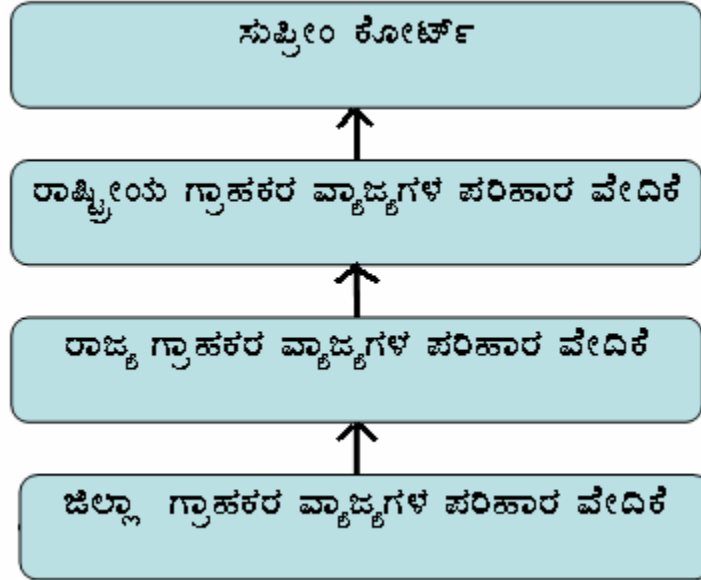


ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳ ಸ್ಥೂಲ ಪರಿಚಯ

1. ಪೀಠಿಕೆ:

ಏಪ್ರಿಲ್ 2008

ಗ್ರಾಹಕನ ಮತ್ತು ಮಾಲು/ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವಿನ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳ ಮೊರೆ ಹೋಗಬಹುದಾದರೂ, ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಲ ವರ್ಷಗಳೇ ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ. ಅದೂ ಅಲ್ಲದೆ ಇಂತಹ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳು ನ್ಯಾಯಾಲಯ ದ ಮೆಟ್ಟಿಲು ಏರುವುದರಿಂದ ಮೊದಲೇ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಬಾಕಿ ಹೊಂದಿರುವ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಒತ್ತಡ ಜಾಸ್ತಿ ಆಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಗಮನಿಸಿ ಅದಷ್ಟು ಬೇಗ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನ್ಯಾಯ ಸಿಗಲೋಸುಗ 1986 ರಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ ಕಾನೂನನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿತು. ಇದರಂತೆ ಮೂರು ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆಗಳು(ಜಿಲ್ಲಾ, ರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ) ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿವೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರತೀ ಜಿಲ್ಲೆಯಲೂ ಒಂದಾದರೂ ಜಿಲ್ಲಾವೇದಿಕೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಪ್ರತೀ ರಾಜ್ಯದಲ್ಲೂ ಒಂದು ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ ಇರುತ್ತದೆ. 3 ಗಣ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಕೂಡಿರುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಇತರ ಸಿವಿಲ್ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳಂತೆಯೇ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಹಾಗೂ ಅಷ್ಟೇ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಈ ವೇದಿಕೆಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ನಿವೃತ್ತ /ಪ್ರಸಕ್ತ ನ್ಯಾಯಾಧೀಶರಾಗಿದ್ದು ಉಳಿದ ಇಬ್ಬರು ಸದಸ್ಯರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಮಹಿಳೆ ಇರಲೇ ಬೇಕು. ಜಿಲ್ಲಾ/ರಾಜ್ಯ ವೇದಿಕೆಗಳ ತೀರ್ಪಿನ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ವೇದಿಕೆಗಳ ತೀರ್ಪಿನ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇರುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ. ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಪರಿಚಯ ಏಪ್ರಿಲ್ 2008 ರಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದ್ದ ಕಾನೂನಿನಂತಿದ್ದು ಇತ್ತೀಚಿನ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನೋಡಿರಿ.



2. ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ನೀಡಬಹುದಾದ ದೂರು.

ಹಣ ಕೊಟ್ಟು ಕೊಂಡ ವಸ್ತುವನ್ನು ಪುನಃ ಮಾರಾಟಮಾಡದೆ, ಕೊಂಡ ವಸ್ತುವನ್ನು ತನ್ನ ಉಪಯೋಗಕ್ಕೆ ಬಳಸುವವನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವನನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೊಂಡ ಮಾಲಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆ ಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

ಅಂತಹ ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳು:

1. ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಮಾಲುಗಳು ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಪದೇ ಪದೇ ಕೆಟ್ಟು ಹೋಗುವುದು.
2. ಅತೀ ಕಡಿಮೆ ಗುಣ ಮಟ್ಟದ ಅಥವಾ ಹಾನಿಕರವಾದ ಮಾಲುಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು.
3. ಮಾರಾಟಗಾರನು/ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾಲನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸದೇ ಇರುವುದು.

ಇದು ಕನ್ನಡಮಿತ್ರ.ಕಾಂ ರವರ ಕೊಡುಗೆ

4. ಖಾಸಗೀ ಮತ್ತು ಸರಕಾರಿ ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತಪ್ಪು ಚಿಕಿತ್ಸೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕೆಡಕುಗಳು.
5. ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳು ವಿವಿಧ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ/ಅಪಘಾತದ/ಜೀವ ವಿಮಾ ಹಣವನ್ನು ನೀಡದಿರುವುದು.
6. ಒಪ್ಪಿ ಕೊಂಡಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೆರವೇರಿಸದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಕಳಪೆಯಾಗಿ ಮಾಡುವುದು(ಉದಾ: ಸರಿಯಾದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮನೆ ಕಟ್ಟಿ ಕೊಡದೇ ಇರುವುದು ಅಥವಾ ಕಳಪೆಯಾಗಿ ಮನೆ ಕಟ್ಟಿ ಕೊಡುವುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹಣವನ್ನು ಕೇಳುವುದು)

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಲ್ಲ ಸಲ್ಲದ, ಅನಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಅಪ್ರಸ್ತುತ ದೂರು ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕನು ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ ನಿಗದಿತ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

3. ವೇದಿಕೆಗಳ ಕಾರ್ಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕ:

ಪರಿಹಾರ ಕೇಳಿದ ಹಣ(ರೂ)	ದೂರು ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ವೇದಿಕೆ	ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕ(ರೂ) (ಪರಿಹಾರ ಕೇಳಿದ ಹಣಕ್ಕನುಗುಣವಾಗಿ)
20 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗೆ	ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ	100 ಅಥವಾ 200 ಅಥವಾ 400 ಅಥವಾ 500
20 ಲಕ್ಷದಿಂದ 1 ಕೋಟಿಯ ವರೆಗೆ	ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ	2000 ಅಥವಾ 4000
1 ಕೋಟಿಯ ಮೇಲೆ	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆ	5000

4. ಗಮನಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು:

1. ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದ 2 ವರ್ಷಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು.
2. ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಿದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂಬಂಧ ಪಟ್ಟ ವೇದಿಕೆಯ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ತೆಗೆದು ಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
3. ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರತಿವಾದಿಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರ ಹೆಸರು ವಿಳಾಸಗಳನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
4. ದೂರು ಮತ್ತು ಅಡಕಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು(3 + ಪ್ರತಿ ಪ್ರತಿವಾದಿಗೆ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯಂತೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೇದಿಕೆಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು.
5. ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಯುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕನು ವೇದಿಕೆಗೆ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾಗದ ಪತ್ರ/ನಮೂನೆ/ದಾಖಲೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿಗೆ ನೀಡಲೇ ಬೇಕು. ಈ ನಿಯಮವನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿಯೂ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
6. ನ್ಯಾಯಾಲಯ ವಿಚಾರಣೆಗೆ ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಿದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನು ಸ್ವತಃ ಹಾಜರಾಗುವುದು ಉತ್ತಮ ಇಲ್ಲವಾದರೆ ಅವನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾದರೂ(ಸಂಬಂಧಿಯಾದರೆ ಉತ್ತಮ) ಹಾಜರಾಗುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು.
7. ಎರಡು ಹಾಜರಾತಿಗಳ/ವಿಚಾರಣೆಗಳ ಮಧ್ಯದ ಅಂತರ 15/20 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಜಾಸ್ತಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
8. ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳಲ್ಲಿನ ಹಾಗೆ, ಬಲವಾದ ಕಾರಣ ಇಲ್ಲದೆ ಪ್ರತಿವಾದಿಯು ವಿಚಾರಣೆ ಮುಂದೂಡುವ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಒಪ್ಪುವುದಿಲ್ಲ.
9. ಕನ್ನಡದಲ್ಲೇ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಯುವುದರಿಂದ ಮತ್ತು ದೂರು ನೀಡಿದವನಿಗೇ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳು ಗೊತ್ತಿರುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನೇ ವಾದಿಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು(ಗ್ರಾಹಕನೇ ಭಾಗವಹಿಸಿದರೆ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಸಹಾನು ಭೂತಿಯು ಸಿಗಬಹುದು). ನಿರ್ವಹವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ವಕೀಲರ ಅಗತ್ಯ ಬೀಳಬಹುದು.
10. ಗ್ರಾಹಕನ ಪರವಾಗಿ ಬೇರೆಯವರು ವಾದಿಸುವುದಿದ್ದರೆ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
11. ಗ್ರಾಹಕ /ಪ್ರತಿ ವಾದಿ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ಗೈರು ಹಾಜರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಅರ್ಹತೆಗನುಗುಣವಾಗಿ ವೇದಿಕೆಯು ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
12. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 3 ರಿಂದ 4 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ(6 ಅಥವಾ 7 ಹಾಜರಾತಿಗಳು) ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ನೀರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.
13. ಅಗತ್ಯ ಬಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಂತರ ತೀರ್ಪನ್ನೂ ವೇದಿಕೆ ನೀಡಬಹುದು.
14. ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯು ವೇದಿಕೆ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಮಾನದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿವಾದಿಯು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿ ಕೊಳ್ಳುವ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ವೇದಿಕೆಯು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
15. ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯು ವೇದಿಕೆ ನೀಡಿದ ಆದೇಶ ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಜುಲ್ಮಾನೆ ವಿಧಿಸುವುದಲ್ಲದೆ ಬಂಧನಕ್ಕೂ ಆದೇಶ ನೀಡಬಹುದು.

16. ಗ್ರಾಹಕನು ಪ್ರತಿವಾದಿಯ ಮೇಲೆ ತಪ್ಪು ದೂರು ನೀಡಿದ್ದಾಗಿ ಕಂಡು ಬಂದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೂ ರೂ 10,000 ದ ವರೆಗೆ ದಂಡ ವಿಧಿಸಬಹುದು.

17. ಒಂದು ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಮಾನದ ವಿರುದ್ಧ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ತೀರ್ಪು ಸಿಕ್ಕಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

18. ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಮಾನದ ವಿರುದ್ಧ ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಿದ್ದರೆ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಯು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಹಣದ 50% ಭಾಗವನ್ನು ಅಥವಾ 25,000 ರೂ ಗಳನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆಗೆ ಕಟ್ಟಬೇಕು.

19. ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಮಾನದ ವಿರುದ್ಧ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಿದ್ದರೆ ರಾಜ್ಯ ವೇದಿಕೆಯು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಹಣದ 25% ಭಾಗವನ್ನು ಅಥವಾ 35,000 ರೂ ಗಳನ್ನು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆಗೆ ಕಟ್ಟಬೇಕು.

20. ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ತೀರ್ಪನ್ನು ರಾಜ್ಯ/ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತವೆ.

5. ಕೆಲವು ತೀರ್ಪುಗಳು:

ವೇದಿಕೆಗಳು ಕೆಳಗೆ ಕಾಣಿಸಿದಂತೆ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಮಾನಗಳಿಂದ ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಯೋಜನ ಹೊಂದಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಯಬಹುದು.

ಸಂ	ವ್ಯಾಜ್ಯ ಸಂಖ್ಯೆ	ಗ್ರಾಹಕ	ಪ್ರತಿವಾದಿ	ದೂರು	ತೀರ್ಪು
1	2324/07	ಗರ್ಭಿಣಿ ಮಹಿಳೆ	ಆಸ್ಪತ್ರೆ	ಮಹಿಳೆಯು ಹೆಚ್ ಐ ವಿ ಸೋಂಕಿನವಳು ಎಂದು ಆಸ್ಪತ್ರೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ್ದು.	25,000 ಪರಿಹಾರ
2	1809/07	ನಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದವ	ಮೈಸೂರು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ಮಂಜೂರಾಗಿದ್ದ ನಿವೇಶನವನ್ನು ನೀಡದೆ ಅವ್ಯವಹಾರದಿಂದ ಇನ್ನೊಬ್ಬನಿಗೆ ಅದೇ ನಿವೇಶನವನ್ನು ನೀಡಿದ್ದು.	ಬದಲಿ ನಿವೇಶನ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು 12,500 ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ
3	1169/07	ವಾಹನ ಮಾಲಿಕ	ವಿಮಾ ಸಂಸ್ಥೆ	ಚಾಲಕನ ಹತ್ತಿರ ಡ್ರೈವಿಂಗ್ ಲೈಸೆನ್ಸ್ ಇಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀಡಿ ಅಪಘಾತಕ್ಕೆ ಈಡಾದ ವಾಹನದ ರಿಪೇರಿಗೆ ವಿಮಾ ಹಣ ನೀಡದಿರುವುದು.	ರೂ. 50,000
4	461/07	ಬೈಕ್ ಕೊಂಡವ	ಐಶರ್ ಮೋಟಾರ್ಸ್	ನ್ಯೂನತೆ ಇದ್ದ ಬೈಕ್ ನ ಮಾರಾಟ.	87,000 ವಾಪಾಸು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಬೈಕ್ ಮತ್ತು 5,000 ಪರಿಹಾರ
5	2224/07	ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ ಅರ್ಜಿದಾರ	ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ ಇಲಾಖೆ	ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ ನೀಡಿದ್ದು.	2,000 ಪರಿಹಾರ
6	74/2007	ಪ್ರಯಾಣಿಕ	ಕೊರಿಯರ್ ಸಂಸ್ಥೆ	ಪಾಸ್ ಪೋರ್ಟ್ ಮತ್ತು ವೀಸಾ ಇದ್ದ ಕವರನ್ನು ಕಳೆದು ಹಾಕಿದ್ದು.	35,000 ಪರಿಹಾರ
7	1095/2005	ರೈಲು ಪ್ರಯಾಣಿಕ	ರೈಲ್ವೇ	ರೈಲ್ವೇ ಚಕ್ರದಡಿ ಬಿದ್ದು ಸತ್ತಿದ್ದು.	1,00,000 ಪರಿಹಾರ
8	159/2007	ಪ್ರಯಾಣಿಕ	ಇಂಡಿಯನ್ ಏರ್ ಲೈನ್	ಲಗ್ಗೆಜನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ನೀಡಿದ್ದು	ಗ್ರಾಹಕನು ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ದೂರಿದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ರೂ.10,000 ದಂಡ

6. ದೂರು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಹಂತ ಹಂತವಾಗಿ ನಡೆಯುವ ನಡವಳಿಕೆ.

ಸಂ	ನಡವಳಿಕೆ	ಸಮಯ
1	ದೂರು ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಯ್ದೆ ಅಡಿ ಬರುತ್ತದೆಯೋ/ಇಲ್ಲವೋ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಕಾರಣ ವಾಗಿದೆಯೇ ಎನ್ನುವ ತೀರ್ಮಾನ. (ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಜರಿದ್ದು ದೂರನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು)	ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ವಾರ
2	ದೂರು ಮತ್ತಿತರ ಅಡಕಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿ/ಗಳಿಗೆ ಕಳಿಸಲೋಸುಗ ವಿಳಾಸಬರೆದ, ನಿಗದಿತ ಅಂಚೆ ಚೀಟಿ ಗಳನ್ನು ಅಂಟಿಸಿರುವ ಲಕೋಟೆ ಗಳನ್ನು ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವಿಕೆ. ವೇದಿಕೆಯೇ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಳಿಸುತ್ತಾರೆ.	
3	ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯ ಹಾಜರಿ ಮತ್ತು ಆತನ ಉತ್ತರ.	21+ ದಿನಗಳು
4	ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ. (ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೂ ನೀಡುತ್ತಾರೆ)	15-20 ದಿನಗಳು
5	ಎರಡೂ ಕಡೆಯಿಂದ ನೋಟರಿ ಮುಂದೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ ಸಲ್ಲಿಕೆ(ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎರಡೂ ಕಡೆಯವರು ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು)	15-20 ದಿನಗಳು
6	ವಿಚಾರಣೆ, ಅಧಿಕ ವಿವರಗಳ ನೀಡಿಕೆ.	15-20 ದಿನಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ
7	-----	-----
8	ತೀರ್ಮಾನ.	15-20 ದಿನಗಳು

7. ಮಾದರಿ ದೂರು

ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆಗೆ ಹೇಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವ ಯಾವ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಏನಾಗುತ್ತದೆ ಅನ್ನುವುದನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಉದಾಹರಣೆಗಾಗಿ ನಿಜವಾಗಿ ನೀಡಿದ ದೂರನ್ನೇ ಮಾದರಿಯಾಗಿ ತೆಗೆದು ಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ (2387/2007 ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಬೆಂಗಳೂರು ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಇದು ದಾಖಲಾಗಿದೆ).

ಹಿನ್ನೆಲೆ:

ರಮೇಶ ಎನ್ನುವವರೊಬ್ಬರು, 2000 ನೆ ಇಸವಿಯಿಂದ 2007 ರ ವರೆಗೆ ನಿರಂತರ ಮೆಡಿ ಕ್ಲೈಮ್ ವಿಮೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಶನಲ್ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ನವೀಕರಿಸುತ್ತಿದ್ದರು(ಆದರೆ ಅಚಾತುರ್ಯದಿಂದ 2006 ರಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸುವಾಗ 10 ದಿನ ತಡವಾಯಿತು). 2007 ರಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಹರ್ನಿಯ ಶಸ್ತ್ರ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಆಯಿತು. ನಂತರ ಶಸ್ತ್ರ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಲು ಕೇಳಿದಾಗ ಕೆಳಗಿನ 2 ಕಾರಣ ನೀಡಿ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಿತು.

1. ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ(2006 ರಲ್ಲಿ 10 ದಿನ ತಡವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ).
2. ಹರ್ನಿಯವು ಪಾಲಿಸಿ ತೆಗೆದು ಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲೇ ಇದ್ದ ಖಾಯಿಲೆಯಾದ್ದರಿಂದ ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ ಹಣ ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.

ಆನಂತರ ರಮೇಶ ರವರು ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಮತ್ತು ಅವರ ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿದರೂ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದಾಗ ಡಿಸೆಂಬರ್ 2007 ನಲ್ಲಿ ಜಿಲ್ಲಾ ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದರು. ಆಗ ಅವರು ಅನುಸರಿಸಿದ ರೀತಿ:

1. ಶಸ್ತ್ರ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಕೇಳಿದ ಪರಿಹಾರ ಲಕ್ಷ ರೂಗೂ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದುದರಿಂದ 100 ರೂ ಗಳ ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಪಡೆದರು.
2. ಎದುರು ವಾದಿ ಒಬ್ಬರೇ ಆದ್ದರಿಂದ ದೂರು ಮತ್ತು ಅಡಕಗಳ ಒಟ್ಟು 4 (3 ವೇದಿಕೆಗೆ, ಪ್ರತಿವಾದಿಗೆ 1 ಪ್ರತಿ) ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ವೇದಿಕೆಗೆ ನೀಡಬೇಕಾಯ್ತು. ಇದರ ನಮೂನೆಗೆ ಪುಟ 6 ನೋಡಿ).
3. ರಮೇಶ್ ತಾವೇ ಖುದ್ದಾಗಿ ಹಾಜರಾಗಿ ಕನ್ನಡದಲ್ಲಿಯೇ ವಾದಿಸಿದರು. ಆದರೆ, ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ತನ್ನ ವಕೀಲರನ್ನು ನೇಮಿಸಿತು.

ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಹಂತ ಹಂತವಾಗಿ ನಡೆದ ನಡವಳಿಕೆ.

ಸಂ	ನಡವಳಿಕೆ	ದಿನ
1	ದೂರು ನೀಡಿದ್ದು	3/12/2007
2	ದೂರಿನ ವಿಚಾರಣೆ, ವಿವರಗಳ ಕೇಳಿಕೆ, ಪ್ರತಿವಾದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್.	13/12/2007
3	ವಕೀಲರನ್ನು ನೇಮಿಸಿದ್ದೇವೆ ಎನ್ನುವ ಪ್ರತಿವಾದಿಯ ಪತ್ರದ ಹಾಜರಿ.	21/01/2008
4	ಪ್ರತಿವಾದಿಯ ಪರವಾಗಿ ವಕೀಲನ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ.	12/02/2008
5	ಎರಡೂ ಕಡೆಯಿಂದ ನೋಟರಿ ಎದುರು ಸಹಿಮಾಡಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರ. (ಇದು ಮೂಲ ದೂರಿನ ಆಯ್ದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ)	28/02/2008
6	ವಿಚಾರಣೆ.	13/03/2008
7	ತೀರ್ಪು.	31/03/2008

9. ದೂರಿನ ನಿಜ ಪ್ರತಿ

ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆ :

ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಜ್ಯ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆ, ಬೆಂಗಳೂರು

ರಮೇಶ

ವಿಳಾಸ

ಪ್ರತಿವಾದಿ

ಬ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ನ್ಯಾಶನಲ್ ಇನ್‌ಶೂರೆನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ

ಬಸವನಗುಡಿ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 004

ಮಾನ್ಯ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ನೀಡಿರುವ ದೂರು:

1. 2000 ನೇ ಇಸವಿಯಿಂದ ಆರಂಭಿಸಿ ಮೆಡಿ ಕ್ಲೈಮ್ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತಾ ಬಂದಿರುತ್ತೇನೆ.
2. 2006 ರಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವಾಗ ಅಚಾತುರ್ಯವಾಗಿ 10 ದಿನ ತಡವಾಗಿದೆ.
3. ಹಾಗೆ ತಡವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸುವಾಗ, ವೈದ್ಯಕೀಯ ವರದಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಹೊಸ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯವರು ಹೊಸ ಪಾಲಿಸಿಗೆ ಅನ್ವಯ ಆಗುವ ಹಾಗೆ ನನ್ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಿಲ್ಲ.
4. 2007 ರ ಮೇ ನಲ್ಲಿ ನನಗೆ ಹರ್ನಿಯ ಶಸ್ತ್ರ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯಾಯಿತು. 30\05\2007 ರಂದು ಚಿಕಿತ್ಸೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಬಿಲ್ ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವರದಿಗಳ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ್ದೇನೆ.
5. ಈ ವ್ಯಾಧಿ ಮೊದಲೇ ಇದ್ದುದರಿಂದ ಚಿಕಿತ್ಸೆಗೆ ತಗಲಿದ ಹಣವನ್ನು ನೀಡಲು ಬರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು 22\06\2007 ರಂದು ತಿಳಿಸಿತು.
6. 13\08\2007 ರಂದು ಕಂಪನಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಗೆ ಬರೆದ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಉತ್ತರ ಬಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಬೇರೆ ಯಾವ ಮಾರ್ಗವೂ ಇಲ್ಲದಿರುವುದರಿಂದ ಈಗ ನಿಮ್ಮ ಮುಂದೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾ ಇದ್ದೇನೆ.

ಮೊದಲೇ ವ್ಯಾಧಿಯು ಇತ್ತು ಎಂದು ಗೊತ್ತಿದ್ದು ಕೊಂಡೇ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ತೆಗೆದು ಕೊಂಡೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅಲ್ಲಗಳೆದು ಚಿಕಿತ್ಸೆಗೆ ತಗಲಿದ ಹಣವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು ಎನ್ನುವುದು ನನ್ನ ಕೋರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಪೂರಕವಾಗಿ ನಾನು ನೀಡುವ ಕಾರಣಗಳು:

1. 2006 ರಲ್ಲಿ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ನ್ನು ನಗದಾಗಿಯೇ ಕೋಡಬೇಕೆಂದು ಕೇಳಿ ಪಡೆದಿರುತ್ತಾರೆ(ಹೊಸ ಪಾಲಿಸಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದ್ದರೆ ನಗದಾಗಿಯೇ ನೀಡಬೇಕೆನ್ನುತ್ತಿರಲಿಲ್ಲ, ಚೆಕ್ ನ್ನು ಕೊಡಬಹುದು.)
2. ಆಗ ನನ್ನಿಂದ ಹೊಸದಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನೇನೂ ಅವರು ಪಡೆದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
3. ನನ್ನ ವಯಸ್ಸು 50 ಕ್ಕಿಂತಲೂ ಜಾಸ್ತಿ ಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಹೊಸ ಪಾಲಿಸಿ ಆಗಿದ್ದರೆ ಅವರ ನಿಯಮದಂತೆ ಅವರು ವೈದ್ಯರಿಂದ ನನ್ನ ದೇಹ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸದಾಗಿ ತಪಾಸಣೆ ಮಾಡಿಸಿ ವರದಿ ತರಿಸಿ ಕೊಳ್ಳಬೇಕಿತ್ತು. ಆದರೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲಿಲ್ಲ.
4. 2006, 2007 ರ ಪಾಲಿಸಿಗಳಲ್ಲಿ “26/03/2003 ರ ಫೋಷಣೆ ಯಂತೆ” ಎಂದು ನಮೂದಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ತಿಳಿದು ಬರುವುದೇನೆಂದರೆ 2003 ರ ಪಾಲಿಸಿಯ ನಿಯಮಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ 2006 ಮತ್ತು 2007 ರ ಪಾಲಿಸಿಗಳು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. 2006, 2007 ರ ಪಾಲಿಸಿಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಧಿಯ ಹೊರತಾಗಿ ಎನ್ನುವ ಕಾಲಂ ನಲ್ಲಿ “ ಯಾವುದೂ ಇಲ್ಲ” ಎಂದು ನಮೂದಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಾಧಿಗೂ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಲೇ ಬೇಕು.

ಇದು ಕನ್ನಡಮಿತ್ರ.ಕಾಂ ರವರ ಕೊಡುಗೆ

ಕೇಳಿದ ಪರಿಹಾರ:

1. ಚಿಕೆಲೈಗೆ ತಗಲಿದ ವೆಚ್ಚ 20,416 ರೂಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನನಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
2. ಪರಿಹಾರವಾಗಿ 10,000 ರೂಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು “ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಹಿತ ರಕ್ಷಣ ನಿಧಿ” ಗೆ ನೀಡಬೇಕು(ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ).
3. ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಮಾನದಂತೆ ಸರಿ ಕಾಣಿಸಿದರೆ ಈ ವ್ಯಾಜ್ಯಕ್ಕೆ ತಗಲಿದ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ನನಗೆ ನೀಡಲೂ ಬಹುದು.

ಬೆಂಗಳೂರು

ಸಹಿ

3/12/2007

ಘೋಷಣೆ

. ಅವರ ಮಗ ನಾದ ರಮೇಶ ೫೨ ವರ್ಷ ಪ್ರಾಯದವನಾಗಿದ್ದು ಮೇಲಿನ ದೂರು ಕೊಟ್ಟಿರುತ್ತೇನೆ. ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಸಂಗತಿಗಳು ಸತ್ಯವೆಂದೂ ಯಾವುದೇ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಿಟ್ಟಿಲ್ಲವೆಂದೂ ಈ ಮೂಲಕ ಘೋಷಿಸುತ್ತೇನೆ. ಅದೂ ಅಲ್ಲದೆ ಕೆಳಗೆ ಕಾಣಿಸಿದ ಆಡಕಗಳು ಆಯಾಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಜ ಪ್ರತಿಗಳೆಂದೂ ಧೃಢೀಕರಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಅಡಕ 1	ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಿದ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಖರ್ಚಿನ ವಿವರಗಳ ಪತ್ರ
ಅಡಕ 2	ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಲಾಗದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಪತ್ರ
ಅಡಕ 3	ಏಕೆ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಕಂಪನಿಗೆ ಬರೆದ ಪತ್ರ
ಅಡಕ 4	ಕಂಪನಿಯ ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಬಂದ ಪತ್ರ
ಅಡಕ 5	2006,2007 ಮತ್ತು 2005 ರ ಪಾಲಿಸಿ
ಅಡಕ 6	ರಾಯಲ್ ಸುಂದರಂ ಎನ್ನುವ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯು ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು 15 ದಿನಗಳ ಗಡುವು ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿರುವ ಪತ್ರ

ಸಹಿ

ಇದು ಕನ್ನಡಮಿತ್ರ.ಕಾಂ ರವರ ಕೊಡುಗೆ

10. ಪ್ರತಿವಾದಿಯ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ ಮತ್ತು ವಾದದ ಸಾರಾಂಶ:

1. 2006 ರಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಿ ತೆಗೆದಾಗ ಎರಡು ಪಾಲಿಸಿಗಳ ಮಧ್ಯೆ ಅಂತರ ಇರುವುದರಿಂದ ಪಾಲಿಸಿ ಹೊಸತು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಹೊಸ ಪಾಲಿಸಿಯ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮೊದಲೇ ಇರುವಂತಹ ವ್ಯಾಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಹರ್ನಿಯದ ತೊಂದರೆ ಈ ಹೊಸ ಪಾಲಿಸಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಇದ್ದುದರಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಕೊಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ(ವಾದ ಮಾಡುವಾಗಲೂ ಈ ಅಂಶಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ವಾದಿಯ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತು ಕೊಡುತ್ತಿದ್ದರು).
4. ದೂರು ನೀಡಿದವರು ಹರ್ನಿಯ ತೊಂದರೆಯಿರುವುದನ್ನು ಮರೆ ಮಾಚಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪಡೆಯಲೋಸುಗ 2006 ರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಾಲಿಸಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಗೆ ದ್ರೋಹ ಬಗೆದಿದ್ದಾರೆ.

11. ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಮಾನದ ಸಾರಾಂಶ:

ಈ ವ್ಯಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಅಂಶಗಳು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿವೆ:

1. 2006 ರಲ್ಲಿ ತೆಗೆದ ಪಾಲಿಸಿ ನವೀಕರಣವೇ ಅಥವಾ ಹೊಸದೇ?
2. ವ್ಯಾಧಿಯು ಮೊದಲೇ ಇತ್ತೆಂದು ಹೇಳಿ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ನೀಡದಿರುವುದು ಎಷ್ಟು ಸರಿ?

ವೇದಿಕೆಯು ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಉತ್ತರಿಸಿತು:

1. ಕಂಪನಿಯು 2006 ರಲ್ಲಿ ಹಣ ಕಟ್ಟುವಾಗ ಹೊಸದಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತುಂಬಿಸಿ ಕೊಡಬೇಕೆಂದು ಕೇಳಲಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸಿದಾರನ ವಯಸ್ಸು 50 ವರ್ಷ ಮೀರಿದ್ದರಿಂದ ನಿಯಮದಂತೆ, ವೈದ್ಯರ ತಪಾಸಣೆಯ ವರದಿ ಬೇಕೆಂದು ಕೇಳಲೂ ಇಲ್ಲ. ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ 2006 ರ ಪಾಲಿಸಿಯು 26/03/2003 ರ ಘೋಷಣೆ ಪ್ರಕಾರ ಎಂದು ಸೂಚಿಸಿರುವುದರಿಂದ 2006 ರ ಪಾಲಿಸಿ ನವೀಕರಣವೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.
2. ಆಸ್ಪತ್ರೆಯ ವರದಿಯಂತೆ ಹರ್ನಿಯವು ಮೊದಲೇ ಇತ್ತು ಎಂದು ವಾದಿಸಿದ್ದನ್ನು ಬಿಟ್ಟರೆ ಪ್ರತಿವಾದಿಯು ಇನ್ನಾವುದೇ ಆಧಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿಲ್ಲ. ಈ ವ್ಯಾಧಿ ಮೊದಲೇ ಇತ್ತು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಪ್ರತಿವಾದಿಯೇ ಪ್ರತಿಪಾದಿಸಬೇಕಾಗಿರುವಾಗ ಅಂತಹ ಯಾವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನಾಗಲಿ ಅಥವಾ ವೈದ್ಯರ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನಾಗಲಿ ಪ್ರತಿವಾದಿಯು ಮಂಡಿಸಿಲ್ಲ.

2 ನೇ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಯು ವ್ಯಾಜ್ಯ 1965/2005, 1061/2007 ಹಾಗೂ ರಾಜ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ವೇದಿಕೆಯ ವ್ಯಾಜ್ಯ 130/2002 ರ ತೀರ್ಮಾನ ತನ್ನ ತೀರ್ಮಾನದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿತು.

ಈ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವೇದಿಕೆಯು ತೀರ್ಮಾನ ನೀಡಿತು:

ತೀರ್ಮಾನ

ದೂರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿವಾದಿಯು 6 ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ 20,416 ರೂಗಳನ್ನು 30/05/2007 ರಿಂದ 10 % ರಂತೆ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿಸಿ ಕೊಡಬೇಕು. ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ 5000 ರೂ ಖರ್ಚನ್ನೂ ನೀಡಬೇಕು.

ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರ ಮತ್ತು ಅಧ್ಯಕ್ಷರ ಸಹಿ