी असे कथन केले आहे की, लवादाचा निर्णय झाला आहे त्यामुळे ही तक्रार या आयोगापुढे चालू शकत नाही.

१५. जाबदारांनी या कामी खालील न्यायनिवाड्यांचा आधार घेतला.

१) इन्स्टॉलमेंट सप्लाय लि. विरुद्ध कांग्रा एक्स सर्व्हिसमॅन ट्रान्सपोर्ट कंपनी । (२००७) सीपीजे ३४ (एनसी) दि.०५/१०/२००६ यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने असे म्हटले आहे की, लवादांचा आदेश पक्षकारांवर बंधनकारक असतो. मंच त्यामध्ये हस्तक्षेप करू शकत नाही.

२) मानस कन्सल्टन्स विरुद्ध एल एन टी फायनान्स लि. व इतर २०१८ STPL 1144 NCDRC =2017 (4) CPR 593 यामध्ये मा. राष्ट्रीय आयोगाने असे म्हटले आहे की, लवादाचे काम व ग्राहक न्यायालयापुढील काम एकाचवेळी दाखल करता येणार नाही.

१६. जाबदाराने लेखी युक्तीवादासोबत दाखल केलेल्या कागदपत्रांवरून असे दिसून येते की, जाबदारांनी तक्रारदाराला दि.०५/०७/२०१८ ला नोटीस पाठवली. त्यामध्ये सौ.समिंदरा सुर्वे यांची लवाद म्हणून नेमणूक केली. त्या लवाद प्रकरण हाताळतील असे सांगितले. सौ.समिंदरा सुर्वे यांनी दि.१४/०७/२०१८ ला तक्रारदाराला दि.०६/०८/२०१८ रोजीच्या लवाद कामाची नोटीस पाठवली. त्यावेळी तक्रारदार हजर राहिले नाहीत. त्यामुळे दि.०७/०८/२०१८ रोजी लवादांनी पुन्हा तक्रारदारास नोटीस पाठवून दि. २७/०८/२०१८ रोजी सकाळी ११.३० वा. वरळी येथे हजर राहण्यास सांगितले. व ते हजर राहिले नाही तर

एकतर्फी आदेश होईल असे सांगितले. दि. २७/०८/२०१८ रोजी लवादाचेच काम एकतर्फी चालेल असा आदेश केला. दि. २९/०८/२०१८ रोजी लवादाने त्यामध्ये तक्रारदाराने जाबदारास र.रु.३,१२,०६०/- व त्यावर दि. २१/८/२०१८ पासून दरमहा १.५ टक्के व्याज द्यावे असा आदेश केला.

१७. तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार दि. २७/१२/२०१९ रोजी ग्राहक आयोगाकडे दाखल केली आहे. तक्रारदार ग्राहक आयोगाकडे येण्याच्या अगोदरच म्हणजे दि. २९/०८/२०१८ रोजी लवादाचा निर्णय झालेला आहे. सदरची बाब तक्रारदाराने लपवून ठेवली आहे. लवादापुढील व तक्रारीतील बाबी एकच आहेत.

त्यामुळे जाबदार यांनी दाखल केलेल्या राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशानुसार प्रस्तुतची तक्रार चालण्यास पात्र नाही. त्यामुळे जाबदार यांनी तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी केली आहे असे म्हणता येणार नाही. सबब आयोग मुददा क्र. २ चे नकारार्थी उत्तर देत आहे.

१८. मुद्दा क्र.३- तक्रारदार हे जाबदार क्र. २ चे 'ग्राहक' असले तरी या कामी लवादाचा आदेश झाला असल्याने मा.राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशामध्ये म्हटल्यानुसार ग्राहक आयोगास त्यामध्ये हस्तक्षेप करता येत नाही. त्यामुळे तक्रारदारास दाद मिळणे शक्य नाही. त्यामुळे तक्रार नामंजूर करण्यात येते. सबब आयोग मुददा क्र. ३ चे तसे उत्तर देऊन पुढील अंतिम आदेश करित आहे.

आदेश

१. तक्रार नामंजूर करण्यात येते.
२. खर्चाबाबत कोणतेही आदेश नाहीत.
३. आदेशाच्या प्रती तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांवरी व्ही. देशमुख) (श्री.अशफाक एम.नायकवडी)

सदस्या

सदस्य

(श्री.मुकुंद बा.दात्ये)

अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.

दि. १७/१२/२०२०



11

39

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार क्र.२२/२०१८

तक्रार नोंद तारीख:१२/०१/२०१८

तक्रार दाखल तारीख:०६/०२/२०१८

निकाल तारीख:३०/०९/२०२१

कालावधी: ३ वर्षे ७ महिने २४ दिवस

.....

१. श्री.आकाश गंगाधर हालपन्नावर
व.व.२८, व्यवसाय -शिक्षण
२. कु.लक्ष्मी गंगाधर हालपन्नावर
व.व.३०, व्यवसाय -शिक्षण
३. श्रीमती महादेवी गंगाधर हालपन्नावर
व.व.४८, व्यवसाय -घरकाम
४. कै.गंगाधर चनमलाप्पा हालपन्नावर
तर्फे वारस तक्रारदार नं.१ ते ३
सर्व रा.दर्गा कमान रोड,
मिरज, ता.मिरज, जि.सांगली.

...तक्रारदार

विरुद्ध

१. आस्था अर्बन को-ऑप. क्रे.सोसा.लि. सांगली (सध्याची)
प्रधान कार्यालय ९२८/२, शिवाजी रोड,
मिरज- ४१६ ४१०, ता.मिरज, जि.सांगली.
२. श्री.अभिजीत बसगोंडा ताशिलदार, चेअरमन
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
३. श्री.अजय महादेव कोरे, व्हा.चेअरमन
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी

४. श्री.संजय साताप्पा ताशिलदार, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
५. श्री.अभिजीत महादेव कोरे, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
६. श्री.सुहास सुर्यकांत हवालदार, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
७. श्री.सचिन चंद्रशेखर संगारई, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
८. श्री.अरुण कल्लाप्पा कुरणे, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
९. सुरेश जकाप्पा मुंगळी, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
१०. दिपक गजानन गोंधळी, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
११. सौ.सुलभा शिवाजी माने, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
नं.२ ते ११ यांचा पत्ता-आस्था अर्बन
को-ऑप.क्रे. सोसा.लि.सांगली (सध्याची),
प्रधान कार्यालय ९२८/२, शिवाजी रोड,
मिरज-४१६ ४१०
ता.मिरज, जि.सांगली.
१२. चंद्रसेना स्फुर्ती को.ऑप.क्रेडीट सोसायटी
लि. मिरज (पुर्वाश्रमीची)
प्रधान कार्यालय ९२८/२, शिवाजी रोड,
मिरज -४१६ ४१०, ता.मिरज, जि.सांगली.

१३. श्री.सहदेव रामचंद्र झेंडे, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.भारतभीम, ६२६४, बुधवार पेठ,
छत्रे तालीम गल्ली, मिरज,
ता.मिरज, जि.सांगली.
१४. श्री.संभाजी शिवाप्पा मेंडे, संचालक
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.कोकणे गल्ली, मेंडेमळा,
मिरज, ता.मिरज, जि.सांगली.
१५. श्री.महादेव रामचंद्र झेंडे
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.रामराधा निवास, बुधवार पेठ,
हॉटेल केदारलिंगच्या पाठीमागे,
मिरज-४१६ ४१०.
१६. श्री.देवाप्पा कल्लाप्पा रुकडे
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-व्यापार
रा.मंगळवार पेठ, जैन गल्ली,
मिरज-४१६ ४१०.
१७. श्री.आण्णासो पिराप्पा केरीपाळे
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.डोणगे गल्ली, मिरज,
ता.मिरज, जि.सांगली.
१८. श्री.ज्ञानु सुबाना पाटील
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-शेती
मु.पो.सलगरे, ता.मिरज, जि.सांगली.
१९. श्री.आप्पासो कृष्णा कांबळे
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.नवजीवन कॉलनी, मिरज.

२०. सौ.सुमन आप्पासो कांवळे
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.नवजीवन कॉलनी, मिरज,
ता.मिरज, जि.सांगली.
२१. सौ.महादेवी बाबूराव सिंदूरे
व.व.सज्ञान, व्यवसाय-नोकरी
रा.राम-लक्ष्मी निवास, कुपवाड रोड,
ता.मिरज, जि.सांगली.
नं.१३ ते २१ संचालक,
चंद्रसेना स्फुर्ती को.ऑप.क्रेडीट
सोसायटी लि.मिरज.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा. दाल्ये
मा.सदस्य –श्री.अशफाक एम.नायकवडी
मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे –श्रीमती तेजस्विनी सागांवकर
जाबदार क्र.२ व ३ तर्फे – श्री.एस.ए.वांडरे
जाबदार क्र.१, ४ ते २१ – एकतर्फा

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदारांनी बचत खात्यांमध्ये गुंतविलेल्या रक्कमा अदा न केल्यामुळे जी सेवात्रुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदारांनी प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६ चे कलम १२ अन्वये दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे-

तक्रारदार हे जाबदार क्र.१२ संस्थेचे खातेदार होते. जाबदार क्र.१२ ही महाराष्ट्र सहकारी कायदा, १९६० मधील तरतुदीन्वये स्थापन झालेली पतसंस्था होती. तिचा मुख्य व्यवसाय हा ठेवीदारांकडून ठेवी गोळा करणे, त्या स्विकारणे, कर्जवाटप करणे असा होता. जाबदार क्र.१३ ते २१ हे जाबदार क्र.१२ पतसंस्थेचे संचालक होते. जाबदार क्र.१२ ही संस्था दि.०१.०६.२०१२ रोजीच्या विलीनीकरण आदेशाने जाबदार क्र.१ मध्ये विलीन झाली असून जाबदार क्र.२ ते ११ हे जाबदार क्र.१ या संस्थेचे संचालक आहेत.

३. तक्रारदारांनी जाबदार क्र.१२ पतसंस्थेत खालीलप्रमाणे बचत खात्यामध्ये रक्कमा गुंतविल्या होत्या. त्याचा तपशील पुढीलप्रमाणे आहे.

अ.क्र.	खातेदाराचे नाव	बचत खाते क्र.	दिनांकाअखेर शिल्लक रक्कम रुपये	
१	लक्ष्मी हालपन्नावर	२०६५	३०.०१.२०१३	९,९८१/-
२	महादेवी हालपन्नावर	२०६१	३०.०१.२०१३	९,७२०/-
३	गंगाधर हालपन्नावर	२०६७	३१.०३.२०१०	१०,६००/-
४	आकाश हालपन्नावर	२०५९	३०.०१.२०१३	९,५६३/-

वर नमुद ठेवींच्या मुदती संपल्यानंतर जाबदार क्र.१ संस्था अस्तित्वात आली होती. तक्रारदारांनी वर नमुद त्यांच्या रक्कमांची मागणी जाबदारांकडे केली. परंतु, जाबदारांनी त्या रक्कमा तक्रारदारांस अद्यापही अदा केलेल्या नाहीत. त्यानंतर तक्रारदारांनी दि.०५.१२.२०१७ रोजी त्यांचे विधीज्ञामार्फत जाबदार क्र.१ ते २१ यांना नोटीस पाठवून त्यांच्याकडे रक्कमांची मागणी केली. सदरची नोटीस जाबदारांस मिळूनही त्यांनी त्या नोटीसीस उत्तरही दिलेले नाही. अगर तक्रारदारास त्यांच्या रक्कमाही अदा केलेल्या नाहीत.

४. तक्रारदारांची मागणी की, त्यांना जाबदारांकडून त्यांच्या बचत खात्यांतील शिल्लक रक्कमा मिळाव्यात. तसेच त्यावर ७ टक्के दराने व्याज मिळावे. मानसिक व शारिरीक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रु.२०,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.८,०००/- वैयक्तिक व संयुक्तकरित्या देण्यात यावा.

५. जाबदारांस आयोगामार्फत दि.०६.०२.२०१८ रोजी नोटीसा पाठविल्या असता, जाबदार क्र.१, ४ ते २१ यांस नोटीस बजावणी होऊनही ते या कामी हजर झाले नाहीत. त्यामुळे जाबदार क्र.१, ४ ते २१ यांचेविरुद्ध आयोगाने दि.०२.०४.२०१९ रोजी तक्रार त्यांच्याविरुद्ध 'एकतर्फी' चालेल असा आदेश निशाणी १ वर पारीत केला आहे.

६. जाबदार क्र.२ व ३ यांनी दि.११.०२.२०१९ रोजी त्यांचे संयुक्त म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांचे कथन की, तक्रारदार यांनी या जाबदारांकडे रक्कमांची कधीही मागणी केली नव्हती. तक्रारदार यांनी त्यांच्या ठेवी जाबदार क्र.१२ या संस्थेत ठेवलेल्या होत्या. मा.जिल्हा उपनिबंधक सहकारी संस्था, सांगली यांचे दि.०१.०६.२०१२ रोजीच्या आदेशान्वये जाबदार क्र.१२ ही संस्था जाबदार क्र.१ पतसंस्थेत विलीन करण्यात आली. तक्रारदार यांच्या ठेवी देण्याची जबाबदारी ही जाबदार क्र.१ संस्थेवर येत असली तरीदेखील प्रस्तुत जाबदार यांनी वैयक्तिकरित्या तक्रारदारांच्या ठेवी स्विकारलेल्या नाहीत. त्यामुळे सदर रक्कमा देण्याची जबाबदारी या जाबदारांवर येत नाही.

७. या जाबदारांवर सहकार कायदा कलम ८३ वा ८८ अन्वये कोणतीही जबाबदारी निश्चित केली नसल्यामुळे त्यांना या कामी जबाबदार धरणे योग्य होणार नाही. प्रस्तुत तक्रारदाराने या जाबदारांविरुद्ध खोटी तक्रार दाखल केल्यामुळे त्यास रु.१०,०००/- दंड करण्यात यावा व तक्रारदाराची तक्रार नामंजूर करण्यात यावी.

८. तक्रारदाराची तक्रार, जाबदारांचे म्हणणे, दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	तक्रारदार हे जाबदार क्र.१ चे ग्राहक आहेत. तक्रारदार हे जाबदार क्र.२ ते २१ यांचे ग्राहक होत नाहीत.
२	जाबदारांनी तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	जाबदार क्र.१ यांनी सेवेत त्रुटी केली. जाबदार क्र.२ ते २१ यांनी सेवेत त्रुटी केली नाही.
३	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

९. मुद्दा क्र.१- तक्रारदारांनी जाबदार क्र.१२ संस्थेकडे काही रक्कमा बचत खात्यात गुंतविल्या होत्या. तक्रारदारांनी सदर बचत खात्यांच्या पासवुकांच्या झेरॉक्स प्रती या कामी दाखल केल्या आहेत. आयोगाने त्या प्रती मुळ पावत्यांशी पडताळल्या. त्या बरोबर आहेत.

१०. मा.जिल्हा उपनिबंधक सहकारी संस्था, सांगली दि.०१.०६.२०१२ रोजीच्या आदेशान्वये, जाबदार क्र.१२ या पतसंस्थेचे जाबदार क्र.१ या पतसंस्थेत विलीनीकरण झाले आहे. सदर विलीनीकरण आदेशाची प्रत तक्रारदाराने या कामी दाखल केली आहे. आयोगाने त्याचे अवलोकन केले असता, सदर आदेशामध्ये असे नमुद केले आहे की, चंद्रसेना स्फुर्ती को.-ऑप.क्रेडीट सोसायटी लि.मिरज (जाबदार क्र.१२) या संस्थेची संपूर्ण देयता व मालमत्ता ही आस्था अर्बन को.-ऑप.क्रेडीट सोसायटी लि. सांगली, ता.मिरज, जि.सांगली (जाबदार क्र.१) यामध्ये विलीनीकरण करून हस्तांतरीत करित आहे. तसेच चंद्रसेना स्फुर्ती को.-ऑप.क्रेडीट सोसायटी लि.मिरज (जाबदार क्र.१२) या संस्थेची नोंदणी रद्द करण्यात येत आहे.

११. सदर आदेशातील मुद्दा क्र.४ मध्ये असे देखील नमुद केले आहे की, चंद्रसेना स्फुर्ती को.-ऑप.क्रेडीट सोसायटी लि.मिरज या संस्थेमधील या आदेशाच्या दिनांकापूर्वीच्या आर्थिक व्यवहारासंबंधीच्या जबाबदा-या संस्थेचे पदाधिकारी, संचालक व व्यवस्थापक यांना जबाबदार धरण्यात येईल.

१२. तक्रारदारांनी जाबदार क्र.१२ मध्ये त्यांच्या ठेवी ठेवल्या होत्या. जाबदार क्र.१३ ते २१ हे जाबदार क्र.१२ चे संचालक होते. परंतु, जाबदार क्र.१२ ही संस्था, वर नमुद दि.०१.०६.२०१२ रोजीच्या विलीनीकरण आदेशान्वये जाबदार क्र.१ मध्ये विलीन झालेली आहे. जाबदार क्र.२ ते ११ हे जाबदार क्र.१ संस्थेचे नवीन संचालक मंडळ आहे. सदर विलीनीकरण आदेशानुसार, जाबदार क्र.१२ या संस्थेची नोंदणी रद्द झालेली आहे. त्यामुळे ती जाबदार संस्था व तिचे संचालक म्हणजेच जाबदार क्र.१३ ते २१ यांना या कामी जबाबदार धरणे योग्य होणार नाही.

१३. तक्रारदारांच्या ठेवी या सद्यस्थितीत अस्तित्वात असणा-या जाबदार क्र.१ संस्थेकडे असून जाबदार क्र.२ ते ११ हे तिचे संचालक आहेत.

१४. तक्रारदारांनी या कामी खालील न्यायनिवाड्यांचा आधार घेतला.

१. अनिल पाहवा एसबीआय विरुद्ध श्री.बलदीप सिंह व अन्य, रिव्हीजन पिटीशन क्र.२०११/१५७९, दि.३१.०५.२०११ यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने ठेवीचे पैसे अद्याप दिलेले नसल्यामुळे, त्या तक्रारीस मुदतीच्या कायद्याची बाधा येत नाही असे म्हटले आहे.

२. दत्तात्रय एस.देसाई व अन्य विरुद्ध प्रतापराव रामराव इंगळे २००६ (३) ऑल एम.आर. (जर्नल), २५ यामध्ये मा.महाराष्ट्र राज्य आयोगाने संस्थेच्या कारभारास संचालक जबाबदार असतात असे म्हटले आहे.

३. प्रियदर्शनी नागरी सहकारी पतसंस्था व अन्य विरुद्ध श्री.सुनिल नारायण निकम व अन्य, फर्स्ट अपील क्र.१७७/२०१७, १७८/२०१७ व १८०/२०१७, दि.१७.१२.२०१८ यामध्ये मा.राज्य आयोगाने या प्रकरणांमध्ये ठेवी ठेवताना असलेले संचालक वैयक्तिकरित्या व संयुक्तकरित्या जबाबदार असतात असे म्हटले व या मंचाने त्यांच्या विरुद्ध केलेला आदेश कायम ठेवला.

४. आशिष बिली विरुद्ध मुरलीधर पाटील २००९ (१) सी.पी.आर.८७(एनसी) यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने पतसंस्थेला बँक व्यवहार करणेचे अधिकार नव्हते. त्यामुळे मा.राज्य आयोगाने संचालकांना जबाबदार धरले व ते योग्य होते असे म्हणून रिव्हीजन अर्ज रद्द केला.

१५. प्रस्तुत तक्रारीमध्ये, तक्रारदारांनी जाबदार क्र.२ ते ११ व १३ ते २१ या संचालकांनी अपहार, फसवणूक केल्याचे म्हटले नाही, तसा पुरावा दिला नाही, त्यांची जबाबदारी निश्चित केलेली नाही. वर

नमुद मा.राष्ट्रीय आयोगाच्या आदेशांमध्ये, संस्थेची देणी देण्यासाठी संचालक हे जबाबदार नसतात असे स्पष्ट नमुद केले आहे. तक्रारदारांनी जाबदार क्र.२ ते ११ व १३ ते २१ यांच्याकडे ठेवी ठेवल्या नाहीत. त्यामुळे तक्रारदार हे जाबदार क्र.२ ते ११ व १३ ते २१ यांचे 'ग्राहक' होणार नाही. तक्रारदारांनी जाबदार क्र.१२ कडे ठेवी ठेवल्या. परंतु, ती संस्था जाबदार क्र.१ मध्ये विलीनीकरण झाल्यामुळे व तिने तिचे दायित्व स्विकारल्यामुळे तक्रारदार हे केवळ जाबदार क्र.१ संस्थेचे 'ग्राहक' होतील. अन्य जाबदारांचे ग्राहक होणार नाहीत. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे तसे उत्तर देत आहे.

१६. मुद्दा क्र.२- तक्रारदारांच्या बचत खात्यांमधील शिल्लक रक्कमा त्यांनी मागणी करूनही जाबदार क्र.१ यांनी परत केलेल्या नाहीत. त्याबाबत तक्रारदारांनी जाबदार क्र.१ यांचेकडे वारंवार मागणी केली तरीही, जाबदार क्र.१ यांनी तक्रारदारांच्या बचत खात्यातील शिल्लक रक्कमा तक्रारदारांस अदा केल्या नाहीत. तक्रारदारांच्या ठेवींचे पैसे न देण्याचे कोणतेही कारण जाबदार क्र.१ यांनी दाखविलेले नाही. त्यामुळे जाबदार क्र.१ यांनी तक्रारदारांच्या बचत खात्यातील शिल्लक रक्कमा अदा न करून सेवेत त्रुटी केली आहे हे स्पष्ट दिसून येते व तसे जाहीर होणे आवश्यक आहे. सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे तसे उत्तर देत आहे.

१७. मुद्दा क्र.३- तक्रारदार हे जाबदार क्र.१ यांचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदार क्र.१ यांनी तक्रारदार यांना द्यावयाच्या सेवेत त्रुटी केली आहे. त्यामुळे जाबदार क्र.१ यांनी, आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, आदेशाच्या परिच्छेद क्र. ३ मध्ये नमुद केलेनुसार, सर्व तक्रारदारांस त्यांच्या बचत खात्यांच्या शिल्लक रक्कमा नियमानुसार व्याजासहीत अदा कराव्यात. तसेच बचत खात्यांच्या शिल्लक असलेल्या रक्कमांवर अखेरच्या नोंदीच्या दिनांकाच्या दुस-या दिवशीपासून प्रत्यक्ष रक्कमा देईपर्यंत, त्यावर ४% दराने व्याज देण्याचा आदेश देणेदेखील आयोग आवश्यक समजते.

१८. तक्रारदारांस त्यांच्या बचत खात्यांच्या शिल्लक रक्कमा मिळाल्या नाहीत म्हणून आर्थिक व मानसिक त्रास होणे साहजिकच आहे. त्याकरीता जाबदार क्र.१ यांनी प्रत्येक तक्रारदारास रु.२,०००/- व

तक्रारीचा खर्च प्रत्येकी रु.२,०००/- द्यावा असे आयोग ठरवत आहे. तक्रार अंशतः मंजूर होईल व या मुद्याचे आयोग तसे उत्तर देऊन पुढील अंतिम आदेश पारीत करित आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
२. जाबदार क्र.१ यांनी तक्रारदारांस त्यांच्या बचत खात्यांवरील शिल्लक रक्कमा अदा न करून सेवेत त्रुटी केली आहे.
३. जाबदार क्र.१ यांनी, आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, आदेशाच्या परिच्छेद क्र. ३ मध्ये नमुद केलेनुसार, सर्व तक्रारदारांस त्यांच्या बचत खात्यांच्या शिल्लक रक्कमा नियमानुसार व्याजासहीत अदा कराव्यात. तसेच बचत खात्यांच्या शिल्लक असलेल्या रक्कमांवर, अखेरच्या नोंदीच्या दिनांकाच्या दुस-या दिवशीपासून प्रत्यक्ष रक्कमा देईपर्यंत, त्यावर ४% दराने व्याज द्यावे.
४. जाबदार क्र.१ यांनी, आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, प्रत्येक तक्रारदारास आर्थिक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रक्कम रु.२,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये दोन हजार फक्त) व तक्रारीचा खर्च प्रत्येकी रु.२,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये दोन हजार फक्त) द्यावा.
५. जाबदार क्र.२ ते २१ यांचे विरुद्धची तक्रार रद्द करण्यात येते.
६. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांबरी देशमुख) (श्री.अशफाक एम.नायकवडी) (श्री.मुकुंद वा.दात्ये)

सदस्या

सदस्य

अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.

दि.३०/०९/२०२१.

ग्राहक तक्रार अर्ज क्र.२२/२०१८

12

40

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार अर्ज क्र.११८/२०१७

तक्रार नोंद तारीख: ०१/०४/२०१७

तक्रार दाखल तारीख: २०/०७/२०१७

निकाल तारीख: ०८/०२/२०२१

कालावधी: ३ वर्षे ६ महिने १८ दिवस

.....

श्री.रोहित बाळासाहेब देसकर
व.व.५०, व्यवसाय-व्यापार
रा. गुरुवार पेठ, तासगांव,
ता.तासगांव, जि.सांगली.
सध्या रा.सिध्देश्वर चेंबर्स,
सांगली.

...तक्रारदार

विरुद्ध

श्री.रामदास तुकाराम पाटील
व.व.४९, धंदा-बांधकाम व्यवसायिक
रा.एम.एस.ई.बी.कॉलनी, मार्ग क्र.१,
८० फूटी रोड, विश्रामबाग, सांगली
ता.मिरज, जि.सांगली.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष - श्री.मुकुंद बा. दात्ये

मा.सदस्य - श्री.अशफाक एम.नायकवडी

मा.सदस्या - श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे - श्री.पी.के.जाधव

जाबदार तर्फे - श्री.एस.के.रजपूत

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदाराने दुकान गाळयासमोरील भिंतीचे फिनिशिंग तसेच दुकान गाळयात व दुकान गाळयासमोर साठणा-या पाण्याचे कायमस्वरूपी व्यवस्थापन न केल्यामुळे जी सेवात्रुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६ चे कलम १२ अन्वये दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे-

जाबदार हे बांधकाम व्यावसायिक आहेत. त्यांनी सांगली, मिरज आणि कुपवाड शहर महानगरपालिका हद्दीतील सि.स.नं.९३५५/ब/१० या स्वमालकीच्या जागेवर निवासी व व्यावसायिक गाळे अशा स्वरूपाची 'सिध्देश्वर चेंबर्स' या नामे इमारत उभारली आहे. सदर इमारतीतील बेसमेंट गोडावून गाळा नं.१ व २ याचे क्षेत्र अनुक्रमे २१.३चौ.मी. व १९.७८ चौ.मी. हे तक्रारदारास त्याच्या चरितार्थासाठी स्टेशनरी व्यवसायाकरिता घेण्याचे होते. त्यानुसार, उभयतांमध्ये त्या संदर्भात बोलणी होऊन सदरचा गाळा नं.१ व २ चे नोंदणीकृत खरेदीपत्र दि.२०.०६.२०१२ रोजी अनुक्रमे र.रु.३,८०,०००/- व र.रु.३,६०,०००/- ला झाले. सदर खरेदीपत्राचे अनुक्रमे दस्त क्र.४०५९/२०१२ व ४०५८/२०१२ असे आहेत.

३. तक्रारदाराचे कथन की, त्याने गाळा खरेदी केलेनंतर २-३ महिन्यांमध्ये त्याच्या असे निदर्शनास आले की, गाळयाच्या पॅसेजसमोरील भिंतीचे फिनिशिंग केले नसल्यामुळे तळमजल्यावर पाणी साठून राहते व त्याचा निचरा होत नाही. त्यासाठी आवश्यक ती ड्रेनेज व्यवस्थाही जाबदाराने बसविलेली नाही. पावसाळयामध्ये १५ दिवस पाणी साठून राहते. त्यामुळे भिंतींना ओल राहून डासांचा उपद्रव होतो. तक्रारदाराने याबाबत जाबदारास कळवूनही त्यांनी त्याची दखल घेतली नाही.

४. महानगरपालिकेतर्फे सहाय्यक आरोग्य अधिकारी यांनी तक्रारदारास नोटीस पाठवून तळघरातील दुकानगाळयामध्ये साचलेले पाणी उपसा करून तो भाग नेहमी कोरडा राहिल असे करावे व तसे न केल्यास दुकानगाळा सिल करण्यात येईल असे कळविले. त्यामुळे तक्रारदारास त्याचा व्यवसाय बंद करावा लागला आहे.

५. तक्रारदाराची मागणी की, त्याच्या दुकान गाळयामधील व गाळयासमोरील पाण्याचा निचरा जाबदाराने कायमस्वरुपी करून द्यावा व त्या जागेवरती फिनीशिंग करून द्यावे, शारिरीक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई र.रु.१,००,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.२५,०००/- मिळावा.

६. जाबदारास आयोगामार्फत दि.३१.०७.२०१७ रोजी नोटीस पाठविली. जाबदाराने दि.२५.०९.२०१७ रोजी निशाणी क्र.१२ अन्वये त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांचे कथन की, तक्रारदाराने सदरचा दुकानगाळा खरेदी करणेपूर्वी तो स्वतः पाहून, पसंत करून, बांधकाम व सोयी सुविधांबाबत सर्व खात्री करून मगच खरेदी केला आहे. या जाबदारामुळे तक्रारदाराच्या गाळयामध्ये अगर गाळयासमोर पाणी साठून राहत नाही.

७. जाबदाराचे कथन की, सदर इमारत बांधलेल्या परिसरात अद्याप सांगली मिरज कुपवाड शहर महानगरपालिकेमार्फत ड्रेनेजची व्यवस्था करण्यात आलेली नाही. परंतु, या जाबदाराने सिध्देश्वर चेंबर्स या इमारतीमधील तळमजल्यावरील एक फ्लॅट तसेच पहिल्या व दुस-या मजल्यावरील प्रत्येकी तीन फ्लॅट्स या सर्वांच्या सोयी सुविधांसाठी स्वतंत्र ड्रेनेजची व्यवस्था केली आहे. तसेच बेसमेंटमधील गोडावून गाळयासंदर्भात बेसमेंटमध्येच २ फूट लांबी २ फूट रुंदी व २ फूट खोली असलेला खड्डा काढला आहे. त्यामुळे पावसाचे पाणी, गाळे स्वच्छ करण्याचे पाणी व इतर पाणी त्या खड्यात जाऊन तेथून मोटरीद्वारे उपसले जाते.

८. बेसमेंटमधील सर्व गोडावून गाळे हे बंद स्थितीत आहेत. बेसमेंटमधील तक्रारदार व इमारतीतील अन्य मालक श्री.मोरे, देसकर हे पाण्याचा जादा वापर करतात. त्यामुळे ते पाणी दुस-या बंद गोडावूनच्या गाळयासमोर साठते. ते साठलेले पाणी सोसायटीने वर न सोडल्याने त्या परिसरात डासांचा प्रार्दुभाव होऊन तेथील नागरीकांना डेंग्यू सारख्या आजारांना सामोरे जावे लागत आहे. या जाबदाराने तक्रारदारास

दूषित सेवा दिलेली नाही. तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार मुदतीत दाखल केलेली नाही. त्यामुळे तक्रारदाराचा अर्ज खर्चासह नामंजूर करण्यात यावा.

९. तक्रारदाराची तक्रार, जाबदाराचे म्हणणे, दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
२	जाबदाराने तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	होय
३	तक्रारीस मुदतीची बाधा येते का ?	नाही
४	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

१०. मुद्दा क्र.१- तक्रारदाराने जाबदाराकडून दि.२०.०६.२०१२ रोजी सांगली, मिरज आणि कुपवाड शहर महानगरपालिका हद्दीतील सि.सं.नं.९३५५/व/१० या मिळकतीवर उभ्या असणा-या 'सिध्देश्वर चॅवर्स' या इमारतीमधील वेसमेंटमधील गोडाऊन क्र.१ ही मिळकत र.रु.३,८०,०००/- व गोडाऊन क्र.२ ही मिळकत र.रु.३,६०,०००/- ला खरेदी केली. त्याबाबतच्या खरेदीपत्रांच्या सत्यप्रती तक्रारदाराने या कामी दाखल केल्या आहेत. आयोगाने त्या पाहिल्या, त्यामध्ये तक्रारदाराने जाबदारास दुकान गाळा क्र.१ व २ च्या खरेदीपत्रापोटी अनुक्रमे र.रु.३,८०,०००/- व र.रु.३,६०,०००/- दिल्याचे दिसते. जाबदाराने देखील सदरची रक्कम स्विकारली आहे व त्याबाबत कसलीही तक्रार नाही असे म्हटले आहे. सदरचे दस्त मे. सहदुय्यम निबंधक वर्ग-२, मिरज क्र.१ यांचे कार्यालयात अनुक्रमे दस्त नं.४०५९/२०१२ व ४०५८/२०१२ अन्वये नोंदणीकृत झाल्याचे दिसते. सदर दस्तांवर तक्रारदार व जाबदार यांच्या सहया आहेत. त्यामुळे तक्रारदार व जाबदार यांच्यामध्ये 'ग्राहक' व 'सेवापुरवठादार' असे नाते निर्माण झाल्याचे स्पष्ट दिसून येते. त्यामुळे तक्रारदार हे जाबदार यांचे 'ग्राहक' होतात. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

११. मुद्दा क्र.२ व ३- जाबदाराचा आक्षेप की, तक्रारदाराने दुकान गाळयाचे बांधकाम, सोयीसुविधा स्वतः पाहून पसंत करून मगच तो खरेदी केला आहे. यावर तक्रारदाराचे म्हणणे की, त्याने जाबदारास दुकान गाळयापोटी संपूर्ण रक्कम अदा केली आहे. सदर गाळयाचा ताबा घेतलेनंतरच त्यातील त्रुटी त्यास जाणवणार. खरेदीपत्रानंतर २ ते ३ महिन्यातच, भिंतीमध्ये ओल येऊन तळमजल्यावर पाणी साठून राहते असे त्यास दिसून आले. त्यावरून जाबदारास वेळोवेळी कळविले होते. परंतु, जाबदाराने त्याबाबत काहीच पावले उचलली नाहीत. त्यामुळे तक्रारदारास ग्राहक आयोगाचा दरवाजा ठोठवावा लागला आहे.

१२. जाबदाराने बॅसमेंटमध्ये २x२ फूट लांबी, रुंदी व खोलीचा खड्डा काढला आहे. जेणेकरून पावसाचे पाणी, बॅसमेंटमधील गाळे स्वच्छ केल्यानंतरचे पाणी व इतर पाणी त्या खड्ड्यात साठते व तेथून मोटरीद्वारे उपसून वरच्या बाजूस सोडले जाते असे कथन केले आहे. परंतु, जाबदाराने त्याबाबत कोणताही कागदोपत्री पुरावा दाखल केलेला नाही. तक्रारदार यांनी दाखल केलेल्या फोटोंवरून जाबदार यांनी तेथे खड्डा काढलेचे दिसून येत नाही. त्यामुळे जाबदाराच्या या म्हणण्यात आयोगाला तथ्य वाटत नाही.

१३. प्रस्तुत तक्रारीत वादातीत दुकानगाळयाची पाहणी करून त्याची सत्यपरिस्थिती आयोगासमोर येणेसाठी तक्रारदाराने दि.०४.१२.२०१७ रोजी निशाणी क्र.१४ अन्वये कोर्ट कमिशन नेमणेबाबतचा अर्ज दाखल केला. सदरचा अर्ज आयोगाने दि.२६.०२.२०१८ रोजी मंजूर केला व अॅड.प्रविण परीट यांची कमिशनर म्हणून नेमणूक करण्यात आली.

१४. कोर्ट कमिशनर यांनी दि.२५.१०.२०१८ रोजी निशाणी क्र.२० अन्वये कमिशन अहवाल दाखल केला. त्यामध्ये तक्रारदाराचे गाळे हे दक्षिणाभिमुखी असल्याचे नमुद केले आहे. सदर दोन्ही गाळयात असणा-या सर्व पिलरमधून म्हणजेच पूर्व बाजूच्या भिंतीतील पिलर, पूर्व दक्षिण कोप-यातील पिलर व दोन्ही गाळयाच्या मध्यभागी असणा-या पिलरच्या तळातून पाणी येते. दोन्ही गाळयांच्या संपूर्ण भिंती २.५ फूटाने ओल धरलेली आहे. दोन्ही गाळयांच्या पाठीमागील बाजूस म्हणजेच उत्तर बाजूस अपार्टमेंटच्या वरील बाजूस जाण्यास जिना आहे. त्या जिऱ्याच्याखाली गाळा नं.१ व २ मधील भिंती ६ ते ७ फूटाने ओल धरलेल्या आहेत. दोन्ही गाळे हे बॅसमेंटला आहेत.

१५. सदर गाळयाच्या दक्षिण व पश्चिम बाजूस कॉमन ओपन स्पेस आहे. सदर ओपन स्पेसच्या उत्तर, पश्चिम व दक्षिण बाजूस ९ फूट उंचीची वीट व सिमेंटने बांधकाम केलेली भिंत असून ती तीनही बाजूने खालून वरपर्यंत ओल धरलेली आहे. पश्चिम बाजूची भिंत ओल धरलेली असल्यामुळे ती पूर्व बाजूस कललेली दिसते असे देखील त्यामध्ये नमुद केले आहे. सदर कमिशन अहवालासोबत फोटो दाखल केले आहेत. आयोगाने ते पाहिले. त्यामध्ये देखील भिंतीमध्ये ओल धरल्याचे दिसून येते. तक्रारदाराने दि.२०.१२.२०१८ रोजीच्या कागद यादीने देखील काही फोटो दाखल केले आहेत. आयोगाने ते पाहिले. त्यामध्ये एक दुकानगाळा उघडा दिसत असून बाकी दुकानगाळे बंद दिसत आहेत. तसेच दुकानगाळयाच्या बाहेर पाणी साचलेले दिसत असून भिंतींना ओल आलेली स्पष्ट दिसत आहे.

१६. तक्रारदाराने या कामी खालील न्यायनिवाडयांचा आधार घेतला.

१. एस.रवीकुमार विरुद्ध मे. कविशा फार्इन होम्स प्रा.लि., २०१५ (२) सी.पी.आर.३५६ (एन.सी.) दि.२४.०३.२०१५ यामध्ये तक्रारदाराने जाबदाराकडून दि.२१.०६.१९९७ रोजी 'रो हाऊस' विकत घेतले. जाबदाराने तक्रारदारास त्याचा ताबा माहे मे १९९९ मध्ये दिला. त्यानंतर त्यामध्ये अनेक दोष तक्रारदारास दिसून आले. त्याबाबत तक्रारदाराने जाबदाराविरुद्ध दि.०४.०४.२००३ रोजी मा.राज्य आयोगाकडे तक्रार दाखल केली. मा.राज्य आयोगाने तक्रार मुदतीत दाखल नाही असे म्हणून ती नामंजूर केली. तक्रारदाराने मा.राष्ट्रीय आयोगाकडे अपील दाखल केले. मा.राष्ट्रीय आयोगाने जोपर्यंत बांधकाम सेवेतील सर्व त्रुटी पूर्णपणे दूर होत नाहीत तोपर्यंत तक्रारीस सततचे कारण घडते असे म्हणून अपील मंजूर केले.

प्रस्तुत तक्रारदेखील खरेदीपत्रानंतर ३ वर्षांनी म्हणजेच मुदतीत दाखल केलेली नाही. त्यामुळे सदरचा न्यायनिवाडा तक्रारदारास उपयोगी पडणारा आहे.

- २ मिस रिटा विरुद्ध सिकंदर सिंग, २०१३ (१) सी.पी.आर.४५६ (एन.सी.), दि.०६.०३.२०१३ मध्ये जाबदाराने नोटीसीस उत्तर दिले नाही तर त्याबाबत विरुद्ध तक्रारने निष्कर्ष काढावा असे मा.राष्ट्रीय आयोगाने म्हटले आहे.

प्रस्तुत तक्रारीत देखील जाबदाराने तक्रारदाराच्या नोटीसीस उत्तर दिले नाही. त्यामुळे सदरचा न्यायनिर्णय तक्रारदारास उपयोगी पडणारा आहे.

३. त्रिशला विल्डर्स विरुद्ध सुशिला शर्मा, IV (२०१९) सी.पी.जे. १९(एन.सी.),

दि.०९.०५.२०१९ मध्ये तक्रारदाराने सदनिका खरेदी केली होती. सदनिकेचा ताबा मिळालेनंतर त्यात त्रुटी आढळल्या. परंतु, जाबदाराने त्या दुर केल्या नाहीत. जिल्हा मंचाने तक्रार मंजूर केली. जाबदाराने मा.राज्य आयोगाकडे अपिल केले. मा.राज्य आयोगाने ते नामंजूर केले. त्यानंतर मा.राष्ट्रीय आयोगाकडे रिव्हीजन केले. त्यामध्ये जिल्हा मंचाकडे दाखल असलेला कमिशन रिपोर्ट कायम ठेवला. त्यामध्ये कमिशनरने भिंतीच्या आतील बाजूला असलेल्या पाण्याच्या पाईपमधून गळती होतुन भिंतीला ओल आल्याचे नमुद केले होते. जाबदाराने त्याबाबत तजवीज केली नाही. त्यामुळे जिल्हा मंचाचा निर्णय कायम ठेऊन मा. राष्ट्रीय आयोगाने रिव्हीजन मंजूर केले.

प्रस्तुत तक्रारीतील विषयदेखील अशाच प्रकारचा आहे. त्यामुळे या न्यायनिवाड्यातील न्यायतत्व हे या तक्रारीस उपयोगी पडणार आहे.

४. इरगो ग्रेस रिअलटेक प्रा.लि. विरुद्ध अभिषेक खन्ना व अन्य, सिव्हील अपील

क्र.५७८५/२०१९, (एस.सी.) दि.११.०१.२०२१ मध्ये बांधकाम व्यावसायिक व खरेदीदार यांच्यातील करारामध्ये एकतर्फी अट नमुद करणे म्हणजे अनुचित व्यापारी प्रथाच आहे असे मा.सर्वोच्च न्यायालयाने म्हटले आहे.

१७. जाबदाराने खालील न्यायनिर्णयांचा आधार घेतला.

१. सोनामोनी विश्वास व अन्य विरुद्ध पीरलेस डेव्हलपर्स लि. व अन्य, II (२०१३)

सी.पी.जे. ३५९ (एन.सी.) दि.०५.०४.२०१३. मध्ये तक्रार सदनिकेचा ताबा घेतल्यानंतर

३ वर्षांनी दाखल केल्यामुळे मा.राष्ट्रीय आयोगाने ती नामंजूर केली.

२ अम्बे राईस मिल, कैठल विरुद्ध ओरिएंटल इन्शुरन्स कंपनी लि. व अन्य, IV (२०१२)

सी.पी.जे. ३४३ (एन.सी.) दि.२६.०९.२०१२ मध्ये तक्रारदाराने मुदतीनंतर तक्रार दाखल केली. तक्रारीसोबत विलंब माफीचा अर्ज दिला नाही, ग्राहक संरक्षण कायद्यातील कलम २४(अ) ही तरतूद निर्णायक स्वरूपाची आहे. नोटीस पाठवून तो कालावधी वाढवता येत नाही असे म्हणून जिल्हा मंचाने तक्रार नामंजूर केली. रिव्हिजन अर्ज पण त्याच मुद्यावर मा.राष्ट्रीय आयोगाने नामंजूर केला.

३. विजय बंसल विरुद्ध हरियाणा अर्बन डेव्हलपमेंट अॅथॉरिटी व अन्य, III (२०१२)

सी.पी.जे. ५०५(एन.सी.) दि.१०.०७.२०१२ मध्ये कारण घडलेनंतर दोन वर्षांच्या आत तक्रार दाखल करणे आवश्यक असते. वारंवार घडणारे कारण या ठिकाणी लागू पडत नाही असे मा.राष्ट्रीय आयोगाने म्हटले आहे.

जाबदाराने दाखल केलेले सर्व न्यायनिवाडे हे कारण घडलेपासून दोन वर्षांच्या आत म्हणजेच मुदतीत तक्रार दाखल करणे आवश्यक आहे याबाबतचे आहेत.

१८. तक्रारदार व जाबदाराने वर नमूद केलेले सर्व न्यायनिवाडे हे मा.राष्ट्रीय आयोगाचे आहेत. तक्रारदाराने अलिकडील म्हणजे सन २०१५ व २०१९ मधील न्यायनिवाडे दाखल केले असून जाबदाराने सन २०१२-१३ मधील न्यायनिवाडे दाखल केले आहेत. त्यामुळे तक्रारदाराने दाखल केलेले न्यायनिवाडे विचारात घेणे आयोगास योग्य वाटते.

१९. तक्रारदाराने दाखल केलेले फोटो, कमिशन अहवाल व त्यासोबतचे फोटो यावरून स्पष्ट दिसून येते की, तक्रारदाराच्या दुकानगाळ्यात भिंतीमधून पाणी झिरपून ते दुकानगाळ्यात व दुकान गाळ्यासमोर

साठून राहते. त्यामुळे भिंतींना ओल आलेली आहे. त्याबाबत तक्रारदाराने जाबदारास अनेकवेळा कळवूनही त्यांनी त्याची दखल घेतली नाही. तक्रारदाराने त्याच्या विधीज्ञामार्फत जाबदारास दि.०८.१२.२०१६ रोजी नोटीस पाठवून ड्रेनेजची कायमस्वरूपी व्यवस्था करून देणेचे सांगितले. सदरची नोटीस जाबदाराला दि.१५.१२.२०१६ रोजी मिळूनही त्याने काहीच व्यवस्था अद्यापपर्यंत करून दिली नाही. त्यामुळे जाबदाराची ही सेवेतील त्रुटी आहे व ती जाहीर होणे आवश्यक आहे. सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

२०. जाबदाराचा आक्षेप की, तक्रारदाराने दि.२०.०६.२०१२ रोजी दुकानगाळ्याचे खरेदीपत्र करून घेतले आहे. त्यानंतर तक्रारदाराने ही तक्रार सन २०१४ पर्यंत दाखल करायला हवी होती. पण ती त्यांनी सन २०१७ मध्ये केली आहे. त्यामुळे सदर तक्रारीस मुदतीची बाधा येते.

२१. वर नमुद केलेल्या, एस.रवीकुमार. या मा.राष्ट्रीय आयोगाच्या न्यायनिर्णयानुसार जोपर्यंत इमारतीतील सर्व दोष पूर्णपणे दूर होत नाहीत तोपर्यंत तक्रारीस सततचे कारण घडते. त्यामुळे प्रस्तुत तक्रारीस या न्यायनिवाड्यातील न्यायतत्व हे पूर्णपणे लागू पडते. त्यामुळे प्रस्तुत तक्रारीस मुदतीची बाधा येत नाही. सबब, आयोग मुद्दा क्र.३ चे उत्तर नकारार्थी देत आहे.

२२. मुद्दा क्र.४- तक्रारदार हे जाबदार यांचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदार यांनी तक्रारदार यांना द्यावयाच्या सेवेत त्रुटी केली आहे. त्यामुळे जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत तक्रारदारास त्याच्या दुकान गाळ्यामधील व गाळ्यासमोरील पाण्याचा निचरा पूर्णपणे होईल व ती जागा कायम कोरडी राहिल अशी यंत्रणा कायमस्वरूपी बसवून द्यावी. तसेच सदर जागेवरती फिनिशींग करून द्यावे असा त्यास आदेश देण्यात येतो.

२३. प्रस्तुत कामी तक्रारदारास मानसिक व शारिरीक त्रास होणे स्वाभाविकच आहे. त्यापोटी जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत तक्रारदारास नुकसानभरपाई रु.१५,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.१०,०००/- द्यावा असाही त्यास आदेश देणे आयोग आवश्यक समजते. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते. आयोग या मुद्याचे तसे उत्तर देऊन पुढील अंतिम आदेश पारीत करित आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
२. जाबदाराने तक्रारदारास द्यावयाचे सेवेत त्रुटी केली आहे.
३. जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत तक्रारदारास त्याच्या 'सिध्देश्वर चेंबर्स' या इमारतीमधील बेसमेंट गोडावून गाळा क्र.१ व २ या दुकान गाळयामधील व गाळयासमोरील पाण्याचा निचरा पूर्णपणे होईल व ती जागा कायम कोरडी राहिल अशी यंत्रणा कायमस्वरूपी बसवून द्यावी. तसेच सदर जागेवरती फिनिशींग करून द्यावे.
४. जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत तक्रारदारास मानसिक व शारिरीक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रु.१५,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये पंधरा हजार फक्त) व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.१०,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये दहा हजार फक्त) द्यावा.
५. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख) (श्री.अशफाक एम.नायकवडी) (श्री.मुकुंद वा.दात्ये)
सदस्या सदस्य अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.
दि.०८/०२/२०२१.

13

417

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार क्र.२१६/२०१९
तक्रार नोंद तारीख:०९/१२/२०१९
तक्रार दाखल तारीख:१७/१२/२०१९
निकाल तारीख:२९/०३/२०२२
कालावधी: २वर्षे २ महिने १२दिवस
.....

संजय संभाजी पवार
व.व.४०, धंदा- शेती व कुकुटपालन
रा.मंगसुळी रोड, हनुमान नगर,
आरग, ता.मिरज, जि.सांगली.

...तक्रारदार

विरुद्ध

स्वराज्य अँग्रो
प्रोप्रा. श्री सचिन बाळासाहेब पाटील
व.व.३५, धंदा-व्यापार
रा.प्रतापगड, विद्यानगर, गल्ली नं.३,
वारणाली रस्ता, विश्रामबाग रेल्वे स्टेशन समोर
सांगली -४१६ ४१६.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा. दात्ये
मा.सदस्य –श्री.अशफाक एम.नायकवडी
मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे –श्री.एस.ए.मोहीते
जाबदार तर्फे – श्री.पी.के.जाधव

-अं ति म आ दे श -

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदाराने कडकनाथ कोंबडयांचे खाद्य व औषधे तसेच कोंबडयांचे व अंडयांचे पैसे अदा न केल्यामुळे जी सेवात्रुटी केली आहे त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६ चे कलम १२ अन्वये दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे-

जाबदार यांची कडकनाथ जातीच्या कोंबडयांचे पालन करणारी "स्वराज्य अॅग्रो" या नावाची कंपनी आहे. सदर कंपनी ही पक्षी खरेदी करून देणे, त्यांचे पालनपोषण करण्यासाठी आवश्यक ती सामग्री पुरविणे व अंडी तसेच पक्षी यांचे खरेदी विक्रीची हमी देते.

३. प्रस्तुत जाबदाराने तक्रारदार यांचेबरोबर दि.२५.०२.२०१९ रोजी वार्षिक करारपत्र कॉन्ट्रॅक्ट फार्मिंग केले. सदर कराराच्या अटी व शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत.

१. दि.२५.०२.२०१९ रोजी कडकनाथ प्रोजेक्टसाठी पार्टी क्र.२ यांनी र.रु.७५,०००/- पार्टी नं.१ यांना देऊन अॅडव्हान्स बुकींग केलेले आहे.

२. रक्कम पोहचलेपासून ७ दिवसाच्या मुदतीत पार्टी क्र.२ यांना पक्षी मिळणेचे आहेत. पक्षी येण्याच्या आत राहिलेली र.रु.७५,०००/- डी.डी.अथवा चेक स्वरूपात भरणा करणेचे आहे. ९०० पक्षांच्या युनिट करता पूर्ण वर्षासाठी र.रु.१,५०,०००/- राहिल.

३. या रक्कमेमधून पार्टी नं.१ ही पार्टी क्र.२ यांना पक्षी, भांडी, लसी, औषधे व डॉक्टर व्हिजिट, संपूर्ण खाद्याचा पुरवठा करणार आहे. तसेच आजारी पक्षाची मर यांची संपूर्ण जबाबदारी पार्टी नं.१ची राहणार आहे. जर आजार व रोग व्यतिरिक्त अन्य कारणाने पक्षी मर झालेस पार्टी नं.१ जबाबदार राहणार नाही.

४. प्रस्तुत पार्टी क्र.२ यांचेकडून पार्टी नं.१ ने ९०० पक्षांची अंडी विक्री १० रु. प्रति नग प्रमाणे खरेदी करणे बंधनकारक आहे. संपूर्ण कालावधीमध्ये रु.४५,०००/- नग अंडी पार्टी नं.१ ला

पार्टी क्र.२ यांनी विक्री करणे आवश्यक आहे. तसेच ९०० पक्षी पार्टी क्र.२ यांनी पार्टी नं.१ला र.रु.२५०/- प्रति नग पक्षी विक्री करणे बंधनकारक आहे. एकापेक्षा अधिक युनिट पार्टी क्र.२ यांचे असलेस अंडी व पक्षी प्रत्येक युनिटमधुन वर नमुद किंमतीस पार्टी नं.१ला विक्री करणे पार्टी क्र.२ यांना बंधनकारक राहिल.

५. पार्टी क्र.२ यांनी दिलेल्या अकाउंटवर पैसे जमा करणेबाबत जाबदार कंपनीस लेखी दिले आहे. तरी येणारी रक्कम स्टेट बँक ऑफ इंडिया (विजय मारुती साळुंखे) खाते क्र.३१५२२९५१०७७ या खातेवर जमा करावी त्यास पार्टी क्र.२ याची काही हरकत नाही. पार्टी नं.१ने र.रु.६,७५,०००/- नेट नफा पार्टी नं.२ यांना देणेचा आहे.

६. या सर्व अटी तक्रारदार व जाबदार कंपनीस मान्य व कबूल असून, त्यांचेवर बंधनकारक आहेत.

७. सदर वार्षिक कराराची मुदत संपुष्टात आलेनंतर, जाबदार कंपनीशी परत करार करावयाचा असलेस, नुतन करार पार्टी क्र.२ यांना करावा लागेल. तसेच सदर कराराची वार्षिक मुदत ही करार तारखेपासून मोजणेची आहे.

४. तक्रारदाराने जाबदारास सदर करारापोटी दि.२५.०२.२०१९ व दि.२०.०३.२०१९ रोजी प्रत्येकी र.रु.७५,०००/- अशी एकूण र.रु.१,५०,०००/- अदा केली. त्यानंतर जाबदाराने तक्रारदारास ९०० पक्षी दिले. जाबदाराने तक्रारदारास सुरुवातीस पक्षांचे खाद्य व औषधे दिली. परंतु, जुलै २०१९ पासून त्यांनी तक्रारदारांस पक्षांचे खाद्य व औषधे देण्यास टाळाटाळ केली. त्यामुळे तक्रारदारास पक्षांसाठी खाद्य व औषधे वाहेरून आणावी लागली.

५. जाबदाराने तक्रारदाराकडून दि.१७.०९.२०१९ रोजी २०० पक्षी व दि.१२.०९.२०१९ रोजी १३५ अंडी नेली. त्याची रक्कम आजअखेर त्यांनी तक्रारदारास अदा केलेली नाही. करारातील अटी व शर्तीनुसार जाबदार वागले नाहीत. त्यामुळे जाबदाराने तक्रारदारास दुषित सेवा प्रदान केली आहे.

६. तक्रारदाराची मागणी की, जाबदाराने त्यास करारपत्रामध्ये ठरलेप्रमाणे र.रु.६,७५,०००/- द्यावे. पक्षांच्या खाद्यावर व औषधांवर खर्च केलेली र.रु.७५,०००/- द्यावी, मानसिक त्रासापोटी र.रु.१,००,०००/- अधिक नुकसानभरपाई रु.२,००,०००/- अशी एकूण र.रु.१०,५०,०००/- मिळावी.

तसेच सदर रक्कम प्रत्यक्ष हाती मिळेपर्यंत त्यावर द.सा.द.शे. १८ टक्के दराने व्याज द्यावे व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.१०,०००/- मिळावा.

७. आयोगाने तक्रार दाखल करून घेतली. जाबदारांस आयोगामार्फत दि.१७.१२.२०१९ रोजी नोटीस पाठविली असता, जाबदार हजर झाले व त्यांनी दि.१६.०१.२०२० रोजी त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांनी स्पष्टपणे मान्य केलेल्या कथनांखेरीज बाकी इतर मजकूर नाकारला आहे.

८. जाबदार हे मान्य करतात की, त्यांची "स्वराज्य अॅग्री" ही कंपनी कुक्कुटपालन (शेतीपूरक) व्यवसाय करणारी आहे. सदर कंपनीच्या माध्यमातून ते लोकांना कुक्कुटपालन केंद्रावर जाऊन प्रशिक्षण देणे, उपलब्ध मालाची खरेदी करणे तसेच कॉन्ट्रॅक्ट फार्मिंग करणा-या व्यक्तीस माल, विक्रीचा माल व विक्रीची हमी देण्याचे काम करतात.

९. जाबदारचे कथन की, त्यांची कंपनी ही पक्षी खरेदी करून देते व त्यांच्या विक्रीची हमी घेते. सदरची हमी वार्षिक कराराच्या कालावधीसाठी लागू आहे. त्यानुसार उभयतांमध्ये दि.२५.०२.२०१९ रोजी करारपत्र झाले व त्यानंतर लगेच जाबदाराने तक्रारदारास ९०० पक्षी दिले. ऑगस्ट २०१९ अखेर जाबदाराने तक्रारदारास करारानुसार, पक्षी खाद्य, औषधे, भांडी व लसी दिल्या.

१०. ऑगस्ट २०१९ मध्ये सांगलीत आलेल्या महापूरामुळे व जाबदारास डॅंग्यु झाल्यामुळे ते दि.२२.०८.२०१९ ते दि.०४.०९.२०१९ पर्यंत अॅडमीट असल्यामुळे तसेच त्यानंतर दि.२०.०९.२०१९ पासून पोलीसांनी जाबदारांचे ऑफीस व गोडाऊन सील केल्यामुळे त्यांना सप्टेंबर २०१९ पासून तक्रारदारास खाद्य व औषधे पोहोचवता आली नाहीत. त्याबाबतची कल्पना या जाबदाराने तक्रारदारास दिली होती.

११. जाबदाराचे पुढे कथन की, करारपत्रानुसार तक्रारदाराने जाबदारास रु.४५,०००/- नग अंडी विक्री करावयाची होती. परंतु, त्यांनी केवळ १३५ अंडी जाबदारास दिली. उर्वरित ४४,८६५ अंडी अद्यापी

तक्रारदाराकडून प्राप्त झाली नाहीत. तक्रारदाराने जाबदारास ९०० पक्षी विक्री करणे बंधनकारक असतानाही त्यांनी ती अट पूर्ण न केल्यामुळे कराराचा भंग झाला आहे. उभयतांमधील कराराची मुदत ही करार तारखेपासून एक वर्षाची होती. परंतु, तक्रारदाराने कराराची मुदत संपण्यापूर्वीच प्रस्तुतचा अर्ज दाखल केलेला आहे. सबब, तो फेटाळण्यात यावा व या जाबदारास नाहक त्रास दिल्याबद्दल र.रु.१०,०००/- कॉपेनसेटरी कॉस्ट तक्रारदार यांचेवर ठेऊन ती रक्कम जाबदारास देण्यात यावी अशी त्यांनी मागणी केली आहे.

१२. तक्रारदाराची तक्रार, जाबदाराचे म्हणणे, दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
२	जाबदारांनी तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	होय
३	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

१३. मुद्दा क्र.१- तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये दि.२५.०२.२०१९ रोजी कडकनाथ कोंबडयांच्या पालन संदर्भात वार्षिक करारपत्र कॉन्ट्रॅक्ट फार्मिंग झाले. त्याबाबतच्या करारपत्राची मुळ प्रत तक्रारदाराने दि.०९.१२.२०१९ रोजीच्या कागदयादीने दाखल केली आहे. सदर करारपत्रातील कलम १ व २ नुसार तक्रारदाराने दि.२५.०२.२०१९ व दि.२०.०३.२०१९ रोजी प्रत्येकी र.रु.७५,०००/- अशी एकूण र.रु.१,५०,०००/- जाबदारास अदा केली.

१४. सदरची रक्कम विजय मारुती साळुंखे आणि सारिका विजय साळुंखे यांच्या स्टेट बँक ऑफ इंडिया, शाखा मार्केट यार्ड, सांगली या शाखेमधून दिल्याचे खाते उता-यावरून दिसते. तक्रारदाराकडून सदरची रक्कम मिळाल्याचे जाबदारांनी मान्य केले आहे. जाबदारांनी त्यानंतर तक्रारदारास ९०० पक्षी दिले आहेत

ही बाब देखील तक्रारदारास मान्य आहे. त्यामुळे तक्रारदार व जाबदार यांचेमध्ये 'ग्राहक' व 'सेवापुरवठादार' असे नाते निर्माण झाले आहे. त्यामुळे तक्रारदार हे जाबदारांचे 'ग्राहक' होतात. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

१५. मुद्दा क्र.२- तक्रारदार व जाबदार यांचेतील करारपत्रातील कलम ३ नुसार, जाबदाराने तक्रारदारास पक्षांसाठी भांडी, लसी, औषधे, डॉक्टर व्हिजिट व संपूर्ण खाद्याचा पुरवठा करावयाचा होता. जाबदाराने त्याच्या म्हणण्यात, कलम १६ मध्ये असे कथन केले आहे की, त्यांनी तक्रारदारास ऑगस्ट २०१९ अखेर पक्षांसाठी खाद्य वगैरे उपलब्ध करून दिली होती. दि.०९.१२.२०१९ च्या कागदयादीने तक्रारदाराने पक्षांसाठी खरेदी केलेल्या खाद्याची बिले (अ.क्र.२२ ते ३३) पाहिली असता, त्यामध्ये दि.०६.०७.२०१९ पासून तक्रारदाराने वाहेरून खाद्य घेतल्याचे दिसते. याचाच अर्थ, करार तारखेपासून जाबदाराने तक्रारदारास जून २०१९ पर्यंत म्हणजे केवळ ४ महिनेच खाद्याचा पुरवठा केल्याचा दिसतो. त्यामुळे जाबदारच्या या म्हणण्यात आयोगास तथ्य दिसत नाही.

१६. जाबदारचा आक्षेप की, करारपत्राची मुदत ही करार तारखेपासून एक वर्षाकरीता म्हणजेच दि.२५.०२.२०२० पर्यंत होती. परंतु, तक्रारदाराने दि.०९.१२.२०१९ रोजी प्रस्तुतचा तक्रार अर्ज दाखल केला आहे. अशी परिस्थिती असली तरीही आता करारपत्राची मुदत पुर्ण झाली आहे. तरीदेखील जाबदाराने तक्रारदारास तक्रार अर्ज दाखल तारखेपासून अद्यापपर्यंत खाद्याचा पुरवठाच केला नाही. त्यामुळे जाबदाराच्या याही आक्षेपात आयोगास तथ्य दिसत नाही.

१७. तक्रारदार व जाबदार यांच्या करारपत्रातील कलम ४ नुसार, ९०० पक्षांची अंडी विक्री (रु.१०/- प्रतिनग) प्रमाणे ४५,००० अंडी तसेच ९०० पक्षी (रु.२५०/- प्रतिनग) जाबदारास विक्री करावयाचे होते. तक्रारदाराने जाबदारास दि.१२.०९.२०१९ रोजी १३५ अंडी व दि.१७.०९.२०१९ रोजी २०० पक्षी दिले आहेत. त्याची पोहोच जाबदाराने तक्रारदारास अदा केली आहे. तक्रारदाराने ती या कामी दाखल केली आहे. परंतु, जाबदाराने तक्रारदारास त्याचे पैसे अद्यापही अदा केले नाहीत.

१८. जाबदाराचे वकीलांनी युक्तीवादावेळी असे सांगितले की, २०० पक्षी मिळालेबाबत तक्रारदाराने पोहोच घेतली नाही. त्या कागदावर जाबदारचा शिक्का नाही. तसेच त्या कागदावरील सही देखील त्यांची नाही. ग्राहक आयोगास सहीची सत्यता पडताळण्याचा अधिकार नाही. परंतु, करारपत्रातील कलम ४ नुसार तक्रारदाराने जाबदार कंपनीस पक्षी व अंडी विक्री करणे बंधनकारक होते. त्यामुळे तक्रारदार हे दुस-या कोणाला पक्षांची व अंड्यांची विक्री करू शकत नाही. त्यामुळे जाबदारच्या याही आक्षेपात आयोगास तथ्य दिसत नाही.

१९. जाबदार यांनी पुढील न्यायनिर्णयांचा आधार घेतला आहे.

१. टाटा मोटर्स लि. व अन्य विरुद्ध हजुर महाराज बाबा व अन्य, २०१३ (४)

सी.पी.आर. २७२ (एन.सी.), दि.२५.०९.२०१३ यामध्ये जी व्यक्ती कोर्टापुढे स्वच्छ हाताने येत नाही आणि दुस-या बाजूचा फायदा मिळविण्याच्या हेतुने महत्वाची कागदपत्रे रोखून ठेवते त्यास कोर्टात दाद मागण्याचा अधिकार नाही.

प्रस्तुत तक्रारीत तक्रारदाराने कोणतीही कागदपत्रे लपविल्याचे दिसून येत नाही. त्यामुळे या न्यायनिवाड्यातील न्यायतत्व जाबदारास लागू पडत नाही.

२. नुमास टेक्नॉलॉजीस इंडिया प्रा.लि. विरुद्ध दि प्रिंसीपल गीता बाल भारती वरिष्ठ

माध्यमिक विद्यालय, २०१४(२) सी.पी.आर.५५० (एन.सी.), दि.१७.०४.२०१४ यामध्ये ग्राहक आयोगास द्विपक्षीय कराराच्या अटी व शर्तीच्या पलीकडे जाण्याचा अधिकार नाही.

वर न्यायनिवाड्यातील न्यायतत्व जाबदारास लागू पडणारे आहे.

२०. जाबदाराने त्याच्या म्हणण्यामध्ये असे म्हटले की, त्यांनी ऑगस्ट २०१९ अखेर तक्रारदारास पक्षांसाठी खाद्यपुरवठा केला. त्यानंतर महापूरामुळे, त्यांना डॅंग्यु झाल्यामुळे व त्यानंतर त्यांचे ऑफीस सील झाल्यामुळे त्याने तक्रारदारास खाद्य पुरवठा केला नाही. त्याबाबतची कागदपत्रे जाबदाराने दि.२८.०४.२०२१ रोजीच्या कागदयादीने दाखल केली आहेत. सदरची कागदपत्रे ही ऑगस्ट व सप्टेंबर मधील आहेत. तक्रारदाराने दाखल केलेल्या कागदपत्रांवरून त्यांनी जुलैपासूनच बाहेरून खाद्य घेतल्याचे दिसते. तक्रार अर्जात देखील जाबदारांनी जुलै २०१९ पासून खाद्य दिले नाही असे म्हटले आहे.

जाबदारांनी जुलै २०१९ मध्ये खाद्याचा पुरवठा तक्रारदारास का केला नाही हे त्यांनी सिध्द केलेले नाही अजर त्याचे स्पष्टीकरणही दिलेले नाही. त्यामुळे तक्रारदारास जून २०१९ पर्यंतच खादय मिळाल्याचे सिध्द होते.

२१. करारपत्रातील अटीनुसार, तक्रारदाराने जाबदारास ४५,००० अंडी व ९०० पक्षी देण्याचे होते. परंतु, तक्रारदाराने जाबदारास केवळ १३५ अंडी व २०० पक्षी दिले. करारपत्रामध्ये एकाच लॉटमध्ये ४५,००० अंडी व ९०० पक्षी द्यावयांस पाहिजेत अशी अट नमुद नाही. संपूर्ण कालावधीत वर नमूद केल्याप्रमाणे पक्षी व अंडी जाबदारला दयावयाची होती. तक्रारदारांनी जाबदारास दिलेल्या अंडयांचे व पक्षांचे पैसे देण्याची जबाबदारी ही जाबदारची होती. परंतु, जाबदार यांनी ते पैसे तक्रारदारास अदा केले नाहीत. तक्रारदाराने सदर पैशांची मागणी वारंवार जाबदाराकडे केली. परंतु, जाबदाराने ते तक्रारदारास अद्यापि अदा केले नाहीत.

२२. त्यामुळे तक्रारदाराने त्याचे विधीज्ञामार्फत दि.०५.१०.२०१९ रोजी जाबदारास नोटीस पाठवून रक्कमेची मागणी केली. सदरची नोटीस जाबदारास मिळूनही त्याने त्याचे उत्तर आजअखेर दिले नाही व अद्यापी तक्रारदारास रक्कमही अदा केली नाही. तसेच जुलै २०१९ मध्ये तक्रारदारास खाद्य पुरवठा का केला नाही याचेही स्पष्टीकरण दिलेले नाही. त्यामुळे जाबदारची हीच सेवात्रुटी ठरते. त्यामुळे जाबदाराने तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी केली आहे हे स्पष्ट दिसून येते व तसे जाहीर होणे आवश्यक आहे. सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

२३. मुद्दा क्र.३- वर नमूद केलेप्रमाणे तक्रारदार हे जाबदार यांचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदार यांनी तक्रारदार यांना द्यावयाच्या सेवेत त्रुटी केली आहे. तक्रारदारांनी अशी मागणी केली आहे की, जाबदाराने त्यास करारपत्रामध्ये ठरलेनुसार रु.६,७५,०००/- द्यावेत. करारपत्रात नमुद केलेनुसार, ९०० पक्षी व ४५,००० अंडी तक्रारदाराने जाबदारास दिलेनंतर जाबदाराने त्यास रु.६,७५,०००/- द्यावयाचे होते. परंतु, तक्रारदाराने तेवढे पक्षी व अंडी जाबदारास दिलेच नाहीत. त्यामुळे सदरची रक्कम जाबदाराने तक्रारदारास देणेवावतचा आदेश आयोगास करता येणार नाही.

२४. जाबदाराने तक्रारदारास खादय पुरवठा न केल्यामुळे त्यास दि.०६.०७.२०१९ पासून पक्षांसाठी वाहेरून खाद्य घ्यावे लागले. त्या खादयांच्या विलांची एकूण रक्कम रु.७८,४८६/- इतकी होते. त्यामुळे ती रक्कम आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत जाबदाराने तक्रारदारास द्यावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.०५.११.२०१९ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत त्यावर ४ टक्के दराने व्याज देण्याचा आदेश करणे आयोग आवश्यक समजते.

२५. तक्रारदाराने जाबदारास दि.१२.०९.२०१९ रोजी १३५ अंडी (रु.१०/- प्रतिनग) व दि.१७.०९.२०१९ रोजी २०० पक्षी (रु.२५०/- प्रतिनग) दिले आहेत. त्यामुळे त्या अंड्यांचे व पक्ष्यांचे एकूण पैसे ५१,५३०/- आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, जाबदाराने तक्रारदारास अदा करावेत तसेच सदर रक्कमेवर दि.१८.०९.२०१९ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत त्यावर ४ टक्के दराने व्याज देण्याचा देखील आदेश करणे आयोग आवश्यक समजते.

२६. प्रस्तुत कामी तक्रारदारास शारिरीक व मानसिक त्रास होणे साहजिकच आहे. त्यापोटी नुकसानभरपाई र.रु.५,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.५,०००/- जाबदाराने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास द्यावा असाही आदेश करणे आयोग आवश्यक समजते. तक्रार अंशतः मंजूर होईल. आयोग या मुद्याचे तसे उत्तर देऊन पुढील अंतिम आदेश पारित करित आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
२. जाबदारांनी तक्रारदारांस देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी केली आहे असे जाहीर करण्यात येत आहे.
३. जाबदार यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, पक्षांच्या खाद्यापोटीची र.रु.७८,४८६/- (अक्षरी र.रु.अठ्ठ्याहत्तर हजार चारशे शहाऐंशी फक्त) अदा करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.०५.११.२०१९ पासून प्रत्यक्ष रक्कम अदा करेपर्यंत त्यावर ४ टक्के दराने व्याज द्यावे.

४. जाबदार यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, १३५ अंड्यांचे (रु.१०/- प्रतिनग) व २०० पक्ष्यांचे (रु.२५०/- प्रतिनग) प्रमाणे एकूण रक्कम रु.५१,५३०/- (अक्षरी र.रु. एक्कावन् ह्जार पाचशे तीस फक्त) अदा करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.१८.०९.२०१९ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत त्यावर ४ टक्के दराने व्याज द्यावे.
५. जाबदार यांनी, आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास शारीरिक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रक्कम रु.५,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये पाच हजार फक्त) व तक्रारीचा खर्च रु.५,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये पाच हजार फक्त) द्यावा.
६. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांवरी देशमुख) (श्री.अशफाक एम.नायकवडी) (श्री.मुकुंद बा.दात्ये)
सदस्या सदस्य अध्यक्ष
जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.
दि.२९/०३/२०२२.

14

42

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार क्र.२६२/२०२१
तक्रार नोंद तारीख:२८/१०/२०२१
तक्रार दाखल तारीख:२८/१०/२०२१
निकाल तारीख:०२/०९/२०२२
कालावधी:०वर्षे १० महिना ४दिवस
.....

श्रीमती आक्कुवाई रावसाहेब शिंदे
व.व.४१, धंदा- शेती व घरकाम
रा.संतोषवाडी,
ता.मिरज, जि.सांगली.

...तक्रारदार

विरुद्ध

१. युनिव्हर्सल सोम्पो जनरल इन्शुरन्स कंपनी लि.
ऑफीस नं.२०२, दुसरा मजला, विनर्स कोर्ट,
झेड के वरती लुल्लानगर, सहाने सुजान पार्क,
पुणे- ४११ ०४०.
२. मा.जिल्हा कृषी अधिकारी
सांगली-मिरज रोड, सांगली.
ता.मिरज, जि.सांगली.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा. दात्ये
मा.सदस्य – श्री.ए. एम.नायकवडी
मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे – श्रीमती ए.आर.वाघमारे
जाबदार क्र.१ तर्फे – श्रीमती बी.बी.वारबोले
जाबदार क्र.२ तर्फे – श्री.वाय.के.खाडे

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदारांनी तक्रारदाराच्या मयत पतीच्या अपघात विमा दाव्याची रक्कम अदा न करुन जी सेवानुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ चे कलम ३५ अन्वये दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे-

तक्रारदाराचे पती हे व्यवसायाने शेतकरी होते. जाबदार क्र.१ ही विमा कंपनी असून ती विविध घटकांतील लोकांचा विमा उतरून त्यांना सेवा देण्याचे कार्य करते. जाबदार क्र.२ हे मा.जिल्हा कृषी अधिकारी आहेत.

३. महाराष्ट्र शासनाच्या निर्णयानुसार, गोपिनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत महाराष्ट्र शासनाने महाराष्ट्रातील सर्व शेतक-यांचा सन २०१९-२० या कालावधीचा ग्रुप विमा जाबदार क्र.१ कडे उतरविला होता. तक्रारदाराचे पती हे दि.२२.११.२०२० रोजी दुपारी एक ते दीड वाजणेच्या सुमारास जनावरांना चारा आणण्यासाठी वेळंकी रेल्वे स्टेशन पलीकडे असलेल्या शेतात गेले होते. चारा घेऊन रुळ ओलांडताना मालगाडी रेल्वेने त्यांना धडक दिली. त्यात ते गंभीर जखमी होऊन जागीच मयत झालेले आहेत. त्यांचा मृत्यू अपघाती झाला आहे.

४. विमा दाव्याप्रमाणे नुकसानभरपाई मिळणेकरीता तक्रारदार हे दि.२६.०४.२०२१ रोजी सर्व कागदपत्रांसहित विमा दावा अर्ज तालुका कृषी अधिकारी- जाबदार क्र.२ यांचेकडे दाखल करणेस गेले असता, त्यांनी सदर अपघाती विम्याचा प्रस्ताव दाखल करण्याची मुदत संपलेने प्रस्ताव स्विकारता येणार नाही असे तक्रारदारास सांगितले. जाबदार क्र.२ यांनी जाबदार क्र.१ यांच्या सांगण्यावरून तक्रारदाराचा प्रस्ताव दाखल करुन घेतला नाही. त्यामुळे जाबदारांनी तक्रारदारास दुषित सेवा दिली आहे. त्यामुळे तक्रारदाराने प्रस्तुतचा अर्ज दाखल केला आहे.

५. तक्रारदाराची मागणी की, त्यांना जाबदारांकडून विमा दाव्याची र.रु.२,००,०००/- मिळावी, शारिरीक, आर्थिक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई र.रु.२०,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.१०,०००/- अशी एकूण र.रु.२,३०,०००/- वर तक्रार दाखल तारखेपासून प्रत्यक्ष रक्कम हाती पडेपर्यंत त्यावर द.सा.द.शे.१५ टक्के दराने व्याज मिळावे.

६. आयोगाने तक्रार दाखल करून घेतली. जाबदारांस आयोगामार्फत दि.२९.१०.२०२१ रोजी नोटीसा पाठविल्या. जाबदार क्र.१ यांनी दि.१७.१२.२०२१ रोजी त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांनी तक्रार अर्जातील कथने नाकारली आहेत.

७. जाबदाराचे कथन की, तक्रारदाराने सदरचा विमा प्रस्ताव मुदतीत दाखल केला नसल्यामुळे ते नुकसानभरपाई मिळणेस अपात्र आहेत. तालुका कृषी अधिकारी यांनी सदरचा प्रस्ताव मुदतीत नसल्याने तो स्विकारला नाही. सदर प्रस्तावाची कोणतीही माहिती अथवा कागदपत्रे या जाबदारास मिळाली नसल्याने सदर प्रस्तावाची नोंद कंपनीकडे नाही. प्रस्तावाची कागदपत्रे विमा कंपनीकडे नसल्यामुळे कागदपत्रांची छाननी करून तक्रारदाराला त्याबाबत कळविण्याचा प्रश्नच उद्भवत नाही. तक्रारदाराने विमा प्रस्ताव मुदतीत दाखल करणे बंधनकारक होते.

८. प्रस्तुत कामी विमाधारक यांनी रेल्वे रुळ क्रॉस करताना रेल्वेच्या कायदानुसार असलेला कोणताही नियम पाळलेला दिसून येत नाही. विमाधारक यांनी कायदेशीर नियमांचे उल्लंघन करून रेल्वे रुळ ओलांडताना सदरचा अपघात झाला आहे. तो त्यांच्या चुकीमुळे झालेला आहे. विमाधारक यांचे वर्तन हे पॉलीसी कलम २ नुसार 'स्वतःहून ओढवून घेतलेली दुखापत' व कलम १२ नुसार 'कोणत्याही कायद्याचे उल्लंघन किंवा गैरव्यवहारामुळे उद्भवणे' या अटीचा भंग असलेने तक्रारदार हे नुकसानभरपाई मिळणेस पात्र नाहीत. या जाबदाराने तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवलेली नाही. तक्रारदाराचा तथाकथित विमा दावा देणेस हे जाबदार जबाबदार नाहीत. त्यामुळे तक्रारदाराचा तक्रार अर्ज खर्चासह फेटाळण्यात यावा अशी त्यांनी मागणी केली आहे.

९. जाबदार क्र.२ यांनी दि.१६.११.२०२१ रोजी त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांचे कथन की, या कार्यालयाच्या आवक शाखेकडे तक्रारदाराचा प्रस्ताव आजअखेर दाखल नाही. त्यामुळे सदरचा प्रस्ताव नाकारण्याचा प्रश्नच येत नाही. तक्रारदार यांनी सद्यस्थितीत तालुका कृषी अधिकारी, मिरज यांचे कार्यालयात प्रस्ताव दाखल केल्यास तो ते वरिष्ठ कार्यालयाकडे सादर करण्यासाठी पाठवतील.

१०. तक्रारदाराची तक्रार, जाबदारांचे म्हणणे, दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
२	जाबदारांनी तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	होय
३	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

११. मुद्दा क्र.१- महाराष्ट्र शासनाच्या निर्णयानुसार, "गोपिनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत" महाराष्ट्र शासनाने महाराष्ट्रातील सर्व शेतक-यांचा सन २०१९-२० या कालावधीकरीताचा ग्रुप विमा जाबदार क्र.१ कडे उतरविला होता असे तक्रारदाराने म्हटले आहे. शेतकरी अपघात विमा योजनेनुसार, अपघात झालेले शेतकरी व त्यांचे वारस हे सदर योजनेचे लाभार्थी होतात. प्रस्तुत कामी तक्रारदाराने त्याबाबत दि.०५.१२.२०१९ रोजीच्या महाराष्ट्र शासनाच्या शासन निर्णयाची प्रत दाखल केली आहे.

१२. तक्रारदार यांचे मयत पती शेतकरी होते असे तक्रारदार यांचे कथन आहे. त्याबाबत तक्रारदाराने संतोषवाडी, ता.मिरज, जि.सांगली येथील गट क्र.२६६ व २६८ च्या ७/१२ उता-यांच्या प्रती दाखल केल्या आहेत. सदर ७/१२ उता-यांवर तक्रारदाराच्या पतीचे नाव भोगवटादार सदरी नमूद असल्याचे दिसते.

तसेच सदर जमीनीतील काही भाग त्यांच्या मालकीचा असल्याचे लिहीले आहे. यावरून तक्रारदाराचे पती हे शेतकरी होते असे दिसते.

१३. तक्रारदाराच्या पतीचा अपघाती मृत्यू झाला याबाबत मरणोत्तर पंचनामा, घटनास्थळ पंचनामा, पोलीस अहवाल, शवविच्छेदन अहवाल व जबाब इ. कागदपत्रांच्या प्रती तक्रारदाराने दाखल केल्या आहेत. मरणोत्तर पंचनाम्यामध्ये, मयत हा रेल्वे रुळ ओलांडत असताना मालगाडी रेल्वेने धडक देऊन त्यामध्ये कंबरेपासून खाली मध्यभागी शरीराचा भाग तुटून मयत झाला आहे असे लिहीले आहे. शवविच्छेदन अहवालामध्ये, 'अनेक जखमांमुळे मृत्यू' झाल्याचे लिहीले आहे. यावरून तक्रारदाराच्या पतीचा अपघाती मृत्यू झाल्याचे दिसून येते.

१४. अपघातावेळी तक्रारदाराच्या पतीचे वय ६१ वर्षे होते असे मरणोत्तर पंचनाम्यात, शवविच्छेदन अहवालामध्ये व पोलीस अहवालामध्ये नमूद आहे. ते वय ७५ वर्षांपेक्षा कमी आहे. यावरून मयत रावसाहेब रामू शिंदे हे जाबदारचे 'ग्राहक' झाले असते. तक्रारदार या त्यांच्या पत्नी आहेत हे पान नं.१७, १८ तसेच पान क्र.२७ वर दाखल केलेल्या दि.२४.०१.२०२१ रोजीच्या वारस फेरफार क्र.३०८७ वरून दिसून येते. त्यामुळे त्या विमा दाव्याच्या 'लाभार्थी' होतात. त्यामुळे त्या जाबदारांच्या 'ग्राहक' होतात. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

१५. मुद्दा क्र.२- जाबदार क्र.१ चा आक्षेप की, विमाधारकाने रेल्वे रुळ क्रॉस करीत असताना रेल्वेच्या कायदानुसार असलेला नियम पाळलेला नाही. जाबदाराने केवळ असे कथन केले आहे. परंतु, त्याबाबतचा पुरावा अथवा रेल्वेचा नियम या कामी दाखल केलेला नाही अथवा रेल्वे रुळ ओलांडत असताना विमाधारक हा निष्काळजी होता हे त्यांनी सिद्ध केलेले नाही. त्यामुळे जाबदारच्या या आक्षेपात आयोगास तथ्य दिसत नाही.

१६. जाबदार क्र.१ चा आक्षेप की, तक्रारदाराने विमा प्रस्ताव मुदतीत दाखल केला नसल्याने तालुका कृषी अधिका-यांनी तो स्विकारला नाही. त्यामुळे सदर प्रस्तावाची नोंद व कागदपत्रे विमा कंपनीकडे

नाहीत. प्रस्तुत कामी, तक्रारदारास विमा दावा दाखल करणेस उशिर झालेला आहे. त्या कामी तक्रारदाराने खालील न्यायनिवाड्याचा आधार घेतला.

आय.सी.आय.सी.आय.लॉबार्ड जनरल इन्शुरन्स कं. लि. विरुद्ध परागबाई हरीभाऊ वाकडे.

एफ.ए.नं.६५३/०७, दि.२६.०८.२०११ यामध्ये विमा दावा देण्यास २४८ दिवसांचा

विलंब झाला होता. कागदपत्र तहसीलदार यांचेकडे दिले होते. विमा कंपनीने उशिराचे कारण पहायला हवे होते असे म्हटले व त्यांचे अपील रद्द केले.

प्रस्तुत तक्रारीत विमा दावा दाखल करणेस चार महिन्यांचा उशिर झाला आहे. त्यामुळे वर नमुद न्यायनिवाड्यातील न्यायतत्व प्रस्तुत तक्रारीस लागू पडते.

१७. जाबदार क्र.२ यांनी विमा दावा दाखल करण्याची मुदत संपल्याने तो स्विकारला नाही. त्या कामी तक्रारदाराने खालील न्यायनिवाड्याचा आधार घेतला.

आय.सी.आय.सी.आय.लॉबार्ड जनरल इन्शुरन्स कं.लि. विरुद्ध शोभाबाई उंडलीकराव

पवार, फर्स्ट अपील क्र.४७८/२०१०, दि.३०.०९.२०११ यामध्ये तक्रारदाराच्या पतीचा

दि.१९.०८.२००५ रोजी सर्पदंशाने मृत्यू झाला. विमा कंपनीस सर्व कागदपत्रांसहीत

विमा दावा दि.२०.१२.२००५ ला पाठविला. परंतु, विमा रक्कम मिळाली नाही.

तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार जिल्हा आयोग, नांदेड यांचेकडे दाखल केली. त्यामध्ये

जाबदाराने त्यास आजखेर विमा दावा प्राप्त झाला नाही असे सांगितले. जिल्हा

आयोगाने तक्रारदारास पुन्हा नवीन प्रस्ताव जाबदाराकडे दाखल करण्यास सांगितले व

जाबदारांस विमा दावा रक्कम दि.१७.०५.२०१० पासून ९ टक्के दराने देण्यास सांगितली.

त्यानंतर जाबदाराने मा.राज्य आयोग, मुंबई यांचेकडे अपील केले. त्यामध्ये

मा.राष्ट्रीय आयोगाच्या, आर.पी. नं.३११८ ते ३१४४/२०१०, दि.०५.०८.२०११ चा

संदर्भ घेतला गेला. त्यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने असे म्हटले की, नोडल ऑफीसर यांनी

विमा प्रस्ताव विमा कंपनीकडे पाठविणे किंवा विमा प्रस्ताव प्रत्यक्ष विमा कंपनीकडे मृत्यूनंतर दोन वर्षांच्या आत दाखल केल्यानंतर जर तो विमा दावा प्रदान करणेबाबत निश्चिती झाली नाही, तर अशा प्रकरणांमध्ये जोपर्यंत विमा कंपनी रक्कम देत नाही किंवा विमा दावा नामंजूर करित नाही, तोपर्यंत तक्रारीस कारण घडत राहिल असे म्हणून अपील नामंजूर केले व मा.राज्य आयोग, मुंबई यांनी तक्रारदारास विम्याची र.रु.१,००,०००/- वर ९ टक्के दराने व्याज दिले.

वर नमुद न्यायनिवाड्यातील न्यायतत्व प्रस्तुत तक्रारीस लागू पडते.

१८. गोपीनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजना राबविण्यासाठी अवलंबवावयाची कार्यपध्दती व मार्गदर्शक सुचनेतील कलम ६.३ मध्ये असे नमुद केले आहे की, 'विमा प्रस्ताव विहित कागदपत्रांसह योजनेअंतर्गत विमा संरक्षित कालावधीत कधीही प्राप्त झाला तरी तो विचारात घेणे तसेच योजनेच्या अखेरच्या दिवसात झालेल्या अपघातांसाठी योजनेचा चालू वर्षाचा मंजूर कालावधी संपल्यानंतर ९० दिवसांपर्यंत तालुका कृषी अधिका-यांकडे प्राप्त झालेले प्रस्ताव स्विकारणे विमा कंपनीवर बंधनकारक राहिल.'

१९. तसेच गोपीनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजना राबविण्यासाठी अवलंबवावयाची कार्यपध्दती व मार्गदर्शक सुचनेतील पान क्र.१३ वर कलम १५ मध्ये असे नमुद केले आहे की, समर्थनीय कारणांसह विमा संरक्षित कालावधी संपल्याच्या दिवसापासून ३६५ दिवसांपर्यंत तालुका कृषी अधिकारी यांचेकडे विहित कागदपत्रांसह प्राप्त होणारे प्रस्तावसुध्दा स्विकारणे विमा कंपनीवर बंधनकारक राहिल.

२०. तक्रारदाराच्या विधीज्ञांनी युक्तीवादावेळी असे सांगितले की, प्रस्तुत कामातील फेरप्रस्ताव जाबदारांकडे दाखल केलेला आहे. परंतु, त्याबाबतचे कागदपत्रे तक्रारदाराने दाखल केलेले नाहीत. त्यामुळे तक्रारदाराच्या या कथनात आयोगास तथ्य दिसत नाही.

२१. जाबदाराने दि.१३.०७.२०२२ रोजी त्रिपक्षीय कराराची प्रत दाखल केली आहे. त्यामध्ये विमा कंपनी म्हणून प्रस्तुत जाबदाराचे नाव नमूद असून सदर योजनेचा कालावधी हा दि.१०.१२.२०१९ ते दि.०९.१२.२०२० असा नमूद आहे. सदर करारातील पान क्र.४ वरील कलम IX मध्ये असे नमूद केले आहे की, विमा दावे हे पॉलीसी कालावधी संपलेच्या शेवटच्या तारखेपासून ९० दिवसांपर्यंत दाखल करू शकतात. तसेच विमा कंपनी ही जिल्हास्तरीय कमिटीच्या शिफारसीनुसार ३६५ दिवसांपर्यंतचा उशिर माफ करू शकेल.

२२. प्रस्तुत तक्रारीमध्ये तक्रारदाराचे पती हे दि.२२.११.२०२० रोजी मयत झाले आहेत. विमा प्रस्ताव त्यांनी दि.२६.०४.२०२१ रोजी तयार केलेचे दाखल कागदपत्रांवरून दिसून येते. सदरचा विमा प्रस्ताव दाखल करण्यास चार महिन्यांचा उशिर झाल्याचे दिसते. वर नमूद दोन्ही न्यायनिवाड्यांतील न्यायतत्वे प्रस्तुत तक्रारीस लागू पडतात. तसेच गोपीनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजना राबविण्यासाठी अवलंबवावयाची कार्यपध्दती व मार्गदर्शक सुचनेतील कलमांमध्ये, वर नमूद केलेनुसार, तसेच त्रिपक्षीय करारात नमूद केलेनुसार जाबदार क्र.२ यांनी विमा प्रस्ताव दाखल करून घेणे गरजेचे होते. परंतु, तो त्यांनी जाबदार क्र.१ कंपनीच्या सांगण्यावरून दाखल करून घेतला नाही असे तक्रारदाराचे कथन आहे.

२३. वर नमूद त्रिपक्षीय करारातील कलमानुसार, तक्रारदारास विमा दावा दाखल करणेस मुदत होती. तसेच तक्रारदाराने फेरप्रस्तावही जाबदारांकडे दाखल केल्याचे म्हटले आहे. वास्तविकतः जाबदार क्र.२ हे सरकारी अधिकारी आहेत. विमा कंपनीशी संबंधीत सर्व शासननिर्णय त्यांना माहित असणे गरजेचे आहे. तसेच तक्रारदाराचा विमा दावा त्यांनी दाखल करून घेणे गरजेचे होते. परंतु, तो त्यांनी दाखल करून घेतला नाही. तसेच जाबदार क्र.१ ने देखील तो दाखल करून घेणेबाबत त्यांना सांगणे अपेक्षित होते. परंतु, विमा कंपनीने तसे केले नाही. त्यामुळे जाबदार क्र.१ यांनी विमा दावा रक्कम न देऊन तसेच जाबदार क्र.२ यांनी

तो दाखल न करून घेऊन सेवात्रुटी केल्याचे दिसते व तसे जाहीर होणे आवश्यक आहे. सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

२४. मुद्दा क्र.३- वर नमुद केलेनुसार, तक्रारदार हे जाबदारांचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदार क्र.१ यांनी तक्रारदारांस द्यावयाच्या सेवेत त्रुटी केली आहे. जाबदार क्र.२ यांनी विमा दावा दाखल न करून घेऊन सेवात्रुटी केली आहे. यापुढे त्यांनी तसे करू नये असा त्यांस आदेश देण्यात येतो.

२५. त्यामुळे जाबदार क्र.१ ने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास त्यांची विमा दाव्याची र.रु.२,००,०००/- अदा करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.२६.०५.२०२१ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत ६ टक्के दराने व्याज द्यावे असा आदेश देणे आयोग आवश्यक समजते.

२६. प्रस्तुत कामी तक्रारदारास विमा दाव्याचे पैसे प्राप्त न झाल्यामुळे मानसिक व शारिरीक त्रास होणे साहजिकच आहे, त्यापोटी जाबदार क्र.१ ने नुकसानभरपाई र.रु.१५,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.५,०००/- आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास द्यावा असादेखील आदेश करणे आयोग आवश्यक समजते. तक्रार अंशतः मंजूर होईल. आयोग या मुद्द्याचे अंतिम आदेशाप्रमाणे उत्तर देऊन पुढील आदेश पारीत करित आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.
२. जाबदार क्र.१ ने तक्रारदारास शेतकरी अपघात विमा दाव्याची रक्कम अदा न करून सेवेत त्रुटी केली आहे असे जाहीर करण्यात येते.

३. जाबदार क्र.२ यांनी विमा दावा दाखल न करुन घेऊन सेवात्रुटी केली आहे. यापुढे त्यांनी तसे करु नये असा त्यांस आदेश देण्यात येतो.
४. जाबदार क्र.१ यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास विमा दाव्याची रक्कम रु.२,००,०००/- (अक्षरी दोन लाख फक्त) अदा करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.२६.०५.२०२१ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत ६ टक्के दराने व्याज द्यावे.
५. जाबदार क्र.१ यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास शारिरीक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रु.१५,०००/- (अक्षरी पंधरा हजार फक्त) व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.५,०००/- (अक्षरी पाच हजार फक्त) द्यावा.
६. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांबरी देशमुख)

सदस्या

(श्री.ए. एम. नायकवडी)

सदस्य

(श्री.मुकुंद बा.दात्ये)

अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.

दि.०२.०९.२०२२

15

43

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार क्र.११२/२०२१
तक्रार नोंद तारीख:१९/०४/२०२१
तक्रार दाखल तारीख:१९/०४/२०२१
निकाल तारीख:२२/०२/२०२२
कालावधी: ०वर्षे १०महिने ३दिवस
.....

श्रीमती निलीमा जयवंत खैरावकर
व.व.४३, धंदा- शेती व घरकाम
रा.विठुरायाचीवाडी, पो.हििंगणगांव,
ता.कवठेमहांकाळ, जि.सांगली.

...तक्रारदार

विरुद्ध

ओरिएंटल इन्शुरन्स कंपनी लि.
कृष्णा कॉम्प्लेक्स, शिवाजी स्टेडियमचे समोर,
आमराई रोड, सांगली.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा. दात्ये
मा.सदस्य –श्री.अशफाक एम.नायकवडी
मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे – श्रीमती ए.आर.वाघमारे
जाबदार तर्फे – श्रीमती एस.के.मुरचिटे

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदाराने तक्रारदाराच्या मयत पतीच्या अपघात विमा दाव्याची रक्कम अदा न करुन जी सेवानुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ चे कलम ३५ अन्वये दाखल केली आहे.

ग्राहक तक्रार अर्ज क्र.११२/२०२१

२. तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे-

तक्रारदाराचे पती हे व्यवसायाने शेतकरी होते. जाबदार ही विमा कंपनी असून ती विविध घटकांतील लोकांचा विमा उतरून त्यांना सेवा देण्याचे कार्य करते.

३. महाराष्ट्र शासनाच्या निर्णयानुसार, गोपिनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत महाराष्ट्र शासनाने महाराष्ट्रातील सर्व शेतक-यांचा सन २०१७-१८ या कालावधीचा गुप विमा जाबदारकडे उतरविला होता. तक्रारदाराचे पती हे दि.०४.०५.२०१७ रोजी रात्री साडे नऊचे सुमारास हिरो होंडा स्प्लेंडर मोटर सायकल नं.एम.एच.१० वाय.७७२६ ने कवठेमहाकाळ-दुधगांव रोडने घरी जात असताना विठुरायाचीवाडी गावच्या हद्दीत कापड मिलजवळ सदर मोटरसायकलीस अचानक एक मोकाट कुत्रे आडवे आल्याने मोटर सायकल खाली पडली. त्यामध्ये तक्रारदाराचे पती रस्त्यावरती जोरात खाली पडले व गंभीर जखमी झाले. त्यांना उपचारासाठी दाखल केले असता ते मयत झाले.

४. विमा दाव्याप्रमाणे नुकसानभरपाई मिळणेकरीता तक्रारदाराने दि.०८.०८.२०१७ रोजी सर्व कागदपत्रांसहीत विमा दावा अर्ज तालुका कृषी अधिकारी यांचेकडे दाखल केला. तालुका कृषी अधिकारी यांनी तो लगेच जाबदाराकडे पाठविला. परंतु, जाबदारांनी तक्रारदारास विमा दाव्याची रक्कम अद्यापी अदा केली नाही. त्यामुळे जाबदाराने तक्रारदारास दुषित सेवा दिली आहे.

५. तक्रारदाराची मागणी की, त्यांना जाबदाराकडून विमा दाव्याची र.रु.२,००,०००/- मिळावी, सदर रकमेवर दि.०८.०९.२०१७ ते दि.०८.११.२०१७ पर्यंत द.सा.द.शे.९ टक्के दराने होणारे व्याज र.रु.३,०००/- मिळावे. तसेच सदर रक्कमेवर दि.०८.११.२०१७ ते आजअखेर द.सा.द.शे.१५ टक्के दराने होणारे व्याज र.रु.४७,५००/- मिळावे. शारिरीक, आर्थिक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई र.रु.१५,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.५,०००/- अशी एकूण र.रु.२,७०,५००/- वर तक्रार दाखल तारखेपासून प्रत्यक्ष रक्कम होती पडेपर्यंत त्यावर द.सा.द.शे.१५ टक्के दराने व्याज मिळावे.

६. आयोगाने तक्रार दाखल करून घेतली. जाबदारास आयोगामार्फत नोटीस पाठविली असता, त्यांनी दि.२३.०६.२०२१ रोजी त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांनी स्पष्टपणे मान्य केलेल्या कथनांखेरीज

वाकी इतर मजकूर नाकारला आहे. जाबदाराचे कथन की, तक्रारदाराचे पती चालवत असलेल्या हिरो होंडा स्प्लेंडर मोटर सायकलचे समोर कुत्रे आडवे आल्याने ते खाली पडले व अपघातात मयत झाले. त्यामुळे शेतकरी अपघात विमा योजनेखाली नुकसानभरपाई मिळणेसाठी त्यांनी अर्ज दाखल केला. चौकशीअंती असे दिसून आले की, तक्रारदार यांनी एम.ए.सी.टी.सो. यांचे कोर्टात याच अपघातासंबंधाने नुकसानभरपाई मिळण्यासाठी अर्ज दाखल केला आहे. एकाच अपघातासंबंधी दोन कोर्टात स्वतंत्र अर्ज एकाच कारणास्तव दाखल करण्याचा व नुकसानभरपाई भागण्याचा तक्रारदारास अधिकार नाही.

७. जाबदारच्या अधिका-याने तक्रारदाराच्या पतीच्या वाहनाच्या परवान्यासंबंधी लेखी व तोंडी विचारणा केली. परंतु, तक्रारदार यांनी त्याबाबतचा कोणताही पुरावा दिला नाही अथवा तक्रारदार यांनी कागदपत्र दाखल केली नाहीत. तक्रारदाराने वाहन परवाना दाखल करणे अनिवार्य होते. परंतु, त्यांचेकडून तशी पुर्तता न झाल्यामुळे या जाबदारांनी तक्रारदार यांचा विमा दावा रद्द करून तसे तक्रारदार यांना दि.१५.०२.२०१८ रोजीच्या पत्राने कळविले आहे. सदरचे पत्र तक्रारदार यांना मिळूनही त्यांनी कोणतीही कागदोपत्री पुर्तता आजअखेर केलेली नाही.

८. तक्रारदाराच्या पतीकडे वैध वाहन परवाना असणे गरजेचे होते. सदरची बाब ही पॉलीसीतील अटी व शर्तीचा भंग करणारी आहे. त्यामुळे प्रस्तुत अपघातासंबंधी नुकसानभरपाई देण्याची जबाबदारी या जाबदारांवर येत नाही. प्रस्तुतची तक्रार तक्रारदाराने तीन वर्षांनी दाखल केलेली आहे. ती मुदतबाह्य असल्याने फेटाळण्यात यावी अशी त्यांनी मागणी केली आहे.

९. तक्रारदाराची तक्रार, जाबदाराचे म्हणणे, दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	होय
२	जाबदाराने तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	होय
३	प्रस्तुत तक्रारीस मुदतीची बाधा येते काय ?	नाही
४	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

१०. मुद्दा क्र.१- महाराष्ट्र शासनाच्या निर्णयानुसार, "गोपिनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत" महाराष्ट्र शासनाने महाराष्ट्रातील सर्व शेतक-यांचा सन २०१७-१८ या कालावधीकरीताचा गुप विमा जाबदारकडे उतरविला होता असे तक्रारदाराने म्हटले आहे. शेतकरी अपघात विमा योजनेनुसार, अपघात झालेले शेतकरी व त्यांचे वारस हे सदर योजनेचे लाभार्थी होतात.

११. तक्रारदार यांचे पती शेतकरी होते असे तक्रारदार यांचे कथन आहे. त्याबाबत तक्रारदाराने गट नं.७६५ च्या ७/१२ उता-याची प्रत व खातेउतारा दाखल केला आहे. त्यामध्ये जयवंत विठोबा खैरावकर यांच्या नावाची विठूरायाचीवाडी, ता.कवठेमहांकाळ, जि.सांगली येथे गट नं.७५०, ७६५, ७७०, ७७८ व ७८६ मधील काही भाग त्यांच्या मालकीच्या असल्याचे लिहीले आहे. यावरून तक्रारदाराचे पती शेतकरी असल्याचे दिसते.

१२. तक्रारदाराच्या पतीचा अपघाती मृत्यु झाला. याबाबत पंचनामा, मरणोत्तर पंचनामा, शवविच्छेदन अहवाल, मृत्यु प्रमाणपत्र इ. कागदपत्रांच्या प्रती तक्रारदाराने दाखल केल्या आहेत. मरणोत्तर पंचनाम्यामध्ये, मोटर सायकल स्लीप होऊन मयत झाल्याचे लिहीले आहे. तसेच शासकीय वैद्यकीय महाविद्यालय, मिरज यांच्या पत्रामध्ये डोक्यास जखम झाल्यामुळे मृत्यु झाल्याचे लिहीले आहे. त्यामुळे तक्रारदाराच्या पतीचा अपघाती मृत्यु झाल्याचे दिसून येते.

१३. अपघातावेळी तक्रारदाराच्या पतीचे वय ४७ वर्षे होते असे मरणोत्तर पंचनाम्यात लिहीले आहे. ते वय ७५ वर्षापेक्षा कमी आहे. यावरून जयवंत विठोबा खैरावकर हे जाबदाराचे 'ग्राहक' झाले असते. तक्रारदार या त्यांच्या पत्नी आहेत हे पान क्र.२६ वरील कागदपत्रावरून दिसून येते. त्यामुळे त्या विमा दाव्याच्या 'लाभार्थी' होतात. त्यामुळे त्या जाबदाराच्या 'ग्राहक' होतात. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे होकारार्थी उत्तर देत आहे.

१४. मुद्दा क्र.२- जाबदाराचा आक्षेप की, तक्रारदाराने मोटर अपघात न्यायाधिकरण यांच्याकडे याच अपघाताच्या अनुषंगाने अर्ज दाखल केला आहे. तक्रारदारास एकाच अपघातासंबंधी दोन कोर्टात स्वतंत्र अर्ज एकाच कारणास्तव दाखल करून नुकसानभरपाई मागता येणार नाही. जाबदाराने असे केवळ कथन केले आहे. परंतु, जाबदाराने या कामी कोणताही पुरावा अथवा सदर कामातील केस नंबर अथवा त्याचा आदेश दाखल केलेला नाही. तक्रारदाराने जरी मोटर अपघात न्यायाधिकरण यांच्याकडे दाद मागितली असली तरी देखील ती नुकसानभरपाई अपघाताच्या अनुषंगाने घेतली असेल. प्रस्तुतचा अर्ज तक्रारदाराने गोपीनाथ मुंडे शेतकरी अपघात विमा योजनेअंतर्गत या आयोगाकडे दाखल केला आहे. सदरची योजना ही अपघात झालेले शेतकरी व त्यांच्या लाभार्थीकरीता असल्यामुळे तक्रारदारास या आयोगापुढे दाद मागता येते. त्यामुळे जाबदारच्या या आक्षेपात आयोगास तथ्य दिसत नाही.

१५. जाबदाराचा आक्षेप की, मयत व्यक्तीकडे अपघातासमयी वैध वाहन परवाना नव्हता. त्यामुळे त्यांनी दि.१५.०२.२०१८ रोजीच्या पत्राने तक्रारदाराचा विमा दावा नाकारला.

१६. तक्रारदाराने या कामी खालील न्यायनिवाड्यांचा आधार घेतला.

१. लताबाई रावसाहेब देशमुख विरुद्ध महाराष्ट्र शासन व अन्य, रिट पिटीशन नं.१०१८५/२०१५, दि.०६.०३.२०१९ यामध्ये मा. मुंबई उच्च न्यायालय, औरंगाबाद खंडपीठ यांनी असे म्हटले आहे की, मयताला चारचाकी वाहनाने धडक मारली. तो निष्काळजी नव्हता म्हणून त्याच्याकडे वाहन परवाना नसला तरी त्यास नुकसानभरपाई द्यायला हवी. वाहन परवाना नव्हता हे विमा कंपनीने दाखविले पाहिजे. वाहन परवाना दाखल करणे हे मयताच्या वारसांचे काम नाही. चालक निष्काळजी किंवा मादक द्रव्याच्या अंमलाखाली असेल तर त्याला नुकसानभरपाई मिळत नाही.

२. फ्युचर जनरल इन्शुरन्स कंपनी लि. विरुद्ध श्रीमती पार्वती आनंदा व्हरंबळे, अपील क्र.ए/१४/०४२, दि.१३.१२.२०१७ यामध्ये मा.राज्य आयोग, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई यांनी असे म्हटले आहे की, जर अपघात आणि लायसेन्स यांच्याशी संबंध नसेल

तर लायसेन्स संपले असलेतरी विमा दावा नाकारता कामा नये. वर नमुद न्यायनिवाडयात अपघात हा अचानक दगड पडल्यामुळे झाला होता.

प्रस्तुत तक्रारीत देखील मोटर सायकलच्या पुढे अचानक कुत्रे आडवे आल्यामुळे अपघात झालेला आहे. त्यामुळे प्रस्तुत न्यायनिवाडयातील न्यायतत्व या तक्रारीस लागू पडते.

३. आय.सी.आय.सी.आय. लोबार्ड जनरल इन्शुरन्स कं.लि. विरुद्ध श्रीमती सिंधुभाई खंडेराव खैरनार, फर्स्ट अपील क्र.१००९/०७, दि.०७.०१.२००८ मध्ये मयत चालवत असलेल्या हुंडाई गाडीला मागून धडक दिली. डोक्यास जखम झाल्यामुळे त्यांचा मृत्यू झाला. मृत्यूस त्यांचा निष्काळजीपणा जबाबदार नव्हता. त्यामुळे त्यांचेकडे लायसन नाही म्हणून विमा दावा नाकारणे चुकीचे आहे असे मा.महाराष्ट्र राज्य आयोगाने म्हटले.

४. आय.सी.आय.सी.आय.लोबार्ड जनरल इन्शुरन्स कं. लि. विरुद्ध परागबाई हरीभाऊ वाकडे, एफ.ए.नं.६५३/०७, दि.२६.०८.२०११ यामध्ये विमा दावा देण्यास २४८ दिवसांचा विलंब झाला होता. कागदपत्र तहसीलदार यांचेकडे दिले होते. विमा कंपनीने उशिराचे कारण पहायला हवे होते असे म्हटले व त्यांचे अपील रद्द केले.

प्रस्तुत तक्रारीत तक्रारदाराचे पती हे निष्काळजी नव्हते असे दिसून येत नाही. जाबदाराने देखील ते सिद्ध केलेले नाही. अपघात हा अचानक झाल्याचे दिसत आहे. त्यामुळे वर नमुद न्यायनिवाडयांतील न्यायतत्वे, प्रस्तुत तक्रारीस लागू पडतात. त्यामुळे जाबदार हे तक्रारदारास विमा दाव्याचे पैसे देण्यास पात्र आहेत हे स्पष्ट दिसून येते. परंतु, जाबदारने तक्रारदारास विमा दाव्याचे पैसे न देऊन सेवेत त्रुटी केली आहे हे स्पष्ट दिसते व तसे जाहीर होणे आवश्यक आहे. सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे उत्तर होकारार्थी देत आहे.

१७. मुद्दा क्र.३- जाबदारचे वकीलांनी असा युक्तीवाद केला की, तक्रार मुदतीत नाही. विमा दावा दि.१५.०२.२०१८ च्या पत्राने नाकारल्यानंतर दोन वर्षात तक्रार दाखल केलेली नाही ती दि.१९.०४.२०२१ ला केली.

१८. जरी जाबदार यांनी तक्रारदारास विमा दावा फेटाळल्याचे कळविले होते व तशा पत्राची प्रत त्यांनी दि.२३.०६.२०२१ रोजीच्या कागदयादीने दाखल केली आहे. ते पत्र तक्रारदारास पाठविल्याचा पुरावा दिसत नाही. तसेच ते पत्र तक्रारदारास मिळाल्याचाही पुरावा दिसत नाही. त्यामुळे विमा दावा रद्द झाल्याचे तक्रारदारास समजले हेच सिध्द होत नाही. त्यामुळे प्रस्तुतची तक्रार विमा दावा रद्द केल्यापासून दोन वर्षात दाखल नाही असे म्हणता येणार नाही म्हणून जाबदारच्या या आक्षेपात आयोगास तथ्य दिसत नाही. सबब, आयोग मुद्दा क्र.३ चे नकारार्थी उत्तर देत आहे.

१९. मुद्दा क्र.४- वर नमुद केलेनुसार, तक्रारदार हे जाबदाराचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदारने तक्रारदारांस द्यावयाच्या सेवेत त्रुटी केली आहे. त्यामुळे जाबदारने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, त्यांची विमा दाव्याची र.रु.२,००,०००/- अदा करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.१६.०२.२०१८ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत ६ टक्के दराने व्याज द्यावे असा आदेश देणे आयोग आवश्यक समजते.

२०. प्रस्तुत कामी तक्रारदारास विमा दाव्याचे पैसे प्राप्त न झाल्यामुळे मानसिक व शारिरीक त्रास होणे साहजिकच आहे, त्यापोटी जाबदारने नुकसानभरपाई र.रु.१५,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.५,०००/- आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास द्यावा असादेखील आदेश करणे आयोग आवश्यक समजते. तक्रार अंशतः मंजूर होईल. आयोग या मुद्द्याचे तसे उत्तर देऊन पुढील अंतिम आदेश पारीत करीत आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येते.

२. जाबदारने तक्रारदारास शेतकरी अपघात विमा दाव्याची रक्कम अदा न करुन सेवेत त्रुटी केली आहे असे जाहीर करण्यात येते.
३. जाबदारने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, त्यांची विमा दाव्याची र.रु.२,००,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये दोन लाख फक्त) अदा करावी. तसेच सदर रक्कमेवर दि.१६.०२.२०१८ पासून प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत ६ टक्के दराने व्याज द्यावे.
४. जाबदार यांनी आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत तक्रारदारास, शारिरीक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई र.रु.१५,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये पंधरा हजार फक्त) व तक्रार अर्जाचा खर्च र.रु.५,०००/- (अक्षरी रक्कम रुपये पाच हजार फक्त) द्यावा.
५. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांबरी देशमुख) (श्री.अशफाक एम.नायकवडी) (श्री.मुकुंद बा.दात्ये)

सदस्या

सदस्य

अध्यक्ष

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.

दि.२२.०२.२०२२.

(16)

(44)

जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली यांचेसमोर

ग्राहक तक्रार क्र.७/२०२१

तक्रार नोंद तारीख:०५/०१/२०२१

तक्रार दाखल तारीख:०५/०१/२०२१

निकाल तारीख:०५/०९/२०२२

कालावधी: १ वर्षे ८ महिने ० दिवस

.....

श्री.विश्वजीत रिखवलाल दोषी
व.व.४९, धंदा- वैद्यकीय
रा.१५ वी गल्ली, विकास कॉलनी,
लक्ष्मी रोड, जयसिंगपूर.

...तक्रारदार

विरुद्ध

१. कै.मालतीताई वसंतराव पाटील
महिला ग्रामीण बिगरशेती सह.पतसंस्था
कवठेमहांकाळ,
तर्फे मॅनेजर/ अधिकृत इसम
२. कै.मालतीताई वसंतराव पाटील
महिला ग्रामीण बिगरशेती सह.पतसंस्था
कवठेमहांकाळ, तर्फे चेअरमन
सौ.रेहाना इब्राहिम शेख
व.व.सज्जान, धंदा-घरकाम
रा. कवठेमहांकाळ, ता.कवठे महांकाळ,
जि.सांगली.
३. कै.मालतीताई वसंतराव पाटील
महिला ग्रामीण बिगरशेती सह.पतसंस्था
कवठेमहांकाळ, तर्फे व्हा.चेअरमन
श्री.भालचंद्र आनंदा वनसोडे
व.व. सज्जान, धंदा-शेती
रा. खरशिंग, ता.कवठे महांकाळ,

जि.सांगली.

४. श्रीमती जन्ततवी अबुवकर शेख, संचालिका
व.व. सज्ञान, धंदा-घरकाम
रा. कवठेमहांकाळ,
ता.कवठे महांकाळ, जि.सांगली.
५. सौ.अस्मिता उमेश सगरे, संचालिका
व.व. सज्ञान, धंदा-घरकाम
रा. कवठेमहांकाळ,
ता.कवठे महांकाळ, जि.सांगली.
६. सौ.रेखा बाळासो कोष्टी, संचालिका
व.व. सज्ञान, धंदा-घरकाम
रा. कवठेमहांकाळ ता.कवठे महांकाळ,
जि.सांगली.
७. सौ.निता भालचंद्र वनसोडे, संचालिका
व.व. सज्ञान, धंदा-घरकाम
रा. खरशिंग, कवठेमहांकाळ
ता.कवठे महांकाळ, जि.सांगली.
८. सौ.उर्मिला विक्रम कांवळे, संचालिका
व.व. सज्ञान, धंदा-घरकाम
रा.खंडेराजुरी, ता.मिरज
जि.सांगली.

...जाबदार

आयोग

मा.अध्यक्ष – श्री.मुकुंद बा. दात्ये

मा.सदस्य – श्री.अशफाक एम.नायकवडी

मा.सदस्या – श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख

वकील

तक्रारदार तर्फे - श्री.व्ही.पी.रावळ

जाबदार क्र.१ ते ८ तर्फे - श्री.एम.वाय.ताम्हणकर

-अंतिम आदेश-

द्वारा - मा.सदस्या श्रीमती निलांबरी व्ही. देशमुख.

१. जाबदारांनी मुदत ठेवींची रक्कम अदा न केल्यामुळे जी सेवानुटी केली आहे, त्या अनुषंगाने तक्रारदाराने प्रस्तुतची तक्रार ही ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ चे कलम ३५ अन्वये दाखल केली आहे.

२. तक्रारीचा गोषवारा पुढीलप्रमाणे आहे-

जाबदार क्र.१ ही महाराष्ट्र सहकारी कायदा, १९६० मधील तरतुदीन्वये स्थापन झालेली पतसंस्था आहे. तिचा मुख्य व्यवसाय हा ठेवीदारांकडून ठेवी गोळा करणे, त्या स्विकारणे, कर्जवाटप करणे असा आहे. जाबदार क्र.२ हे जाबदार क्र.१ संस्थेचे चेअरमन असून जाबदार क्र.३ हे व्हा.चेअरमन व जाबदार क्र.४ ते ८ हे संचालक पदाधिकारी आहेत.

३. तक्रारदाराने जाबदार क्र.१ पतसंस्थेत काही रक्कम मुदत ठेव योजनेत गुंतवली होती. सदर रक्कमेचा तपशील पुढीलप्रमाणे आहे.

अ.क्र.	ठेवीदाराचे नाव	पावती क्रमांक	ठेवीचा दिनांक	ठेव परतीचा दिनांक	रक्कम रुपये	व्याजदर टक्के
१	विश्वजीत रिखवलाल दोषी	४२४८	१६.०१.१७	१६.०२.१९	१,००,०००/-	१२

वर नमुद ठेव पावतीची मुदत संपलेनंतर तक्रारदाराने त्याची मागणी वारंवार जाबदारांकडे केली. परंतु, जाबदार यांनी सदरची रक्कम तक्रारदारांस देण्यास टाळाटाळ केली. त्यानंतर तक्रारदाराने दि.२९.१२.२०२० रोजी त्याचे विधीज्ञामार्फत सर्व जाबदारांस रक्कम मागणी नोटीस पाठविली. परंतु, जाबदार यांनी अद्यापी तक्रारदाराची रक्कम अदा केली नाही.

४. तक्रारदाराची मागणी की, त्यास सर्व जावदारांकडून वैयक्तिक व संयुक्तरित्या त्यांच्या मुदत ठेवीची रक्कम व्याजासह मिळावी. दि.१६.०२.२०१९ पासून संपूर्ण रक्कम हाती पडेपर्यंत त्यावर ६ टक्के दराने व्याज मिळावे. शारीरिक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रु.२०,०००/- व तक्रार अर्जाचा खर्च रु.१०,०००/- देण्यात यावा.

५. आयोगाने तक्रार दाखल करून घेतली. जावदारांस आयोगामार्फत दि.०६.०१.२०२१ रोजी नोटीसा पाठविल्या. जावदार क्र.१ यांनी हजर होऊन दि.२७.११.२०२१ रोजी त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांनी तक्रार अर्जातील कथने नाकारली आहेत. जावदाराचे कथन की, तक्रारदाराने तक्रारी अर्जासोबत आवश्यक ती कागदपत्रे दाखल केलेली नाहीत.

६. तक्रारदाराच्या ठेव पावतीची मुदत संपलेली आहे. सदर पावतीची मुदत संपताक्षणी त्याने जावदाराकडे येऊन रक्कमेची मागणी केलेली नाही. त्याबाबतचा पुरावा देखील तक्रारदाराने या कामी दाखल केलेला नाही. सदर पावतीची मुदत संपून बराच कालावधी झालेला आहे. त्यामुळे सदर तक्रारीस मुदतीचे कायद्याची बाधा येते.

७. सदरचा वाद हा सहकारी पतसंस्थेचा सभासद व सहकारी पतसंस्था यांच्यातील असल्यामुळे तो या आयोगापुढे चालणेस पात्र नाही. सदर संस्थेने कर्ज स्वरूपात वाटप केलेली बरीच रक्कम कर्जदारांकडून येणेबाकी आहे. सदर कर्जदारांच्याविरुद्ध जावदार क्र.१ संस्थेने कर्ज रक्कम वसुलीसाठी वसुली प्रक्रिया चालू केली आहे. वसुलीप्रमाणे सदरच्या रक्कमा जावदार संस्था अदा करीत आहेत. प्रस्तुत तक्रारदारास या संस्थेने व्याज अदा केले आहे. परंतु, त्याबाबतचा उल्लेख तक्रारदाराने तक्रार अर्जात केलेला नाही. त्यामुळे सदरचा अर्ज या जावदाराविरुद्ध खर्चासह नामंजूर करण्यात यावा अशी त्यांनी मागणी केली आहे.

८. जावदार क्र.२ यांनी दि.२५.०१.२०२१ रोजी त्यांचे म्हणणे दाखल केले. त्यामध्ये त्यांचे कथन की, तक्रारदाराच्या ठेव पावतीची मुदत संपलेली आहे. सदर पावतीची मुदत संपताक्षणी त्याने जावदाराकडे येऊन रक्कमेची मागणी केलेली नाही. त्याबाबतचा पुरावा देखील तक्रारदाराने या कामी दाखल केलेला

नाही. सदर पावतीची मुदत संपून बराच कालावधी झालेला आहे. त्यामुळे सदर तक्रारीस मुदतीचे कायद्याची बाधा येते.

९. सदरचा वाद हा सहकारी पतसंस्थेचा सभासद व सहकारी पतसंस्था यांच्यातील असल्यामुळे तो या आयोगापुढे चालणेस पात्र नाही. या जाबदाराला तक्रारदाराने सदर अर्जात विनाकारण सामील केलेले आहे. महाराष्ट्र सहकारी कायदा कलम ८३ वा ८८ नुसार या जाबदाराची चौकशी झालेली नाही अथवा त्यांच्यावर जबाबदारी निश्चित झालेली नाही. त्यामुळे त्यास या कामी वैयक्तिक व संयुक्तरित्या जबाबदार धरता येणार नाही. तक्रारदाराच्या ठेव रक्कमेची परतफेड करण्याची कायदेशीर जबाबदारी केवळ संस्थेची आहे. या जाबदाराचा त्याचेशी कोणताही संबंध नाही. त्यामुळे सदर जाबदाराविरुद्धचा अर्ज खर्चासह नामंजूर करण्यात यावा अशी त्यांनी मागणी केली आहे.

१०. जाबदार क्र.२ चे म्हणणे जाबदार क्र.३ ते ८ यांनी स्विकारले आहे व तशी पुरासीस जाबदाराने या कामी दाखल केली आहे.

११. तक्रारदाराची तक्रार, जाबदारांचे म्हणणे व दाखल कागदपत्रे यावरून खालील मुद्दे आयोगासमोर निष्कर्षासाठी येतात. त्यांची कारणांसह उत्तरे पुढीलप्रमाणे आहेत.

अ.क्र.	मुद्दे	निष्कर्ष
१	तक्रारदार हे जाबदार यांचे ग्राहक आहेत का ?	तक्रारदार हे जाबदार क्र.१ संस्थेचे ग्राहक होतात. तक्रारदार हे जाबदार क्र.२ ते ८ यांचे ग्राहक होत नाहीत.
२	जाबदारांनी तक्रारदारास देण्यात येणा-या सेवेत त्रुटी ठेवली आहे का ?	जाबदार क्र.१ संस्थेने सेवानुटी केली आहे. जाबदार क्र.२ ते ८ यांनी सेवानुटी केली नाही.
३	प्रस्तुत तक्रारीस मुदतीची बाधा येते काय ?	नाही
४	आदेश काय ?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

१२. मुद्दा क्र.१- तक्रारदाराने जाबदार क्र.१ संस्थेकडे मुदत ठेव योजनेत काही रक्कम गुंतवली. तक्रारदाराने सदर मुदत ठेव पावतीची झेरॉक्स प्रत या कामी दाखल केली आहे. आयोगाने ती प्रत मुळ पावतीशी पडताळली. ती वरोबर आहे. याचाच अर्थ, तक्रारदाराने जाबदार क्र.१ पतसंस्थेकडे पैसे ठेऊन व्याज मिळण्याची सेवा विकत घेतली आहे. त्यामुळे तक्रारदार व जाबदार क्र.१ संस्था यांचेमध्ये 'ग्राहक' व 'सेवापुरवठादार' असे नाते निर्माण झालेले आहे. त्यामुळे तक्रारदार हे जाबदार क्र.१ संस्थेचे 'ग्राहक' होतात.

१३. प्रस्तुत कामी जाबदारांनी खालील न्यायनिवाड्यांचा आधार घेतला.

१. निलवती विश्वनाथ देशमाने विरुद्ध राजेंद्र मधुकर देवल व अन्य १६, रिव्हीजन अर्ज क्र.४७१५/१२, ४७१६/१२ दि.१७.०४.२०१३ यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने संचालक यास वैयक्तिकरित्या व संयुक्तिकरित्या जबाबदार धरता येणार नाही असे म्हटले आहे.
२. प्रदीप विलास भट व अन्य विरुद्ध एकता नागरी पतसंस्था मर्या.आर.पी. २३०१/१२, दि.०९.०४.२०१५ यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने संचालक पतसंस्थेने केलेल्या सेवेतील त्रुटीसाठी वैयक्तिकरित्या जबाबदार नसतात असे म्हटले आहे.
३. डिपॉझिट इन्शुरन्स अँड क्रेडीट गॅरंटी कॉर्पोरेशन विरुद्ध राजेंद्र देवल व अन्य, रिव्हीजन पिटीशन क्र.४७५८/१२, दि.१७.०४.२०१३ यामध्ये मा. सर्वोच्च न्यायालयाने संचालक हे संस्थेची देणी देण्यास वैयक्तिकरित्या जबाबदार नसतात असे म्हटले आहे.
४. के.बी.मगदूम विरुद्ध बालेसिवाप्पा सासालटी व अन्य, २०१९(१) सीपीआर ७९३ या मध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने अर्जदारांनी फसवणूक केल्याबद्दल तक्रारीत लिहिले नव्हते. ठेवी

त्यांच्याकडे दिल्या असे लिहीले नव्हते, म्हणून त्यांचे विरुद्ध तक्रार चालणार नाही असे म्हटले व पतसंस्थेविरुद्ध तक्रार दाखल करता येईल असे म्हटले आहे.

५. व्ही.सी.सिंदवानी विरुद्ध पी.एन.बी.जनरल इन्शुरन्स कंपनी व अन्य २०१७(३) सीपीआर ७ (एनसी) यामध्ये मा.राष्ट्रीय आयोगाने जर ग्राहकाने पतसंस्थेकडून सेवा विकत घेतली असेल तर तो पतसंस्थेचा ग्राहक होईल. पतसंस्थेचे माजी सचिव किंवा उपाध्यक्ष किंवा पदाधिकारी यांनी फसवणूक केली नसेल तर ते जबाबदार राहणार नाहीत असे म्हटले आहे.

१४. प्रस्तुत तक्रारीमध्ये, तक्रारदाराने जाबदार क्र.२ ते ८ - संचालक यांनी अपहार, फसवणूक केल्याचे म्हटले नाही, तसा पुरावा दिला नाही, त्यांची जबाबदारी निश्चित केलेली नाही. वर नमुद मा.राष्ट्रीय आयोगाच्या व मा.सर्वोच्च न्यायालयाच्या आदेशांमध्ये, संस्थेची देणी देण्यासाठी संचालक हे जबाबदार नसतात असे स्पष्ट नमुद केले आहे. तक्रारदाराने जाबदार क्र.२ ते ८ यांच्याकडे ठेवी ठेवल्या नाहीत. तसेच तक्रारदाराने जाबदार क्र.१ संस्थे तर्फे मॅनेजर/अधिकृत इसम/चेअरमन/व्हा.चेअरमन यांच्याकडेही ठेवी ठेवल्या नाहीत. त्यामुळे तक्रारदार हे केवळ जाबदार क्र.१ संस्थेचे 'ग्राहक' होतील. तक्रारदार हे जाबदार क्र.२ ते ८ यांचे 'ग्राहक' होणार नाहीत. सबब, आयोग मुद्दा क्र.१ चे तसे उत्तर देत आहे.

१५. मुद्दा क्र.२- तक्रारदाराच्या ठेवीची मुदत संपूनही जाबदार क्र.१ संस्थेने त्याचे पैसे तक्रारदारांस परत केलेले नाहीत. त्याबाबत तक्रारदाराने जाबदारांकडे वारंवार मागणी केली तरीही, जाबदारांनी तक्रारदाराच्या मुदत ठेवीची रक्कम अदा केली नाही. त्यानंतर तक्रारदाराने त्याचे विधीज्ञामार्फत दि.२९.१२.२०२० रोजी जाबदारांस रक्कम मागणी नोटीस पाठविली. परंतु, सदर नोटीसीस जाबदार यांनी कोणतेही उत्तर दिले नाही अथवा तक्रारदाराची रक्कमही अदा केली नाही. तक्रारदाराच्या ठेवीचे पैसे न देण्याचे कोणतेही कारण जाबदार क्र.१ संस्थेने दाखविलेले नाही. त्यामुळे जाबदार क्र.१ संस्थेने तक्रारदाराच्या मुदत ठेवीची रक्कम अदा न करुन सेवेत त्रुटी केली आहे. अन्य जाबदार म्हणजेच जाबदार क्र.२ ते ८ यांनी सेवानुटी केली नाही हे स्पष्ट दिसून येते व तसे जाहीर होणे आवश्यक आहे. सबब, आयोग मुद्दा क्र.२ चे तसे उत्तर देत आहे.

१६. मुद्दा क्र.३- तक्रारदाराच्या मुदत ठेवीची रक्कम सन २०१९ साली देय होती. वारंवार मागणी करूनही जाबदार संस्थेने ती तक्रारदारास अदा केली नाही. त्यामुळे जोपर्यंत तक्रारदाराची देय रक्कम त्यास मिळत नाहीत तोपर्यंत प्रस्तुत तक्रारीस सततचे कारण घडत राहिल. त्यामुळे प्रस्तुत तक्रारीस मुदतीची बाधा येत नाही. सबब, आयोग मुद्दा क्र.३ चे नकारार्थी उत्तर देत आहे.

१७. मुद्दा क्र.४- वर नमुद केलेनुसार तक्रारदार हे जाबदार क्र.१ संस्थेचे 'ग्राहक' आहेत. जाबदार क्र.१ संस्थेने तक्रारदार यांना द्यावयाच्या सेवेत त्रुटी केली आहे. त्यामुळे जाबदार क्र.१ संस्थेने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, आदेशाच्या परिच्छेद क्र.३ मध्ये नमुद केलेनुसार, तक्रारदारास त्याच्या मुदत ठेवीची रक्कम, ठेवीवर लिहिलेल्या दराने व्याजासहीत अदा करावी. तसेच मुदत ठेव देय झाल्याच्या दिनांकाच्या दुस-या दिवशीपासून देय रक्कमेवर, प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत ६% दराने व्याज देण्याचा आदेश देणे आयोग आवश्यक समजते.

१८. जाबदार क्र.१ संस्थेने यापूर्वी तक्रारदारांस ठेवीवरील व्याज अदा केले असल्यास ते देय रक्कमेतून वजा करून घ्यावे असा आदेश जाबदार क्र.१ संस्थेस देणे आयोग आवश्यक समजते.

१९. तक्रारदारास त्यांचेच पैसे मुदत ठेवीची मुदत संपूनही मिळाले नाहीत म्हणून शारिरीक व मानसिक त्रास होणे साहजिकच आहे. त्याकरीता नुकसानभरपाई म्हणून जाबदार क्र.१ संस्थेने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास रु.५,०००/- व तक्रारीचा खर्च रु.५,०००/- द्यावा असे आयोग ठरवत आहे. तक्रार अंशतः मंजूर होईल व या मुद्द्याचे आयोग अंतिम आदेशाप्रमाणे उत्तर देऊन पुढील आदेश पारित करित आहे.

आदेश

१. तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२. जाबदार क्र.१ संस्थेने तक्रारदारास त्यांच्या मुदत ठेवीची रक्कम अदा न करुन सेवेत चुटी केली आहे असे जाहीर करण्यात येते.
३. जाबदार क्र.१ संस्थेने आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांत, आदेशाच्या परिच्छेद क्र.३ मध्ये नमुद केलेनुसार, तक्रारदारास त्यांच्या मुदत ठेवीची रक्कम, ठेवीवर लिहीलेल्या दराने व्याजासहीत अदा करावी. तसेच मुदत ठेव देय झाल्याच्या दिनांकाच्या दुस-या दिवशीपासून देय रक्कमेवर, प्रत्यक्ष रक्कम देईपर्यंत ६% दराने व्याज द्यावे.
४. जाबदार क्र.१ संस्थेने यापूर्वी तक्रारदारांस ठेवीवरील व्याज अदा केले असल्यास ते देय रक्कमेतून वजा करुन घ्यावे.
५. जाबदार क्र.१ संस्थेने आदेशाची प्रत मिळालेपासून ३० दिवसांत, तक्रारदारास शारीरिक व मानसिक त्रासापोटी नुकसानभरपाई रु.५,०००/- (अक्षरी पाच हजार फक्त) व तक्रारीचा खर्च रु.५,०००/- (अक्षरी पाच हजार फक्त) द्यावा.
६. जाबदार क्र.२ ते ८ यांच्याविरुद्धची तक्रार रद्द करण्यात येते.
७. आदेशाच्या प्रतीं तक्रारदार व जाबदार यांस विनामुल्य द्याव्यात व तसे केल्याचे या आदेशाखाली नमुद करावे.

(श्रीमती निलांबरी देशमुख)
सदस्या

(श्री.अशफाक एम.नायकवडी)
सदस्य

(श्री.मुकुंद बा.दात्ये)
अध्यक्ष

जिल्हा.ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, सांगली.

ठिकाण:सांगली.
दि.०५.०९.२०२२.

