

**અસ્વીકરણ:** સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદિત આ ચુકાદા/હુકમનો હેતુ પક્ષકારોને તેમની ભાષામાં જાણકારી ઉપલબ્ધ કરાવવા માત્રનો છે અને તેનો અન્યથા ઉપયોગ થઈ શકશે નહિ. અન્ય તમામ વ્યવહારિક તેમજ સરકારી ઉદ્દેશો માટે મૂળ અંગ્રેજી ચુકાદો/હુકમ જ પ્રમાણિત અને માન્ય રહેશે.

**DISCLAIMER:** The translated judgement in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/ her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the judgement shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.

=====

**ચુનાઈટેડ ઇન્ડિયા ઇન્શ્યોરન્સ – વિરુદ્ધ –**

**અજમેર સિંઘ કોટન અને જનરલ મિલ્સ અને અન્ય વગેરે.**

**૧૨ ઓગસ્ટ, ૧૯૯૯**

**[ ન્યાયાધીશો-એસ. સાગર અહમદ અને આર. પી. સેઠી ]**

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬-કલમ ૧૪-સેવામાં ઉણપ-વીમેદાર દ્વારા દાવો-માત્ર ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ અને વીમા દાવાની સ્વીકૃતિ-ત્યારે જ માન્ય રહેશે જ્યારે વીમેદાર સાબિત કરે કે ડિસ્ચાર્જ વાઉચર છેતરપિંડી અથવા બળજબરીથી મેળવવામાં આવ્યું હતું.

જ્યારે સાબિત થાય કે ડિસ્ચાર્જ વાઉચર છેતરપિંડી અથવા બળજબરીથી મેળવવામાં આવ્યું હતું ત્યારે ટ્રિબ્યુનલ/કમિશનની વ્યાજ-અનુદાનનો એવોર્ડ યોગ્ય રાહત આપી શકે છે. પોલિસી હેઠળ દાવાની પતાવટમાં વિલંબ એ કમિશન માટે વ્યાજ આપવાનો આધાર ન હોઈ શકે જ્યારે વીમા રકમની સ્વીકૃતિ સમયે તેની વિનંતી કરવામાં ન આવે.

વીમા કંપનીઓની જવાબદારી-વીમાધારક દ્વારા ડિસ્ચાર્જ વાઉચર બહાર પાડવું-ફોરમ પાસે વીમા કંપની સામે જવાબદારી ઝડપી કરવાની સત્તા છે-પરંતુ વીમા કરાર હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર જવાબદારીઓ ઉપરાંત વીમા કંપનીઓ સામે જવાબદારી ઝડપી કરી શકાતી નથી.

પ્રતિવાદી નંબર ૧ એ અપીલકર્તા પાસેથી રૂ.૧,૦૦,૦૦૦/-ના બે વીમાના પોલીસી તથા બે વીમા કવર લીધા અને પ્રતિવાદી નં.૨ પાસેથી રૂ.૨૭ લાખનું વીમા કવર લીધું. ત્યારબાદ, પ્રતિવાદી નંબર ૧ ને આગને કારણે નુકસાન થયું હતું. સર્વેક્ષકોના અહેવાલના આધારે તેમને પોલિસી હેઠળ વીમાની રકમ ચૂકવવામાં આવી હતી. વીમા દાવાની રકમ સ્વેચ્છાએ અને સ્વેચ્છાએ ડિસ્ચાર્જ વાઉચર્સનો અમલ કરીને તમામ દાવાઓની સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટમાં સ્વીકારવામાં

આવી હતી.

ત્યારબાદ, પ્રતિવાદી નંબર ૧ એ રાજ્ય આયોગ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી હતી જેમાં અપીલકર્તા સામે વાર્ષિક ૧૮ ટકાના દરે વ્યાજનો દાવો કરવામાં આવ્યો હતો. રાજ્ય આયોગે આ દાવાઓને ફગાવી દીધા હતા. રાષ્ટ્રીય આયોગે પ્રતિવાદી નંબર ૧ ના દાવાઓને સ્વીકાર્યા અને અપીલકર્તાને ૧૮ ટકાના દરે વ્યાજ ચૂકવવાનો નિર્દેશ આપ્યો. તેથી, અપીલકર્તા દ્વારા આ અપીલ કરવામાં આવે છે.

આ અપીલને મંજૂરી આપતા, અદાલતે ઠરાવ્યું કે:-

૧.૧.વીમા પોલિસી હેઠળ ઉઠાવવામાં આવેલા દાવાના સંદર્ભમાં વીમાધારક દ્વારા ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો માત્ર અમલ અને વીમા દાવાની સ્વીકૃતિ વીમાધારકને વીમાદાતા પાસેથી વધુ દાવો કરવાથી રોકશે નહીં, પરંતુ જો તે સાબિત થાય કે ડિસ્ચાર્જ વાઉચર છેતરપિંડી અથવા બળજબરીથી મેળવવામાં આવ્યું હતું. [૩૮૮-એફ]

૧.૨. ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ હંમેશા ગ્રાહકને સેવામાં ખામી અથવા પ્રદાન કરેલી સેવાની ડિફોલ્ટમાં ચૂકવવામાં આવેલી રકમમાંથી ઉદ્ભવતા પરિણામી લાભોના સંદર્ભમાં દાવાને પસંદ કરવાથી વંચિત રાખશે નહીં. ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ કરવામાં આવ્યો હોવા છતાં, જો ગ્રાહક આ કાયદા હેઠળ ટ્રિબ્યુનલ અથવા કમિશનને સંતોષવાની સ્થિતિમાં હોય કે આવી ડિસ્ચાર્જ વાઉચર અથવા રસીદ તેની પાસેથી એવા સંજોગોમાં મેળવવામાં આવી હતી જેને છેતરપિંડી અથવા અનુચિત પ્રભાવનો ઉપયોગ અથવા ખોટી રજૂઆત અથવા તેના જેવા સંજોગોમાં કહી શકાય, તો જે અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તે યોગ્ય રાહત આપવામાં ન્યાયી ગણાશે. {૩૮૮-C-D-E}

પર ભરોસો કર્યો.

જીવાજીરાવ કોટન મિલ્સ લિમિટેડ વિ. ન્યૂ ઇન્ડિયા એસ્યોરન્સ કંપની લિમિટેડ,  
(મૂળ અરજી નંબર ૫૨/૧૯૯૧ નો નિર્ણય ૨૮ નવેમ્બર, ૧૯૯૧ ના રોજ લેવામાં આવ્યો હતો),

૨. આ કાયદા હેઠળ રચાયેલા ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ મંચો અને આયોગને ડિસ્ચાર્જ વાઉચર જારી કરવા છતાં વીમા કંપનીઓ સામે જવાબદારી નક્કી કરવાની સત્તા હશે. આવા દાવાને વીમા પોલિસીમાં દર્શાવેલ વીમા કરાર હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર જવાબદારીઓ ઉપરાંત વીમા કંપનીઓ સામેની જવાબદારીને ઝડપી બનાવવાનો દાવો ન કહી શકાય. [૩૮૮-એફ-જીએલ]

૩. ડિસ્ચાર્જ વાઉચર્સ સ્વેચ્છાએ ચલાવવામાં આવ્યા હતા અને ફરિયાદકર્તાઓએ છેતરપિંડી, અનુચિત પ્રભાવ, ખોટી રજૂઆત અથવા તેના જેવા તેમના અમલનો આરોપ મૂક્યો ન

હતો.દલીલો અને પુરાવાની ગેરહાજરીમાં રાજ્ય આયોગે તેમની ફરિયાદોને ફગાવી દેવાનું વાજબી ઠેરવ્યું હતું.રાષ્ટ્રીય આયોગે નીતિઓ હેઠળ દાવાના સમાધાનમાં વિલંબના આધારે રાહત આપી હતી.માત્ર બે મહિનાનો વિલંબ રાષ્ટ્રીય આયોગને રાહત આપવા માટે અધિકૃત ન કરી શક્યો હોત, ખાસ કરીને જ્યારે વીમાદાતાએ પોલિસી હેઠળ વીમાની રકમની સ્વીકૃતિ સમયે આવા વિલંબની ફરિયાદ કરી ન હતી.

[૩૮૯-એ-બી]

=====

**સિવિલ અપીલેટ જ્યુરિસડિક્શન:**  
**સિવિલ અપીલ નંબર ૫૩૫/૧૯૯૪ વગેરે.**  
**૧૩/૦૪/૧૯૯૩ તારીખના ચુકાદા અને હુકમમાંથી**  
**રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ આયોગ,**  
**નવી દિલ્હીમાં પ્રથમ અપીલ નંબર ૧૪૭/૧૯૯૨.**

વિષ્ણુ મહેરા, કે. એમ. કે. નાયર, પ્રમોદ દયાલ, એસ. એમ. સૂરી અને  
એમ. ટી. જ્યોર્જ-અપીલકર્તા માટે.  
યોગેશ્વર પ્રસાદ, પી. એન. પુરી, પી. કે. બજાજ અને સુશ્રી રચના ગુપ્તા  
- પ્રતિવાદીઓ માટે.

અદાલતનો ચુકાદો ન્યાયાધીશ-સેઠી દ્વારા આપવામાં આવ્યો હતો.

શું વીમાધારકને કોઈપણ વિરોધ અથવા વાંધા વિના સ્વેચ્છાએ અને સ્વેચ્છાએ ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ કરીને તમામ દાવાઓના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાનમાં વીમા દાવાની રકમ સ્વીકાર્યા પછી વીમાદાતા પાસેથી કોઈ વધુ દાવો કરવાથી બાકાત રાખવામાં આવે છે?

શું દાવાની રકમ સ્વીકારવા અને સ્વેચ્છાએ ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ કરવા છતાં, વીમાધારક કોઈપણ વ્યાજની મંજૂરી મેળવવા માટે હકદાર છે?

શું ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ રચાયેલા ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ આયોગો વીમા પોલિસીમાં દર્શાવેલ વીમા કરાર હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર જવાબદારીઓ ઉપરાંત વીમા કંપનીઓ સામે જવાબદારી નક્કી કરવા માટે હકદાર છે?આ તમામ અપીલમાં ચુકાદો આપવા માટે જરૂરી કાયદાના મુખ્ય પ્રશ્નો છે.

૧૯૯૪ની સિવિલ અપીલ નંબર ૫૩૫માં પ્રતિવાદી નંબર ૧એ અપીલકર્તા-વીમા કંપની પાસેથી બે પોલિસી નંબર ૨૦૧૨૦૨-૧૧-- ૪૩-૧૧-૦૧૨૩૪-૯૦ મેળવ્યા નં. તેવી જ રીતે ૧૯૯૪ની સિવિલ અપીલ નંબર ૭૨૩માં પ્રતિવાદી નંબર ૧એ ૨૦મી ઓક્ટોબર, ૧૯૮૯થી ૧૯મી જૂન, ૧૯૯૦ સુધી અને ૩જી એપ્રિલ, ૧૯૯૦થી ૨૯મી જૂન, ૧૯૯૦ સુધી અનુક્રમે ૩.પ્રતિવાદી નંબર ૧ એ ૨ થી ૪ પ્રતિવાદીઓ પાસેથી Rs.૨૭ લાખનું વીમા કવચ પણ મેળવ્યું હતું.પ્રતિવાદીને આગને કારણે નુકસાન થયું હતું, જેના સંબંધમાં સર્વેક્ષકોની નિમણૂક કરવામાં આવે છે અને તેમના અહેવાલો રજૂ કર્યા પછી ચૂકવણી કરવામાં આવી હતી, જે વીમાધારક દ્વારા "તેમના પર દાવાઓની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચૂકવણીની રકમ" ની રસીદની ઘોષણા સાથે સ્વીકારવામાં આવી હતી.ચૂકવણી કરવામાં આવ્યા પછી, પ્રતિવાદીઓએ ચંદીગઢ ખાતે રાજ્ય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ આયોગ, પંજાબ સમક્ષ ફરિયાદ અરજીઓ દાખલ કરી હતી, જેમાં અપીલકર્તા સામે વાર્ષિક ૧૮ ટકાના દરે વ્યાજનો દાવો કરવામાં આવ્યો હતો.રાજ્ય પંચે દાવાઓને ફગાવી દીધા હતા પરંતુ રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ પંચે પ્રતિવાદી નંબર ૧ની અપીલ સ્વીકારી હતી અને અપીલકર્તાને ૧૮ ટકાના દરે વ્યાજ ચૂકવવાનો નિર્દેશ આપ્યો હતો.

૧૯૯૪ની સિવિલ અપીલ નંબર ૫૩૪ની હકીકતો વિવાદને નિર્ધારિત કરવા અને અહીં ઉપર નોંધાયેલા કાયદાના પ્રશ્નનો નિર્ણય કરવા માટે લગભગ સમાન છે. અમે પક્ષકારોના માટે વિદ્વાન વકીલોને સાંભળ્યા છે અને રેકૉર્ડનો અભ્યાસ કર્યો છે.તે સાચું છે કે વ્યાજનો એવોર્ડ ગ્રાહક સુરક્ષા

અધિનિયમ, ૧૯૮૬ (ત્યારબાદ 'ધ એક્ટ' તરીકે ઓળખાય છે) હેઠળ ખાસ અધિકૃત નથી, પરંતુ સોવિન્ટોર્ગ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડમાં અમારા ચુકાદાને ધ્યાનમાં રાખીને. વી. એસ. ભારતીય સ્ટેટ બેંક (૧૯૯૨ની સિવિલ અપીલ નંબર ૮૨૩) એ ૧૧મી ઓગસ્ટ, ૧૯૯૯ના રોજ નિર્ણય લીધો હતો કે અમારો અભિપ્રાય છે કે યોગ્ય કિસ્સાઓમાં ફોરમ અને કાયદા હેઠળના કમિશન દરેક કેસની હકીકતો અને સંજોગો હેઠળ વાજબી વ્યાજ આપવા માટે અધિકૃત છે.માત્ર ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ ગ્રાહકને સેવામાં ખામી અથવા પ્રદાન કરેલી સેવાની ડિફોલ્ટમાં ચૂકવવામાં આવેલી રકમમાંથી ઉદ્ભવતા પરિણામી લાભોના સંદર્ભમાં દાવાને પસંદ કરવાથી હંમેશા વંચિત રાખશે નહીં.ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ કરવામાં આવ્યો હોવા છતાં, ગ્રાહક આ કાયદા હેઠળ ટ્રિબ્યુનલ અથવા કમિશનને સંતોષવાની સ્થિતિમાં હોઈ શકે છે કે આવી ડિસ્ચાર્જ વાઉચર અથવા રસીદ તેની પાસેથી એવા સંજોગોમાં મેળવવામાં આવી હતી જેને છેતરપિંડી અથવા અનુચિત પ્રભાવનો ઉપયોગ અથવા ખોટી રજૂઆત અથવા તેના જેવી પરિસ્થિતિઓમાં મેળવી શકાય છે.જો આપેલ કિસ્સામાં ગ્રાહક અધિનિયમ હેઠળ સત્તામંડળને સંતોષ આપે છે કે ડિસ્ચાર્જ વાઉચર છેતરપિંડી, ખોટી રજૂઆત, પ્રભાવ હેઠળ અથવા તેના જેવા, સંજોગો દ્વારા ફરજ પાડવામાં આવેલા બળજબરીપૂર્વકના સોદાબાજી દ્વારા મેળવવામાં આવ્યું હતું, તો જે સત્તાધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવે છે તે યોગ્ય રાહત આપવામાં ન્યાયી ગણાશે.જો કે, જ્યાં આવા ડિસ્ચાર્જ વાઉચર અહીં ઉપર નોંધાયેલા કોઈપણ શંકાસ્પદ સંજોગોમાં મેળવવામાં આવ્યા હોવાનું સાબિત થાય છે, ત્યાં ટ્રિબ્યુનલ અથવા કમિશન દરેક કેસના સંજોગોમાં યોગ્ય આધાર આપવા માટે ન્યાયી ગણાશે.માત્ર ડિસ્ચાર્જ વાઉચરનો અમલ અને વીમા દાવાની સ્વીકૃતિ વીમાધારકને વીમાદાતા પાસેથી વધુ દાવો કરવાથી રોકશે નહીં, પરંતુ અગાઉ નોંધાયેલા સંજોગોમાં જ.આ કાયદા હેઠળ રચાયેલા ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ મંચો અને આયોગો પાસે ડિસ્ચાર્જ વાઉચર જારી કરવા છતાં વીમા કંપનીઓ સામે જવાબદારી નક્કી કરવાની સત્તા પણ હશે.આવા દાવાને વીમા પોલિસીમાં દર્શાવેલ વીમા કરાર હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર જવાબદારીઓ ઉપરાંત વીમા કંપનીઓ સામેની જવાબદારીને ઝડપી બનાવવાનો દાવો ન કહી શકાય.સેવાની ઉણપ અંગેનો દાવો વીમા પોલિસી

પર આધારિત હોવાનું માનવામાં આવશે, જે કાયદાની કલમ ૧૪ની જોગવાઈઓ દ્વારા આવરી લેવામાં આવે છે.

તાત્કાલિક કિસ્સાઓમાં ડિસ્યાર્જ વાઉચર્સ સ્વેચ્છાએ ચલાવવામાં આવ્યા હતા અને ફરિયાદકર્તાઓએ છેતરપિંડી, અનુચિત પ્રભાવ, ખોટી રજૂઆત અથવા તેના જેવા તેમના અમલનો આરોપ મૂક્યો ન હતો.દલીલો અને પુરાવાની ગેરહાજરીમાં રાજ્ય આયોગે તેમની ફરિયાદોને ફગાવી દેવાનું વાજબી ઠેરવ્યું હતું.જોકે રાષ્ટ્રીય આયોગે નીતિઓ હેઠળ દાવાના સમાધાનમાં વિલંબના આધારે રાહત આપી હતી.માત્ર બે મહિનાનો વિલંબ રાષ્ટ્રીય આયોગને રાહત આપવા માટે અધિકૃત ન કરી શક્યો હોત, ખાસ કરીને જ્યારે વીમાદાતાએ પોલિસી હેઠળ વીમાની રકમ સ્વીકારતી વખતે આવા વિલંબની ફરિયાદ કરી ન હતી.અમે રાષ્ટ્રીય આયોગના તર્કથી સંતુષ્ટ નથી અને અમારો મત છે કે રાજ્ય આયોગે વિવિધ કારણોસર ફરિયાદોને ફગાવી દેવાનું વાજબી ઠેરવ્યું હતું.જિયાજીરાવ કોટન મિલ્સ લિમિટેડમાં રાજ્ય આયોગના અવલોકનો. વિ. ન્યૂ ઇન્ડિયા એસ્યોરન્સ કંપની લિમિટેડ (મૂળ અરજી નં. ૨૮ નવેમ્બર, ૧૯૯૧ ના રોજ નક્કી કરાયેલ ૧૯૯૧ નો ૫૨) હંમેશા આ ચુકાદામાં અમારા તારણોના પ્રકાશમાં અર્થઘટન કરવામાં આવશે અને કોઈ પણ વિરોધ વિના માત્ર રકમની પ્રાપ્તિ હંમેશા દાવેદારને ફરિયાદ દાખલ કરવા પર પ્રતિબંધ મૂકશે નહીં.

આ સંજોગોમાં અપીલની મંજૂરી આપવામાં આવે છે.રાષ્ટ્રીય આયોગના આદેશોને રાજ્ય આયોગ દ્વારા પસાર કરાયેલા આદેશોની પુષ્ટિ કરીને રદ કરવામાં આવે છે.પ્રતિવાદીઓની ફરિયાદ ખર્ચ અંગેના કોઈપણ આદેશ વિના નકારી કાઢવામાં આવશે.

**અપીલને મંજૂરી આપવામાં આવી છે.**

*This judgment has been translated using AI Tool – SUVAS.*

=====

**અસ્વીકરણ:** સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદિત આ ચુકાદા/હુકમનો હેતુ પક્ષકારોને તેમની ભાષામાં જાણકારી ઉપલબ્ધ કરાવવા માત્રનો છે અને તેનો અન્યથા ઉપયોગ થઈ શકશે નહિ. અન્ય તમામ વ્યવહારિક તેમજ સરકારી ઉદ્દેશો માટે મૂળ અંગ્રેજી ચુકાદો/હુકમ જ પ્રમાણિત અને માન્ય રહેશે.

**DISCLAIMER:** The translated judgement in vernacular language is meant for the restricted use of the litigant to understand it in his/ her language and may not be used for any other purpose. For all practical and official purposes, the English version of the judgement shall be authentic and shall hold the field for the purpose of execution and implementation.