न्यायालय– जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, हरिद्वार ।

वाद योजित तिथि– 27–11–2018

अंतिम सुनवाई तिथि– 19–11–2025

निर्णय उद्धघोषित तिथि– 16–12–2025

शिकायत संख्याः– **DC/50/CC/274/2018**

1– विशाल भारद्वाज पुत्र स्व0 श्री मदनलाल, निवासी–मौहल्ला डाटमण्डी, ज्वालापुर, हरिद्वार "मृतक" ।

1/1– श्रीमती दीपा पत्नी स्व0 श्री विशाल भारद्वाज, निवासी मौहल्ला डाटमण्डी, ज्वालापुर, हरिद्वार .... **परिवादिनी ।**

श्री अमित कुमार भारद्वाज एडवोकेट

.... **परिवादिनी ।**

<u>बनाम</u>

1– डा0 बरखा चन्द्रा पुत्री नामालूम, डाक्टर/प्रबन्धक–लीला गुप्ता नर्सिंग होम, निकट–पंजाबी धर्मशाला, ज्वालापुर, हरिद्वार ।

2– योग माता पायलट बाबा मल्टीस्पेसलिटी हॉस्पिटल, देशरक्षक मोड़, लक्सर रोड, कनखल, हरिद्वार, द्वारा प्रबन्धक/हॉस्पिटल संचालनकर्ता ।

3– डा0 संध्या शर्मा पुत्री नामालूम, प्रेम नर्सिंग होम, पुरानी–सब्जीमण्डी, ज्वालापुर, हरिद्वार ।

4– मुख्य चिकित्सा अधिकारी, हरिद्वार जिला हरिद्वार ।

5– नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड, पता 710–711, सोतीगंज अपोजिट सहगल मोटर्स, मेरठ, उत्तर प्रदेश–250001... **विपक्षीगण ।**

श्री अरूण भदौरिया एडवोकेट

.... **विपक्षी नं0–1 व 3**

श्री फरमूद अली एडवोकेट

.... **विपक्षी नं0–4**

श्री अनुराग गुप्ता एडवोकेट

.... **विपक्षी नं0–5**

कोरम :–

श्री गगन कुमार गुप्ता – अध्यक्ष

डा0 अमरेश रावत – सदस्य

श्रीमती रंजना गोयल – सदस्य

अंतिम सुनवाई की तिथि पर पक्षकारों की उपस्थिति :–

परिवादिनी की ओर से ....श्री अमित कुमार भारद्वाज एडवोकेट ।

विपक्षी सं0–1 व 3 की ओर से ....श्री अरूण भदौरिया एडवोकेट ।

विपक्षी सं0–4 की ओर से ....श्री फरमूद अली एडवोकेट ।

विपक्षी सं0–5 की ओर से ....श्री अनुराग गुप्ता एडववोकेट ।

उद्घघोषित द्वारा :– डा0 अमरेश रावत (सदस्य)

निर्णय

1– परिवादिनी द्वारा यह परिवाद जिला उपभोक्ता आयोग के समक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत विपक्षीगण द्वारा की गयी सेवा में कमी के लिए योजित किया गया है, जिसमें परिवादिनी द्वारा विपक्षीगण से निम्न उपचार दिलाये जाने की प्रार्थना की गयी है :–

(अ) यह कि प्रार्थीया को, उसकी चिकित्सा में खर्च हुई धनराशि मुब0–3,00,000/–रू0 विपक्षीगण से दिलवायी जाये ।

(ब) यह कि प्रार्थीया को विपक्षीगण की संयुक्त लापरवाही की वजह से हुई मानसिक एवं शारीरिक क्षति के लिए मुब0– 5,00,000/–रू0 की धनराशि विपक्षीगण से दिलवायी जाये ।

(स) यह कि प्रार्थीया को वाद व्यय एवं अधिवक्ता फीस के रूप में अंकन 20,000/–रू0 की धनराशि विपक्षीगण से दिलवायी जाये ।

(द) यह कि अन्य कोई अनुतोष जो आयोग की राय में उचित हो, प्रार्थीया को विपक्षीगण से दिलवाया जाये ।

2– संक्षेप में परिवाद के तथ्य इस प्रकार हैं कि परिवादिनी ने कुछ वर्ष पूर्व विपक्षी सं0–3 के यहॉ नसबंदी का आपरेशन “Tubectomy”(Permanent contraception for women) कराया था, जिसमें विपक्षी सं0–3 ने परिवादिनी को आश्वस्त किया था कि आपका नसबंदी आपरेशन पूर्णतः सफल रहा है और दोबारा आप बिना चिकित्सकीय उपचार के गर्भवती नहीं हो सकती हैं । इसके पश्चात विपक्षी सं0–3 के उक्त आश्वासन के कारण परिवादिनी ने कोई गर्भनिरोधक उपचार नहीं लिया और विगत कुछ माह पूर्व परिवादिनी गर्भवती हो गयी । जब परिवादिनी ने इस बाबत विपक्षी

सं0–3 से परामर्श किया तब विपक्षी सं0–3 ने बताया कि वह तीन माह की गर्भवती है और विपक्षी सं0–3 ने उसको तत्काल अल्ट्रासाउन्ड एवं गर्भपात कराने की सलाह दी और इसके लिए 17,000/–रू0 हॉस्पिटल में जमा करने को कहा गया । तब कुछ दिन विपक्षी सं0–3 के पास पुनः परिवादिनी का इलाज चला । बाद में परिवादिनी ने उक्त अल्ट्रासाउन्ड की रिपोर्ट को लीलागुप्ता हॉस्पिटल, ज्वालापुर, हरिद्वार की डाक्टर बरखा चन्द्रा विपक्षी सं0–1 को दिखाया तो उन्होंने भी परिवादिनी को तत्काल गर्भपात कराने की सलाह दी और ऐसा न किये जाने पर उसकी जान का खतरा हो सकता है । यह कहकर इसके लिए तत्काल 10,000/–रू0 जमा करने के लिए कहा गया और अपनी जान का खतरा देखते हुए परिवादिनी विपक्षी सं0–1 व 3 की सलाह पर आश्वस्त होकर विपक्षी सं0–1 के ''लीलागुप्ता हॉस्पिटल'', ज्वालापुर, हरिद्वार में दिनॉक 25–02–2018 को समय सुबह करीब 9:00 बजे भर्ती हो गयी । पश्चात विपक्षी सं0–1 ने परिवादिनी को अनचाहा गर्भ गिराने की कुछ दवाईयॉ अधिक मात्रा में दे दी, जिससे परिवादिनी को अत्यधिक मात्रा में ब्लीडिंग होने लगी और दि0– 25–02–2018 को सांय लगभग 07 बजे तक जब ब्लड नहीं रूका तो विपक्षी सं0–1 ने परिवादिनी की सहमति के बिना ही, बिना किसी समुचित तैयारी के, बिना किसी को बताये परिवादिनी का आपरेशन कर दिया । आपरेशन के बाद भी जब परिवादिनी को कोई आराम नहीं हुआ तब विपक्षी सं0–1 ने कहा कि आपको ब्लड चढेगा, आपको तुरन्त ब्लड लाना पड़ेगा । इतना कह कर परिवादिनी के पति के हाथ में 'A+' ग्रुप का ब्लड रिक्वेस्ट फार्म और ब्लड के सैंपल देकर बोला कि जितनी जल्दी हो सके 'A+' ग्रुप का ब्लड लेकर आ जाओ अन्यथा मरीज की जान को खतरा है । जब परिवादिनी के पति का भाई अमित कुमार उक्त फार्म को लेकर ब्लड बैंक हरिद्वार में गया और वहॉ पर दिये गये सैम्पल और फार्म में लिखे गये ब्लड सैंपल को डाक्टरों ने देखा तो पता चला कि मरीज का ब्लड ग्रुप 'O+' है । जबकि फार्म में विपक्षी सं0–1 ने स्वयं अपने हाथ से ब्लड रिक्वेस्ट फार्म भरा था और उस पर 'A+' ब्लड ग्रुप लिखा था । इसके बाद पुनः विपक्षी सं0–1 ने ब्लड रिक्वेस्ट फार्म भरा और 'O+' ब्लड ग्रुप का ब्लड मॅगाया गया । विपक्षी सं0–1 की लापरवाही और उपेक्षापूर्ण कार्य की वजह से परिवादिनी के मृतक पति के भाई को ब्लड लेने में और मरीज को ब्लड चढने में काफी देर होने के साथ–साथ काफी परेशानी भी हुई जिससे परिवादिनी की तबीयत और ज्यादा खराब हो गयी और जब तक वह 'O+' ब्लड ग्रुप लेकर विपक्षी सं0–1 के हॉस्पिटल पहुॅचता, तब वहॉ जाने पर उसको पता चला कि विपक्षी सं0–1 ने मरीज (परिवादिनी) को बिना किसी की सहमति के विपक्षी सं0–2 के हॉस्पिटल में भर्ती कर दिया है । इसके पश्चात विपक्षी सं0–1 ने विपक्षी सं0–2 के हॉस्पिटल में ही परिवादिनी का इलाज किया और वहीं पर पूरी रात व अगले दिन सांय 4 बजे तक रखा और जब परिवादिनी के पति (अब मृतक) ने परिवादिनी के स्वास्थ्य के बारे में विपक्षी

सं0–1 एवं विपक्षी सं0–2 के हॉस्पिटल में डाक्टरों से जानना चाहा तब उन्होंने उनके साथ दुर्व्यवहार करते हुए परिवादिनी के पति को बताया कि आपकी पत्नी की हालत अत्यधिक गम्भीर है और परिवादिनी को हायर सेन्टर ले जाने के लिए कहा । तद्परान्त दिनॉक 26–02–2018 को परिवादिनी को विपक्षी सं0–2 के योग माता पायलट बाबा मल्टीस्पेशलिटी हॉस्पिटल से हायर सेन्टर जौलीग्रान्ट देहरादून के लिए रेफर कर दिया गया । इसके लिए परिवादिनी के पति से विपक्षी सं0–1 व 2 के हॉस्पिटल का मरीज पर आया कुल खर्च लगभग 35,000/–रू0 जमा करवाया गया । बाद में परिवादिनी का पति परिवादिनी को हायर सेन्टर जौलीग्रान्ट, देहरादून लेकर पहुॅचा तब वहॉ पर उपस्थित डाक्टरों ने परिवादिनी की हालत बहुत गम्भीर एवं नाजुक बताते हुए आई0सी0यू0 वैन्टिलेटर पर भर्ती कर दिया, वहॉ पर परिवादिनी को तीन दिन के अन्दर **'O+'** ग्रुप का 06 यूनिट ब्लड एवं प्लेटलेटस चढ़ाई गयी और परिवादिनी की जान बचाने के लिए बच्चेदानी का आपरेशन किया गया और उसकी बच्चेदानी (**Female Uterus**) को आपरेशन करके शरीर से बाहर निकाल दिया गया तब जाकर किसी प्रकार से परिवादिनी की जान बच पायी किन्तु अभी तक उसकी तबियत अत्यधिक नाजूक बनी हुई है और वह पूर्णतः बैडरैस्ट पर है । इस प्रकार विपक्षीगण की संयुक्त लापरवाही एवं विपक्षी सं0–1 व 3 के उपेक्षापूर्ण कार्य के कारण परिवादिनी की जान जोखम में आ गयी और अब भविष्य में कभी भी परिवादिनी का गर्भवती होना सम्भव नहीं है । साथ ही उसके शरीर से बच्चेदानी अलग हो जाने के दुष्प्रभावों से परिवादिनी जीवन भर पीड़ित रहेगी । विपक्षीगण के दुर्व्यवहार के कारण परिवादिनी को शारीरिक कष्ट व मानसिक पीड़ा के साथ–साथ आर्थिक रूप से क्षति पहुॅची है, क्योंकि विपक्षीगण के हॉस्पिटल एवं हायर सेन्टर जौलीग्रान्ट, देहरादून में परिवादिनी के अब तक 3,00,000/–रू0 खर्च हो चुके हैं, जिसके लिए विपक्षीगण संयुक्त रूप से दायित्वाधीन हैं । परिवादिनी का यह भी कथन है कि इससे पूर्व उसने एक प्रार्थना पत्र मुख्य–चिकित्साधिकारी, हरिद्वार को उचित कार्यवाही हेतु प्रेषित किया था किन्तु उस पर अभी तक कोई कार्यवाही अमल में नहीं लायी गयी है, जिसके उपरान्त परिवादिनी का पति थाने पर रिपोर्ट दर्ज कराने गया परन्तु थाने पर रिपोर्ट दर्ज न होने पर वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक, हरिद्वार को एक प्रार्थना पत्र रजि0 डाक द्वारा प्रेषित किया था तथा एक प्रार्थना पत्र मुख्य–चिकित्साधिकारी, हरिद्वार को प्रस्तुत किया, किन्तु तब भी रिपोर्ट दर्ज नहीं हो पायी, जिसके उपरान्त परिवादिनी द्वारा एक प्रार्थना पत्र अन्तर्गत धारा 156 (3) सी.आर.पी.सी. न्यायालय, द्वितीय अपर सिविल जज (जे0डी0) हरिद्वार के समक्ष प्रस्तुत किया परन्तु मा0 न्यायालय द्वारा मामले को सिविल प्रकृति का वाद कहते हुए उक्त प्रार्थना पत्र निरस्त कर दिया गया । परिवादिनी विपक्षीगण की उपभोक्ता है और विपक्षी का उपरोक्त कृत्य उपभोक्ता के प्रति सेवाओं में घोर कमी की श्रेणी में आता है । इस प्रकार विपक्षी की ओर से सेवाओं में घोर कमी है । इसके अतिरिक्त परिवादिनी का यह भी

कथन है कि चूँकि विपक्षी सं0–3, विपक्षी सं0–5 के द्वारा बीमित होने के कारण विपक्षी सं0–3 की लापरवाही व सेवाओं में कमी के लिए परिवादिनी द्वारा चाही गयी सहायता का भुगतान विपक्षी सं0–5 से कराया जाये । अतः परिवादिनी द्वारा आयोग के समक्ष वर्तमान परिवाद प्रस्तुत करने की स्थिति उत्पन्न हुई ।

परिवादिनी ने शिकायत के साथ अपने पति विशाल भारद्वाज का शपथपत्र कागज सं0–4 प्रस्तुत किया तथा सूची कागज सं0–5/1 के द्वारा अवर न्यायालय आदेश दिनॉकित 31–08–2018 की प्रमाणित प्रतिलिपि, आधार कार्ड विशाल भारद्वाज की छायाप्रति, हिमालयन अस्पताल के बिल व डिस्चार्ज समरी की छायाप्रति को प्रस्तुत किया, जो कागज सं0–5/2 ता 5/13 पत्रावली पर उपलब्ध है ।

3– विपक्षी सं0–1 की ओर से अपना जवाबदावा कागज सं0–12/1 ता 12/3 प्रस्तुत किया गया, जिसमें उन्होंने परिवाद पत्र के पैरा नं0–1 के विषय में कहा है कि उन्हें इसकी कोई जानकारी नहीं है । उनके अनुसार शिकायतकर्ती ने बच्चे को गर्भपात कराने के लिए विपक्षी उत्तरदाता के पास आने से पूर्व दवाई खाई थी । उक्त दवाई खाने से गर्भपात नहीं हुआ । इस बाबत उक्त दवाई के पर्चे में डाक्टर तरूश्री वर्मा, केयर पोली क्लीनिक, हरिद्वार द्वारा भी यह लिखा हुआ था कि दवाई खाने के बावजूद शिकायतकर्ती का गर्भपात नहीं हुआ तो बच्चे को किसी भी प्रकार की कोई भी विकृति (मानसिक व शारीरिक) आ सकती है और दिनॉक 10–02–2018 में ही शिकायतकर्ती को अल्ट्रासाउन्ड कराने की सलाह दी गयी थी परन्तु शिकायतकर्ती द्वारा अल्ट्रासाउन्ड नहीं कराया गया तथा अल्ट्रासाउन्ड के साथ–साथ अन्य जॉचें कराने के लिए भी शिकायतकर्ती को कहा गया था जो उसके द्वारा नहीं करायी गयी । दिनॉक 24–02–2018 में शिकायतकर्ती विपक्षी उत्तरदाता के पास अल्ट्रासाउन्ड कराके पहली बार आयी, जिसमें यह रिपोर्ट अंकित थी कि "Missed abortion" रिपोर्ट थी तब उक्त रिपोर्ट पर विपक्षी द्वारा ब्लड ग्रुप ए पोजिटिव लिखा हुआ पढा और उक्त रिपोर्ट को पढ़कर विपक्षी द्वारा यह राय दी गयी कि अबॉर्शन ही करना पड़ेगा, क्योंकि बच्चे की मृत्यु शिकायतकर्ती के पेट में ही हो गयी थी । हालात को देखते हुए विपक्षी उत्तरदाता द्वारा भर्ती होने के लिए कहा गया । तब शिकायतकर्ती व उसके परिजनों ने पुनः लापरवाही करते हुए दिनॉक 24–02–2018 में भर्ती होने से मना कर दिया और अगले दिन आने के लिए कहा और अगले दिन वह भर्ती हुई । शिकायतकर्ती ने दवाई की डोज के बारे में अपने वाद–पत्र में गलत दिया जाना बताया है जोकि सरासर गलत है । भर्ती करते समय शिकायतकर्ती की स्थिति व खतरे एवं गर्भपात की प्रक्रिया खतरों के बारे में पूर्ण जानकारी शिकायतकर्ती व उसके परिवारजन को बता दी गयी थी, क्योंकि शिकायतकर्ती के पूर्व में भी दो डिलीवरी बड़े आपरेशन से हो रखी थी । ब्लड ग्रुप ए पॉजिटिव के सम्बन्ध में डाक्टर तरूश्री वर्मा की ओ.पी.डी. के पर्चे में भी 'ए' पोजिटिव लिखा

हुआ है और शिकायतकर्ती के पास सरकारी हॉस्पिटल की रिपोर्ट भी 'ए' पोजिटिव थी इसलिए विपक्षी उत्तरदाता द्वारा दोबारा ब्लड की जॉच कराना आवश्यक नहीं समझा गया । यह तथ्य स्पष्ट है कि मानव का ब्लड ग्रुप कभी नहीं बदलता । विपक्षी उत्तरदाता के अनुसार शिकायतकर्ती की बहन कोमल जोकि अन्य हॉस्पिटल में नौकरी करती थी, उसे भी समस्त तथ्यों की पूर्ण जानकारी थी और अबॉर्शन बिना शिकायतकर्ती की सहमति से और न ही उनके परिजनों की सहमति के बिना किया गया, सभी की सहमति पर अबॉर्शन किया गया है । तब ईलाज हुआ, फिर अबॉर्शन की प्रक्रिया शुरू की गयी । शिकायतकर्ती के पेट में बच्चा काफी दिन पूर्व मर चुका था, जिससे शरीर में इंफैक्शन फेल गया था । इसके अतिरिक्त उनका यह भी कथन है कि शिकायतकर्ती की ब्लड प्रेशर अत्यन्त कम होने के कारण और अच्छी सुविधाऍ देने के लिए शिकायतकर्ती को योग माता हॉस्पिटल में भर्ती कराया गया परन्तु विपक्षी उत्तरदाता के सुपरविजन में ही ईलाज चलता रहा । शिकायतकर्ती के जॉच संक्रमण अधिक होने पर पूरे शरीर में अन्य अंग भी कम कार्य कर रहे थे DIC + Mode (With Sepsis), जिसके लिए मरीज को पीले पदार्थ एस0एस0पी0 प्लेटलेट्स की आवश्यकता रहती है जो हरिद्वार ब्लड बैंक में उपलब्ध नहीं थी । तब हालात को देखते हुए शिकायतकर्ती को सरकारी हॉस्पिटल व अन्य जगह जॉचों के लिए राय दी । इसके बावजूद शिकायतकर्ती के परिजन मरीज को जौलीग्रान्ट हॉस्पिटल ले गये जोकि उनकी लापरवाही को पूर्ण रूप से दर्शाता है । इसके अतिरिक्त शिकायतकर्ती का यह कथन कि 35,000/—रू0 अदा किये गये परन्तु उसने इस बाबत कोई भी दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया है । वाद—पत्र का पैरा नं0—5 जानकारी के अभाव में है और पैरा नं0—6 में किया गया कथन गलत है, जबकि विपक्षी उत्तरदाता के अनुसार सच्चाई यह है कि जो भी हुआ है, उसके लिए शिकायतकर्ती स्वयं जिम्मेदार है, क्योंकि लापरवाही शिकायतकर्ती व उसके परिजनों द्वारा की गयी है । डाक्टर तरूश्री वर्मा द्वारा दि0—10—02—2018 में अल्ट्रासाउन्ड कराने को कहा गया था जो शिकायतकर्ती द्वारा दि0—24—02—2018 में कराकर पहली बार विपक्षी उत्तरदाता को दिखाया गया । जबकि विपक्षी को दिखाने से पूर्व मरीज द्वारा गर्भपात की दवाईयॉ भी खा चुकी थी, जोकि उसकी लापरवाही को पूर्ण रूप से दर्शाता है । शिकायतकर्ता का यह कथन कि गर्भवती होना पुनः सम्भव नहीं है । जबकि उसने अपने वाद पत्र के पैरा नं0—1 में लिखा है कि नसबंदी का आपरेशन कराया हुआ है, जिससे स्पष्ट है कि शिकायतकर्ती अन्य बच्चा नहीं चाहती थी । वाद पत्र का पैरा नं0—7 जानकारी के अभाव में है । अतः उपरोक्त आधार पर शिकायतकर्ती की शिकायत मय हर्जे—खर्चे के निरस्त होने योग्य है ।

4— विपक्षी सं0—2 की ओर से पर्याप्त अवसर दिये जाने के बावजूद शिकायत के विरूद्ध अपना कोई जवाबदावा प्रस्तुत नहीं किया गया, जिस कारण आयोग के आदेश

दिनॉकित 01–05–2019 के द्वारा विपक्षी नं0–2 के जवाबदावा का अवसर समाप्त किया गया है ।

5– विपक्षी नं0–3 की ओर से अपना जवाबदावा कागज सं0–14/1 ता 14/2 प्रस्तुत किया गया है, जिसमें उनके द्वारा कहा गया है कि नसबंदी आपरेशन जो दीपा द्वारा होना बताया है । उक्त आपरेशन के लिए दीपा को बताया गया था 8–10 प्रतिशत आपरेशन फेल भी हो जाते हैं जो मेडीकल लिटरेचर में भी है । इसी आधार पर उपरोक्त जानकारी विपक्षी उत्तरदाता ने शिकायतकर्ती को दी परन्तु शिकायतकर्ती ने कथन आयोग के समक्ष झूठा किया है । शिकायतकर्ती ने नसबंदी आपरेशन की जानकारी कब किया जाना होना नहीं बताया, कोई तिथि स्पष्ट नहीं की है । इसके अतिरिक्त विपक्षी उत्तरदाता का यह भी कथन है कि गर्भवती हुई, विपक्षी उत्तरदावा से परामर्श लिया व बताया कि तीन माह की गर्भवती है, अल्ट्रासाउन्ड व गर्भपात कराने की सलाह व 17,000/–रू0 जमा कराने को कहा गया, कुछ दिन इलाज चला, यह सब बातें जानकारी के अभाव में हैं । विपक्षी को बिना किसी कारण के वाद में पक्षकार बनाया गया है । उपरोक्त आधार पर शिकायत मय हर्जे व खर्चें के निरस्त होने योग्य है ।

6– विपक्षी सं0–4 की ओर से भी अपना जवाबदावा 8/1 ता 8/3 पत्रावली पर उपलब्ध कराया गया है, जिसमें उनके द्वारा कहा गया है कि परिवाद का पैरा नं0–1 व 2 जिस प्रकार दर्शाये गये हैं, का सम्पूर्ण लेख विपक्षी आपत्तिकर्ता से संबंधित न होने के कारण उत्तर की आवश्यकता नहीं है । जहॉ तक लीला गुप्ता हॉस्पिटल ज्वालापुर हरिद्वार का सम्बन्ध है, के विरूद्ध परिवादी कार्यवाही/अनुतोष प्राप्त करने के लिए स्वतंत्र है । परिवादी द्वारा परिवाद में लिखे गये विपक्षी सं0–3 के यहॉ उपचार कराया गया है । ऐसी स्थिति में विपक्षी आपत्तिकर्ता के विरूद्ध परिवाद पोषणीय नहीं है । परिवाद पत्र के पैरा नं0–3, 4, 5 व 6 में जिस प्रकार कथन किये गये हैं, विपक्षी उत्तरदाता से संबंधित न होने के कारण उनके उत्तर की आवश्यकता नहीं है, क्योंकि जैसा कि स्वयं परिवादी का कथन है कि विपक्षी सं0–1 व 3 के द्वारा इलाज में लापरवाही की गयी है । ऐसी स्थिति में विपक्षी उत्तरदाता के विरूद्ध परिवाद पोषणीय नहीं है । परिवाद पत्र के पैरा नं0–7 में किये गये कथन असत्य होने के कारण स्वीकार नहीं हैं । जबकि वास्तविकता यह है कि परिवादी के कथनानुसार उचित कार्यवाही हेतु प्रार्थना पत्र विपक्षी उत्तरदाता को प्रेषित किया गया है, जिसमें कार्यवाही अमल में लायी गयी, का अभिप्राय यह नहीं है कि विपक्षी उत्तरदाता का परिवादी उपभोक्ता हो । कार्यवाही प्रशासनिक कार्य है, इसलिए परिवादी का यह कथन किसी भी रूप में स्वीकार नहीं है कि उसके द्वारा विपक्षी उत्तरदाता के कार्यालय में विपक्षी सं0–1 ता 3 के विरूद्ध जॉच हेतु प्रार्थना पत्र प्रस्तुत किये जाने से परिवादी उनका उपभोक्ता हो गया हो । विपक्षी उत्तरदाता द्वारा परिवादी से किसी प्रकार का शुल्क आदि प्राप्त नहीं

किया गया है, इसलिए परिवादी का परिवाद किसी भी रूप में उपभोक्ता की श्रेणी में न आने के कारण हर दशा में निरस्त होने योग्य है । परिवाद पत्र के पैरा सं0—8 व 9 में अंकित कथनों को भी उन्होंने अस्वीकार किया है तथा कहा है कि परिवादी कभी इलाज हेतु विपक्षी उत्तरदाता के चिकित्सालय में नहीं आयी और न ही विपक्षी उत्तरदाता द्वारा परिवादी को किसी प्रकार की चिकित्सकीय सुविधा प्रदान की गयी है । इसके अतिरिक्त परिवादी को विपक्षी उत्तरदाता के विरूद्ध कोई वाद का कारण भी नहीं बनता है, क्योंकि उसके द्वारा स्वयं अपने परिवाद में यह दर्शित किया गया है कि परिवादी ने विपक्षी सं0—3 के यहाँ शुल्क एवं अन्य व्यय जमा करके नसबंदी का आपरेशन व ईलाज कराया है, इसलिए विपक्षी उत्तरदाता के विरूद्ध कोई वाद कारण न होने की दशा में विपक्षी उत्तरदाता के विरूद्ध परिवादी का परिवाद पोषणीय नहीं है । परिवादी अपने परिवाद में मॉगे गये किसी भी अनुतोष को विपक्षी उत्तरदाता से प्राप्त करने की अधिकारी नहीं है । विपक्षी उत्तरदाता का यह भी कहना है कि सम्पूर्ण परिवाद में परिवादी के द्वारा ऐसा कहीं भी कथन नहीं किया गया है कि विपक्षी सं0—4 उत्तरदाता द्वारा परिवादी का इलाज किया गया हो और उक्त ईलाज में किसी प्रकार की लापरवाही बरती गयी हो आदि । उपरोक्त सभी तथ्यों के आधार पर परिवादी द्वारा विपक्षी उत्तरदाता (मुख्य चिकित्सा अधिकारी, हरिद्वार) को परिवाद उपरोक्त में गलत रूप से पक्षकार बनाया गया है, जिस कारण विपक्षी उत्तरदाता को मानसिक एवं आर्थिक क्षति हुई है, जिसकी ऐवज में परिवादी के विरूद्ध हर्जाना अधिरोपित किया जाना आवश्यक है । अतः उपरोक्त आधार पर यह परिवाद विपक्षी उत्तरदाता के विरूद्ध सव्यय निरस्त होने योग्य है।

7— विपक्षी सं0—5 बीमा कम्पनी की ओर से अपनी लिखित आपत्ति कागज सं0—28/1 ता 28/3 पत्रावली पर प्रस्तुत की गयी, जिसमें उन्होंने कहा है कि शिकायतकर्ती द्वारा विपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध प्रस्तुत शिकायत गलत व मिथ्या कथनों पर आधारित है तथा किसी भी दशा में स्वीकार नहीं है । उनके अनुसार शिकायतकर्ता का यह कथन कि विपक्षी सं0—3 डाक्टर संध्या शर्मा द्वारा अपने प्रेम नर्सिंग होम हेतु विपक्षी बीमा कम्पनी से Professional Indemnity Doctors Policy ली गयी हो, स्वीकार है परन्तु यह उल्लेखनीय है कि विपक्षी सं0—3 के हक में विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा उक्त पॉलिसी में दी गयी शर्तों व अपवर्जनों के अन्तर्गत पॉलिसी जारी की थी और सभी शर्तें व अपवर्जन विपक्षी सं0—3 द्वारा पढ़ व समझकर स्वीकार किये थे इसलिए विपक्षी बीमा कम्पनी का दायित्व जारी पॉलिसी की शर्तों व प्रावधानों के अन्तर्गत ही सीमित है । शिकायत के अभिकथनों की कोई जानकारी विपक्षी बीमा कम्पनी को शिकायतकर्ता या बीमित विपक्षी सं0—3 द्वारा कभी भी नहीं दी गयी है जबकि जारी बीमा पॉलिसी की शर्तों के अन्तर्गत बीमित विपक्षी सं0—3 के सम्बन्ध में यदि कोई क्लेम आता है तो उसे अविलम्ब निर्धारित अवधि में बीमा कम्पनी को सभी तथ्यों और प्रलेखीय साक्ष्य के साथ सूचित करना

चाहिए था । चूँकि बीमित द्वारा भी कभी कोई जानकारी नहीं दी गयी इसलिए विपक्षी बीमा कम्पनी ने प्रदत्त सेवाओं में या जारी पॉलिसी के सम्बन्ध में कोई कमी या त्रुटि नहीं की है और न ही कोई लापरवाही बरती है तथा शिकायतकर्ता आपत्तिकर्ता बीमा कम्पनी द्वारा जारी पॉलिसी के सम्बन्ध में उपभोक्ता की श्रेणी में नहीं आती तथा उससे कोई भी चार्जेज बीमा कम्पनी ने नहीं लिये हैं, इसलिए उक्त शिकायत विपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध निरस्त किये जाने योग्य है । शिकायतकर्ता का यह कथन कि विपक्षी सं0–3 डाक्टर संध्या शर्मा के यहॉ उसने कुछ वर्ष पूर्व अपना नसबंदी का आपरेशन करवाया था और विपक्षी सं0–3 द्वारा उसे कोई आश्वासन आपरेशन सफल होने की बाबत दिया गया हो या बाद में वह गर्भवती हो गयी हो, जिस कारण विपक्षी सं0–3 ने उसे आगे इलाज कराने की सलाह दी हो, स्वीकार नहीं है तथा आपत्तिकर्ता बीमा कम्पनी का इससे कोई सम्बन्ध भी नहीं है । विपक्षी उत्तरदाता के अनुसार शिकायतकर्ता का यह कथन कि उसने अल्ट्रासाउन्ड आदि की रिपोर्ट डाक्टर बरखा चन्द्रा के यहॉ दिखायी हो और उनके द्वारा ईलाज किया गया हो या उनके द्वारा कोई लापरवाही और उपेक्षापूर्ण कार्य किया गया हो, जिस कारण शिकायतकर्ती की तबीयत खराब हो गयी हो, इससे भी आपत्तिकर्ता बीमा कम्पनी का कोई सम्बन्ध नहीं है क्योंकि विपक्षी नं0–1 द्वारा कोई बीमा पॉलिसी आपत्तिकर्ता बीमा कम्पनी से नहीं ली गयी थी। इसी प्रकार शिकायतकर्ता का यह कथन कि वह बाद में हायर सेन्टर जौलीग्रान्ट हॉस्पिटल, देहरादून में गयी हो और वहॉ सपर उसकी जान बचाने के लिए बच्चेदानी का आपरेशन किया गया हो, तब जाकर उसकी जान बची हो तथा विपक्षी सं0–4 द्वारा भी कोई कार्यवाही अमल में ना लायी गयी हो, इन सब से आपत्तिकर्ता का कोई ताल्लुक या वास्ता नहीं है । बल्कि सही तथ्य यह है कि बीमित डाक्टर संध्या शर्मा द्वारा जो जवाब/आपत्ति प्रस्तुत की गयी है, उसमें स्पष्ट रूप से अंकित किया गया है कि श्रीमती दीपा भारद्वाज को आपरेशन से पूर्व बता दिया गया था कि 8–10 प्रतिशत आपरेशन फेल भी हो जाते है, जोकि मेडिकल लिटरेचर में भी उल्लेखित है इसलिए शिकायतकर्ती ने अपनी सहमति आदि के आधार पर आपरेशन कराया था । विपक्षी बीमा कम्पनी द्वारा जो Professional Indemnity Doctors Policy विपक्षी सं0–3 डाक्टर के हक में जारी की गयी थी वह Subject to the terms, exclusions and conditions contained herein or endorsed herein, the Company will indemnify the insured against their legal liability to pay compensation हेतु कवर करने के लिए जारी की थी और सीधे बीमा कम्पनी की उक्त पॉलिसी के उद्देश्यों एवं शर्तों के अधीन कोई भी क्लेम किसी को भुगतान करने का दायित्व नहीं है बल्कि उक्त पॉलिसी के अन्तर्गत कोई भी मरीज केवल डाक्टर्स के विपरीत क्लेम कर सकता है और यदि डाक्टर की

लापरवाही या चिकित्सा संबंधी कोई कमी पायी जाती है तो डाक्टर्स बीमा कम्पनी से क्लेम कर सकता है इसलिए बीमा कम्पनी को सीधे Third Party Public Liability जारी बीमा पॉलिसी के exclusions के अन्तर्गत नहीं आती और बीमा कम्पनी को अनावश्यक रूप से पक्षकार बनाया गया है, क्योंकि शिकायतकर्ती बीमा कम्पनी के विरूद्ध उक्त पॉलिसी के प्रावधानों व अपवर्जनों के अन्तर्गत कोई भी क्लेम करने की अधिकारिणी नहीं है । शिकायतकर्ता के परीक्षण व इलाज में कोई भी लापरवाही विपक्षी सं0–3 की प्रतीत नहीं होती और न ही विपक्षी सं0–3 द्वारा बीमा कम्पनी को निर्धारित अवधि में कभी भी कोई क्लेम लॉज किया गया और न ही कोई इस सम्बन्ध में सूचना दी, इसलिए भी बीमा कम्पनी का कोई दायित्व शिकायतकर्ती के उक्त क्लेम से नहीं है । इसके अलावा उनका यह भी कथन है कि उक्त Professional Indemnity Doctors Policy की शर्तों के अधीन यह तय चला आता है कि विपक्षी सं0–3 डाक्टर्स की जिम्मेदारी किसी भी क्लेम को अदा करने की यदि है तो क्लेम अदायगी होने के बाद डाक्टर्स बीमा कम्पनी से क्लेम कर सकता है बशर्तें पूर्व में बीमा कम्पनी को लिखित में सूचित किया हुआ हो और जारी पॉलिसी की शर्तों के अधीन समस्त जानकारी उपलब्ध करायी गयी हों तभी विपक्षी बीमा कम्पनी उसे Indemnity करती है । चूँकि विपक्षी सं0–3 द्वारा कोई क्लेम अदा नहीं किया गया और न ही कभी विपक्षी बीमा कम्पनी को नियमों व शर्तों के अधीन निर्धारित अवधि में उक्त क्लेम के सम्बन्ध में लिखित में सूचित किया है इसलिए शिकायतकर्ती द्वारा अनावश्यक रूप से बीमा कम्पनी को पक्षकार बनाया गया है और बीमा कम्पनी का कोई दायित्व किसी भी क्लेम को अदा करने का नहीं है । शिकायतकर्ती का यह कथन भी गलत है कि बीमा कम्पनी द्वारा सेवाओं में कमी करके विधि विरूद्ध कार्य किया गया हो या बीमा कम्पनी का कृत्य अनफेयर ट्रेड प्रेक्टि्स की परिधि में आता हो, गलत है क्योंकि बीमा कम्पनी द्वारा कोई सेवाओं में कमी या त्रुटि नहीं की गयी है। उपरोक्त आधार पर शिकायतकर्ती की यह शिकायत विपक्षी बीमा कम्पनी के विरूद्ध हर दशा में निरस्त होने योग्य है ।

8– परिवादिनी की ओर से उसके पति विशाल भारद्वाज (अब मृतक) का साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–29/1 ता 29/5 पत्रावली पर उपलब्ध कराया गया । साथ में उन्होंने फैहरिस्त सूची कागज सं0–30 के द्वारा संबंधित अभिलेखों की छायाप्रतियॉ, जिनमें परिवादिनी के इलाज के पर्चे व बिल व डिस्चार्ज समरी इत्यादि सम्मिलित हैं, को प्रस्तुत किया है, जो कागज सं0–30/1 ता 30/106 पत्रावली पर उपलब्ध हैं ।

9– खण्ड़न में विपक्षी सं0–1 की ओर से अपना साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–33/1 ता 33/3 पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है ।

10– विपक्षी सं0–3 की ओर से डा0 संध्या शर्मा, प्रेम नर्सिंग होम, पुरानी सब्जी मंडी ज्वालापुर जिला हरिद्वार द्वारा अपना साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–34 पत्रावली पर उपलब्ध कराया गया ।

11– विपक्षी सं0–4 की ओर से डा0 सरोज नैथानी, मुख्य चिकित्सा अधिकारी, हरिद्वार द्वारा अपना साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–19/1 ता 19/2 पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है ।

12– विपक्षी सं0–5 बीमा कम्पनी की ओर से आर0एस0 रावत, मण्डलीय प्रबन्धक, नेशनल इंश्योरेंस कम्पनी लि0, मण्डलीय कार्यालय, रानीपुर मोड, हरिद्वार का शपथपत्र कागज सं0–32/1 ता 32/3 पत्रावली पर उपलब्ध कराया गया ।

13– इस प्रकरण में विपक्षी सं0–2 की ओर से अपना कोई साक्ष्य शपथपत्र भी प्रस्तुत नहीं किया गया । अतः विपक्षी सं0–2 के साक्ष्य शपथपत्र प्रस्तुत करने का अवसर आदेश दिनॉकित 01–04–2021 के द्वारा समाप्त करते हुए पत्रावली बहस हेतु नियत की गयी है ।

14– शिकायतकर्ती की ओर से अपनी लिखित बहस कागज सं0–40/1 ता 40/6 पत्रावली पर प्रस्तुत की गयी ।

15– विपक्षी सं0–1 की ओर से प्रार्थना पत्र कागज सं0–41 के द्वारा विशेषज्ञ पैनल की रिपोर्ट व दिनॉक 16–01–2020 में हुए पुनः 156 (3) CMO की नकल दाखिल किये जाने के लिए आदेश पारित किये जाने हेतु प्रस्तुत किया गया, जिसके साथ मा0 न्यायिक मजिस्ट्रेट प्रथम हरिद्वार के न्यायालय में योजित वाद सं0–270/2019 विशाल भारद्वाज बनाम बरखा में चिकित्सा रिपोर्ट की प्रमाणित छायाप्रति संलग्न की गयी, जो कागज सं0–41/2 ता 41/10 पत्रावली पर उपलब्ध है ।

16– इस प्रकरण में परिवादिनी की ओर से प्रार्थना पत्र कागज सं0–45 के द्वारा अपने पति विशाल भारद्वाज की मृत्यु हो जाने के सम्बन्ध में उनके मृत्यु प्रमाण पत्र की छायाप्रति को कागज सं0–45/1 के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है । साथ ही उत्तरजीवी प्रमाण–पत्र की छायाप्रति कागज सं0–45/2 के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गयी है । इसके बाद परिवादिनी ने अपनी लिखित बहस कागज सं0–47/1 ता 47/9 के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की है ।

17– विपक्षी सं0–1 की ओर से भी अपनी लिखित बहस कागज सं0–49/1 ता 49/3 पत्रावली पर प्रस्तुत की गयी ।

18– विपक्षी सं0–3 द्वारा भी अपनी लिखित बहस कागज सं0–50/1 ता 50/2

को पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है ।

19– इसके बाद विपक्षी सं0–1 की ओर से एक प्रार्थना पत्र कागज सं0–52/1 ता 52/2 प्रस्तुत किया गया, जिसके द्वारा उन्होंने इस प्रकरण से संबंधित आवश्यक प्रपत्रों की छायाप्रतियॉ प्रस्तुत की गयी, जो कागज सं0–52/3 ता 52/8 के रूप में पत्रावली पर उपलब्ध हैं ।

20– इसके अतिरिक्त विपक्षी सं0–1 की ओर से दस्तावेज सूची कागज सं0–53 के द्वारा चार अभिलेखों की छायाप्रतियॉ प्रस्तुत की गयी, जो कागज सं0–53/1 ता 53/4 के रूप में पत्रावली पर उपलब्ध हैं ।

21– उक्त के अलावा विपक्षी सं0–1 की ओर से प्रार्थना पत्र कागज सं0–54 के द्वारा आर.टी.आई के माध्यम से प्राप्त सूचना की प्रति, जो कागज सं0–54/1 ता 54/2 है, को पत्रावली पर प्रस्तुत किया गया है ।

22– अंत में विपक्षी सं0–1 की ओर से प्रार्थना पत्र कागज सं0–56 के तहत दो अभिलेखों की छायाप्रतियॉ प्रस्तुत की गयी, जो कागज सं0–56/1 ता 56/3 के रूप में पत्रावली पर उपलब्ध है ।

23– पीठ द्वारा परिवादिनी एवं विपक्षी सं0–1, 3, 4 व 5 के विद्वान अधिवक्तागण को तर्कों/बहस को सुना गया तथा पत्रावली का समग्र परिशीलन किया ।

24– प्रस्तुत परिवाद में परिवादी द्वारा विपक्षीगण के विरूद्ध चिकित्सकीय उपेक्षा एवं इस कारण हुई मानसिक व शारीरिक क्षति के लिए विपक्षीगण से अनुतोष दिलाये जाने हेतु इस आयोग से प्रार्थना की गयी है ।

25– पत्रावली पर पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों एवं अभिकथनों के आधार पर इस परिवाद के उचित निस्तारण के लिए निम्न विचारणीय बिन्दु अवधार्य किये जाते हैं :–

(क) क्या परिवादिनी के चिकित्सकीय उपचार में विपक्षीगण द्वारा लापरवाही एवं उपेक्षा कारित की गयी है ?

(ख) क्या परिवादिनी के आपरेशन से पूर्व विपक्षीगण द्वारा परिवादिनी स्वयं या उसके परिवारजनों की सहमति से परिवादिनी का ऑपरेशन किया गया था ?

(ग) क्या परिवादिनी को चिकित्सकीय उपचार के दौरान विपक्षीगण द्वारा मानसिक एवं शारीरिक क्षति कारित की गयी है ?

<u>विचारणीय बिन्दु (क) का निस्तारण</u> :–(i) इस बिन्दु के निस्तारण हेतु पत्रावली

पर उपलब्ध दस्तावेजी साक्ष्य का अवलोकन किया गया । यह कि परिवादिनी ने विपक्षी सं0–3 डाक्टर संध्या शर्मा (प्रेम नर्सिंग होम) के यहॉ अपना नसबंदी का आपरेशन "Tubectomy"(Permanent contraception for women) कराया था परन्तु विगत कुछ समय पश्चात परिवादिनी गर्भवती हो गयी । जबकि विपक्षी सं0–3 द्वारा उनको आश्वासन दिया गया था कि वह बिना चिकित्सकीय उपचार के गर्भवती नहीं होगी । जब परिवादिनी विपक्षी सं0–3 के पास गयी तो परिवादिनी को अल्ट्रासाउन्ड व गर्भपात की सलाह दी । परिवादिनी द्वारा जब इस परिवाद के माध्यम से नसबंदी फेल के बारे में विपक्षी सं0–3 से कारण पूछा तो उन्होंने यह जवाब दिया कि 8–10 प्रतिशत आपरेशन फेल हो जाते हैं, इसलिए उनकी तरफ से कोई चिकित्सकीय लापरवाही एवं उपेक्षा कारित नहीं की गयी है ।

(ii) परिवादिनी द्वारा अपनी अल्ट्रासाउन्ड रिपोर्ट को लीला गुप्ता हॉस्पिटल, ज्वालापुर, हरिद्वार की डाक्टर बरखा चन्द्रा को दिखाया जोकि इस परिवाद में विपक्षी सं0–1 है । उन्होंने भी परिवादिनी को तत्काल गर्भपात कराने की सलाह दी एवं ऐसा न किये जाने पर परिवादिनी की जान को खतरा बताया । विपक्षी सं0–1 एवं 3 की सलाह पर आश्वस्त होते हुए परिवादिनी विपक्षी सं0–1 के लीलावती हॉस्पिटल, ज्वालापुर, हरिद्वार में दिनॉक 25–02–2018 को भर्ती हुई । परिवादिनी का कहना है कि विपक्षी सं0–1 ने उन्हें अनचाहा गर्भ गिराने की कुछ दवाईयॉ अधिक मात्रा में दी, जिस कारण परिवादिनी को अत्यधिक मात्रा में ब्लड बहने लगा । तब दिनॉक 25–02–2018 को लगभग 7 बजे जब ब्लड नहीं रूका तो विपक्षी सं0–1 ने बिना किसी को बताये परिवादिनी का आपरेशन कर दिया । उक्त के सम्बन्ध में विपक्षी सं0–1 द्वारा अभिकथन किया गया है कि परिवादिनी ने उनके पास आने से पूर्व गर्भपात की दवाईयॉ खाई थी । परिवादिनी दिनॉक 24–02–2018 को विपक्षी सं0–1 के पास पहली बार आई तथा उनकी अल्ट्रासाउन्ड रिपोर्ट में "Missed Abortion" रिपोर्ट अंकित थी, जिसकी पुष्टि के लिए विपक्षी सं0–1 द्वारा दस्तावेज कागज सं0–52/3 व 52/4 प्रस्तुत किये हैं । विपक्षी सं0–1 का कथन है कि डाक्टर तरूश्री वर्मा, केयर पोली क्लीनिक, हरिद्वार द्वारा यह भी लिखा हुआ था कि दवाई खाने के बावजूद जब परिवादिनी का गर्भपात नहीं हुआ तो दिनॉक 10–02–2018 में अल्ट्रासाउन्ड कराने की सलाह दी परन्तु परिवादिनी ने अल्ट्रासाउन्ड नहीं कराया और न अन्य जॉचे करायी । अल्ट्रासाउन्ड रिपोर्ट में यह निष्कर्ष आया था कि परिवादिनी के गर्भ के भ्रुण की मृत्यु पेट में ही हो चुकी है, बावजूद परिवादिनी के परिजनों ने पुनः लापरवाही करते हुए दिनॉक 24–02–2018 को भर्ती होने से मना कर दिया । विपक्षी सं0–1 द्वारा गर्भपात की प्रक्रिया के बारे में पूर्ण जानकारी, उसके परिवारजनों को बता दी गयी थी, क्योंकि परिवादिनी

को पूर्व में भी दो डिलीवरी के बड़े आपरेशन हो रखे थे । परिवादिनी की बहन कोमल उक्त सभी तथ्यों से अवगत थी, जिसकी पुष्टि के लिए दस्तावेज कागज सं0–56/2 ता 56/3 पत्रावली पर प्रस्तुत हैं । परिवादिनी के पेट में बच्चा काफी दिन पूर्व मृत हो चुका था, जिससे इंफैक्शन फेल गया तथा परिवादिनी को अच्छी सुविधाएँ देने के लिए उसे योगमाता हॉस्पिटल में भर्ती कराया गया परन्तु इलाज विपक्षी सं0–1 की निगरानी में चलता रहा । उक्त इंफैक्शन से पूरे शरीर में अन्य अंग कम कार्य कर रहे थे । ऐसे में मरीज को DIC + Mode With Sepsis, जिसके लिए मरीज को पीले पदार्थ एस0एस0पी0 प्लेटलेट्स की आवश्यकता रहती है, जो हरिद्वार ब्लड बैंक में उपलब्ध न होने के कारण अन्य जगह से जॉचों की राय दी गयी, बावजूद इसके परिवादिनी के परिजन उनको जौलीग्रान्ट ले गये, जो उनकी लापरवाही को दर्शाता है, इसलिए विपक्षी सं0–1 का कथन है कि उनके द्वारा परिवादिनी के उपचार में कोई लापरवाही एवं उपेक्षा कारित नहीं की गयी है । परिवादिनी का जो भी उपचार किया गया, वह चिकित्सकीय मानकों के अनुरूप किया गया है। परिवादिनी का अभिकथन है कि विपक्षी सं0–1 व 3 के संयुक्त चिकित्सकीय लापरवाही एवं उपेक्षापूर्ण कार्य के कारण उसकी जान जोखिम में आ गयी तथा बच्चेदानी के शरीर से अलग होने पर वह भविष्य में कभी गर्भवती नहीं हो सकेगी । उक्त कथन पर पीठ द्वारा पत्रावली का परिशीलन किया गया तो पाया कि प्रस्तुत प्रकरण में मुख्य चिकित्साधिकारी, हरिद्वार द्वारा गठित समिति की आख्या पत्रावली पर उपलब्ध है, जो इस परिवाद में विपक्षी सं0–4 भी है । उक्त रिपोर्ट में यह निष्कर्ष है कि परिवादिनी के इलाज में डाक्टर बरखा चन्द्रा (विपक्षी सं0–1) चिकित्सकीय प्रोटोकॉल का पालन किया गया है एवं इस प्रश्नगत प्रकरण में जॉच समिति को किसी प्रकार की लापरवाही प्रतीत नहीं हुई है । परिवादिनी द्वारा न्यायिक मजिस्ट्रेट प्रथम, हरिद्वार के समक्ष योजित वाद सं0–270/2019 में भी परिवादिनी के प्रति प्रश्नगत चिकित्सकीय उपचार में प्रथम दृष्टया कोई दोष कारित होना प्रतीत नहीं हुआ है । उक्त सभी तत्यों एवं परिस्थितियों के फलस्वरूप यह साबित नहीं होता है कि परिवादिनी के प्रति विपक्षीगण सं0–1, 2 व 3 द्वारा उसके आपरेशन में कोई चिकित्सकीय लापरवाही एवं उपेक्षा कारित की गयी है ।

<u>विचारणीय बिन्दु (ख) का निस्तारण</u> :– इस बिन्दु के निस्तारण के लिए पत्रावली पर उपलब्ध दस्तावेजों पर विचार किया गया । परिवादिनी का आरोप है कि उनका आपरेशन बिना उनकी एवं उनके रिश्तेदारों की सहमति से किया गया है । जबकि विपक्षी सं0–1 द्वारा परिवादिनी के उक्त कथन को असत्य बताते हुए यह कथन किया गया है कि परिवादिनी का आपरेशन उनकी एवं उनके रिश्तेदारों की सहमति के उपरान्त किया गया था । सहमति के सम्बन्ध में मुख्य चिकित्साधिकारी हरिद्वार द्वारा गठित समिति द्वारा जारी जॉच आख्या में कोई टिप्पणी नहीं की गयी है परन्तु उक्त जॉच आख्या रिपोर्ट के ब्यान में परिवादिनी की बहन

का कथन है कि आपरेशन के समय मरीज (परिवादिनी) की माता जी, पति एवं दूसरी बहन भी मौजूद थीं परन्तु उक्त जॉच आख्या ब्यान में उनके द्वारा यह अस्वीकार किया गया है कि हाई रिस्क कनसेन्ट पर परिवादिनी की बहन कोमल ने हस्ताक्षर नहीं किये थे एवं उन्होंने अपने हस्ताक्षर को अंग्रेजी में कोमल लिखकर हस्ताक्षर का नमुना दिया है । विपक्षी सं0–1 का कथन है कि उनके परिवार एवं बहन कोमल परिवादिनी की स्थिति से अवगत थी और उन्होंने ही आपरेशन से पूर्व सहमति पत्र पर हस्ताक्षर किया था । विपक्षी द्वारा उक्त कथन की पुष्टि के लिए दस्तावेज कागज सं0–56/2 ता 56/3 प्रस्तुत किया है । उक्त दस्तावेज लीला गुप्ता नर्सिंग होम, मरीज का नाम–दीपा भारद्वाज, ज्वालापुर दिनॉक 25–02–2018 जो हाई रिस्क कनसेन्ट के बारे में तथ्य लिखे गये हैं तथा यह दस्तावेज कोमल नाम से हस्ताक्षरित है । उक्त हाई रिस्क कनसेन्ट दस्तावेज पर हस्ताक्षर वास्तव में किसके हैं और इसकी प्रमाणिकता क्या है, किसी भी पक्षकार द्वारा सिद्ध नहीं की गयी है, केवल परिवादिनी की बहन का ब्यान है कि 'परिवादिनी के आपरेशन के समय उनकी माता एवं दूसरी बहन तत्समय उपस्थित थीं', को स्वीकार किये जाने की उपधारणा की जाती है । यद्यपि विपक्षी सं0–1 द्वारा चिकित्सकीय विधिशास्त्र के दृष्टान्त प्रस्तुत किये गये हैं, जो निम्न हैं :–

(i) Consent may be heard to obtain for incompetent patient when relatives object.

(ii) Life Saving Treatment may be Given Without consent under the 'Doctrine of necessity'.

यद्यपि विपक्षी सं0–1 द्वारा उक्त सिद्धान्तों का सहारा नहीं लिया जा रहा है । उनका कथन है कि उन्होंने परिवादिनी के आपरेशन के लिए, उनके रिश्तेदारों एवं बहन से सहमति प्राप्त कर ली थी । प्रकरण में प्रश्नगत न्यायालय मजिस्ट्रेट प्रथम, हरिद्वार एवं मुख्य चिकित्साधिकारी, हरिद्वार के क्रमशः निर्णय एवं जॉच रिपोर्ट में आपरेशन से पूर्व सहमति पर न लिये जाने के बिन्दु को गलत नहीं पाया है । यदि उक्त तथ्य उनके निष्कर्ष में होता तो विपक्षी सं0–1 को उसके लिए उत्तरदायी बनाया जाता परन्तु विपक्षी सं0–1 को परिवादिनी के चिकित्सकीय उपचार आपरेशन में 'सहमति नहीं ली गयी' के लिए दोषी नहीं पाया है । उक्त सभी तथ्यों के फलस्वरूप यह उपधारणा बनती है कि प्रश्नगत आपरेशन पूर्व विपक्षी सं0–1 द्वारा सहमति ली गयी थी ।

<u>विचारणीय बिन्दु (ग) का निस्तारण</u> :– पत्रावली पर प्रस्तुत पक्षकारों के अभिकथनों, साक्ष्यों एवं लिखित व मौखिक तर्कों पर विचार किया गया । परिवादिनी ने परिवाद में यह दावा किया है कि जब परिवादिनी के प्रश्नगत आपरेशन हेतु ब्लड की आवश्यकता थी तो

विपक्षी सं0–1 द्वारा परिवादिनी के पति (जिनकी अब मृत्यु हो चुकी है) के हाथ में ''A+पोजीटिव'' ग्रुप का ब्लड लेकर आओ अन्यथा मरीज (परिवादिनी) की जान को खतरा है। जब उक्त फार्म को लेकर ब्लड बैंक हरिद्वार गया तो वहॉ पर डाक्टरों ने देखा तो पता चला कि मरीज का ब्लड ग्रुप ''O+'' है, जबकि विपक्षी सं0–1 ने स्वयं अपने हाथ से रिक्वेस्ट फार्म भरा था, उस पर ''A+'' ब्लड ग्रुप लिखा था । इसके बाद पुनः विपक्षी सं0–1 द्वारा ब्लड रिक्वेस्ट फार्म भरा और ''O+पोजीटिव'' ब्लड ग्रुप मंगवाया । उक्त कथन की पुष्टि के लिए परिवादिनी द्वारा दस्तावेज कागज सं0–30/2 ता 30/3 को प्रस्तुत किया गया है, जिसमें स्पष्ट रूप से दर्शित है कि लीला गुप्ता हॉस्पिटल द्वारा जारी एवं डाक्टर का नाम–डा0 बरखा अंकित है । उक्त आरोप के सम्बन्ध में विपक्षी सं0–1 का कथन है कि ब्लड ग्रुप ''A+'' के सम्बन्ध में डा0 तरूश्री वर्मा की ओ.पी.डी. के पर्चे में भी ''A+पोजीटिव'' लिखा हुआ था और शिकायतकर्ता के पास सरकारी हॉस्पिटल की रिपोर्ट भी ''A+पोजीटिव'' थी, इसलिए विपक्षी सं0–1 द्वारा ब्लड की जॉच कराना आवश्यक नहीं समझा गया, क्योंकि यह स्पष्ट है कि मानव का ब्लड ग्रुप कभी नहीं बदलता । उक्त कथन की पुष्टि के लिए दस्तावेज कागज सं0–56/1 प्रस्तुत किया गया है, जिस पर परिवादिनी का ब्लड ग्रुप ''A+पोजीटिव'' अंकित है । पत्रावली पर उपलब्ध परिवादिनी के ब्लड ग्रुप का चिकित्सकीय दस्तावेज के अवलोकन से स्पष्ट है कि ''प्रेम हॉस्पिटल एवं रिसर्च सेन्टर'' के Antinatal, Checking Record में परिवादिनी का ब्लड ग्रुप ''A+पोजीटिव'' अंकित किया गया है । उक्त तथ्य को विपक्षी सं0–1 द्वारा अपने मौखिक तर्कों में उठाया गया है। इस कथन की पुष्टि दस्तावेज कागज सं0–30/16 से होती है । परिवादिनी का ब्लड ग्रुप ब्लड बैंक के डाक्टर द्वारा जॉच करके पाया गया कि उनका ब्लड ग्रुप ''O+पोजीटिव'' है । जबकि विपक्षी सं0–1 द्वारा पूर्व के प्रश्नगत डाक्टर एवं हॉस्पिटल के OPD पर्चों के आधार पर परिवादिनी का ब्लड ग्रुप को ही माना और पुनः चैक नहीं किया गया, क्योंकि उनका कथन है कि मनुष्य का ब्लड ग्रुप कभी नहीं बदलता है परन्तु इस ब्लड ग्रुप के गलत चयन में परिवादिनी एवं उसके परिवारजनों को मानसिक आघात लगा, जिसके लिए परिवादिनी ने विपक्षी सं0–1 को जिम्मेदार माना । उपधारणा यह है कि यदि मरीज का कोई गम्भीर आपरेशन हो रहा है, जिसके लिए ब्लड की आवश्यकता है, तब यदि वह डाक्टर द्वारा भरे रिक्वेस्ट फार्म के अनुसार उस आपरेशन हेतु ब्लड लेने जाता है और जिस ब्लड ग्रुप का ब्लड उसे चाहिए, वह ब्लड ग्रुप उसका नहीं पाया जाता है, जबकि ब्लड ग्रुप डाक्टर के OPD पर्चों पर बीमारी निदान हेतु डाक्टर द्वारा मंगवाया गया था, वह सही नहीं था । स्वभाविक है कि मरीज एवं डाक्टर के मध्य विश्वास का सम्बन्ध होता है । यदि यह विश्वास लापरवाही/उपेक्षा से भंग हो जाये तो मरीज को मानसिक आघात होना

निश्चित है । यद्यपि प्रश्नगत जॉच आख्या जो मुख्य चिकित्साधिकारी द्वारा जारी की गयी है, उसमें उक्त विचारणीय बिन्दु में चर्चित प्रकरण में कोई निष्कर्ष नहीं दिया गया है ।

यहॉ यह तथ्य भी स्पष्ट है कि गलत ब्लड ग्रुप के कारण परिवादिनी को कोई शारीरिक क्षति नहीं हुई है परन्तु Standard duty of Care के आधार पर परिवादिनी एक प्रोफेशनल तरीके से अपने कर्तव्य को पूर्ण करने की आशा रखती है ।

मा0 छत्तीसगढ़ राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वारा 08 अगस्त, 2025 ***(obiter dicta)*** में कहा गया है कि निदान में हुई गलती, भले उसे कोई चोट न लगी हो, लापरवाही मानी जा सकती है । लेकिन जब अदालते मुआवजे का ऑकलन करती है तो केवल गलती को ही नहीं, बल्कि उसके प्रभाव को भी देखती है । निदान केन्द्रों के लिए, सटीकता कोई विकल्प नहीं है, बल्कि यह उनकी सम्पूर्ण देखभाल की जिम्मेदारी है ।

दिल्ली राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वारा (अपील सं0–389/2022) लाईफ लाईन लैब बनाम अंजना अग्रवाल एवं अन्य में धारित किया गया है कि चिकित्सीय लापरवाही के लिए मुख्य तत्व का होना आवश्यक है, जो निम्न है – (a) कर्तव्य का उल्लंघन (b) अवज्ञा (c) प्रत्यक्ष कारण (d) क्षति । यदि पीड़ित पक्ष के पास चारो तत्व मौजूद हैं तो हानि और अन्य नुकसानी का दावा करने का वैध अधिकार है ।

उक्त निर्णय में मा0 दिल्ली राज्य आयोग द्वारा पारित किया गया है कि गलत ब्लड ग्रुप देना चिकित्सकीय लापरवाही है । लेकिन यदि इससे कोई गम्भीर नुकसान नहीं हुआ तो मुआवजा कम किया जा सकता है ।

यह भी स्पष्ट है कि परिवादिनी का गलत ब्लड ग्रुप अंकित किये जाने के उपरान्त और उसका प्रभाव कारित करने से पूर्व सही ब्लड ग्रुप की जानकारी हो गयी थी, फिर भी यह आशंका थी कि यदि उचित समय पर भी विपक्षी सं0–1 के द्वारा जारी ब्लड ग्रुप फार्म पर विश्वास किया जाता तो परिणाम गम्भीर दुष्परिणाम में परिवर्तित हो सकता था । स्पष्ट है कि ब्लड ग्रुप का परीक्षण लैब रिपोर्ट के द्वारा तय किया जाता है परन्तु विपक्षी सं0–1 द्वारा परिवादिनी के गम्भीर आपरेशन के दौरान भी उसका ब्लड ग्रुप का परीक्षण नहीं किया, जो उनकी चिकित्सकीय प्रोटोकॉल/चिकित्सकीय मानकीय कर्तव्यों के विपरीत है, जिसके फलस्वरूप परिवादिनी को मानसिक आघात पहॅुचा है ।

26– इस प्रकरण में विपक्षी सं0–2 व 4 का परिवादिनी के प्रति कोई दायित्व प्रकट नहीं होता है और न ही उनके मध्य उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का कोई सम्बन्ध स्थापित हुआ है । ऐसी स्थिति में विपक्षी सं0–2 व 4 के विरूद्ध यह परिवाद अस्वीकार व निरस्त किये जाने योग्य है ।

27– इस परिवाद में विपक्षी सं0–5 इंश्योरेंस कम्पनी है तथा उसे केवल इसलिए

पक्षकार बनाया गया है कि वह विपक्षी सं0–3 के द्वारा एक Professional Indemnity Doctors Policy ली गयी है परन्तु परिवादिनी के प्रति उसका कोई सीधा दायित्व नहीं है, इसलिए परिवादिनी एवं विपक्षी सं0–5 के मध्य उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का सम्बन्ध स्थापित न होने के कारण उनके प्रति भी परिवाद अस्वीकार व निरस्त किये जाने योग्य है ।

28– उपरोक्त विवेचन के उपरान्त यह सिद्ध है कि परिवादिनी का ब्लड ग्रुप ''O+पोजीटिव'' है । जबकि विपक्षी द्वारा तत्समय गम्भीर ऑपरेशन से पूर्व ब्लड ग्रुप का परीक्षण नहीं किया गया, जिससे परिवादिनी को मानसिक क्षोभ उत्पन्न हुआ । परिवादिनी का ''A+पोजीटिव'' ब्लड ग्रुप विपक्षी सं0–1 व 3 'स्वयं' के द्वारा तैयार किये गये दस्तावेज से स्पष्ट है, उनके द्वारा ब्लड परीक्षण में लापरवाही बरती गयी है जोकि परिवादिनी के प्रति लापरवाही एवं उपेक्षा का प्रतीक है और इसके लिए विपक्षी सं0–1 व 3 उत्तरदायी हैं ।

29– इस प्रकरण में परिवादिनी एवं विपक्षी सं0–1 व 3 के मध्य उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का सम्बन्ध होना विद्यमान है । उक्त विपक्षीगण सं0–1 व 3 द्वारा परिवादिनी के प्रति चिकित्सकीय लापरवाही एवं उपेक्षा कारित की गयी है, जिसके लिए विपक्षी सं0–1 व 3 पूर्ण रूप से जिम्मेदार हैं ।

30– अतः पीठ के अभिमत से परिवादिनी के इस परिवाद को पूर्ण चिकित्सकीय लापरवाही एवं उपेक्षा के रूप में स्वीकार नहीं किया गया है, क्योंकि पत्रावली पर उपलब्ध दस्तावेजों से यह साबित नहीं होता है कि विपक्षी सं0–1 व 3 के द्वारा उनके उपचार में लापरवाही एवं उपेक्षा कारित की गयी है परन्तु दौरान परिवादिनी का गम्भीर आपरेशन से पूर्व ब्लड ग्रुप की गलत जानकारी दिया जाना चिकित्सकीय उपेक्षा का द्योतक है । ऐसी स्थिति में पीठ परिवादिनी की ओर से इस परिवाद–पत्र में की गयी प्रार्थना (स) एवं (द) के मद्देनजर परिवादिनी के प्रति प्रश्नगत कारित चिकित्सकीय लापरवाही एवं उपेक्षा के लिए विपक्षी सं0–1 व 3 को उत्तरदायी मानती है । अतः उक्त सभी के फलस्वरूप न्यायहित में परिवादिनी का परिवाद ऑशिक रूप से विपक्षी सं0–1 डाक्टर बरखा, प्रबन्धक लीला नर्सिंग होम एवं विपक्षी सं0–3 डाक्टर संध्या शर्मा, प्रेम नर्सिंग होम के विरूद्ध स्वीकार किये जाने योग्य है ।

आदेश

परिवादिनी का परिवाद विपक्षी सं0–1 व 3 के विरूद्ध ऑशिक रूप से सव्यय स्वीकार किया जाता है । विपक्षी सं0–1 व 3 को आदेशित किया जाता है कि वह संयुक्ततः एवं पृथकतः आदेश की तिथि से 45 दिन के अन्दर परिवादिनी को हुए मानसिक क्षोभ के लिए अंकन 1,20,000/–रू0 की धनराशि और वाद व्यय के रूप में अंकन 15,000/–रू0

की धनराशि का भुगतान 06 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज की दर से, परिवाद प्रस्तुत करने की तिथि से अन्तिम अदायगी की तिथि तक परिवादिनी को अदा करना सुनिश्चित करें।

उक्त आदेश का नियत समयावधि में अनुपालन न करने की स्थिति में विपक्षी सं0–1 व 3 समस्त आदेशित धनराशि का भुगतान 08 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज की दर से, परिवादिनी को अदा करने हेतु उत्तरदायी होंगे ।

विपक्षी सं0–2, 4 व 5 के विरूद्ध परिवाद निरस्त किया जाता है ।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम–2019 के अन्तर्गत इस निर्णय की एक–एक प्रति उभय पक्षों को निःशुल्क उपलब्ध करायी जाये तथा इस निर्णय को पक्षकारों के अवलोकनार्थ आयोग की वेबसाइट पर तुरन्त अपलोड करना सुनिश्चित करें ।

(रंजना गोयल) (डा0 अमरेश रावत) (गगन कुमार गुप्ता)

सदस्य सदस्य अध्यक्ष

दिनॉकित–16–12–2025

आज यह निर्णय एवं आदेश जिला आयोग द्वारा खुले न्यायालय में हस्ताक्षरित एवं दिनॉकित कर उद्धघोषित किया गया ।

(रंजना गोयल) (डा0 अमरेश रावत) (गगन कुमार गुप्ता)

सदस्य सदस्य अध्यक्ष

दिनॉकित–16–12–2025