(2021) 9 एस0सी0 आर0

खटेमा फाईबर्स लि0

बनाम्

न्यू इण्डिया इंश्योरन्स कम्पनी लि0 एवं अन्य

सिविल अपील संख्या 9050/2018

28 वी सितम्बर, 2021

(हेमन्त गुप्ता एवं बी0 रामासुब्रमण्यम्)

न्यायमूर्तिगण

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986-एम.एस. 23 2 (1) जी-सर्वेयर की रिपोर्ट-नुकसान का आकलन शिकायतकर्ता की फैक्ट्री मे दुर्घटनावश आग लगने से बेकार कागज नष्ट हो गया-नष्ट हुए कागज के मूल्य का अनुमान इंश्योरेंस कम्पनी द्वारा नियुक्त सर्वेक्षक ने किया- फिर भी बीमा कम्पनी द्वारा अग्निदुर्घटना के कारण शिकायतकर्ता के हुए नुकसान का आकलन कम राशि पर किया गया-उपभोक्ता परिवाद पर राष्ट्रीय आयोग ने उन्हे केवल अन्तिम सर्वेक्षक द्वारा किये गये आकलन की सीमा तक देय मुआवजा दिया-हस्तक्षेप रोका गयाः नहीं मांगा गया - उपभोक्ता फोरम के समक्ष एक शिकायत में, एक उपभोक्ता तब तक सशक्त नही हो सकता जब तक कि वह सेवा प्रदाता की ओर से सेवा मे कमी स्थापित नही कर देता-उपभोक्ता फोरम जो मुख्य रूप से सेवा में कमी के अभियोग से सबंधित है, सर्वेक्षक की रिपोर्ट को एक बार व्यापक परिक्षण के अधीन नही कर सकता है जब एक बार यह पाया जाता है कि सर्वेक्षक के कर्तव्यों और उत्तर दायित्वों की गुणवत्ता, प्रकृति और प्रदर्शन के तरीके में गुणवत्ता, प्रकृति और प्रदर्शन के तरीके में कोई कमी नही थी, और आख्या तदर्थवाद पर कोई कमी नही थी और आख्या तदर्थवाद पर आधारित नही है या मनमानी से दूषित नही है, तो उपभोक्ता फोरम के आगे बढ़ने का अधिकार क्षेत्र समाप्त हो जायेगा, तथ्यों के आधार पर, बीमाकम्पनी ने सर्वेक्षक द्वारा मूल्यांकन की गई हानि की सीमा तक शिकायतकर्ता के दावे को स्वीकार कर लिया गया- सर्वेक्षकों की आख्या पर सभी आपत्तियां पूरी तरह अपोषणीय थी और राष्ट्रीय आयोग ने उन उसी आपत्तियों को उचित ढंग से खारिज/निरस्त कर दिया - बीमा अधिनियम, 1938 - 8.64 यूएम(1ए) (2).

न्यायालय ने अपील खारिज करके धारित किया:

1. एक उपभोक्ता फोरम जो मुख्य रूप से सेवा में कर्मी से संबंधित है सर्वेक्षक की रिपोर्ट को उसकी शारीरिक रचना की फोरेंसिक जांच नही कर सकता है जैसा कि एक व्यवहार न्यायालय कर सकता हैं एक बार जब यह पाया जाता है कि सर्वेक्षक के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों के प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके मे कोई अपर्याप्पता सा नही थी,

तो निर्धारित पद्धति से उनकी आचार संहिता के संबंध में विनियम और एक बार यह पाया जाता है कि रिपोर्ट तदर्थवाद पर आधारित नहीं है या मनमानी से दूषित नही है, तो उपभोक्ता फोरम का आगे बढ़ने का अधिकारी क्षेत्र समाप्त हो जाएगां इसके मद्देनजर, राष्ट्रीय आयोग के फैसले में किसी हस्तक्षेप की आवश्यकता नही है। (पैरा 38, 39) (283 ए0सी0)

2.1 सर्वेक्षक ने बीमा धारक के स्टॉक रिकॉर्ड पर भरोसा करने के बजाय बॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण पद्धति अपनाने का निर्णय लिया। बीमा धारक के स्टॉक रिकार्ड को अस्वीकार करने के लिए सर्वेक्षकों को दोषी नही पाया जा सका। जब बीमा धारक ने रिकॉर्ड के दो सेट तैयार किए और इन रिकॉर्ड के आधार पर आग से नष्ट हुई सामग्री की मात्रा में भारी विसंगतियां दिखाई दी, तो सर्वेक्षक के पास इन रिकार्ड को अस्वीकार करने और वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण पर आगे बढ़ने के अलावा कोई विकल्प नही था। अपीलकर्ता ने स्वंय चार्टर्ड अकाउंटेट के सामने स्वीकार किया है, जो उस समय मौके पर निरीक्षण के लिए गया था जब आग अभी भी भड़की हुई थी, कि अपीलकर्ता ने हाल के दिनो मे अपने कच्चे माल के स्टॉक का भौतिक सत्यापन नही किया था और खपत अनुमानित उपज के आधार पर दर्ज की गई थी। अपने स्वयं के पत्र दिनांक 05.12.2007 में, अपीलकर्ता ने स्वीकार किया था कि स्टॉक लेना प्राप्तियों और खपत के साथ-साथ बॉल्यूमेट्रिविश्लेषण को अपनाने से सर्वेक्षक का इन्कार पूरी तरह से उचित था और इसमें कोई अपवाद नहीं लिया जा सकता है। (पैरा 19, 20) (277-डी-एच)

2.2 सर्वेक्षको की रिपोर्ट से पता चलता है कि वास्तव मे सर्वेक्षक के पास तीन अलग-अलग माप उपलब्ध थें जिनमें एक दूसरे के बीच भारी भिन्नता थी। तीन अलग-अलग मापों का सामना करते हुए, सर्वेक्षक ने खुले स्टॉक यार्ड की माप 22.5 x 105 मीटर =2362 मीटर होने के बावजूद इसे बरकरार रखा। आग से प्रभावित क्षेत्र केवल 1485 वर्गमीटर हो सकता है। दी गई, परिस्थितियों को देखते हुए सर्वेक्षक द्वारा आग से प्रभावित स्टॉकयार्ड के 27 मीटर x 5.5 मीटर = 1485 वर्ग मीटर क्षेत्र की माप लेने मे कुछ भी गलत नही है। वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण के प्रयोजन के लिए (पैरा 22, 23) (278-सी, ई-एचः 279-ए-वी)

2.3 लोगों और सामग्री की आवाजाही के उद्देश्य से खुले स्टॉक यार्ड के भीतर कुछ जगह की अनुमति तर्कसंगत हैं।

यह स्वीकार करना संभव नही है कि स्टॉकयार्ड में पूरी जगह आवाजाही के लिए किसी भी जगह के बिना पूरी तरह से सामग्री से भरी हुई थी। खुले आंगन के भीतर प्रर्याप्त जगह और पर्याप्त अन्तर प्रदान किये बिना, अपीलकर्ता के लिए सामग्री को हटाना संभव नही होता। प्रसंस्करण का उद्देश्य, भले ही फोर्कलिफ्ट का उपयोग किया गया हो। इसलिए खुली जगह के प्रावधान पर आपत्ति निराधार है। (पैरा 2611279-जी-11; 280-ए.बी आई)

2.4 सर्वेयर को संबोधित पत्र के साथ संलग्न गणना शीट में, अपीलकर्ता ने स्वयं अनुमान लगाया कि प्रति गांठ औसत वनज 9000 किलोग्राम है। सर्वेक्षक ने अपनी रिपोर्ट के अनुलग्नक ए-3 में जो निष्कर्ष निकाला है, वह 988.889 किलोग्राम है, जो केवल विभिन्न प्रकार की गाठों के आकार और विभिन्न प्रकार की गांठो के कब्जे वाले क्षेत्र और औसत वजन पर आधारित है। सर्वेक्षक के पास प्रति गांठ औसत वजन अपनाने का कोई कारण नही था, जब पार्टी ने स्वयं प्रति गांठ औसत वजन 900 किलोग्राम बताया था। (पैरा 281280-सी.डी.)

2.5 सर्वेयर की रिपोर्ट पर अपीलकर्ता की सभी आपत्तियां पूरी तरह से अपोषणीय है और राष्ट्रीय आयोग ने उन आपत्तियों को सही ढंग से खारिज कर दिया है। (पैरा 2911280-ई-एफ)

3.1 यह ऐसा मामला नही है जहाँ बीमा कंपनी ने मनमाने ढंग से यह अनुचित आधार पर अपीलकर्ता के दावे को अस्वीकार कर दिया है। यह एक ऐसा मामला है जहाँ अपीलकर्ता के दावे को सर्वेक्षक द्वारा मूल्यांकन की गई हानि की सीमा तक स्वीकार कर लिया गया हैं इस प्रकृति के मामलों में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत् गठित विशेष फोरम का क्षेत्राधिकार सीमित है। शायद अगर अपीलकर्ता सिविल कोर्ट गया होता, तो वे सर्वेयर को भी बुला सकते थे और हर छोटी से छोटी बात पर उससे जिरह कर सकते थे। लेकिन उपभोक्ता फोरम के समसक्ष एक शिकायत में एक उपभोक्ता तब तक सफल नहीं हो सकता जब तक कि वह सेवा प्रदाता की ओर से सेवा में कमी प्रभावित नही कर देता। (पैरा 3111280-1;281-ए0बी0आई0)

3.2 प्रदर्शन की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके मे कोई भी अपर्याप्तता जिसे किसी कानून द्वारा या उसके तहत् बनाए रखा जाना आवश्यक है या जिसे किसी अनुबंध के अनुसार निष्पादित किया जाना है, अभिव्यक्ति 'कमी' की परिभाषा के अंतर्गत आएगी।

लेकिन अपीलकर्ता को उक्त पैरामीटर के भीतर आने के लिए यह स्थापित करने मे सक्षम होना चाहिए कि या तो सर्वेक्षक ने बीमा अधिनियम की धारा 64 यू0एम0 (1ए) के संदर्भ में बीमा अधिनियम 1938 के तहत् बनाये गये नियमो द्वारा निर्दिष्ट अपने कर्तव्यों, जिम्मेदारियो और अन्य व्यावसायिक आवश्यकताओं के संबंध मे आचार संहिता का पालन नही किया है। या कि बीमाकर्ता ने बीमा अधिनियम 1938 की धारा 64 यू0एम0 (2) के प्रावधान के तहत् निहित विवेक का प्रयोग मनमाने ढंग से करके सर्वेक्षक की पूरी या एक भाग को खारिज कर दिया। (पैरा 32) (281-बी-ई)

3.3 धारा 64 यू0एम0 (2), 2015 के अधिनियम 5 द्वारा इसके संशोधन से पहले यह अनिवार्य था कि केवल बीस हजार रूपये के बराबर या उससे अधिक का कोई भी दावा भुगतान हेतु स्वीकार नही किया जायेगा। जब तक कि बीमाकर्ता ने अनुमोदित सर्वेक्षणकर्ता या क्षति मूल्यांकनकर्ता से आख्या न प्राप्त की हो। लेकिन धारा 64 यू0एम0 की उपधारा (2) के प्रावधान ने एक अनुमोदित सर्वेक्षणकर्ता या छति मूल्यांकनकर्ता द्वारा मूल्यांकन की गई राशि से भिन्न किसी भी राशि का भुगतान करने के अधिकार को भी मान्यता दी है। (पैरा 33, 34) (281-ई-एफ, 282-बी-सी)

3.4 सर्वेक्षक की आख्या अंतिम और आखिरी शब्द नही है। सर्वेक्षक की आख्या इतनी पवित्र नही है कि उसे खारिज किया जा सके। बीमा अधिनियम 1938, सर्वेक्षक के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निर्दिष्ट करते हुए भी धारा 64 यू0एम0 (1ए) के तहत् उस पर अपने कर्तव्यों, जिम्मेदारियो और बनाये गये नियमों द्वारा निर्दिष्ट अन्य व्यवसायिक आवश्यकताओं के सम्बन्ध में आचार संहिता का पालन करने का दायित्व डालता है। अधिनियम के तहत् दो बाते प्रचलित है कि सर्वेक्षक एक आचार संहिता द्वारा शासित होता है, जिसके उल्लंघन करने से सेवा मे कोताही का अभियोग लग सकता है, और यह कि सर्वेक्षक की आख्या को पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकार करने के लिए बीमाकर्ता में निहित विवेक का प्रयोग मनमाने ढंग से नही किया जा सकता है और यदि ऐसा किया जाता है, तो सेवा मे लापरवाही का अभियोग लगाया जा सकता है। (पैरा 35-37) (282-सी-एच)

यूनाईटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और अन्य बनाम रोशन लाल ऑयल मिल्स लिमिटेड और अन्य (2000) 10 एससीसी 19, सिक्का पेपर्स लिमिटेड बनाम् नेशनल इश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड और अन्य (2009) एससीसी *777*, (2009) 9 एससी ओर 1088, न्यू इंडिया इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड बनाम लक्सरा इंटर प्राईजेज प्राईवेट लिमिटेड और अन्य

(2019) 6 एससीसी 36 (2019) 6 एस सी आर, न्यू इंडिया इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड बनाम प्रदीप कुमार (2009) 7 एससीसी 787: (2009)16 एससीआर 508-संदर्भित
पूर्व निर्णय सन्दर्भ

(2000) 10 एससीसी 19	संदर्भित	पैरा 15
(2009) 10 एससीआर 1088	संदर्भित	पैरा 15
(2019) 10 एससीआर 1172	संदर्भित	पैरा 15
(2009) 16 एससीआर 508	संदर्भित	पैरा 35

सिविल अपीलीय क्षेत्राधिकार:

सिविल अपील संख्या: 9050/2018
राष्ट्रीय आयोग के निर्णय व आदेश दिनांक 03.07.2018 से 2010 के उपभोक्ता वाद सं0 19/2010 में उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, नई दिल्ली सुश्री मीनाक्षी अरोड़ा, वरिष्ठ अधिवक्ता प्रसेनजीत गोस्वामी, उपमन्यु तिवारी, श्रीमती वी0 डी0 खन्ना, अधिवक्तागण अपीलकर्ता के लिए जॉय बासु, वरिष्ठ अधिवक्ता के0 के0 भार, कनक बोस, रंजन कुमार पान्डे, उत्तरदाताओं के अधिवक्ता
न्यायालय का निर्णय सुनाया गया

बी0 रामा सुब्रमनयन, न्यायमूर्ति

1. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के निर्णय से व्यथित (संक्षेप में ''राष्ट्रीय आयोग ने उन्हें देय मुआवजे को अंतिम सर्वेक्षक द्वारा किये गये मूल्यांकन की सीमा तक आसानी से सीमित कर दिया है, राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायतकर्ता उपरोक्त अपील लेकर आया है।)
2. हमने अपीलकर्ता के वरिष्ठ अधिवक्ता सुश्री मीनाक्षी अरोड़ा और उत्तरदाता इंश्योरेंस कंपनी के विद्वान वरिष्ठ अधिवक्ता जाँय बासु को सुना।
3. अपीलकर्ता ने 07-05-2007 से 06-05-2008 की अवधि के लिए ''स्टैन्डर्ड फायर एण्ड सोशल पेरिल्स'' पालिसी रू0 42, 40,00,000/- लिया था। जब पालिसी प्रभावी थी, 15.11.2007 को अपीलकर्ता के कारखाना परिसर मे आग लग गई।

खटेमा फाईबर्स लि0

बनाम्

न्यू इण्डिया इंश्योरन्स कम्पनी लि0 एवं अन्य

4. अपीलकर्ता ने 19.11.2007 को एक दावा प्रस्तुत किया, जिससे आग से नष्ट हुए बेकार कागज की मात्रा 8500 मीट्रिक टन और इसका मूल्य रू0 13,00,00,000/-

5. प्रतिवादी-बीमा कंपनी द्वारा नियुक्त एक मेसर्स आदर्श एसोसिएट्स ने एक सर्वेक्षण किया अपीलकर्ता से दस्तावेज माँगे, प्रश्न उठाए और अपीलकर्ता से स्पष्टीकरण प्राप्त किया और 09.01.2009 को एक अन्तिम रिपोर्ट प्रस्तुत की, जिसमे हुए नुकसान का आकलन किया गया था। अग्नि दुर्घटना के कारण अपीलकर्ता द्वारा रू0 2,86,17,942/- का भुगतान किया गया।

6. यद्यपि अपीलकर्ता ने अपने पत्र दिनांक 02.05.2009 के माध्यम् से सर्वेक्षण व मूल्यांकन रिपोर्ट पर आपत्ति दर्ज किया और एक अन्य सर्वेक्षणकर्ता की नियुक्ति की माँग की, उत्तरदाता ने अपने पत्र दिनांक 21.08.2009 द्वारा अपीलकर्ता को सूचित किया कि अपीलकर्ता का दावा स्वीकृत हो गया है पूर्ण व अन्तिम निपटान मे केवल रू0 2,85,76,561/- की सीमा तक। अपीलकर्ता ने पत्र दिनांक 14.09.2009 के माध्यम से फिर आपत्ति दर्ज किया, लेकन उत्तरदाता ने अपने पत्र दिनांक 07.10.2009 द्वारा अपीलकर्ता को सूचित किया कि दावे को केवल पत्र दिनांक 21.08.2009 मे इंगित राशि के लिए ही अंतिम रूप दिया जा सकता है।

7. इसलिए अपीलकर्ता ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 21(ए)।।) के तहत् राष्ट्रीय आयोग के समक्ष एक उपभोक्ता शिकायत दायर का, जिसमें दावा किया गया:

(i) नुकसान के लिए 1364.88 लाख रूपये की क्षतिपूर्ति अग्नि दुर्घटना के लिए।

(ii) दावे के प्रसंस्करण मे देरी के कारण प्रतिवादी द्वारा उत्पन्न वित्तीय दबाव के लिए 2095.52 लाख रूपये का मुआवजा।

(iii) 18 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज। नवम्बर 2007 से 31.12.2009 तक 1364.88 रूपये की मुआवजा राशि पर, और

(iv) मुकदमेबाजी का खर्च 100000/- रूपये।

8 राष्ट्रीय आयोग ने निर्णय दिनांक 03.07.2018 द्वारा दोनो शीर्षकों के तहत् अपीलकर्ता के दावे को खारिज कर दिया लेकिन उत्तरदाता को केवल 2,85,76,561/- रूपये की राशि का भुगतान करने का निर्देश दिया, जैसा कि उनके द्वारा स्वीकार किया गया। यह राशि अपीलकर्ता को 9 प्रतिशत प्रतिवर्ष की दर से ब्याज के साथ भुगतान करने का निर्देश दिया गया। 15.11.2007 से केवल उस तारीख तक जब बीमा कम्पनी ने प्रस्ताव दिया था। यह राष्ट्रीय आयोग के उक्त फैसले के खिलाफ है कि अपीलकर्ता उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 23 के तहत् उपरोक्त अपील लेकर आया है।

9. स्वीकृत रूप से, उत्तरदाता-बीमा कम्पनी ने 16.11.2007 को (अग्नि दुर्घटना की तारीख के अगले दिन) श्री कपिल वैश्य, एक चार्टर्ड एकाउन्टेट को मौके पर निरीक्षण करने और स्थिति आख्या दाखिल करने हेतु नियुक्त किया था।

जब उन्होने कारखाना परिसर का निरीक्षण किया तो आग बुझाना अभी भी जारी था और यह पाया गया कि कारखाना मे बेकार कागज यार्ड मे ही आग लगी थी। 16.11.2007 को श्री कपिल वैश्य द्वारा स्थित रिपोर्ट से उन्होने संकेत दिया कि आग ने 27 x 55 मीटर = 1485 वर्गमीटर के खुले परिसर क्षेत्र मे पड़े बेकार कागज की गाँठो को प्रभावित किया था। यह मानते हुए कि बेकार कागज की छह गाँठों के गुच्छो में एक के उपर एक रखा गया होगा और प्रभावित बेकार कागज की मात्रा लगभग 5000 मीट्रिक टन हो सकती है, जिसकी कीमत लगभग 20-22 रूपये प्रति किलोग्राम हो सकती है, श्री कपिल वैश्य ने अनुमान लगाया कि नुकसान लगभग 10-11 करोड़ रूपये होगा। अपीलकर्ता ने स्वयं अनुमान लगाया कि आग में जले हुए बेकार कागज की मात्रा 8500 मीट्रिक टन थी, जिसका मूल्य 13,00,00,000/- रूपये था।

10. मेसर्स आदर्श एसोसिएट्स, जिन्होने अपीलकर्ता के पास उपलब्ध रिकार्ड और अन्य सबूतों के संबंध में वास्तविक सर्वेक्षण किया था, उनके सामने आग से नष्ट हुई सामग्री की मात्रा तक पहुंचने के केवल दो विकल्प थे। पहला विकल्प नुकसान की मात्रा तय करने के लिए अपीलकर्ता कंपनी की स्टाक रजिस्टर और अन्य रिकार्ड के आधार पर आगे बढ़ना था। अगला आधार वाल्यूमैट्रिक विश्लेषण के आधार पर आगे बढ़ना तक, खुले यार्ड का माप लेना जिसमें आग लगी थी, वहां संग्रहित कागज की गाँठो की माप के संदर्भ में यार्ड की अधिकतम क्षमता का पता लगाना और फिर नष्ट हुई सामग्री की मात्रा ज्ञात करना।

11.सर्वेक्षक ने दूसरा विकल्प अर्थात वाल्यूमेट्रिक विश्लेषण अपनाया और 2264.400 मीट्रिक टन छतिग्रस्त कच्चे माल की मात्रा का आकलन किया उन्होने इस कच्चे माल का मूल्य / 15137.35/= रूपये प्रति मीट्रिक टन की दर से लगाया। इस प्रकार उन्होने छतिग्रस्त सामग्री का मूल्य 3,42,77,015.34/- रूपये निकाला। फिर सर्वेक्षण ने निस्तारण मूल्य रूपये 18,92,200/- तय किया और कच्चे माल के मूल्य से इसे घटा दिया ताकि सकल मूल्यांकन हानि रू0 3,23,84,815.34/- हो सकें, इस राशि में से सर्वेक्षक ने CENVET के साथ 1 प्रतिशत की कटौती की गंदा माल, ऐसा करने के बाद, सर्वेक्षणकर्ता हानि का मूल्य 2,86,17,942/= नियत किया।

12. वाल्यूमेट्रिक विश्लेषण पद्धति पर आगे बढ़ने के लिए सर्वेक्षक ने खुले यार्ड की माप 27 मीटर x 55 मीटर =1485 वर्गमीटर ली। यह चार्टर्ड एकाउन्टेट की स्थिति आख्या पर आधारित था, जिसने 16.11.2007 को घटनास्थल का निरीक्षण किया, जब अभी भी अग्निशमन जारी था। चार्टर्ड एकाउन्टेट की स्थिति आख्या में पाया गया कि आग से प्रमाणित सामग्री 27 मीटर x 55 मीटर = 1485 वर्गमीटर यार्ड क्षेत्र मे पड़ी थी।

इसलिए, सर्वेक्षक ने इस माप को प्रारंभिक बिंदु मे लिया और जैसा उपर वर्णित है।

13. उपरोक्त पृष्ठभूमि को ध्यान मे रखते हुए, आइए अब हम राष्ट्रीय आयोग के फैसले के खिलाफ अपीलकर्ता की शिकायत पर आते हैं। अपीलकर्ता की विद्वान वरिष्ठ वकील सुश्री मीनाक्षी अरोड़ा ने तर्क दिया कि राष्ट्रीय आयोग ने घटना के दौरान जले/क्षतिग्रस्त बेकार कागज के गांठो का कुल वजन 2264.400 मीट्रिक टन लेने में गंभीर गलती की, जबकि अपीलकर्ता का दावा था कि यह शुद्ध नही है। क्षतिग्रस्त सामग्री का वजन 8332 मीट्रिक टन थां विद्वान वरिष्ठ वकील के अनुसार, खुले यार्ड मे संग्रहीत सामग्री की मात्रा और वजन के संबंध में अपीलकर्ता द्वारा बनाए गए विभिन्न रिकॉर्ड और सटॉक रजिस्टरों में कोई विसंगतियॉ नही थीं, लेकिन सर्वेक्षक ने इसे मनमाने एंग से आगे बढ़े। विश्लेषण आधार, विद्वान वरिष्ठ वकील ने आगे तक दिया कि वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण के आधार पर आगे बढ़ते हुए भी सर्वेक्षक ने न्याय नही किया। हालाँकि, खुले यार्ड का कुल क्षेत्रफल 27 मीटर x 100 मीटर =2700 वर्गमीटर था सर्वेक्षणकर्ता ने 27 मीटर x 55 मीटर =1485 वर्गमीटर माप लिया। बावजूद इसके कि उन्होने स्वयं निष्कर्ष दिया कि 22.5 मीटर x 105 मीटर =2362 मीटर क्षेत्र था। अपीलकर्ता के विद्वान वरिष्ठ वकील के अनुसार, इसके परिणाम स्वरूप् नुकसान की मात्रा के आकलन के मामले मे अपीलकर्ता के साथ घोर अन्याय हुआ।

14. अपीलकर्ता के विद्वान वरिष्ठ वकील के अनुसार, सर्वेक्षक द्वारा की गई एक और बड़ी त्रुटि यह है कि प्रति गांठ शुद्ध वजन 988.889 किलोग्राम होने के बावजूद दिनांक 9.01.2009 की सर्वेक्षण रिपोर्ट के अनुलग्नक ए-3 के अनुसार, सर्वेक्षक ने शुद्ध वजन 900 किलोग्राम लिया। प्रति गांठ, केवल इसलिए क्योंकि शिकायतकर्ता ने इसे 900 किलोग्राम दर्शाया था। प्रति गठरी, इस प्रकार सर्वेक्षक ने जो दावा किया है जो भी कम हो, उसे लेने मे दोहरे मानदंड अपनाए थे। अपीलकर्ता के विद्वान वरिष्ठ वकील के अनुसार, इसके परिणामस्वरूप बीमा कम्पनी ने अंततः अपीलकर्ता को हुए नुकसान की कुल राशि के 25 प्रतिशत से कम की सीमा तक ही दावा स्वीकार किया।

15. राष्ट्रीय आयोग के फैसले को उचित ठहराते हुए प्रतिवादी के विद्वान वरिष्ठ वकील श्री जॉय बसु ने तर्क दिया कि एम/एस आदर्श एसोसिएट्स को प्रतिवादी द्वारा धारा 64 यूएम (2) के अनुसार कार्य करने के लिए सर्वेक्षक के रूप में नियुक्त किया था। बीमा अधिनियम, 1938 और उन्होनें वैज्ञानिक तरीके से नुकसान का आकलन किया है। चूँकि प्रतिवादी द्वारा नियुक्त सर्वेक्षक इस क्षेत्र के विशेषज्ञ है।

जिन्होने वैज्ञानिक तरीके से अपीलकर्ता के रिकॉर्ड की जांच करके हर छोटी बात पर गौर किया है, उनकी रिपोर्ट अचूक है। मौजूदा मामले में, अपीलकर्ता , श्री कपिल वैश्य, जिन्होने स्पॉट निरीक्षण किया था, के समक्ष भी यह स्वीकार किया गया था कि हाल के दिनों में कच्चें माल के स्टॉक का कोई भौतिक सत्यापन नही हुआ था और कच्चे माल की उपज के आधार पर केवल अनुमान के आधार पर दर्ज की गई थी। इसलिए, प्रतिवादी के वरिष्ठ वकील ने हमारा ध्यान अपीलकर्ता द्वारा भेजे गए पत्र दिनांक 05.12.2007 की ओर आकर्षित करते हुए तर्क दिया कि अपीलकर्ता स्वयं स्टॉक की मात्रा के लिए वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण अपना रहे थे। विद्वान वरिष्ठ वकील ने (i) यूनाईटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और अन्य; में इस न्यायालय के निर्णयों पर भरोसा किया ;(ii) सिक्का पेपर्स लिमिटेड बनाम नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और अन्य ; और (iii) न्यू इंडिया इन्श्योरेंस कंपनी लिमिटेड और अन्य। अपने तर्क के समर्थन में कि सर्वेक्षक की रिपोर्ट एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है और न्यायालयों को नियुक्त सर्वेक्षक की रिपोर्ट के प्रति सम्मान दिखाना पड़ सकता है। अधिनियम की धारा 64 यू एम (2) के संदर्भ में।

16. हमने प्रतिद्वंदी विवादों पर सावधानीपूर्वक विचार किया है।

17. जैसा कि अपील के आधार और सुनवाई के समय की दलीलो से समझा जा सकता है, अपीलकर्ता की शिकायत मुख्य रूप से अग्नि दुर्घटना में नष्ट हुए कच्चे माल के शुद्ध वजन की मात्रा के संबंध में है। सर्वेयर द्वारा सामग्री की कीमत एवं 15137.35/- प्रति मीट्रिक टन, गंभीर रूप से विवादित नही है। यद्यपि बचाव मूल्य के संबंध में विवाद उठाया गया है, लेकिन उससे संबंधित विवाद बहुत कमजोर और निर्बल है और इसलिए हम उसमें नही पड़ेगें।

18. जहाँ तक आग में क्षतिग्रस्त कच्चे माल के वजन की मात्रा का सवाल है, वास्त में सर्वेक्षक ने मात्रा की गणना की थी, जैसा कि उनकी रिपोर्ट के पैराग्राफ 9.7 से देखा जा सकता है, दोनो अपीलकर्ताओं के स्टॉक रिकार्ड के आधार पर और इसमें शामिल वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण के आधार पर भी क्षेत्र सम्मलित था।

19. अपीलकर्ता के स्टॉक रिकार्ड में जो परिलक्षित होता है उसका व्यापक विश्लेषण करने के बाद, सर्वेक्षक इस निष्कर्ष पर पहुँचे कि कुछ विसंगतियाँ थी जिन्हें सुलझाया नहीं जा सकता था। यह सर्वेक्षणकर्ता की रिपोर्ट के पैराग्राफ 9.8.2 में अंकित किया था।

2000 (10) एससीसी 19
2009 (7) एससीसी 777
2019 (6) एससीसी 36

खटेमा फाईबर्स लि0
बनाम्
न्यू इण्डिया इंश्योरन्स कम्पनी लि0 एवं अन्य

रिपोर्ट के पैराग्राफ 9.8.2 में सर्वेक्षक ने कहा कि अपीलकर्ता ने शुरू में दस्तावेजों का एक सेट प्रस्तुत किया था। जिसमें सामान्य उपयोग और अखबारी कागज दोनो के लिए बड़ी मात्रा में आयातित बेकार कागज दर्शाया गया था। इसलिए इन सर्वेयरों ने अपीलकर्ता से बेकार कागज की क्षतिग्रस्त मात्रा पर सैनवैट को उलटने के समर्थन में दस्तावेज प्रस्तुत करने का अनुरोध किया। अपीलकर्ता ने तुरंत दस्तावेजों के नए सेट के साथ एक संशोधित दावा बिल प्रस्ुत किया। वास्तव में अखबारी कागज के लिए आयातित रद्दी कागज को अंतिम उपयोग प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने की शर्त पर सीमा शुल्क के भुगकतान से छूट दी गई है। दस्तावेजो के संशोधित सेट में, अखबारी कागज के लिए आयातित बेकार कागज के अंतिम स्टॉक की मात्रा में काफी वृद्धि की गई थी। सर्वेक्षक ने अपनी रिपोर्ट के पैराग्राफ 9.8.7.7 में यह भी पाया कि रिकॉर्ड के प्रारंभिक सेट के आधार पर निकाले गए बेकार कागज और जले/क्षतिग्रस्त स्टॉक की कुल मात्रा के बीच बहुत बड़ा अंतर था। रिकार्ड के संशोधित सेट के आधार पर बेकार कागज की गणना की गई। इसलिए, सर्वेक्षक ने बीमा धारक के स्टॉक रिकॉर्ड पर भरोसा करने के बजाय वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण पद्धति अपनाने का निर्णय लिया।

20. हम यह समझने में असफल है कि बीमा धारक के स्टाक रिर्काड को अस्वीकार करने के लिए सर्वेक्षकों को कैसे दोषी ठहराया जा सकता है, खासकर ऊपर वर्णित परिस्थितियों के प्रकाश में जब बीमाधारक ने रिकार्ड के 2 सेट तैयार किए और इन रिकार्ड के आधार पर आग से नष्ट हुई सामग्री की मात्रा में भारी विसंगतियां दिखाई दी, तो सर्वेक्षक के पास इन रिकॉर्ड को अस्वीकार करने और वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण पर आगे बढ़ने के अलावा कोई विकल्प नही था। किसी भी मामले में, जैसा कि प्रतिवादी के विद्वान वकील ने ठीक ही बताया है अपीलकर्ता ने स्वयं श्री कपिल वैश्य के समक्ष स्वीकार किया है,? जो उस समय घटना स्थल का निरीक्षण करने गए थे, जब आग भड़क रही थी, अपीलकर्ता ने इसके कच्चे माल को भौतिक सत्यापन नही किया था। हाल के दिनों में स्टॉक और खपत अनुमानित उपज के आधार पर दर्ज की गई थी। अपने स्वयं के पत्र दिनांक 05.12.2007 में, अपीलकर्ता ने स्वीकार किया था कि स्टॉक लेना प्राप्तियों और खपत के साथ-साथ वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण के आधार पर भौतिक सत्यापवन के आधार पर किय गया था। अपीलकर्ता के पत्र दिनांक 05.12.2007 से निम्नलिखित उद्धरण इस संबंध में मुद्दे का समाधान करेगा। ''स्टाक और जली हुई मात्रा का अनुमान वहियों में रखे गए स्टॉक इन्वेट्री के करीब नही ला सकता है, क्योंकि जली हुई सामग्री के लिए तैयार किए गए अनुमान वजन के आधार पर नहीं बल्कि वॉल्यूमेट्रिक आधार पर थे। इसलिए हम पाते है कि अपीलकर्ता के स्टॉक रिकार्ड को देखने के बजाय वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण को अपनाने से सर्वेक्षक का इन्कार पूरी तरह से उचित था और इसमें कोई अपवाद नही लिया जा सकता है।

21. सर्वेक्षक द्वारा अपनाई गई वॉल्यूमेट्रिक विश्लेषण की विधि पर, अपीलकर्ता की पहली शिकायत यह है कि स्टाकयार्ड की भौतिक माप 27 मीटर x 100 मीटर =2700 वर्गमीटर थी। लेकिन सर्वेक्षक ने श्री कपिल वैश्य द्वारा की गयी माप, अर्थात् 27 मीटर x 55 मीटर =1485 वर्गमीटर लिया। सर्वेक्षण रिपोर्ट के पैरा 4.7 में माप 22.5 मीटर x 105 मीटर =2362 वर्ग मीटर था। अपीलकर्ता के अनुसार, खुले स्टॉक यार्ड के क्षेत्र की कुल माप में इतनी भारी कमी के कारण जली/क्षतिग्रस्त सामग्री की मात्रा काफी कम हो गई।

22. लेकिन सर्वेक्षकों की रिपोर्ट के पैराग्राफ 9.4 और 9.5 से यह देखा गया है कि वास्त में सर्वेक्षक के पास तीन अलग-अलग माप उपलब्ध थे, जिमनें एक दूसरे के बीच भारी भिन्नता थी। श्री कपिल वैश्य द्वारा दायर दिनांक 16.11.2007 की स्थिति रिपोर्ट, जिसके बारे में अपीलकर्ता को कोई गंभीर शिकायत नही थी, स्पष्ट रूप से इस प्रकार दर्ज की गई थी ''मुझे अनुमान था कि आग ने 27 मीटर x 55 मीटर =1485 वर्गमीटर के क्षेत्र में पड़े हुए कागज के ढ़ेरो को अपनी चपेट में लिया था। अपीलकर्ता ने सर्वेक्षक को संबोधित अपने पत्र दिनांक 13.12.2007 में दावा किया कुल प्रभावित क्षेत्र 27 मीटर x 100 मीटर =2700 वर्गमीटर था। ये दो दस्तावेज, अर्थात् श्री कपिल वैश्य की स्थिति रिपोर्ट और अपीलकर्ता द्वारा उनके पत्र दिनांक 13.12.2007 में दी गई माप, तहसीलदार खटेमा द्वारा दी गई माप के विपरीत थे, जिस पर स्वयं अपीलकर्ता ने भरोसा किया था, जिसके अनुसार माप 90 मीटर x 23 मीटर =2070 मीटर था।

23. उपरोक्त तीन अलग-अलग मापों का सामना करते हुए सर्वेक्षक ने खुले स्टॉकयार्ड की माप 22.5 मीटर x 105 मीटर =2362 मीटर होने के बावजूद इसे मानकर सामांजस्य स्थापित किया। आग से प्रभावित क्षेत्र केवल 1485 वर्गमीटर हो सकता है। यही कारण है कि स्थल पर उनके दौरे के दौरान क्षतिग्रस्त/जली हुई गांठे और बेकार कागज 22.5 मीटर x 105 मीटर के क्षेत्र मे फैले पाए गए और बीमाधारक आग बुझने के बाद उक्त क्षेत्र में बचाव/पृथक्करण कर रहा था। दूसरे शब्दों में 16.11.2007 को श्री कपिल वैश्य ने व्यक्तिगत रूप् से जो देखा वह था कि आग 1485 वर्ग मीटर के क्षेत्र तक ही सीमित थी, लेकिन तहसीलदार और सर्वेक्षक मे जो देखा वह एक बड़े क्षेत्र का था जहाँ बचाव किया गया था, आँपरेशन चल रहा था, इसलिए सर्वेक्षक ने श्री कपिल वैश्य की स्थिति रिपोर्ट में उल्लिखित क्षेत्र कमी माप के आधार पर जाने का फैसला किया, जिन्हे यह देखने का लाभ मिला कि क्या हो रहा था जब अग्निशमन बचाव अभी भी जारी था।

ऐसी परिस्थितियों में, सर्वेक्षणकर्ता द्वारा आग से प्रभावित स्टाकयार्ड के क्षेत्र की माप 27 मीटर x 55 मीटर =1485 वर्गमीटर वाल्यूमेट्रिक विश्लेषण हेतु लेना गलत नही लगतां

खटेमा फाईबर्स लि0

बनाम्

न्यू इण्डिया इंश्योरन्स कम्पनी लि0 एवं अन्य

24.इस स्तर पर सर्वेक्षक द्वारा अपनी आख्या के पैराग्राफ 9.92 में दी गई तालिका को निष्कर्ष निकालना जहा विस्तृत गणना दी गयी है उपयोगी होगा कि कैसे अग्नि घटना के दौरान जले बेकार कागज का कुल भार निकाला गया:

1	गाँठो के भंडारण हेतु विचार किया गया कुल क्षेत्रफल	वर्गमीटर	1485
2	कम : 20% को अन्तर/खुले स्थानों के लिए माना जाता है। खुला स्थान अन्य आवगमन आदि	वर्गमीटर	297
3	कुल प्रभावित क्षेत्र जो भंडारण (2–2) हेतु विचार मे लिया है।	वर्गमीटर	1188
4	औसत क्षेत्रफल प्रति गाँठ जो हमारे द्वारा विचार मे लिया है।	वर्गमीटर	2.007
5	इसलिए, स्थानीय क्षेत्र को एक परत में संग्रहित गाँठो की संख्या (1188 को 2.007 से विभाजित)	संख्या	592
6	ऊचाई में 5 गाठे (592 X 5) मानते हुए प्रभावित दर से गाठो की कुल संख्या	संख्या	2960
7	औसत वनज प्रति गाठ जैसा कि हमारे द्वारा विचारित किया गया है।	किलोग्राम	900
8	इसलिए भंडारित गांठो का कुल वजन प्रभावित क्षेत्र /आयतन (2960 X 900)	किलोग्राम	2664000
9	कमः उपरोक्त गाँठो का 15 %/वजन अग्निशमन के दौरान स्थान्तरित/बचाने के रूप मे माना जाता है।	किलोग्राम	399600
10	नया भार जो बेकार कागज की गाँठो के अग्निशमन के दौरान (8–9)	किलोग्राम	2264400

25. क्षेत्र की माप मे सर्वेक्षणकर्ता द्वारा की गई 20 प्रतिशत की कमी के बारे मे अपीलकर्ता की विद्वान वरिष्ठ अधिवक्ता सुश्री मीनाक्षी अरोड़ा द्वारा आपत्ति उठायी गयी थी। सर्वेक्षक द्वारा ऐसी कटौती इस आधार पर की गयी थी कि लोगों और सामग्री की आवाजाही के लिए अन्तराल/स्थान की आवश्यकता थी। उनका तर्क है कि जब अपीलकर्ता सामग्री को विस्थापित करने और भंडारण करने के लिए फोर्सलिप्ट/वाहन का उपयोग कर रहा था जो कोई खाली जगह छोड़ने का प्रश्न ही नही था।

26. लेकिन हम सहमत नही है। लोगों और सामग्री की आवाजाही के प्रयोजन के उद्देश्य से खुले स्टाकयार्ड के भीतर कुछ जगह की अनुमति तर्कसंगत है। हमारे लिए यह स्वीकार करना संभव नही है कि स्टाकयार्ड में पूरी जगह बिना किसी आवाजाही के स्थान के सामग्री से भरी हुई थी और बिना पर्याप्त स्थान उपलब्ध कराये अपीलार्थी के लिए संभव नही होता। कि प्रसंस्करण हेतु सामग्री को हटा दे, भले ही फोर्कलिफ्ट का उपयोग किया गया हो। इसलिए खुली जगह के प्रावधान पर आपत्ति निराधार है।

27. अपीलकर्ता की अगली महत्वपूर्ण आपत्ति प्रति गांठ कुल वजन 900 किलोग्राम स्वीकार करने को लेकर है अपीलकर्ता के अनुसार तीन सर्वेक्षकों ने अपनी रिपोर्ट के अनुलग्नक ए-3 में प्रतिगांठ औसत वजन 988.889 किलोग्राम की गणना को थी, और इसलिए, इसे 900 किलोग्राम प्रतिगांठ तक कम नही किया जा सकता था।

28. लेकिन इसके लिए अपीलकर्ता को स्यंव को दोषी मानना होगा। सर्वेक्षक को सम्बोधित पत्र दिनांक 13.12.2007 में संलग्न गणनाशीट, में अपीलकर्ता ने स्वयं अनुमान लगाया कि प्रति गांठ औसत वजन 900 किलोग्राम है। सर्वेक्षक अपनी रिपोर्ट के अनुलग्नक-।-3 में जो निष्कर्ष निकालते है, वह केवल विभिन्न प्रकार की गांठो के कब्जे वाले क्षेत्रों पर आधारित होता हैं। सर्वेक्षकों की रिपोर्ट के अनुलग्नक ए-3 में गांठो के आकार को कब्जे वाले क्षेत्र से गुणा करके प्रतिगांठ औसत वजन निकाला जाता है। सर्वेक्षक के लिए कागजी गणना के आधार पर प्रतिगाँठ औसत वजन अपनाकर राजा से ज्यादा विनम्र होने का कोई कारण नही था। जब पक्षकार ने स्वयं औसत वजन 900 किलोग्राम प्रति गांठ प्रदान किया था।

29. इस प्रकार हम यह पाते है कि सर्वेक्षकों की रिपोर्ट पर अपीलकर्ता की सभी आपत्तिया निराधार है और राष्ट्रीय आयोग ने सही ढंग से खारिज कर दिया। वास्तव में हमने विस्तृत तथ्यात्मक विवरण देने का कष्ट किया है, क्योंकि यह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा-23 के तहत् पहली अपील है।

30. जैसा कि राष्ट्रीय आयोग ने सही ढंग से बताया है, अपीलकर्ता सफल होने का अधिकारी नही था जब तक वे बीमा कम्पनी की ओर से सेवा मे कमी स्थापित कर देता। अभिव्यक्ति की कमी को उपभोक्त संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2(1)(जी) में इस प्रकार परिभाषित किया गया है जो निम्नानुसार है:

'' 2(1)(जी कमी'' का तात्पर्य प्रदर्शन भी गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके मे कोई दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता है जिसे किसी भी समय लागू कानून के अन्तर्गत बनाये रखना आवश्यक है। किसी भी अनुबंध के अनुसारण में या अन्यथा किसी सेवा के संबंध में किसी व्यक्ति द्वारा किया जाना''

31. यह ऐसा मामला नही है जहॉ बीमा कंपनी ने मनमाने ढंग से या अनुचित आधार पर अस्वीकार कर दिया है।

खटेमा फाईबर्स लि0

बनाम्

न्यू इण्डिया इंश्योरन्स कम्पनी लि0 एवं अन्य

जहाँ अपीलकर्ता का दावा स्वीकार कर लिया गया है, सर्वेक्षक द्वारा आकलन के अनुसार उसे नुकसान हुआ है। इस प्रकार के मामलों में उपभोक्ता संरक्षण के तहत् गठित विशेष फोरम की कार्रवाई सीमित है। शायद अगर अपीलकर्ता सिविल कोर्ट में गया होता, तो उसने सर्वेयर को भी बुलाया होता और उसने सूक्ष्यम विवरण की प्रतिपरीक्षा की होती। लेकिन उपभोक्ता फोरम के समक्ष एक शिकायत में, उपभोक्ता तब तक सफल नही हो सकता जब तक की वह बीमा कम्पनी द्वारा दी गई सेवाओं में कमी न स्थापित कर दें।

32. यह सच है कि प्रदर्शन की गुणवक्ता, प्रकृति और तरीके मे कोई भी अपर्याप्तता जिसे किसी कानून द्वारा या उसके तहत् बनाए रखा जाना आवश्यक है या जिसे अनुबंध के अनुसार निष्पादित किया जाना है। कमी की परिभाषा के अन्तर्गत आएगा। लेकिन उक्त मापदण्ड के भीतर आने के लिए, अपीलकर्ता को यह स्थापित करने में सक्षम होना चाहिए। (i) या तो सर्वेक्षक ने अधिनियम के तहत् बनाए गए नियमों द्वारा निर्दिष्ट अपने कर्तव्यों, जिम्मेदारियों और व्यवसायिक आवश्यकताओं के सबंध में आचार संहिता का पालन नही किया है। बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64 यूएम (1ए) के सन्दर्भ में, जैसा कि तब था, या (ii) कि बीमाकर्ता ने बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64 यूएम (2) के प्रावधानों के तहत् उपलब्ध विवेक का प्रयोग करते हुए सर्वेक्षक की पूरी रिपोर्ट या उसके एक हिस्से को अस्वीकार करने में मनमाने ढंग से काम किया।

33. बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 64 यूएम (2), 2015 के अधिनियम 5 द्वारा संशोधन से पहले, अनिवार्य था कि केवल बीस हजार रूपये के बकराबर या उससे अधिक का कोई भी दावा भुगतान के लिए स्वीकार नही किया जाएगा जब तक की बीमाकर्ता ने किसी अनुमोदित सर्वेक्षक या हानि मूल्यांकनकर्ता से एक रिपोर्ट न प्राप्त की हो। यह प्रावधान इस प्रकार है:

''(2) किसी हानि के संबंध में कोई दावा नही जो भारत मे हुआ और बीमा की किसी भी पॉलिसी पर बीस हजार रूपये के बराबर या उससे अधिक मूल्य का भारत में भुगतान या निपटारे की आवश्यकता है, उत्पन्न होने वाली या उसके बाद किसी भी समय बीमाकर्ता को सूचित करने की आवश्यकता है बीमा (संशोधन) अधिनियम, 1968 के प्रारंभ से एक वर्ष की अवधि की समाप्ति, जब तक कि (प्राधिकरण द्वारा अन्यथा निर्देशित नही किया जाता है) भुगतान के लिए स्वीकार किया जायेगा या बीमाकर्ता द्वारा निपटान किया जायेगा जब तक कि उसने एक रिपोर्ट 2015 के अधिनियम 5 के माध्यम् से संशोधन के बाद, जो पहले उप-धारा (2) थी, यह इस संशोधन के साथ उप-धारा (4) बन गई है कि ''बीस हजार रूपये '' शब्द को ''निर्दिष्ट राशि जो विनियम मे प्राधिकारी'' ने प्रतिस्थापित किया है।

हुए नुकसान पर, उस व्यक्ति से जिसके पास सर्वेक्षक या छति मूल्यांकनकर्ता के रूप मे कार्य करने के लिए इस धारा के तहत् निर्गत अनुज्ञप्ति है। (इसके बाद इसे ''अनुमोदित सर्वेक्षक या हानि मूल्यांकनकर्ता '' कहा जायेगा) ।

34. लेकिन धारा 64 यूएम की उपधारा (2) के परन्तुक में बीमाकर्ता को अनुमोदित सर्वेक्षक या हानि मूल्यांकनकर्ता द्वारा मूल्यांकन की गई राशि से भिन्न किसी भी राशि का भुगतान करने का अधिकार की मान्यता दी गयी है। परन्तु इस प्रकार है-

''बशर्ते कि इस उपधारा मे कुछ भी अनुमोदित सर्वेक्षक या हानि मूल्यांकनकर्ता द्वारा मूल्यांकन की गई राशि से भिन्न किसी भी राशि पर किसी भी दावे का भुगतान करने या निपटाने के बीमाकर्ता के अधिकार को छीनने या कम करने वाला नही माना जायेगा।''

35. इसलिए यह कानून बना है कि सर्वेक्षक की रिपोर्ट, अन्तिम व आखिरी शब्द नही हैं इस न्यायालय द्वारा कर्क निर्णयों में यह माना गया कि सर्वेक्षक की रिपोर्ट इतनी पवित्र नही है उससे विचलित न हो सके। इस संबंध में न्यू इण्डिया इंश्योरेंस कम्पनी लि0 बनाम् प्रदीप कुमार मामले मे इस न्यायालय के निर्णय का उपयोगी सन्दर्भ दिया जा सकता है।

36. बीमा अधिनियम 1938, सर्वेक्षक के लिए एक महत्वपूर्ण नियम निद्विष्ट करते समय भी, धारा 64 यूएम की उपधारा (ई)(आईए) के तहत उस पर अपने कर्तव्यों, जिम्मेदारियो और अन्य के संबंध में आचार संहिता का पालन करने का दायित्व रखता है। अधिनियम के तहत् बनाये गये नियमो द्वारा निर्दिष्ट व्यवसायिक आवश्यकताएं। यह प्रावधान इस प्रकार है:

(आईए) प्रत्येक सर्वेक्षक और हानि मूल्यांकनकर्ता अपने कर्तव्यों, जिम्मेदारियों और अन्य पेशेवर आवश्यकताओं के संबंध में आचार संहित का पालन करेगा जैसा कि प्राधिकारण द्वारा बनाए गए नियमों द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है।''

37. उपरोक्त विवेचना से दो बाते सामने आती है वे है (i) कि सर्वेक्षक एक आचार संहिता द्वारा शासित होता है, उल्लंघन से सेवा में कमी का आरोप लग सकता है; और (ii) कि सर्वेक्षक की रिपोर्ट को पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकार करने के लिए बीमाकर्ता में निहित विवेक का उपयोग मनमाने ढंग से या मनमर्जी से नहीं किया जा सकता है, तो सेवा में कमी का आरोप लगाया जा सकता है।

5 (2009) 7 एस सीसी 787

6 अब 2015 के अधिनियम 5 के तहत् संशोधन के बाद धारा 64 यूएम की उपधारा (2)।

खटेमा फाईबर्स लि0
बनाम्
न्यू इण्डिया इंश्योरन्स कम्पनी लि0 एवं अन्य

38.एक उपभोक्ता फोरम जो मुख्य रूप से सेवा मे कमी के अभियोग से संबंधित है, सर्वेक्षक की रिपोर्ट को उसकी शारीरिक संरचना की फोरेसिंक जाँच के अधीन नही कर सकता है, जैसा कि एक व्यवहार न्यायालय कर सकता है। एक बार जब यह पाया जाता है कि सर्वेक्षक के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों के प्रदर्शन की गणुवत्ता, प्रकृति ओर तरीके में उसकी आचार संहिता उसके आचार संहिता के विनियमों द्वारा निर्धारित तरीके से कोई अपर्याप्तता नही थी और एक बार जब यह पाया जाता है कि रिपोर्ट सही नही है। तदर्थ पर आधारित या मनमानी से दूषित होने पर उपभोक्ता फोरम का आगे बढ़ने का क्षेत्राधिकार बंद हो जायेगा।

39. उपरोक्त के आलोक में हमारा मानना है कि राष्ट्रीय आयोग के निर्णय में किसी हस्तक्षेप की आवश्यकता नही है।

अतः अपील बिना खर्चे के खारिज की जाती है।

अपील अस्वीकृत

संजीव कुमार वर्मा