

**DISTRICT CONSUMER DISPUTES REDRESSAL COMMISSION**  
**MUMBAI SUBURBAN ADDITIONAL**  
**Administrative Building, 3rd Floor, Near Chetana College**  
**Bandra (East), Mumbai-400 051**

**Complaint Case No. CC/12/2019**  
**( Date of Filing : 28 Jan 2019 )**

1. BALU KRUSHNA JADHAV  
 ASHWINI GENERAL STORE LIMBONI BAUGH NEAR  
 WARANA BEKARY GOVANDI MUMBAI 400043  
 MUMBAI  
 MAHARASHTRA

.....Complainant(s)

Versus

1. M/S APOLLO SPECTRA HOSPITAL THROUGH DR  
 IRBAZ RIYAZ MOMIN  
 SUNDAR BAUGH UJAGAR COMPOUND IN FRONT OF  
 DEONAR DEPOT SION TROMBEY ROAD CHEMBUR  
 MUMBAI 400088

.....Opp.Party(s)

**BEFORE:**

**HON'BLE MR. PRADEEP G. KADU PRESIDENT**  
**HON'BLE MS. GAURI M. KAPSE MEMBER**

**PRESENT:** Shri Balu Jadhav-In person

.....for the Complainant

Shri Vishal Muglikar-Advocate

.....for the Opp. Party

**Dated : 15 Oct 2024**

**Final Order / Judgement**

**श्रीमती गौरी मा.कापसे, मा.सदस्या यांचेव्दारे**

1. तक्रारदाराने सदरची तक्रार ग्राहक संरक्षण कायदा 1986 च्या कलम 12 प्रमाणे दाखल केली असून तक्रारदारांच्या कथनानुसार त्यांची तक्रार थोडक्यात खालीलप्रमाणे आहे.
  - a. तक्रारदारांच्या डाव्या पायाच्या मधल्या बोटाला छोटी गाठ होती. सबब दि.05/11/2018 रोजी तक्रारदार सामनेवाले अपोलो स्पेक्ट्रा हॉस्पिटल मधील डॉ.इरबाज रियाज मोमीन consultant general & laparoscopic surgeon यांच्याकडे तपासणीसाठी गेले असता, सदर गाठीच्या काही तपासण्या/ चाचण्या कराव्या लागतील असे त्यांनी सांगितले. त्यानुसार हॉस्पिटलमध्ये तक्रारदाराचे ब्लड टेस्ट, एक्स-रे, ECG इ. करण्यात आले. त्याकरीता रक्कम रुपये 3,500/- आकारण्यात आले. त्यानंतर सामनेवाले हॉस्पिटल मधील डॉ. इरबाज रियाज मोमीन यांनी एक लहानशे ऑपरेशन करण्यास सांगितले.
  - b. त्यानंतर दि.08/11/2018 रोजी तक्रारदाराने हॉस्पिटलच्या नियमानुसार डिपॉझिटची रक्कम आणि औषधांसाठी असे एकूण रु.8,664/- जमा केली. तक्रारदाराचे मेडिकलेम पॉलिसी असल्याने त्याच हॉस्पिटलमध्ये मेडिकलेम संबंधित सर्व कागदपत्रांची पूर्तता केली. त्याच दिवशी सायं. 5.00 वाजता तक्रारदारांच्या डाव्या पायाच्या बोटवरील गाठीवर डॉ. इरबाज रियाज मोमीन यांनी 10 ते 15 मिनिटाचे ऑपरेशन केले. त्यानंतर तक्रारदार स्वतःच्या पायाने वॉर्डमध्ये चालत आले. त्यानंतर दुसऱ्या दिवशी दि.09/11/2018 रोजी डॉक्टरांनी तक्रारदाराला तपासून डिस्चार्ज दिला व 10 दिवसाने टाके काढण्यासाठी पुन्हा हॉस्पिटलमध्ये बोलाविले.

c. दि.19/11/2018 रोजी तक्रारदार तपासणीसाठी, टाके काढण्यासाठी हॉस्पिटलमध्ये गेले असता, टाके काढण्यासाठी सुध्दा त्यांचेकडून पैशाची मागणी केली. तक्रारदाराने पैसे देण्यास नकार दिला व आतापर्यंत झालेल्या खर्चाचे, ऑपरेशनचे बील मागितले. त्यावेळी हॉस्पिटलने रु.1,01,500/- इतक्या रक्कमेचे अंतिम बील दिल्यावर तक्रारदाराला धक्काच बसला. हे बील फक्त एका लहानश्या / नाममात्र ऑपरेशनचे होते. याव्यतिरिक्त तक्रारदाराकडून हॉस्पिटलमधून तपासणी / चाचण्यासाठी, डिपॉजिट रक्कम, औषधे इ. साठी वेगळे पैसे आकारले. असे असतानाही एका लहानश्या/ नाममात्र ऑपरेशनसाठी लाखाच्या वर रक्कम आकारल्यामुळे तक्रारदाराने त्यास विरोध केला व हॉस्पिटल प्रशासनाकडे योग्य ती रक्कम आकारण्याची विनंती केली; परंतु हॉस्पिटल प्रशासनाने तक्रारदाराला सांगितले की, हॉस्पिटलचे प्रत्येक ऑपरेशनचे पॅकेज असते व त्यानुसारच बील आकारले; परंतु तक्रारदाराला याबाबत हरकत घेतली असता, त्यांना रु.15,225/- चे सवलत देऊन सदरील ऑपरेशनचे अंतिम बिल रु.86,275/- इतके दिले. सदर बिलाची रक्कम अमान्य असल्याने, वारंवार सामनेवाले हॉस्पिटलमध्ये जाऊन योग्य ती रक्कम आकारण्यासाठी विनंती केली; परंतु सामनेवाले हॉस्पिटल प्रशासनाने तक्रारदाराचे काहीही म्हणणे ऐकून न घेता उडवाउडवीची उत्तरे देऊन तक्रारदाराची दिशाभूल केली. अशाप्रकारे सामनेवाले हॉस्पिटलने तक्रारदाराची फसवणूक करून अवाजवी बील आकारल्याने दोषयुक्त सेवा देऊन तसेच अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब केल्याने त्यांचेविरुद्ध सदरची तक्रार दाखल करून खालीलप्रमाणे मागण्या पूर्ण होऊन मिळण्याची विनंती तक्रारीत केली आहे.

- i. सामनेवाले हॉस्पिटलने एका लहानश्या/नाममात्र ऑपरेशनपोटी योग्य ती रक्कम आकारून उर्वरित रक्कम तक्रारदारास परत करावी.
- ii. सामनेवाले हॉस्पिटलने केलेली आर्थिक फसवणुकीबाबत नुकसान भरपाईपोटी रक्कम रुपये 50,000/- व तक्रारीच्या खर्चापोटी रक्कम रुपये 10,000/- अदा करावे.

2. तक्रारदाराने तक्रारीसोबत दि.08/11/2018 रोजी हॉस्पिटलने तक्रारदाराच्या केलेल्या तपासण्या / चाचण्या इ. चे रिपोर्ट तक्रारदाराचे विमा पॉलिसी आणि डिपॉझिट पावती डिस्चार्ज पेपर, औषधे बिल, हॉस्पिटलने तक्रारदाराला दिलेले फायनल बील आणि इतर कागदपत्रे, इ. कागदपत्रांच्या छायांकित प्रती दाखल करून त्यावर विश्वास ठेवला आहे.
3. सामनेवाले यांनी लेखी म्हणणे दाखल करून, तक्रारीतील सर्व आरोपांचे खंडन करित, खालील प्रमाणे मुख्य बचाव घेतला आहे.

- a. तक्रारदाराने दि.05/11/2018 रोजी सामनेवाले हॉस्पिटलकडे त्याच्या डाव्या पायाच्या मधल्या बोटाला छोट्या गाठीवर उपचारासाठी संपर्क साधला. डॉ. एरबाज रियाझ मोमीन यांनी त्यांची तपासणी केली आणि त्यांना कळवले की, तक्रारदाराला ज्या समस्यांचा सामना करावा लागला त्याचे योग्य निदान करण्यासाठी काही चाचण्या करणे आवश्यक आहे. चाचण्यांचे अहवालाचे अवलोकन केल्यानंतर त्यांनी तक्रारदाराला सांगितले की, गाठीचे ऑपरेशन करून गाठ काढून टाकणे आवश्यक आहे. तक्रारदाराने या निदानाच्या संदर्भात कधीही आक्षेप घेतला नाही किंवा कोणतीही तक्रार केली नाही.
- b. तक्रारदाराने विमा कंपनीच्या हॉस्पिटलमध्ये उपलब्ध असलेल्या प्रतिनिधीशी संपर्क साधला. अपोलो म्युनिक हेल्थ इन्शुरन्सशी मेडि-क्लेमची प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी स्वतःच्या इच्छेने, फॉर्म आणि संबंधित कागदपत्रे जमा पूर्ण केली.
- c. त्यानंतर दि.09/11/2018 रोजी सायंकाळी 5.00 वाजता डॉ. एरबाज मोमीन यांनी तक्रारदाराच्या डाव्या पायाच्या मधल्या पायाच्या बोटारच्या गाठीचे ऑपरेशन केले व ऑपरेशननंतरच्या स्थितीची तपासणी केल्यानंतर, तक्रारदाराला डिस्चार्ज देण्यात आला.

- d. हॉस्पिटलने रु.1,01,500/- इतक्या रक्कमेचे तक्रारदारास बील दिले व त्यावर सामनेवाले यांनी रु.15,225/- सवलत दिली. त्यामुळे, सामनेवालेने केलेल्या ऑपरेशनसाठी देय असलेली एकूण रक्कम रु.86,275/- ही बिलाची रक्कम तक्रारदाराच्या विमा कंपनी अपोलो म्युनिक हेल्थ इन्शुरन्सने भरली आहे. तक्रारदाराने उपचारासाठी वाढवलेल्या बिलाच्या संदर्भात चुकीच्या तक्रारी केल्या.
- e. तक्रारदारास सर्वोत्तम निदान आणि वैद्यकीय उपचार मिळालेले असूनही, सामनेवालेकडे उपचार घेण्यास बिनशर्त आणि निःसंदिग्धपणे संमती देऊन, स्वेच्छेने व जाणूनबुजून त्याच्या एकूण बिलावर अधिक सवलत मिळविण्यासाठी चुकीचा आरोप केला.
- f. तक्रारदाराने दाखल केलेल्या ग्राहक तक्रारीचे अगदी बारकाईने निरीक्षण केल्यावर हे स्पष्ट होते की सामनेवालेने दिलेल्या सेवेत कोणतीही कमतरता असल्याचा आरोप केलेला नाही. यामुळेच सदरची तक्रार खारील होण्यास पात्र आहे.
- g. तक्रारदाराने स्वतःच्या इच्छेने आणि विनामुल्य संमतीने सेवांचा लाभ घेतला, म्हणून सेवा घेतल्यानंतर आणि तज्ञ वैद्यकीय सेवा आणि उपचारांचा लाभ घेतल्यानंतर, तक्रारदाराला शुल्काबाबत कोणतीही समस्या आणि / किंवा तक्रार करू शकत नाही.
4. उभय पक्षकारांनी त्यांचे पुरावा शपथपत्र व लेखी युक्तिवाद दाखल केले तसेच त्यांचा तोंडी युक्तिवाद ऐकण्यात आला.
5. तक्रारीच्या निवारणार्थ खालील मुद्दे या आयोगाच्या विचारार्थ निर्माण झाल्याने त्याचेवर कारणमीमांसेसह निष्कर्ष नोंदविण्यांत आले.

अ.क्र.	मुद्दा	निष्कर्ष
1.	सामनेवाले यांनी अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब केल्याबाबतचा आरोपी तक्रारदारांनी पुराव्यानिशी सिध्द केला आहे काय?	नाही.
2.	तक्रारदारांनी तक्रारीत केलेल्या मागण्या मिळण्यास ते पात्र आहेत काय ?	नाही.
3.	काय आदेश?	अंतिम आदेशाप्रमाणे

### कारणमीमांसा

#### मुद्दा क्र. 1 ते 3

6. तक्रारदारांच्या लेखी व तोंडी पुराव्यानुसार त्यांचे डाव्या पायाच्या मधल्या बोटाला छोटी गाठ असल्याने त्यांनी सामनेवाले यांचे हॉस्पिटल मधील डॉ.इरबाज रियाज मोमिन जे कन्सल्टंट जनरल व लॅपरोस्कोपीक सर्जन असून त्यांना दि.05/11/2018 रोजी भेट दिली. सदर डॉक्टरच्या सल्ल्यानुसार ज्या तपासण्या व चाचण्या करण्यास सांगितले त्या तक्रारदारांनी सर्व केल्या. त्यानंतर सदर डॉक्टरने दि.08/11/2018 रोजी तक्रारदारांच्या मधल्या बोट्याच्या गाठीचे सायंकाळी 15 मिनिटात ऑपरेशन केले. ऑपरेशन होण्याआधी तक्रारदारांनी हॉस्पिटल मध्ये रक्कम रु.8664/-जमा केले. दुस-या दिवशी वर नमुद डॉक्टरांनी तपासणी करून डिस्चार्ज दिला व त्यांना 10 दिवसांनंतर टाके काढणेकरीता बोलावले. सदर छोटयाश्या गाठीचे ऑपरेशन करणेकामी सामनेवाले हॉस्पिटलने रक्कम रु.1,01,500/- इतक्या रक्कमेचे बिल आकारून त्यात रक्कम रु.15,225/- रुपयांची सुट दिली. तक्रारदारांकडून सदर ऑपरेशनसाठी लाखो रुपयांचे बिल आकारले व सदर बिल हे तक्रारदारांच्या विमा कंपनीने सामनेवाले हॉस्पिटलला अदा केले. परंतू, सामनेवाले हॉस्पिटलने तक्रारदारांकडून छोटयाश्या ऑपरेशनसाठी

अवाजवी रक्कम आकारून अनुचीत व्यापारी प्रथेचा अवलंब केल्याचा आरोप तक्रारदारांनी या तक्रारीद्वारे केला आहे.

7. याउलट सामनेवाले यांचे पुराव्यानुसार सदर ऑपरेशनबाबत तक्रारदारांनी कुठलीही तक्रार उपस्थित केलेली नाही. तक्रारदाराने विमा कंपनीशी संपर्क साधून, लागणा-या सर्व कागदत्रांची पुर्तता स्वतः करून मेडीक्लेमची प्रक्रीया पुर्ण करून हॉस्पिटलचे बिल अदा केले. त्यावेळी तक्रारदारास बिलाची रक्कम रु.1,01,500/- वर रक्कम रु.15,225/- रुपयांची सुट देखील देण्यात आली. त्यावेळी तक्रारदारांनी कोणतीही तक्रार उपस्थित न करता मेडीक्लेमद्वारे रक्कम अदा केली. सबब, सामनेवाले यांनी अनुचीत व्यापारी प्रथेचा अवलंब केलेला नसल्याने, तक्रारदारास आता तक्रार उपस्थित करता येऊ शकत नाही
8. सबब, उभयपक्षांच्या पुराव्यावरून सामनेवाले यांनी वैद्यकीय बिलापोटी अवाजवी रक्कम आकारून त्याद्वारे अनुचित व्यापारी प्रथेचा अवलंब केला किंवा कसे, इतकाच वादाचा मुद्दा प्रस्तुतच्या तक्रारीत आहे.
9. तक्रारदारास गाठीमुळे होणा-या त्रासाचे निदान करणेकामी चाचण्या व तपासण्या आवश्यक होत्या. सर्व चाचण्या सुदैवाने निगेटिव्ह आल्याने सदर डॉक्टराने ऑपरेशन करण्याचे ठरविले. सर्व चाचण्या व तपासण्या करणेकामी तसेच ऑपरेशनसाठी तक्रारदारास हॉस्पिटलमध्ये दाखल करण्यात येऊन दि.08/11/2018 रोजी सदर गाठीचे ऑपरेशन करण्यात आले. त्यानंतर टाके काढण्यात आले. तक्रारदाराचा गाठीचा त्रास संपुष्टात आल्याचे स्पष्ट होते. सदर ऑपरेशन करिता चाचण्या / तपासण्या व ऑपरेशनसाठी एक दिवस हॉस्पिटलमध्ये रहावे लागले. तक्रारदारांचा मेडीक्लेम असल्याने त्यांनी मेडीक्लेमबाबतची पुर्तता पुर्ण करून बिल अदा केले. जर सदर मेडीक्लेम मध्ये झालेल्या खर्चामध्ये एकही खर्च योग्य नसता तर तो विमा कंपनीने निश्चीतच नाकारला असता; परंतू तशी वस्तुस्थिती नाही. वास्तविक ग्राहक/ रुग्ण/ तक्रारदार उपचाराकरीता हॉस्पिटलमध्ये जातात त्यावेळी कोणत्या तपासण्या, चाचण्या कराव्या लागतील तसेच सदर तपासणीचे अहवाल आल्यानंतर ऑपरेशन अगर पुढील उपचार पध्दती ठरविली जाते, जर ऑपरेशन करावयाचे असेल तर त्याकामी साधारणतः किती खर्च येईल, किती दिवस हॉस्पिटल मध्ये रहावे लागेल इ. प्रक्रीया व पध्दती सांगितल्या जातात. तसेच सदर खर्चाचा अंदाज आल्यानंतर रुग्ण निर्णय घेतात. तक्रारदार/रुग्ण यांना खर्च परवरडणारा नसेल तर तिथे उपचार घ्यावे किंवा कसे हा त्यांचा निर्णय असतो. हाती असलेल्या तक्रारीत तक्रारदाराने तशी तक्रार उपस्थित केलेली नाही. तक्रारदाराने अभिलेखावर दि.08/11/2018 रोजी ऑपरेशन करिता ज्या वेळी संमती दिली, त्या पत्रात "I take full responsibility of settling all the bills before leaving the Hospital." तसेच सदर संमतीपत्रात तक्रारदारास समजणा-या भाषेत समजावून सांगितले असून, त्यावर तक्रारदाराची सही असल्याचे स्पष्ट होते. तक्रारदाराचा झालेला हॉस्पिटलचा खर्च हा त्यांच्या विमा कंपनीने लगेचच अदा केल्याचे स्पष्ट होते. सबब, तक्रारदारास त्याबाबतची तक्रार निश्चीतच आता उपस्थित करता येणार नाही.
10. सामनेवाले हॉस्पिटल हे नामांकित हॉस्पिटल असून त्यांच्या प्रचलित मानकाप्रमाणे (standard of practice) त्यांनी खर्च कसा व किती आकारावा हे ठरलेले असते. सदरचा खर्च तक्रारदारास जर परवरडणारा नसेल तर त्यांना पर्यायी हॉस्पिटल त्यावेळी उपलब्ध होते. परंतू, इतर हॉस्पिटलमध्ये न जाता तक्रारदाराने सामनेवाले हॉस्पिटलकडे उपचार / ऑपरेशन करून घेतले. यावरून, सामनेवाले यांनी अवाजवी बिल आकारून अनुचीत व्यापारी प्रथेचा अवलंब केला नसल्याचे वरील विवेचनावरून स्पष्ट होते. सबब, वरील सर्व कारणास्तव सर्व मुद्द्यांवर नमूद केल्याप्रमाणे निष्कर्ष नोंदवण्यात आल्याने हे आयोग खालीलप्रमाणे अंतिम आदेश पारित करीत आहे.

### अंतिम आदेश

1. ग्राहक तक्रार क्र.CC/12/2019 खारीज करण्यात येते.

2. खर्चाबाबत कोणतेही आदेश नाहीत.
3. या आदेशाची साक्षांकित प्रत उभय पक्षकारांना विनामूल्य पाठवण्यात यावी.

**[HON'BLE MR. PRADEEP G. KADU]  
PRESIDENT**

**[HON'BLE MS. GAURI M. KAPSE]  
MEMBER**