[2019] 5 एस.सी.आर. 890

महावीर रोड एंड इंफ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड

बनाम

इफको टोकियो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड।

(सिविल अपील संख्या 7315 सन 2016)

25 मार्च 2019

[न्यायमूर्ति डॉ० धनंजय वाई. चंद्रचूड़ व न्यायमूर्ति हेमन्त गुप्ता]

उपभोक्ता संरक्षण:

सेवा में कमी - बीमा पॉलिसी- अपीलकर्ता द्वारा ली गई , जो सड़कों की मरम्मत , धातु और डामरीकरण का कार्य कर रहा था- बीमा कवर में 'भौतिक क्षति' शामिल है- पॉलिसी में सामान्य टूट-फूट या वायुमंडलीय स्थितियों के परिणामस्वरूप क्रमिक गिरावट के कारण होने वाली क्षति को शामिल नहीं किया गया है - बीमा दावा इस आधार पर किया गया कि 25.06.2007 और 5.7.2007 के बीच "असामान्य वर्षा और जल जमाव" के कारण सड़कों को नुकसान और क्षति हुई थी - दावा खारिज - सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग के समक्ष शिकायत की गयी- शिकायत खारिज कर दी गई - अपील पर, माना गया: अभिलेख पर मौजूद साक्ष्य दावे के आधार को कायम नहीं रखते - राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने दावे को खारिज करने में सही किया था।

माननीय न्यायालय ने अपील खारिज करते हुए

माना: अपीलकर्ता द्वारा प्रस्तुत दावे का आधार यह था कि 25 जून 2007 और 5 जुलाई 2007 के बीच असामान्य वर्षा और जल जमाव हुआ था। इसके बाद, 14 सितंबर 2007 को अपने पत्र में, अपीलकर्ता ने दावा किया कि यह 29 जून 2007 को हुई भारी बारिश के कारण हुआ था जिससे सड़कें जलमग्न हो गईं और ऊपरी परत बह गई। सर्वेक्षक की रिपोर्ट के अनुसार , केवल सतही क्षति हुई थी और अत्यधिक मानसूनी बारिश या बाढ़ के परिणामस्वरूप सड़क के बह जाने का कोई सबूत नहीं था। इसके अलावा, राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग के निष्कर्षों से यह भी पता चला है कि जिन तारीखों पर कथित क्षति होने की बात कही गई है, उस दिन अत्यधिक वर्षा नहीं हुई थी और बारिश सामान्य मापदंडों के भीतर थी। क्षति के कारण के संबंध में किसी भी विशेषज्ञ को परीक्षित कराने में अपीलकर्ता की विफलता एक महत्वपूर्ण चूक है

890 महावीर रोड एंड इंफ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड बनाम इफको टोकियो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

जिस पर राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने सही ढंग से भरोसा किया है। बीमा पॉलिसी में विशेष रूप से सामान्य टूट-फूट को शामिल नहीं किया गया है। यह स्थापित करने के लिए कि यह सामान्य टूट-फूट से जुड़ा मामला नहीं है, अपीलकर्ता ने उस पर भरोसा करने की कोशिश की जिसे उसने असामान्य वर्षा और जल जमाव के रूप में वर्णित किया था। रिकॉर्ड पर मौजूद साक्ष्य ऐसे दावे

के आधार को कायम नहीं रखते। अतः राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग द्वारा पारित आदेश में कोई त्रुटि नहीं है। [पैरा 12, 16, 17 और 18][984-जी-एच; 985-एफ-एच; 986-ए-बी]

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकारः सिविल अपील संख्या 7315 सन 2016

उपभोक्ता शिकायत संख्या 58 सन 2010 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली के निर्णय और आदेश दिनांक 23.02.2016 से उत्पन्न

अपीलकर्ता के लिये अनिरुद्ध जोशी, अभिषेक सिंह, ओंकार सिंह, सौरभ मिश्रा, अधिवक्तागण।

उत्तरदाता के लिए अभिषेक मिश्रा, रजत खत्री, विवेक किशोर, अधिवक्तागण।

न्यायालय का निर्णय माननीय न्यायमूर्ति डॉ० धनंजय वाई. चंद्रचूड़ द्वारा सुनाया गया-

1. विलम्ब क्षमा किया गया।

2. अंगीकृत हो।

3. यह अपील राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के 23 फरवरी 2016 के एक निर्णय और आदेश से उत्पन्न हुई है। एनसीडीआरसी ने बीमा पॉलिसी के तहत दावे की अस्वीकृति में सेवा की कमी का आरोप लगाने वाली अपीलकर्ता की शिकायत को खारिज कर दिया।

4. अपीलकर्ता नासिक में सड़कों के पुनरुद्धार, धातुकरण और डामरीकरण का कार्य कर रहा था। अपीलकर्ता द्वारा एक बीमा पॉलिसी प्राप्त की गई थी। बीमा कवर में 'भौतिक क्षति' शामिल है। बीमा पॉलिसी की धारा 1 निम्नलिखित शर्तों में थी:

"धारा-1 भौतिक क्षति

कंपनी एतद्द्वारा बीमाधारक से सहमत है (यहां निहित या यहां समर्थित बहिष्करण और शर्तों के अधीन) "एनसीडीआरसी"

यदि, उक्त अनुसूची में वर्णित बीमा की अवधि के दौरान, या उसके विस्तार की किसी भी आगे की अवधि के दौरान, किसी भी समय संपत्ति (किसी भी प्रकार की पैकिंग सामग्री को छोड़कर) या उक्त अनुसूची में वर्णित उसका कोई हिस्सा, यहां विशेष रूप से बाहर रखे गए के अलावा, किसी भी कारण से खो जाता है, क्षतिग्रस्त हो जाता है या नष्ट हो जाता है जिससे प्रतिस्थापन या मरम्मत की आवश्यकता होती हो, कंपनी ऐसे सभी नुकसान या क्षति का भुगतान करेगी या क्षतिपूर्ति करेगी , जो कि अनुसूची में निर्दिष्ट प्रत्येक आइटम के संबंध में उसके सामने निर्धारित राशि से अधिक नहीं होगी और इसके अलावा कुल मिलाकर कुल बीमा राशि से अधिक नहीं।

कंपनी बीमाधारक को इस पॉलिसी के तहत स्वीकार्य दावे को जन्म देने वाली किसी भी घटना के बाद

निकासी और मलबे को हटाने की लागत की प्रतिपूर्ति भी करेगी , जो कि अनुसूची में उक्त के सामने निर्धारित कुल राशि (यदि कोई हो) से अधिक नहीं होगी।

हालाँकि, धारा 1 के बहिष्करण, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित प्रभाव वाले थे:

"धारा-1 के बहिष्करण,

हालाँकि, कंपनी इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगी:

***

ग) सामान्य टूट-फूट, वायुमंडलीय स्थितियों या उपयोग की कमी या अप्रचलन या अन्यथा के कारण धीरे-धीरे आयी गिरावट, पेंट या पॉलिश की गई सतहों पर जंग लगना या कांच का टूटना;

5. धारा 1 पर विशिष्ट शर्तें लागू थीं। मेमो 8 में वर्णित 'प्रमुख खतरों/दैवीय खतरों' में से एक था "बाढ़/जल जमाव"।

6. अपीलकर्ता ने इस आधार पर दावा प्रस्तुत किया कि 25 जून 2007 और 5 जुलाई 2007 के बीच, "असामान्य वर्षा और जल जमाव" के कारण उन सड़कों को नुकसान और क्षति हुई थी, जिन पर काम किया गया था। 14 सितंबर 2007 को लिखे अपने पत्र में अपीलकर्ता ने कहा कि 29 जून 2007 को भारी बारिश के कारण सड़कें जलमग्न हो गईं और ऊपरी परत बह गई।

7. दिनांक 28 मार्च 2008 को एक संचार द्वारा, बीमाकर्ता ने अन्य बातों के अलावा, इस आधार पर दावा खारिज कर दिया कि क्षति दोषपूर्ण कारीगरी और सामग्रियों के कारण हुई थी और यातायात के लिए वैकल्पिक मार्ग प्रदान करने में विफलता के कारण हुई थी। इसके बाद, आगे

महावीर रोड एंड इंफ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड बनाम इफको टोकियो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड [न्यायमूर्ति डॉ० धनंजय वाई. चंद्रचूड]

पत्राचार में, बीमाकर्ता ने 13 मई 2008 को अपीलकर्ता को सूचित किया कि सड़कों को नुकसान या क्षति **(i)** मानसून की बारिश; और **(ii)** गीली सड़कों पर वाहनों के आवागमन के कारण डामर की ऊपरी सतह के क्षतिग्रस्त /उखड़ने के कारण हुई थी, जिसके परिणामस्वरूप टूट-फूट होती है। सामान्य टूट-फूट या वायुमंडलीय स्थितियों के परिणामस्वरूप धीरे -धीरे गिरावट के कारण होने वाली क्षति की बीमा पॉलिसी में शामिल न किये जाने को आधार बनाया गया।

8. सर्वेक्षक, बी.पी. शाह एंड एसोसिएट्स की रिपोर्ट दिनांक 21 मार्च 2008, जहां तक महत्वपूर्ण है, निम्नलिखित शर्तों में थी:

"संभावित कारण:

बीमित व्यक्ति के अनुसार भारी असामान्य बारिश आदि के कारण नुकसान हुआ था। उनके पत्र दिनांक 28 जुलाई 2007 की प्रतिलिपि संलग्न है (संलग्नक 4)। जो देखा गया वह सतह की

क्षति थी और न तो कोई वर्षा कटान था और न ही बाढ़ के पानी से भरी सड़कों के कारण आधार मिट्टी का क्षरण देखा गया। गीली सड़कों पर लंबे समय तक यातायात की आवाजाही और सामान्य टूट-फूट के कारण डामर की ऊपरी सतह छिल गई थी /क्षतिग्रस्त हो गई थी, जिससे कुछ गड्ढे भी बन गए थे। पॉलिसी में सामान्य टूट-फूट को शामिल नहीं किया गया है। वायुमंडलीय स्थितियों के कारण धीरे -धीरे गिरावट (धारा 1 के तहत बहिष्करण सी) और यातायात की आवाजाही के कारण भी क्षति , जो किसी भी तरह से आकस्मिक नहीं है। एनसीडीआरसी ने उपभोक्ता की शिकायत को कई आधारों पर खारिज कर दिया। यह माना गया कि: **(i)** अपीलकर्ता ने शुरू में अपने दावा प्रपत्र में कहा था कि नुकसान 25 जून 2007 और 5 जुलाई 2007 के बीच हुआ था। 14 सितंबर 2007 के अपने पत्र में, अपीलकर्ता ने दावा किया कि 29 जून 2007 को भारी बारिश के कारण सड़कें जलमग्न हो गईं और ऊपरी परतें बह गईं। सर्वेक्षक की रिपोर्ट ने संकेत दिया कि इससे पहले यह रुख अपनाया गया था कि क्षति 2/3 जुलाई 2007 को हुई थी। इस प्रकार, अपीलकर्ता सभी क्षति की तारीख के बारे में सुसंगत नहीं था; **(ii)** बीमा पॉलिसी में निहित दायित्व के उल्लंघन में, जिसके लिए आवश्यक था कि क्षति की तुरंत सूचना दी जानी चाहिए, सूचना केवल 9 जुलाई 2007 को दी गई थी और बीमाकर्ता को क्षति की रिपोर्ट करने में देरी के लिए कोई स्पष्टीकरण नहीं था;

(iii) सर्वेक्षक के अनुसार, इसका कोई सबूत नहीं था कि बाढ़ के पानी के कारण क्षति हुई और केवल सतही क्षति होना पाया गया। मौसम विभाग के आंकड़ों ने नुकसान की कथित तारीखों पर न्यूनतम बारिश का संकेत दिया;

(iv) अपीलकर्ता द्वारा अपने दावे के समर्थन में किसी विशेषज्ञ से पूछताछ नहीं की गई थी कि जिस हद तक बारिश हुई थी, उससे सड़क को गंभीर नुकसान हुआ होगा।

9. अपीलकर्ता की ओर से उपस्थित विद्वान वकील श्री अनिरुद्ध जोशी का कहना है कि बीमा पॉलिसी 'किसी भी कारण' से होने वाली क्षति को कवर करती है। इसलिए, यह आग्रह किया गया कि अत्यधिक वर्षा के कारण क्षति हुई है या नहीं, यह वास्तव में बिल्कुल भी महत्वपूर्ण नहीं है क्योंकि अपीलकर्ता सड़कों को हुई क्षति के लिए क्षतिपूर्ति पाने का हकदार था। इस संबंध में बीमा पॉलिसी की धारा 1 पर भरोसा किया गया था, जिसे ऊपर वर्णित किया गया है।

10. नुकसान या क्षति के कारण के बारे में बीमाकर्ता को सूचित करने में अपीलकर्ता की कथित विफलता पर, विद्वान अधिवक्ता ने तर्क प्रस्तुत किया कि सामान्य शर्तों के खंड 5 में कहा गया है कि बीमाकर्ता ऐसे किसी भी मामले में उत्तरदायी नहीं होगा, जब घटना के चौदह दिनों के भीतर कोई नोटिस प्राप्त न हुआ हो। प्रस्तुत मामले में, यह तर्क प्रस्तुत किया गया कि 9 जुलाई 2007 को नोटिस चौदह दिनों की अवधि के भीतर था। इन आधारों पर, यह तर्क प्रस्तुत किया गया है कि जिन कारणों से एनसीडीआरसी ने शिकायत को खारिज कर दिया है, वे टिकाऊ नहीं हैं।

11. दूसरी ओर, बीमाकर्ता की ओर से विद्वान अधिवक्ता श्री अभिषेक मिश्रा द्वारा आग्रह किया गया कि बीमा पॉलिसी की शर्तों के तहत जिस विशिष्ट आधार पर दावा दायर किया गया था वह यह था कि असामान्य वर्षा और जल जमाव हुआ था। यह स्पष्ट रूप से बीमा पॉलिसी के प्रावधानों के अनुसरण में था जिसके तहत बाढ़ /जल जमाव प्रमुख खतरे थे जो बीमा कवर के दायरे में

थे। विद्वान वकील ने दावा प्रपत्र, पत्र दिनांक 14 सितंबर 2007 और सर्वेयर की रिपोर्ट दिनांक 21 मार्च 2008 पर बल दिया है। दावे का आधार गलत पाया गया।

12. उभयपक्ष के प्रतिद्वंद्वी तर्कों का विश्लेषण करते समय, सबसे पहले, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि अपीलकर्ता द्वारा प्रस्तुत दावे का आधार यह था कि 25 जून 2007 और 5 जुलाई 2007 के बीच असामान्य वर्षा और जल जमाव हुआ था। इसके बाद, 14 सितंबर 2007 को लिखे अपने पत्र में अपीलकर्ता ने दावा किया कि यह 29 जून
महावीर रोड एंड इंफ्रास्ट्रक्चर प्राइवेट लिमिटेड बनाम इफको टोकियो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड [न्यायमूर्ति डॉ० धनंजय वाई. चंद्रचूड़]
2007 को भारी बारिश के कारण सड़कें जलमग्न हो गईं और ऊपरी परत बह गई।

13. इस तर्क के संबंध में, एनसीडीआरसी ने निम्नलिखित निष्कर्ष निकाले हैं:
"मौसम विभाग से उद्धृत आंकड़ों के अनुसार, 25.6.2007 को 15.2 मिमी, 26.6.2007 को 9.2 मिमी, 27.6.2007 को 0 मिमी, 28.06.2007 को 5 मिमी, 29.6.2007 को 0 मिमी, 30.6.2007 को 0 मिमी, 01.7.2007 को 10.6 मिमी, 02.7.2007 को 49.2 मिमी और 30.7.2007 को 116.6 मिमी वर्षा हुई।"

14. उसके सामने रखे गए अंकडों का विश्लेषण करने पर, एनसीडीआरसी ने पाया:
"वास्तव में, 29.6.2007 या 30.6.2007 को बिल्कुल भी बारिश नहीं हुई थी।
बल्कि, 25.6.2007 से 01.7.2007 तक वर्षा शून्य या नाममात्र थी।
02.7.2007 को 49.2 मिमी वर्षा हुई, जबकि 03.7.2007 को 111.6 मिमी वर्षा हुई।"

15. लेकिन, अपीलकर्ता की ओर से यह तर्क किया गया है कि चाहे असामान्य बारिश हुई हो या नहीं जल जमाव अप्रासंगिक है, क्योंकि अपीलकर्ता बीमा पॉलिसी की धारा 1 के प्रकाश में दावा करने का हकदार था, जहां क्षति विशेष रूप से बाहर रखे गये के अलावा किसी अन्य कारण से हुई हो। इस पृष्ठभूमि में, यह ध्यान रखना आवश्यक है कि बीमा पॉलिसी में प्रदान किए गए बहिष्करणों में सामान्य टूट-फूट और वायुमंडलीय परिस्थितियों के कारण धीरे-धीरे गिरावट शामिल थी। अपीलकर्ता का मामला यह था कि अत्यधिक वर्षा के कारण सड़कें क्षतिग्रस्त हो गईं। आवश्यक निहितार्थ से, तर्क यह था कि पॉलिसी में शामिल बहिष्करणों के संदर्भ में सामान्य टूट-फूट नहीं होगी।

16. हमने सर्वेक्षक की रिपोर्ट का अवलोकन किया, जिसमें पाया गया कि केवल सतही क्षति हुई थी और अत्यधिक मानसूनी बारिश या बाढ़ के परिणामस्वरूप सड़क के बह जाने का कोई सबूत नहीं है।

17. इसके अलावा, जैसा कि हमने एनसीडीआरसी के निष्कर्षों से पाया, जिन तारीखों पर कथित क्षति हुई बताई गई है, उनमें अत्यधिक वर्षा नहीं हुई थी और बारिश सामान्य मापदंडों के भीतर थी। क्षति के कारण के संबंध में किसी विशेषज्ञ से जांच करने में अपीलकर्ता की विफलता एक महत्वपूर्ण चूक है जिस पर एनसीडीआरसी द्वारा सही ढंग से भरोसा किया गया है। बीमा पॉलिसी में विशेष रूप से

सामान्य टूट-फूट को शामिल नहीं किया गया है। यह स्थापित करने के लिए कि यह सामान्य टूट-फूट से जुड़ा मामला नहीं है , अपीलकर्ता ने यह आधार लेने की कोशिश की जिसे उसने असामान्य वर्षा और जल जमाव के रूप में वर्णित किया था। अभिलेख पर मौजूद साक्ष्य ऐसे दावे के आधार को कायम रखने में असमर्थ हैं।

18. मामले के इस दृष्टिकोण में और हमारे द्वारा उल्लिखित कारणों से , हम इस निष्कर्ष पर पहुंचने में असमर्थ हैं कि एनसीडीआरसी द्वारा पारित आदेश में कोई त्रुटि है। तदनुसार , हमें अपील पर विचार करने का कोई कारण नहीं मिला। अपील खारिज की जाती है।

19. लंबित प्रार्थना पत्र, यदि कोई हो, तदनुसार निस्तारित।

कल्पना के.त्रिपाठी अपील खारिज।

पुनरीक्षित द्वारा– *चेतना त्यागी, [**J.O.Code-UP**2383], सिविल जज (सी०डि०), संत कबीर नगर।*