



नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी
एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2012

सहयोग



सत्यमेव जयते

उपभोक्ता कल्याण कोष
उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले,
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

‘कट्स’ इन्टरनेशनल: परिचय

ग्रामीण विकास की दिशा में एक पहल के रूप में 1983-84 में अपने स्थापना से आगे बढ़कर आज ‘कट्स’ भारत और विश्व स्तर पर उपभोक्ता आंदोलन में एक अग्रणी स्थान बना चुका है। अब इसका विस्तार व्यापार एवं विकास, प्रतिस्पर्धा, निवेश, आर्थिक विनिमयन और मानव विकास के क्षेत्रों तक हो चुका है। आज अपने 100 से अधिक कर्मियों के साथ ‘कट्स’ इन्टरनेशनल इन स्थानों में कार्यरत हैं:

जयपुर स्थित तीन कार्यक्रम केन्द्र:

1. ‘कट्स’ सेंटर फॉर इंटरनेशनल ट्रेड, इकोनोमिक्स एण्ड एनवायरनमेंट, 2. ‘कट्स’ सेंटर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग एवं 3. ‘कट्स’ सेंटर फॉर कम्पीटिशन, इन्वेस्टमेंट एण्ड इकोनोमिक रेग्युलेशन

- चित्तौड़गढ़ स्थित ‘कट्स’ सेंटर फॉर ह्यूमन डवलपमेंट
- नई दिल्ली स्थित देहली रिसोर्स सेंटर
- उपभोक्ता सुरक्षा और मूलभूत आर्थिक विकास के क्षेत्र में कार्यरत कलकत्ता केन्द्र
- विदेशों में स्थित चार रिसोर्स सेंटर:

1. लुसाका, जाम्बिया 2. नैरोबी, केन्या 3. हेनाई, वियतनाम 4. जेनेवा, स्विटजरलैण्ड

‘कट्स’ अपनी कार्यकारी समिति का चयन प्रत्येक चार वर्षों में करता है। इसके सचिवालय का मुखिया महामंत्री होता है। 1200 से अधिक व्यक्ति और 300 संगठन इसके सदस्य हैं। ‘कट्स’ को ‘व्यापार और विकास पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन’ (UNCTAD) और ‘सतत् विकास पर संयुक्त राष्ट्र आयोग’ (UNCSD) की मान्यता प्राप्त है।

‘कट्स’ अनेक क्षेत्रीय, राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय संगठनों के साथ मिलकर कार्य करता है, जैसे:

- कन्ज्यूमर इन्टरनेशनल (CI)
- इन्टरनेशनल सेंटर फॉर ट्रेड एण्ड सस्टेनेबल डवलपमेंट (ICTSD)
- साउथ एशिया वाच ऑन ट्रेड, इकोनोमिक्स एण्ड एनवायरनमेंट (SAWTEE)
- वर्ल्ड ट्रेड ऑर्गेनाइजेशन (WTO)
- वर्ल्ड बैंक (WB)
- इंटरनेशनल फाइनेंस कॉरपोरेशन (IFC)
- ऑर्गेनाइजेशन फॉर इकोनोमिक कोऑपरेशन एण्ड डवलपमेंट (OECD)
- कॉमनवेल्थ सेक्रेटेरियट
- ईस्ट अफ्रीका कम्युनिटी सेक्रेटेरियट
- विश्व की विभिन्न विकास सहयोग समितियां और व्यापार मंत्रालय
- नाबार्ड (NABARD)
- कन्ज्यूमर कोऑर्डिनेशन काउन्सिल ऑफ इंडिया

‘कट्स’ भारत सरकार के कई निर्णयकारी निकायों का भी सदस्य है।

‘कट्स’ इन्टरनेशनल का स्वप्न राष्ट्रीय सीमाओं के अंदर और बाहर भी सामाजिक न्याय और समानता के दायरे में उपभोक्ताओं की सम्प्रभुता की संरक्षा करना है। अपने समस्त कार्यों में यह शोध-आधारित हिमायत की कार्यविधि अपनाता है और निचले स्तरों को अन्तर्राष्ट्रीय नीति-निर्माण प्रक्रिया से जोड़ता है।

‘कट्स कार्ट’

1996 में स्थापित ‘कट्स’ सेंटर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग (कट्स कार्ट), ‘कट्स’ का एक कार्यक्रम केन्द्र है। इस केन्द्र की स्थापना ‘कट्स’ की गतिविधियों में विविधता आने के फलस्वरूप की गई जिसका उद्देश्य विरासत में मिले कार्यक्रम- उपभोक्ता संरक्षण और शिक्षा- को आगे बढ़ाना तथा एक अधिक जिम्मेदार समाज की रचना करना है। उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में अपने अद्भुत कार्यों के कारण ‘कट्स कार्ट’ भारत और भारत के बाहर के उपभोक्ता आंदोलनों की पहली पंक्ति में आता है।

अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट www.cuts-international.org/CART देखें।

नये युग में भारतीय उपभोक्ता:
आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना
(कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2012



सहयोग

उपभोक्ता कल्याण कोष
उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले,
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुहों से जुड़ी एक
भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)
वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2012

प्रकाशक



कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी

डी- 217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर- 302 016, भारत

फोन: +91-141-5133259, 2282821, फैक्स: +91-141-4015395

ईमेल: cart@cuts.org

वेब: www.cuts-international.org/cart/consumersup

क्रियान्वित संस्था

'कट्स' इंटरनेशनल

सहयोग:



उपभोक्ता कल्याण कोष
उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले,
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

सत्यमेव जयते

© कट्स, 2013

मुद्रक: एम एस प्रिन्टर्स, जयपुर

ISBN 978-81-8257-202-7

#1328

विषय सूची

प्रस्तावना	i
1. परिचय	1
2. परियोजना के उद्देश्य	3
3. लक्षित राज्य	4
4. सम्पन्न की गई गतिविधियां	6
5. ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं का द्वितीय चरण	9
6. क्षेत्रीय परामर्श	16
7. अतिरिक्त गतिविधियां	25
8. उपभोक्ता मसलों पर राष्ट्रीय सम्मेलन	27
9. प्रकाशन और प्रलेखन	31
10. मुख्य निष्कर्ष	32
11. मुख्य अनुशंसाएं	39
12. परिणाम	40
वित्तीय विवरण	41
मीडिया कवरेज	45
गतिविधियों की झांकियां	46

प्रस्तावना

‘नये युग में भारतीय उपभोक्ता : आम आदमी के सरोकारों से जुड़ी भविष्योन्मुखी’ परियोजना की नवम्बर, 2011 से मार्च, 2012 की अवधि के लिए प्रथम वार्षिक परियोजना रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए हमें हर्ष हो रहा है।

वर्ष 2011 में भारतीय उपभोक्ता संरक्षण कानून ने 25 वर्ष पूरे कर लिये हैं। यह कानून 1986 में अस्तित्व में आया था। संयोगवश, 2011 में ही 15 मार्च, 1962 को जॉन एफ. कैनेडी के अमेरिकन कांग्रेस में दिए गए उस भाषण के 50 वर्ष पूरे हुए जिसमें उन्होंने उपभोक्ताओं के चार मूलभूत अधिकारों के संरक्षण और संवर्द्धन की आवश्यकता को रेखांकित किया था और जिसने आधुनिक उपभोक्ता आंदोलन को जन्म दिया। इन दो महत्वपूर्ण अवसरों को देखते हुए सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण को अपनी कार्यसूची में उच्च प्राथमिकता पर रखा है। आज पूरे देश में यह बहस चल रही है कि पिछले 25 वर्षों में इस कानून के बनने के बाद से हमारी उपलब्धियां और चुनौतियां क्या हैं और इन चुनौतियों का मुकाबला कैसे किया जाए।

1986 में अधिनियमित उपभोक्ता संरक्षण कानून (COPRA) एक उदार कल्याणकारी सामाजिक विधायन है जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं के विशाल समुदाय को शोषण से बचाना है। इस कानून की रीढ़ इसकी त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक शिकायत समाधान की व्यवस्था है। यह कानून देशभर में उपभोक्ताओं के लिए अचूक दवा के रूप में सामने आया है। यह पिछले कुछ दशकों में देश में बने कानूनों में सबसे महत्वपूर्ण कानून है। अब, जबकि वर्ष 2011 में इस कानून ने अपने अस्तित्व के 25 वर्ष पूरे कर लिये हैं, यह एक उचित अवसर है कि वास्तविकता के धरातल में इसके प्रभावों का आंकलन किया जाए और नई तथा उभरती हुई उपभोक्ता समस्याओं का मुकाबला करने के लिए इसे और सशक्त बनाया जाए। वर्ष 2011 में ‘कट्स’ द्वारा

राजस्थान में कराए गए एक सर्वेक्षण से यह पता लगता है कि 63 प्रतिशत लोगों को उपभोक्ता संरक्षण कानून और 35 प्रतिशत लोगों को उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी नहीं है। यह एक मात्र उपलब्ध आंकड़े हैं। यह एक गंभीर विषय है और अब यह जरूरी हो गया है कि सभी को मिलकर कुछ ठोस कार्य उपभोक्ताओं के हित में करना होगा।

वर्तमान समय में, हर उपभोक्ता को अपनी भूमिका और महत्व को सही परिप्रेक्ष्य में देखना- समझना होगा। तथापि, भारत में उपभोक्ताओं के सशक्तीकरण और उपभोक्ता आंदोलनकी अभिवृद्धि के क्षेत्र में अभी बहुत कुछ किया जाना है। इन पक्षों को ध्यान में रखते हुए 'कट्स' इन्टरनेशनल ने 'नये युग में भारतीय उपभोक्ता : आम आदमी के सरोकारों से जुड़ी भविष्योन्मुखी' कन्ज्यूमर्स अप नामक एक वर्षीय परियोजना का क्रियान्वयन इन उभरती हुई चुनौतियों को सम्बोधित करने के लिए किया।

यह वार्षिक रिपोर्ट नवम्बर, 2011 से मार्च, 2012 के बीच परियोजना की प्रगति और उपभोक्ता संरक्षण से जुड़े मुद्दों को दर्शाती है। इस रिपोर्ट को उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों पर विचार-विमर्श को प्रोत्साहित करने के लिए चल रहे प्रयास के रूप में भी देखा जा सकता है।

वित्त वर्ष के दौरान परियोजना के क्रियान्वयन के लिए मैं अपने सहकर्मियों अमरजीत सिंह, अर्जुन कांत झा, अभिमन्यु सिंह, जय श्री सोनी और सुमंत बिस्वास का हार्दिक धन्यवाद करता हूँ। साथ ही, अभिमन्यु सिंह और उनकी टीम को यह रिपोर्ट तैयार करने के लिए और 'कट्स' इन्टरनेशनल के महासचिव प्रदीप एस. मेहता को इस कार्य में बहुमूल्य मार्गदर्शन करने के लिए धन्यवाद देता हूँ। हम 'कट्स' के अन्य सदस्यों के प्रति भी आभारी हैं जिन्होंने इस परियोजना के सफल क्रियान्वयन के लिए सहयोग और मार्गदर्शन किया।

उपभोक्ता कल्याण कोष से आर्थिक सहयोग उपलब्ध कराने के लिए हम भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामलों के विभाग, विशेष रूप से श्री पंकज अग्रवाला, सचिव, उपभोक्ता मामले

और श्री मनोज कुमार परीदा, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले का हार्दिक धन्यवाद करते हैं। हम उपभोक्ता मामलों के विभागाधीन परियोजना निगरानी समिति के अध्यक्ष और सदस्यों का भी उनके बहुमूल्य मार्गदर्शन और सुझावों के लिए धन्यवाद करते हैं।

हम प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का भी, परियोजना की सभी गतिविधियों को व्यापक कवरेज देने के लिए धन्यवाद करते हैं।

हम अपने चार राज्यों की सहयोगी संस्थाओं सिटीजन अवेयरनेस ग्रुप (चण्डीगढ़), जानकी फाउन्डेशन (झारखंड), CREAT (कर्नाटका), कंज्यूमर प्रोटेक्शन एसोसिएशन (त्रिपुरा) के भी आभारी हैं कि उन्होंने परियोजना के क्रियान्वयन में, विशेष रूप से फील्ड स्तर पर की गई गतिविधियों में और अपने राज्यों में सम्बन्धित विभागों या उपभोक्ता फोरमों में, हमें सहयोग दिया।

हम इस वार्षिक रिपोर्ट और 'कन्ज्यूमर्सअप' के अन्य प्रकाशनों के संपादन के लिए माधुरी वासनानी और खाका तैयार करने के लिए मुकेश त्यागी और राजकुमार त्रिवेदी के आभारी हैं।

हम परियोजना के वेबपेज को बनाने और इसकी देखभाल करने, परियोजना के खातों के रखरखाव तथा लेखांकन और अंकेक्षण की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 'कट्स' की सूचना प्रौद्योगिकी तथा वित्तीय टीम का भी धन्यवाद करते हैं।

हम उन सबके प्रति अपना हार्दिक आभार व्यक्त करते हैं जिनके बिना इस परियोजना की सफलता संभव नहीं हो पाती।

जयपुर
अक्टूबर, 2013

जॉर्ज चेरियन
निदेशक, 'कट्स' और प्रमुख, 'कट्स कार्ट'

1

परिचय

भारत में उपभोक्ता संरक्षण का लम्बा इतिहास रहा है। उपभोक्ता संरक्षण इसकी प्राचीन संस्कृति का हिस्सा था और इसके प्रशासन का मूल तत्व था। 400 ईसा पूर्व में रचित कौटिल्य का अर्थशास्त्र प्राचीन भारत का संविधान था और उसमें उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए प्रावधान थे। उत्पादों का विक्रय इस प्रकार नियोजित किया जाता था, जिससे जन साधारण को कोई दिक्कत न हो। व्यापारियों के लिए लाभ की सीमा तय थी और सेवाओं के लिए समयबद्ध उत्तर का प्रावधान था। वजन या माप में कोई कमी या मिलावट होने पर व्यापारियों पर भारी जुर्माना लगाया जाता था।

भारत उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में अग्रणी और अन्य देशों के लिए प्रेरणास्त्रोत रहा है। यह एक अनोखा उपभोक्ता संरक्षण कानून है जो 1986 में पारित हुआ। यह कानून न केवल उपभोक्ताओं की शिकायतों के सरल और शीघ्र समाधान का प्रावधान करता है, बल्कि उनके हित संवर्द्धन और संरक्षण की व्यवस्था भी करता है।

उपभोक्ता संरक्षण कानून अब 25 वर्ष पुराना हो चुका है, फिर भी ज्यादातर उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों और उनके प्रयोग की प्रक्रियाओं की जानकारी नहीं है। अब परिदृश्य में व्यापक परिवर्तन आ गए हैं। वैश्विक बाजार और विभिन्न नई सेवाओं के उद्भव के साथ उपभोक्ताओं के समक्ष गंभीर नई चुनौतियां और खतरे उपस्थित हो गए हैं। अनुचित, प्रतिबंधात्मक और एकाधिकारी व्यापार व्यवहारों के द्वारा व्यवसायी समुदाय अपने लाभों को अधिकतम करने में लगा हुआ है।

पिछले दो दशकों की अवधि में विकासशील देशों में अस्तित्व में आए उपभोक्ता आंदोलन के संदर्भ में भारतीय मॉडल इस क्षेत्र में, जिसका प्रभाव निर्धनों और धनवानों पर समान रूप से पड़ा है, सहयोग के एक प्रभावी माध्यम के रूप में उभरा है। फिर भी, भारतीय उपभोक्ता आंदोलन को नई चुनौतियों और अवसरों के साथ विकसित होने की आवश्यकता है, जिससे कि आम आदमी के सरोकारों और नई पीढ़ी के उपभोक्ता मामलों को व्यवस्थित तरीके से हल किया जा सके। यद्यपि नीतिगत जड़ता एक बड़ा मसला है जिसे सरकार के स्तर पर हल किया जाना चाहिए, कुछ उभरते हुए मुद्दों पर तत्काल ध्यान दिया जाना चाहिए। जहाँ तक नीतिगत जड़ता का प्रश्न है, यह राजनीतिक इच्छाशक्ति की कमी के कारण है जो 11वीं पंचवर्षीय योजना में प्रस्तावित राष्ट्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना की प्रक्रिया में दिखाई देता है।

2

परियोजना के उद्देश्य

दीर्घकालीन उद्देश्य: “उपभोक्ता हितों के संरक्षण और संवर्द्धन के लिए अनुकूल माहौल बनाना जिससे कि राष्ट्रीय हितों की अभिवृद्धि हो सके।”

तात्कालिक उद्देश्य: “भारतीय उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त बनाने और आगे बढ़ाने के उद्देश्य से ‘भारतीय उपभोक्ताओं की स्थिति’ विषय पर रिपोर्ट जारी करना, और भारत के चार चिन्हित राज्यों में उपभोक्ता मसलों पर काम करने वाले ‘नागरिक समाज संगठनों’ की तद्विषयक जानकारी में वृद्धि करने के लिए उन्हें आम आदमी के सरोकारों तथा नई पीढ़ी के उपभोक्ता मसलों से सम्बन्धित तथ्य और सूचनाएं उपलब्ध कराना।”

कार्यक्रम के उद्देश्य निम्नलिखित थे:

- शोध: भारतीय उपभोक्ता की स्थिति पर व्यापक विषयगम शोध करना और प्रतिवर्ष इस पर विश्वसनीय रिपोर्ट जारी करना।
- पैरवी: शोध से निकलकर आए उपभोक्ता मसलों के संबंध में, सम्बन्धित हितधारकों के समक्ष, उपभोक्ता संगठनों के नेटवर्क की सहायता से पैरवी करना।
- नेटवर्किंग: साधारण उपभोक्ताओं को प्रभावित करने वाले मसलों पर एक समन्वित कार्यवाही करने के उद्देश्य से उपभोक्ता संगठनों को जुटाना, और क्षेत्रीय तथा राष्ट्रीय स्तर पर उनकी नेटवर्किंग करना।
- ज्ञानवर्द्धन: उपभोक्ता संगठनों को आवश्यक जानकारी और कौशल से सशक्त करना जिससे कि वे मूलभूत आवश्यकताओं से जुड़े उपभरते एवं प्रासंगिक उपभोक्ता मसलों को संभाल सकें, सेवा की सुपुर्दगी में सुधार सुनिश्चित कर सकें और अपने-अपने राज्यों में सजग उपभोक्ता प्रहरी की भूमिका निभा सकें।

3

लक्षित राज्य

- 3.1 परियोजना को चार राज्यों, हरियाणा, त्रिपुरा, झारखण्ड और कर्नाटक में लागू किया गया।
- 3.2 उपभोक्ता मामलों पर कार्य करने वाले उपभोक्ता संगठन इन लक्षित राज्यों में परियोजना के क्रियान्वयन में साझेदार बनें। इन चार राज्यों के चुने हुए उपभोक्ता संगठनों के अतिरिक्त दूसरे राज्यों के नीति निर्माताओं और उपभोक्ता संगठनों



को भी क्षेत्रीय और राष्ट्रीय स्तर की गतिविधियों में आमन्त्रित किया गया। केवल शोध के उद्देश्य से, अन्य 15 राज्य और 3 केन्द्र शासित प्रदेशों को भी, एक समग्र राष्ट्रीय प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करने के लिए शामिल किया गया।

चार परियोजनान्तर्गत राज्यों को मिलाकर शामिल होने वाले 19 राज्य थे- हरियाणा, त्रिपुरा, झारखण्ड, कर्नाटक, केरल, आन्ध्र प्रदेश, मध्य प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, गोआ, गुजरात, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडू, उत्तर प्रदेश, उत्तराखण्ड और पश्चिम बंगाल। शामिल होने वाले तीन केन्द्र शासित प्रदेश थे- चंडीगढ़, दिल्ली और पुडुच्चेरी।

4

सम्पन्न गतिविधियां

प्रथम चरण की तीन ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं के समापन के बाद प्रथम चरण की अंतिम ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला चण्डीगढ़ (हरियाणा) में आयोजित की गई।

दो-दिवसीय ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं का उद्देश्य राज्य के उपभोक्ता संगठनों की नई पीढ़ी के उपभोक्ता मसलों, शोध, पैरवी, संवाद और संसाधन जुटाने की कुशलता जैसे विषयों पर जानकारी बढ़ाना था। ऐसा बार-बार होने वाली समस्याओं में हस्तक्षेप करने, सेवाओं की सुपुर्दगी में सुधार सुनिश्चित कराने और अपने-अपने राज्यों में सजग प्रहरी की भूमिका निभाने में उन संगठनों की सहायता करके किया गया।

प्रथम चरण की तीन ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं के समापन के बाद प्रथम चरण की अंतिम ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला चण्डीगढ़ (हरियाणा) में आयोजित की गई।

प्रथम चरण			
क्र.सं.	दिनांक	स्थान	प्रतिभागियों की संख्या
1.	अप्रैल 06-07, 2012	चण्डीगढ़, हरियाणा	45
द्वितीय चरण			
1.	अप्रैल 26-27, 2012	मैसूर, कर्नाटक	94
2.	मई 07-08, 2012	गुड़गांव, हरियाणा	44
3.	मई 14-15, 2012	रांची, झारखण्ड	62
4.	मई 18-19, 2012	अगरतला, त्रिपुरा	94
कुल			339

4.1 ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला, चण्डीगढ़, 6 एवं 7 अप्रैल, 2012

कार्यशाला का उद्घाटन मधु पी. सिंह, पूर्व न्यायधीश, उपभोक्ता फोरम, चण्डीगढ़ ने किया। इस कार्यशाला को सम्बोधित करने वाले विशिष्ट सम्मानित वक्ता थे:

- जॉर्ज चेरियन, निदेशक, 'कट्स' इंटरनेशनल
- प्रवीण कुमार, भारतीय मानक ब्यूरो
- सरदार चरणजीत सिंह, प्रबन्ध निदेशक, कोर कम्यूनिकेशन्स
- टी.आर. जैने, वित्तीय सलाहकार
- दिनेश सिंह रावत, सिटीजन रिसर्च फाउण्डेशन
- प्रकाश कौर, खाद्य अपमिश्रण एवं परीक्षण संस्थान
- अक्षत मेहता, पी.एच.डी.
- सुरिन्दर वर्मा, अध्यक्ष, सिटीजन अवेयरनेस ग्रुप

'कट्स' के परियोजना अधिकारीगण अर्जुन कांत झा और अभिमन्यु सिंह ने कार्यशाला के संचालन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

'कट्स' इंटरनेशनल के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने 'संयुक्त राष्ट्र के उपभोक्ता संरक्षण पर दिशानिर्देशों के आधार पर उपभोक्ता अधिकारों की स्थिति: संभावनाएं और चुनौतियां' विषय पर एक प्रस्तुति दी। उन्होंने बताया कि वित्त मंत्रालय बैंक खातों की पोर्टेबिलिटी की सुविधा देने जा रहा है जिससे बैंकों के ग्राहकों को बिना अपना



मधु पी. सिंह उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में जानकारी देते हुए।

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)



जॉर्ज चेरियन प्रतिभागियों को उपभोक्ताओं के अधिकारों के बारे में जानकारी देते हुए।

खाता नंबर गंवाए अपने खाते को किसी अन्य बैंक में स्थानान्तरित करने की स्वतन्त्रता होगी यदि वे अपने मौजूदा बैंक की सेवा से संतुष्ट नहीं हो। इस कार्य में एकमात्र तकनीकी साध्यता की है क्योंकि इस प्रावधान को लागू करने के लिए सभी बैंकों को एक जैसा सॉफ्टवेयर इस्तेमाल करना होगा।

विस्तृत जानकारी के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-Knowledge-Enhancement-Workshop-Chandigarh.pdf देखें।

5

ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं का द्वितीय चरण

5.1 ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला, मैसूर, कर्नाटक, 26 एवं 27 अप्रैल, 2012

सी.जी. बेट्सुर्मथ, आयुक्त, मैसूर शहरी विकास प्राधिकरण और प्रो. सुरेश, प्राचार्य, जे.एस.एस. विधि महाविद्यालय, मैसूर ने कार्यशाला का उद्घाटन किया। उन्होंने कहा कि केवल उपभोक्ताओं की जागरूकता से समाज नहीं बदल सकता। उनके विचार से उपभोक्ताओं को व्यक्तिगत और उत्पादकों को सामाजिक जिम्मेदारी लेनी चाहिए। खाद्य पदार्थों में अपमिश्रण की घटनाओं का हवाला देते हुए उन्होंने कहा कि अपमिश्रण जल्दी से ज्यादा पैसा कमाने के उद्देश्य से हमेशा एक आकर्षक तरीका दिखता है। उन्होंने आगे कहा कि पैसों की बचत के लिए उपभोक्ताओं को बिचौलियों के बिना सीधे उत्पादकों से व्यवहार करना चाहिए। 21वीं सदी को



सी.जी. बेट्सुर्मथ, आयुक्त, मैसूर शहरी विकास प्राधिकरण कार्यशाला का उद्घाटन करते हुए।

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

‘अपनी पसंद का चयन करने का युग’ बताते हुए उन्होंने कहा कि इस युग में सभी क्षेत्रों में व्यापक परिवर्तन होंगे।

प्रो. सुरेश, प्राचार्य, जे.एस.एस. विधि महाविद्यालय, मैसूर ने कहा कि सरकार कानून बनाती है और सेवाएं उपलब्ध कराती है, पर ये जानना महत्वपूर्ण है कि ये सेवाएं किस सीमा तक आम आदमी तक पहुँचती हैं। उन्होंने ‘कट्स’ के प्रयासों और उपभोक्ताओं की स्थिति का पता लगाने के लिए किए जा रहे इसके राष्ट्रीय शोध कार्यों की सराहना करते हुए इसे पैरवी का एक महत्वपूर्ण उपकरण बताया। ‘कट्स’ के परियोजना संयोजक अमरजीत सिंह ने ‘कन्ज्यूमर्स अप’ परियोजना के ऊपर एक प्रस्तुति दी।

CREAT से वाई.जी. मुरलीधरन और वीई.टी. राजेश, स्थानीय विशेषज्ञ प्रो. एम.पी. नागेन्द्रमूर्ति, जे.एस.एस. विधि महाविद्यालय, मैसूर, डॉ. अशोक पाटिल, प्रोफेसर, उपभोक्ता कानून और व्यवहार पीठ, NLSIU, बैंगलोर, प्रशान्त कोणे, जनपारा सेवा संस्था, बेलगाँव ने भी अपने-अपने सत्रों को सम्बोधित किया।

विस्तृत रिपोर्ट के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-of-Second-Knowledge-Enhancement-Workshop-Mysore.pdf देखें।

5.2 ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला, गुड़गाँव, हरियाणा, 7 एवं 8 मई, 2012

इस कार्यशाला का उद्घाटन भारत सरकार की पूर्व अतिरिक्त सचिव और कन्ज्यूमर इंडिया की अध्यक्ष जय श्री गुप्ता ने किया। इस अवसर पर उपस्थित विशिष्ट वक्ता और विशेषज्ञ थे:

- पूनम पांडे, परियोजना सहायक, GIZ
- प्रभाकर राय, निदेशक, BIS, फरीदाबाद
- राजिन्दर राजा
- बी.पी. यादव, DSO
- सुरिन्दर कुमार, खाद्य और आपूर्ति विभाग, गुड़गाँव, हरियाणा
- राजेश कुमार, सहायक प्रोफेसर, MDU रोहतक
- बी.के. मित्रा, टेलीकॉम यूजर ग्रुप ऑफ इंडिया



जय श्री गुप्ता प्रतिभागियों को सम्बोधित करते हुए।

अमरजीत सिंह, परियोजना संयोजक, 'कट्स', अर्जुन कांत झा और अभिमन्यु सिंह, परियोजना अधिकारी, 'कट्स' और सुरिन्दर वर्मा, अध्यक्ष, सिटीजन अवेयरनेस ग्रुप, चण्डीगढ़, राज्य स्तरीय साझेदार ने कार्यशाला के आयोजन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई और कुछ सत्रों का संचालन भी किया।

जय श्री गुप्ता ने कहा कि दवा उद्योग उन दवाओं से ज्यादा पैसे बनाता है जिन्हें मरीज जिंदगी भर या लंबे समय तक जीर्ण बीमारियों के कारण लेते हैं, अपितु उन दवाओं के जो वे छोटी-मोटी बीमारियों के लिए कभी-कभी लेते हैं। जैनेरिक दवाओं के बारे में बात करते हुए उन्होंने इन दवाओं को ब्रांडेड दवाओं के समतुल्य बताया। यद्यपि, दवा का नाम, रूप-रंग और पैकिंग ब्रांडेड दवाओं से अलग हो सकते हैं।

पूनम पांडे ने प्रतिभागियों को बताया कि उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए क्या-क्या उपाय उपलब्ध हैं और किस प्रकार उपभोक्ताओं को जागरूक बनाने का कार्य ग्रामीण इलाकों तक ले जाया जा सकता है, चूंकि 70 प्रतिशत भारतीय आबादी गाँवों में रहती है। उन्होंने बताया कि उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण की कमजोर स्थिति के लिए केवल सरकारी संगठन, विभाग और उनके कर्मचारी ही जिम्मेदार नहीं हैं, उनके विचार से लापरवाही की वर्तमान स्थिति के लिए बराबर की जिम्मेदार है।

अमरजीत सिंह ने प्रतिभागियों को बताया कि पैरवी के विभिन्न तरीके हैं जिनके माध्यम से उपभोक्ता हितों के विभिन्न मुद्दों को उठाया जा सकता है। उन्होंने उपभोक्ता संगठनों के संदर्भ में संख्यात्मक, गुणात्मक और नमूना चयन जैसी शोध प्रविधियों की भी व्याख्या की।

विस्तृत रिपोर्ट के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-of-Second-Knowledge-Enhancement-Workshop-Gurgaon.pdf देखें।

5.3 ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला, राँची, झारखण्ड, 14 एवं 15 मई, 2012

कार्यशाला का उद्घाटन संजय कुमार, निदेशक और अरूण शर्मा, प्रबन्धक, कर्मचारी राज्य बीमा निगम, झारखण्ड ने किया। अरूण शर्मा ने कहा कि अदालतें अनुचित दावों को गैर-जिम्मेदाराना समझती हैं और यह उपभोक्ता के हितों के विरुद्ध जा सकती है। इसलिए क्षतिपूर्ति का दावा करते हुए उपभोक्ताओं को सावधानी बरतनी चाहिए। उन्होंने इस बात पर विशेष बल दिया कि शिकायत दर्ज कराते हुए और क्षतिपूर्ति का दावा करते हुए अनुचित रूप से बहुत बड़ी राशि का दावा नहीं करना चाहिए।

झारखण्ड व्यापार और उद्योग मंडल के अध्यक्ष सज्जन सराफ ने कहा कि उपभोक्ताओं की समस्या यह है कि उन्हें बहुत सारे उत्पादों में से बहुत कम उपलब्ध सूचना के आधार पर चुनाव करना पड़ता है। बड़ी कंपनियों के हाथों में बाजार का नियंत्रण होने के बावजूद यह महत्वपूर्ण है कि उपभोक्ता अपने अधिकारों के प्रति सजग रहें, तभी उन वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता बनी रह सकती है जिनके लिए वे कीमत अदा कर रहे हैं। अशोक कुमार ठाकुर, अवकाश प्राप्त उप क्षेत्रीय प्रबन्धक, बैंक ऑफ इंडिया ने इस बात पर जोर दिया कि कोई भी उत्पाद खरीदते समय या कोई स्क्रीम लेते समय या बैंक से ऋण लेते समय बहुत सावधान रहना चाहिए। उन्होंने यह भी कहा कि बैंकों से ऋण लेते समय दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने से पहले उन्हें अच्छी तरह से पढ़ लेना चाहिए।

इस कार्यशाला में उपस्थित और इसे संबोधित करने वाले विशेषज्ञों और वक्ताओं में शामिल थे:



रांची (झारखण्ड) में आयोजित कार्यशाला में उपस्थित प्रतिभागीगण ।

- बी.एन.पी. सिंह, विद्युतीय सलाहकार, राँची
- सज्जन सराफ, अध्यक्ष, झारखण्ड राज्य व्यापार एवं उद्योग मंडल
- किशोर मंत्री, उपाध्यक्ष, झारखण्ड राज्य व्यापार एवं उद्योग मंडल
- ओम प्रकाश, अधिवक्ता, उपभोक्ता फोरम
- पंकज कुमार, मीडिया प्रतिनिधि
- रमाकान्त पाठक, यूनीसेफ
- मनीष कुमार, प्रबन्ध निदेशक, डायनेमिक तरंग प्राइवेट लिमिटेड
- सुबीर कुमार, शहरी स्वास्थ्य कार्यक्रम, झारखण्ड सरकार
- अर्जुन कांत झा एवं अभिमन्यु सिंह, परियोजना अधिकारी, 'कट्स'

विस्तृत जानकारी के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-of-Second-Knowledge-Enhancement-Workshop-Ranchi.pdf देखें ।

5.4 ज्ञानवर्द्धक कार्यशाला, अगरतला, त्रिपुरा, 18 एवं 19 मई, 2012

अगरतला की कार्यशाला का उद्घाटन गुवाहाटी उच्च न्यायालय के माननीय न्यायमूर्ति एस. तालपत्र ने किया। कार्यशाला में उपस्थित होकर अपने सत्रों को सम्बोधित करने वाले विशेषज्ञ और वक्तागण थे:

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)



माननीय न्यायाधीश एस. तालपत्रा अगरतला में उपभोक्ताओं को सम्बोधित करते हुए।

- बी. किलिकदर, अवकाशप्राप्त न्यायाधीश
- के.के. रॉय, प्राचार्य, त्रिपुरा शासकीय महाविद्यालय
- हरि दास दत्त, अधिवक्ता, गौहाटी उच्च न्यायालय
- इन्द्रवील भौमिक, रीडर, त्रिपुरा विश्वविद्यालय
- शुक्ला साहा, सहायक प्रोफेसर, रामठाकुर डिग्री कॉलेज
- श्रीलेखा रॉय, कार्यकारी निदेशक, वालंटरी हेल्थ एसोसिएशन ऑफ त्रिपुरा, अगरतला
- सम्या भारद्वाज, निदेशक, उपभोक्ता विधिक संरक्षण फोरम, असम

कार्यशाला में 94 से अधिक प्रतिभागियों ने हिस्सा लिया और स्थानीय तथा राष्ट्रीय समाचार पत्रों में इसे बहुत अच्छा कवरेज मिला।

माननीय न्यायमूर्ति एस. तालपत्र ने कहा कि केवल उन्हीं दुकानदारों को लाइसेंस दिया जाना चाहिए जो नकद रसीद/बिल देते हैं, इससे उपभोक्ताओं की शिकायतों को कम समय में निपटाया जा सकेगा। सभी राज्यों को ऐसा करना चाहिए। उन्होंने यूरोपीय बाजार को भारतीय बाजार की अपेक्षा अधिक स्वतन्त्र बताते हुए कहा कि जैसे-जैसे निवेशकों/व्यापारियों को सुदूर ग्रामीण बाजारों तक पहुँचने का अवसर मिलता जा रहा है, वैसे-वैसे वे उपभोक्ताओं की हितों की कीमत पर अपने लाभ को अधिकतम किये जा रहे हैं। ऐसा इसलिए है कि इस संबंध में उपयुक्त विनियमों का अभाव है। उन्होंने भारत की विभिन्न अदालतों में 2.4 करोड़ मुकदमों अनिर्णित

पड़े रहने पर चिंता जताई और इसे हमारे लोकतंत्र के लिए खतरनाक स्थिति बताया। उन्होंने इस बात पर जोर दिया कि सभी उपभोक्ता संगठनों/फोरमों को भारतीय उपभोक्ता आंदोलन को आगे ले जाना चाहिए।

‘कट्स’ के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने भी कहा कि ग्रामीण भारत में सबसे बड़ा बाजार है और 2010 में भारतीय जीवन बीमा निगम ने अपनी कुल बीमा विक्रय का 55 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्रों में बेचा। उन्होंने यह भी कहा कि वाहन तथा बिजली के उपकरणों की ग्रामीण इलाकों में अच्छी बिक्री होती है, क्योंकि शहरी क्षेत्र संतृप्त हो चुके हैं। फिर भी जिला स्तर से नीचे के लिए उपभोक्ताओं के शिकायत निवारण की कोई व्यवस्था नहीं है। उन्होंने उपभोक्ता संरक्षण कानून और शिकायत निवारण की व्यवस्था को गरीबों और ग्रामीण उपभोक्ताओं के लिए उपयोगी बनाने और इस कार्य में स्थानीय प्रशासनिक संस्थाओं की भूमिका की आवश्यकता पर बल दिया।

अमृत लाल साहा, अध्यक्ष, CPA और अध्यक्ष, कन्ज्यूमर कोऑर्डिनेशन काउन्सिल (राज्य स्तरीय सहयोगी), ने कहा कि उपभोक्ता मामलों की शिकायत दर्ज करने के लिए राष्ट्रीय और राज्य आयोगों तथा जिला फोरमों की त्रिस्तरीय व्यवस्था है, पर जागरूकता के अभाव में अधिकतर उपभोक्ता इस व्यवस्था का उपयोग नहीं करते। उनकी सिफारिशों में एक यह थी कि शिकायतों के निपटारे की प्रक्रिया को आम उपभोक्ताओं के लिए और भी सुलभ बनाया जाए और शिकायत दर्ज कराने के लिए, लिए जाने वाले शुल्क की राशि को कम या समाप्त कर दिया जाए। उन्होंने भारतीय कानून को दुनिया में सबसे अच्छा बताते हुए उपभोक्ता संरक्षण आंदोलन में ‘कट्स’ की भूमिका की सराहना की। उन्होंने जमीनी स्तर के नागरिक समाज, संगठनों से उपभोक्ता आंदोलन को अपने-अपने क्षेत्रों में आगे बढ़ाने के कार्य में ‘कट्स’ का मार्गदर्शन लेने का आग्रह किया।

विस्तृत जानकारी के लिए www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-of-Second-Knowledge-Enhancement-Workshop-Agartala_Tripura.pdf देखें।

6

क्षेत्रीय परामर्श

क्षेत्रीय परामर्श का प्रधान उद्देश्य सेवागत शोधकार्य के परिणामों का प्रसार करना और विभिन्न हितभागियों, जैसे राज्य सरकार के उपभोक्ता मामलों के विभाग के प्रतिनिधियों, उपभोक्ता संगठनों, उपभोक्ता विवाद समाधान संस्थाओं, नीति-निर्माताओं, मीडिया, शिक्षा प्रतिष्ठानों इत्यादि से फीडबैक लेना था। प्रारम्भिक शोध निष्कर्षों के प्रसार के अतिरिक्त, शोध से निकले क्षेत्र-विशिष्ट उपभोक्ता मसलों की नीति-निर्माताओं के साथ पैरवी करना भी क्षेत्रीय परामर्श का एक उद्देश्य था।

क्षेत्रीय परामर्श : एक दृष्टि में

क्र.सं.	दिनांक	स्थान	प्रतिभागियों की संख्या
1.	अगस्त 03, 2012	बंगलोर, कर्नाटक	55
2.	अगस्त 17, 2012	अगरतला, त्रिपुरा	63
3.	अगस्त 22, 2012	चण्डीगढ़, हरियाणा	108
4.	अगस्त 31, 2012	राँची, झारखण्ड	65
	कुल		291

6.1 क्षेत्रीय परामर्श, बंगलोर, कर्नाटक: अगस्त, 03, 2012

प्रथम क्षेत्रीय परामर्श का आयोजन राज्य स्तरीय सहयोगी के साथ अगस्त 03, 2012 को बंगलोर, कर्नाटक में किया गया। सी.आर. राजेन्द्र, प्रमुख, बँगलोर शाखा और वैज्ञानिक 'F', तथा प्रमुख, भारतीय मानक ब्यूरो, बँगलोर ने इस परामर्श-



सी.आर. राजेन्द्र बैंगलूरु में अपने विचार व्यक्त करते हुए।

सत्र का उद्घाटन किया। चर्चा के विषय विशेषज्ञों में 'कट्स' के निदेशक जॉर्ज चेरियन के अतिरिक्त कर्नाटक और निकटवर्ती राज्यों के निम्नलिखित विशेषज्ञ शामिल थे:

- सी. राजशेखर, डीन, विधि संकाय और प्रोफेसर, विधि अध्ययन विभाग, कर्नाटक विश्वविद्यालय, धारवाड़
- अशोक आर. पाटिल, सह-प्राध्यापक, उपभोक्ता कानून और व्यवहार पीठ, नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी, बैंगलोर
- जे. विजयथिलगम, अधीक्षक एवं संयोजक, राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन और उपभोक्ता परामर्श केन्द्र, उपभोक्ता संरक्षण विभाग, तमिलनाडू सरकार
- एम.एस. कामथ, सचिव, सचिव, कन्ज्यूमर गाइडेंस सोसायटी ऑफ इंडिया, मुम्बई
- विवेक पत्की, उपाध्यक्ष, मुम्बई ग्राहक पंचायत, मुम्बई
- टी. बालाचन्द्रन, अध्यक्ष, केरल कन्ज्यूमर सर्विस सोसायटी, कोच्चि
- दिवाकर बाबू चेन्नूपति, महासचिव, कन्ज्यूमर गाइडेंस सोसायटी, आन्ध्र प्रदेश
- रोलैण्ड मार्टिन्स, गोवा सिविक एण्ड कन्ज्यूमर एक्शन नेटवर्क
- वाई.जी. मुरलीधरन, सचिव, CREAT

जॉर्ज चेरियन ने इस परियोजना की प्रासंगिकता को रेखांकित करते हुए यह बताया कि इसका अंतिम लक्ष्य 1986 में उपभोक्ता संरक्षण कानून के प्रभाव में आने के बाद के 25 वर्षों में हुई उपलब्धियों और उपभोक्ताओं की जागरूकता के स्तर का आकलन करना है। उन्होंने उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र की दो अन्तर्राष्ट्रीय घटनाओं का उल्लेख किया:

- (1) यह वर्ष अमरीकी राष्ट्रपति जॉन एफ. कैनेडी के उपभोक्ता अधिकार के मसलों को सीधे सम्बोधित करने की घटना का 50वाँ वर्ष है।
- (2) नये उपभोक्ता सरोकारों के संदर्भ में UNCTAD उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र के दिशा-निर्देशों को संशोधित करने पर विचार कर रहा है।

इन दो घटनाओं के आलोक में यह परियोजना और भी प्रासंगिक हो जाती है और यह सही समय है जब इस परियोजना के माध्यम से सिफारिशें/सलाह दी जाएं। 'कट्स कार्ट' के अमरजीत सिंह ने सर्वेक्षण के मुख्य निष्कर्षों पर एक संक्षिप्त प्रस्तुति दी। शोध के प्रारम्भिक निष्कर्षों के प्रसार के बाद 'भारत में उपभोक्ता संरक्षण के 25 वर्ष : उपभोक्ता अधिकारों की स्थिति और भविष्य' विषय पर परिचर्चा हुई जिसमें विषय विशेषज्ञों ने विशिष्ट उपभोक्ता अधिकारों पर प्रस्तुतियां दी और अपनी अन्तर्दृष्टियों को साझा किया। विषय विशेषज्ञों ने पिछले 25 वर्षों की अच्छी बातों पर चर्चा की और उन्हें रेखांकित करते हुए उन मुद्दों पर भी चर्चा की जिनके कारण उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम कमजोर हुआ है। उन्होंने भविष्य के लिए सिफारिशें और सुझाव भी प्रस्तुत किए। तत्पश्चात् खुली आम चर्चा शुरू हो गई।

उपभोक्ता मामलों के विभाग के प्रतिनिधि, उपभोक्ता संस्थाओं, विधि संस्थानों, उपभोक्ता कार्यकर्ताओं, मीडिया, परियोजना टीम आदि के प्रतिनिधियों ने इस कार्यक्रम में हिस्सा लिया। प्रतिभागीगण कर्नाटक और निकटवर्ती राज्यों, जैसे आन्ध्र प्रदेश, तमिलनाडू, पुडुचेरी, केरल, महाराष्ट्र और गोवा का समुचित प्रतिनिधित्व करते थे।

विस्तृत रिपोर्ट के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-of-Second-Regional-Consultation-Bangaluru-Karnataka.pdf देखें।

6.2 क्षेत्रीय परामर्श, अगरतला, त्रिपुरा: अगस्त 17, 2012

द्वितीय क्षेत्रीय परामर्श का आयोजन अगरतला, त्रिपुरा में किया गया जिसका उद्घाटन त्रिपुरा के उपभोक्ता मामलों, खाद्य और नागरिक आपूर्ति मंत्री मानिक डे ने किया। सत्र को सम्बोधित करते हुए उन्होंने कहा कि पूर्वोत्तर क्षेत्र में अनेक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां रिजर्व बैंक के वैद्य लाइसेंस के बिना ही कार्य कर रही हैं। इनका नियंत्रण केवल केन्द्र सरकार के समुचित प्रयासों से ही संभव है। 116 चिट फंडों में से 84 तो त्रिपुरा में ही कार्य कर रही हैं। उन्होंने गैर-सरकारी संगठनों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों से उपभोक्ताओं को जागरूक बनाने के लिए अभियान चलाने का आग्रह किया। त्रिपुरा के लोकायुक्त न्यायमूर्ति प्रदीप कुमार ने भी त्रिपुरा में कार्यरत गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं की निगरानी और प्रभावी नियंत्रण की आवश्यकता को रेखांकित किया क्योंकि ये संस्थाएं उपभोक्ताओं की गाढ़ी कमाई लूट कर राज्य से गायब हो जाती हैं।

माननीय न्यायमूर्ति ए.बी. पॉल, अध्यक्ष, राज्य उपभोक्ता शिकायत निवारण आयोग, त्रिपुरा और मिजोरम ने तदर्थ उपभोक्ता फोरम तथा शिकायतों के समाधान की प्रणाली के विषय में उपभोक्ताओं की जागरूकता का सवाल उठाया।

‘कट्स’ के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने इस परियोजना का अंतिम लक्ष्य 1986 में उपभोक्ता संरक्षण कानून के प्रभाव में आने के 25 वर्षों में हुई उपलब्धियों और



माननीय मंत्री माणिक डे उपभोक्ताओं को सम्बोधित करते हुए।

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

उपभोक्ताओं के जागरूकता के स्तर के आकलन को बताया। 'कट्स' के परियोजना समन्वयक अमरजीत सिंह ने शोध के मुख्य निष्कर्षों पर एक संक्षिप्त प्रस्तुति दी और बताया कि त्रिपुरा में लगभग 49 प्रतिशत लोग उपभोक्ता संरक्षण कानून, 1986 के बारे में जानते हैं। 48 प्रतिशत उपभोक्ता अधिकारों से अवगत हैं और केवल 14 प्रतिशत लोग मूलभूत आवश्यकताओं की यथेष्ट, सुगम्य और सामर्थ्य-साध्य बनाने के लिए सरकारी प्रयासों से संतुष्ट हैं। 92 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने कभी औपचारिक शिकायत दर्ज नहीं कराई है, किसी भी उत्तरदाता ने अपनी शिकायत के समाधान के लिए कन्ज्यूमर फोरम का रूख नहीं किया है और 89 प्रतिशत उत्तरदाता बाहरी शिकायत निवारण व्यवस्था के विषय में नहीं जानते।

इस प्रस्तुतिकरण के बाद एक पैनल परिचर्चा हुई जिसमें सम्बन्धित विषयों और मसलों को सम्बोधित करने का प्रयास किया गया। इस परिचर्चा में शामिल होने वालों में थे:

- प्रो. मिहिर देब, अध्यक्ष, त्रिपुरा राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड, अगरतला, त्रिपुरा
- के.के. राँय, पूर्व प्राचार्य, त्रिपुरा शासकीय विधि महाविद्यालय
- डॉ. केया घोष, 'कट्स' कोलकाता

इन्होंने अपने विचार व्यक्त करते हुए कहा कि ठोस अपशिष्ट का प्रबन्धन म्युनिसिपल सॉलिड वेस्ट रूल्स के अनुसार होना चाहिए। साथ ही, क्षेत्रीय आधार पर एक दीर्घकालीन, राष्ट्रव्यापी, नियमित और सुसंरचित उपभोक्ता शिक्षण एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाया जाना चाहिए। उपभोक्ता मामलों के विभाग, भारतीय मानक ब्यूरो और भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण को संयुक्त रूप से उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए कार्य करना चाहिए। इस सत्र में त्रिपुरा और निकटवर्ती राज्यों, जैसे अरुणाचल प्रदेश, मिजोरम, आसम और पश्चिम बंगाल से 63 से अधिक प्रतिभागी उपस्थित थे।

विस्तृत जानकारी के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-of-Second-Regional-Consultation-Agartala-Tripura.pdf देखें।

6.3 क्षेत्रीय परामर्श, चण्डीगढ़: अगस्त 22, 2012

‘कट्स’ और सिटीजन कन्ज्यूमर एण्ड सिविक एक्शन ग्रुप, चण्डीगढ़ के द्वारा आयोजित इस परामर्श का उद्घाटन हरियाणा सरकार के खाद्य एवं आपूर्ति विभाग के उप-निदेशक एन.के. मित्तल ने किया। चण्डीगढ़ और निकटवर्ती राज्यों से इस परामर्श में आने वाले मुख्य वक्तागण थे:

- मधु पी. सिंह, अध्यक्ष, कन्ज्यूमर फोरम, फरीदकोट
- अनन्त शर्मा, सचिव, CAINS, जयपुर
- चरणजीत सिंह, प्रबन्ध निदेशक, कोर कम्यूनिकेशन्स, चण्डीगढ़
- विजय आचार्य, अध्यक्ष एवं महानिदेशक, भारत ज्योति, लखनऊ
- सुरिन्दर वर्मा, अध्यक्ष, CAG, चण्डीगढ़

एन.के. मित्तल ने उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक बनाने, उनकी शिकायतों के तुरंत निवारण करने और हरियाणा के प्रत्येक जिले में उपभोक्ता परामर्श केन्द्र स्थापित करने के उद्देश्य से राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की तर्ज पर हरियाणा के खाद्य एवं आपूर्ति विभाग के मुख्यालय में राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन की स्थापना करने की घोषणा की। उन्होंने इस पर अपनी चिंता भी व्यक्त की कि उपभोक्ता संगठन



एन.के. मित्तल राज्य उपभोक्ता सहायता केन्द्र के गठन की घोषणा करते हुए।

एक लंबे समय से कई उपभोक्ता मसलों पर अलग-अलग स्तरों पर कार्य कर रहे हैं, पर उनके प्रयासों/कार्यों का इच्छित परिणाम आना बाकी है।

‘कट्स’ के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने प्रतिभागियों को परियोजना की पृष्ठभूमि, लक्ष्यों और विभिन्न गतिविधियों के विषय में बताया। शोध के निष्कर्षों को साझा करते हुए उन्होंने बताया कि भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के 25 वर्ष बीत जाने के बावजूद केवल 20 प्रतिशत उपभोक्ता ही इस कानून से अवगत हैं। 42 प्रतिशत उपभोक्ता ही उपभोक्ता अधिकारों के विषय में जानते हैं। उन्होंने ‘भारतीय उपभोक्ता की स्थिति, 2012’ रिपोर्ट को इस शोध का एक महत्वपूर्ण परिणाम बताया। ‘कट्स’ के परियोजना संयोजक अमरजीत सिंह ने एक प्रस्तुति देकर बताया कि हरियाणा राज्य में केवल 20 प्रतिशत उत्तरदाता मूलभूत आवश्यकताओं को पर्याप्त, सुगम और सामर्थ्य-साध्य बनाने के सरकारी प्रयासों से संतुष्ट हैं। 14 प्रतिशत उत्तरदाता उपभोक्ता संरक्षण कानून से अवगत हैं और 42 प्रतिशत उपभोक्ता अधिकारों से अवगत हैं। 81 प्रति उत्तरदाता “जागो ग्राहक जागो” अभियान से अवगत हैं, सात प्रतिशत ने अपनी शिकायत विक्रेता से की है, और कोई भी अपनी शिकायत लेकर उपभोक्ता फोरम नहीं गया।

‘भारत में उपभोक्ता संरक्षण के 25 वर्ष : उपभोक्ता अधिकारों की स्थिति और भविष्य’ विषय पर हुए पैनल परिचर्चा में विषय विशेषज्ञों ने शोधकार्य, विशिष्ट उपभोक्ता अधिकारों तथा भारत में उपभोक्ता संरक्षण की वर्तमान स्थिति के संबंध में अपने उत्तर, टिप्पणियां और सिफारिशें प्रस्तुत की। उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय, उपभोक्ता विवाद समाधान की संस्थाओं, उपभोक्ता संगठनों, संस्थाओं, उपभोक्ता कार्यकर्ताओं, मीडिया, गैर-सरकारी संगठनों और परियोजना टीम के 108 से अधिक प्रतिभागियों ने इसमें भागीदारी की। प्रतिभागियों ने पंजाब, हरियाणा, दिल्ली और अन्य निकटवर्ती राज्यों राजस्थान तथा उत्तर प्रदेश का समुचित प्रतिनिधित्व किया।

अधिक जानकारी के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-Regional-Consultation-Chandigarh.pdf देखें।

6.4 क्षेत्रीय परामर्श, राँची, झारखण्ड: अगस्त 31, 2012

क्षेत्रीय परामर्श का उद्घाटन झारखण्ड सरकार के उपभोक्ता मामलों, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग के मंत्री मथुरा प्रसाद महतो ने किया। माननीय मंत्री ने 1986 के उपभोक्ता संरक्षण कानून में यथा प्रस्तावित जिला उपभोक्ता फोरमों की महत्वपूर्ण भूमिका को रेखांकित किया और त्वरित न्याय के संपादन के लिए जिला उपभोक्ता फोरमों के सदस्यों की क्षमता निर्माण की आवश्यकता पर जोर दिया। उन्होंने बाजारी अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं के संरक्षण की आवश्यकता पर ध्यान देते हुए ग्रामीण उपभोक्ताओं पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता बताई क्योंकि उनमें जानकारी के अभाव के कारण उनका शोषण हो रहा है।

‘कट्स’ के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने परियोजना की जानकारी देते हुए बताया कि भारत में उपभोक्ता संरक्षण कानून के निर्माण के 25 वर्षों के बाद भी केवल 20 प्रतिशत उपभोक्ताओं ने ही इसके विषय में सुना है और केवल 42 प्रतिशत उपभोक्ता- अधिकारों से अवगत हैं। उन्होंने इस पर अपनी चिंता जाहिर की कि लोग शिकायत-समाधान की व्यवस्था से विश्वास खोते जा रहे हैं। ‘कट्स’ के परियोजना संयोजक अमरजीत सिंह ने शोध के राष्ट्रीय निष्कर्षों के संबंध में एक प्रस्तुति दी। झारखण्ड से सम्बन्धित शोध के निष्कर्षों के विषय में उन्होंने बताया कि 31 प्रतिशत उत्तरदाता उपभोक्ता अधिकारों से अवगत हैं, 8 प्रतिशत उपभोक्ता संरक्षण कानून



अमरजीत सिंह उपभोक्ताओं को जानकारी देते हुए।



माननीय मंत्री रांची (झारखण्ड) में सरकारी कार्यक्रम के बारे में जानकारी देते हुए।

1986 से अवगत हैं, केवल 25 प्रतिशत विद्युत विनियामक के विषय में जानते हैं, 33 प्रतिशत मूलभूत आवश्यकताओं को पर्याप्त, सुगम और सामर्थ्य-साध्य बनाने के सरकारी प्रयासों से संतुष्ट हैं, केवल 6 प्रतिशत मानते हैं कि मौजूदा शिकायत-निवारण व्यवस्था उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति दिलाने में सक्षम है।

एक पैनल ने उपभोक्ताओं के संरक्षण की ओर ध्यान दिलाने योग्य मसलों की चर्चा कर उनके लिए फीडबैक और सिफारिशों का सुझाव दिया। इस पैनल में शामिल थे:

- नरेश प्रसाद सिंह, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति, झारखण्ड सरकार
- प्रकाश राँय, अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता फोरम, राँची, झारखण्ड
- जी.के. भगत, संरक्षण, पटना, बिहार
- पी.सी. साहू, सचिव, BIRD, गंजम, उड़ीसा
- हरि बल्लभ सिंह, आर.सी., कन्ज्यूमर यूनियन, जमशेदपुर
- एफ.आर. मानिक, संरक्षण, पटना, बिहार

उपभोक्ता मामलों के विभाग, उपभोक्ता शिकायत निवारण संस्थाओं, उपभोक्ता संगठनों, विधि संस्थानों, उपभोक्ता कार्यकर्ताओं, मीडिया, परियोजना टीम इत्यादि के 65 से अधिक प्रतिनिधियों ने इस सत्र में भागीदारी की।

विस्तृत रिपोर्ट के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-Regional-Consultation-Ranchi.pdf देखें।

7

अतिरिक्त गतिविधियां

7.1 उपभोक्ता मसलों पर प्रचार-प्रसार बैठक: जयपुर, सितम्बर 13, 2012
उपभोक्ताओं के मसलों के प्रचार-प्रसार के लिए एक बैठक 13 सितम्बर, 2012 को जयपुर में आयोजित की गई। इस बैठक का मुख्य उद्देश्य वहीं था जो क्षेत्रीय परामर्श का था। 'कट्स' के अध्यक्ष और राजस्थान के भूतपूर्व मुख्य सचिव एम.एल. मेहता ने बैठक की अध्यक्षता की और अपने विशेष सम्बोधन में कहा कि कानून की जानकारी बहुत से लोगों को नहीं है, लोगों को अपनी शिकायतों के निवारण के लिए समय नहीं मिल पाता। जीविका और मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति के अधिकार के अभाव में जीवन का अधिकार व्यर्थ है। उन्होंने वैज्ञानिक शोध और पैरवी पर जोर देते हुए कहा कि स्कूलों के माध्यम से ज्ञान का प्रसार होना चाहिए और जागरूकता फैलाने तथा शोध कार्य के लिए अधिक धन लगाने की जरूरत है।

'कट्स' के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने कहा कि परियोजना का प्रधान उद्देश्य 'भारतीय उपभोक्ताओं की स्थिति, 2012' पर एक विश्वसनीय रिपोर्ट निकालना है। उन्होंने कहा कि निष्कर्ष फिर भी उत्साहवर्द्धक हैं, क्योंकि पांच साल पूर्व उपभोक्ताओं की जागरूकता का प्रतिशत मात्र 18 था। 'कट्स' के परियोजना अधिकारी अभिमन्यु सिंह ने शोध के मुख्य निष्कर्षों पर प्रकाश डालते हुए एक प्रस्तुति दी। उन्होंने बताया कि अध्ययन में यह पाया गया राजस्थान उपभोक्ता अधिकारों के बारे में जागरूकता फैलाने में अब भी पीछे है। जहाँ अखिल भारतीय स्तर पर 42 प्रतिशत लोग उपभोक्ता अधिकारों से अवगत हैं, वहाँ राजस्थान में यह प्रतिशत केवल 16 है। राष्ट्रीय स्तर पर केवल 20 प्रतिशत लोगों को उपभोक्ता संरक्षण कानून, 1986 की



एम.एल. मेहता जयपुर (राजस्थान) में उपभोक्ताओं को सम्बोधित करते हुए।

जानकारी है, वहाँ राजस्थान में केवल 11 प्रतिशत लोगों ने इस कानून के बारे में सुना है।

इस परामर्श में राज्य उपभोक्ता विवाद समाधान आयोग, जिला उपभोक्ता विवाद समाधान फोरमों के प्रतिनिधियों, राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग के वरिष्ठ अधिकारियों, भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, भारतीय मानक ब्यूरो, भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड, अन्य विनियामकों, उपभोक्ता संगठनों, नीति-निर्माताओं तथा प्रिंट मीडिया के प्रतिनिधियों, जिन्होंने अध्ययन के निष्कर्षों में अपना आदान दिया, ने हिस्सा लिया। बैठक का मुख्य उद्देश्य राजस्थान राज्य से सम्बन्धित सूचना का प्रसार तथा राष्ट्रीय सम्मेलन में औपचारिक रूप से जारी होने वाली 'भारतीय उपभोक्ताओं की स्थिति, 2012' रिपोर्ट के लिए आदानों का संकलन करना था।

8

उपभोक्ता मसलों पर राष्ट्रीय सम्मेलन

भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों, खाद्य एवं जन वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामलों के विभाग के साथ संयुक्त रूप से 'कट्स' ने अक्टूबर 11-12, 2012 को नई दिल्ली स्थित इंडिया हैबिटेट सेंटर में उपभोक्ता मसलों पर राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन किया। इस सम्मेलन के मुख्य उद्देश्यों में 'भारतीय उपभोक्ता की स्थिति, 2012' रिपोर्ट जारी करना तथा राष्ट्रीय स्तर के विभिन्न उपभोक्ता मसलों पर विचार-विमर्श कर उन मसलों के समाधान के लिए नीति-निर्माताओं के समक्ष अपनी सिफारिशें प्रस्तुत करना था।



माननीय मंत्री प्रो. के.वी. थॉमस राष्ट्रीय उपभोक्ता सम्मेलन को सम्बोधित करते हुए।

भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री (स्वतन्त्र प्रभार) प्रो. के.वी. थॉमस ने सम्मेलन का उद्घाटन किया तथा पंकज अग्रवाल, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार, इंद्राणी तुरईसिंघम, प्रमुख, एशिया-प्रशांत एवं मध्यपूर्व, कन्ज्यूमर इंटरनेशनल एवं प्रदीप एस. मेहता, महासचिव, 'कट्स' के साथ रिपोर्ट को जारी किया।

इस अवसर पर भारत के 24 राज्यों एवं केन्द्र शासित प्रदेशों का प्रतिनिधित्व करने वाले 110 प्रतिभागियों के अतिरिक्त मथुरा प्रसाद महतो, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, झारखण्ड सरकार, ओकेन्द्रो सिंह, माननीय खाद्य, सार्वजनिक वितरण और उपभोक्ता मामले मंत्री, मणिपुर सरकार, मनोज कुमार परिदा, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार उपस्थित थे।

'कट्स' के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने परियोजना और सम्मेलन का एक संक्षिप्त सिंहावलोकन प्रस्तुत किया। उन्होंने कुछ महत्वपूर्ण शोध परिणामों की जानकारी देते हुए बताया कि 53 प्रतिशत लोगों ने शिकायत समाधान व्यवस्था के बारे में नहीं सुना है। जिन 47 प्रतिशत लोगों ने इस बारे में सुना भी है, उनमें से 93 प्रतिशत ने कभी कोई औपचारिक शिकायत नहीं की है। केवल 0.3 प्रतिशत लोगों ने ही अपनी शिकायतों के समाधान के लिए उपभोक्ता फोरम का रूख किया है। इसका कारण यह है कि 78 प्रतिशत लोगों ने शिकायत निवारण की प्रक्रिया को कठिन बताया है।

परियोजना संयोजक अमरजीत सिंह ने बताया कि केवल 22 प्रतिशत लोग ही मूलभूत आवश्यकताओं को पर्याप्त, सुगम और सामर्थ्य- साध्य बनाने के सरकारी प्रयासों से संतुष्ट हैं। 53 प्रतिशत उत्तरदाता मूलभूत आवश्यकताओं को एक कानूनी अधिकार बनाने की जरूरत में दृढ़ विश्वास करते हैं। प्रदीप एस. मेहता ने एकाधिकार के युग में उपभोक्ताओं के शोषण की समस्या को रेखांकित करते हुए उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना को एक अनूठी उपलब्धि बताया तथा मूलभूत आवश्यकताओं के अधिकार का कानून बनाने की आवश्यकता पर जोर दिया। इंद्राणी तुरईसिंघम ने कहा कि यही सही समय है जब नई पीढ़ी के उपभोक्ता मसलों



‘भारतीय उपभोक्ता की स्थिति, 2012’ रिपोर्ट का विमोचन करते अतिथिगण

का सामना करने के लिए सरकारी एजेंसियों और उपभोक्ता संगठनों को मिलकर एक कार्य योजना बनानी चाहिए।

‘भारतीय उपभोक्ता की स्थिति, 2012’ रिपोर्ट का औपचारिक विमोचन उपभोक्ता मामलों के राज्य मंत्री (स्वतन्त्र प्रभार) माननीय प्रो. के.वी. थॉमस ने किया। उपस्थित गणमान्य व्यक्तियों को सम्बोधित करते हुए प्रो. के.वी. थॉमस ने कहा कि हम यह घोषित करते रहते हैं कि उपभोक्ता सर्वोपरी होता है, पर दुर्भाग्यवश समाज का एक बड़ा भाग उपभोक्ताओं को प्राप्त अधिकारों और विशेषाधिकारों से अनजान है। उन्होंने उपभोक्ता आंदोलन को समाज के निचले स्तरों तक ले जाने और लोगों को उनके अधिकारों और उत्तरदायित्वों के प्रति सजग बनाने के प्रयासों के लिए उपभोक्ता संगठनों की सराहना की। उन्होंने यह कहते हुए अपनी बात समाप्त की कि इस शोध के जो निष्कर्ष सिफारिशों के रूप में हैं, वे नीति-निर्माताओं का उपभोक्ताओं की सेवा बेहतर ढंग से करने में मार्गदर्शन करेंगे।

पंकज अग्रवाल ने कहा कि अधिकतर उत्पादों पर यह लिखा होता है कि एक बार माल बेचने के बाद वापस नहीं होगा। उन्होंने ऐसे कानूनों को बदलने पर जोर दिया। उन्होंने बताया कि विभाग उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण व संरक्षण तथा विभिन्न कदमों के द्वारा उपभोक्ता कल्याण के लिए प्रयासरत है।

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

उद्घाटन सत्र के बाद प्रत्येक उपभोक्ता अधिकार विषयक सत्रों का संचालन हुआ, जिनमें सम्बन्धित अध्याय लेखकों ने विभिन्न मसलों पर चर्चा की, अपनी टिप्पणियां और फीडबैक दिये।

विस्तृत रिपोर्ट के लिए

www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/pdf/Report-Two-days-National-Conclave-on-Consumer-issues-and-Release-of-the-State-of-Indian-Consumer-Report-2012.pdf देखें।

9

प्रकाशन और प्रलेखन

- न्यूजलेटर : कन्ज्यूमर्सअप परियोजना की आवश्यकता, इसकी गतिविधियां, लक्षित राज्यों और आम आदमी के सरोकारों को समेटते हुए कुल तीन त्रैमासिक न्यूजलेटर्स तैयार किए गए। इनका वितरण ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं, क्षेत्रीय परामर्शों और राष्ट्रीय सम्मेलन में हितभागियों के बीच किया गया।
कृपया www.cuts-international.org/CART/ConsumersUp/Newsletter.pdf देखें।
- राज्य स्तरीय सहयोगी कर्नाटक ने कन्ज्यूमर्स अप परियोजना, स्थानीय मुद्दों और न्यायिक निर्णयों को समेटते हुए तीन त्रैमासिक न्यूजलेटर्स को कन्नड़ भाषा में प्रकाशित करने की पहल की है।

10

मुख्य निष्कर्ष

परियोजना के मुख्य निष्कर्ष इस प्रकार हैं:

मूलभूत आवश्यकताओं की संतुष्टि का अधिकार

- 14 प्रतिशत उत्तरदाता सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अधीन उचित मूल्यों की दुकानों से खाद्यान्न खरीदने को प्राथमिकता देते हैं। 54 प्रतिशत लोग निजी स्वामित्व वाली खुदरा दुकानों से खाद्यान्न खरीदते हैं और अन्य दोनों विकल्पों का प्रयोग करते हैं।
- सार्वजनिक वितरण प्रणाली की उचित मूल्य की दुकानों से खाद्यान्न खरीदने वाले 73 प्रतिशत गरीबी रेखा के नीचे के परिवार हैं। इन दुकानों से खरीद करने वाले 26 प्रतिशत लोगों को कभी अपने हक का पूरा भाग नहीं मिला। जबकि 11 प्रतिशत को सामान निर्धारित दरों पर नहीं मिला। उन उत्तरदाताओं के 5 प्रतिशत को अपनी हकदारी की जानकारी नहीं थी और 10 प्रतिशत को निर्धारित कीमतों की जानकारी नहीं थी।
- लगभग 18 प्रतिशत उत्तरदाता सार्वजनिक वितरण प्रणाली की उचित मूल्य की दुकान के संचालन से सम्बन्धित अनियमितताओं की शिकायत करते हैं। 19 प्रतिशत उत्तरदाताओं को शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया की जानकारी नहीं है।
- केवल 14 प्रतिशत उत्तरदाताओं को प्रस्तावित खाद्य सुरक्षा कानून की जानकारी है।
- सर्वेक्षण में शामिल 70 प्रतिशत उत्तरदाता अपनी जमीन पर अपने पैसों से बने घरों में रहते हैं। 15 प्रतिशत को गृह-निर्माण के लिए जन आवास योजना से जमीन मिली है और 5 प्रतिशत को गृह-निर्माण के लिए सरकार से पूर्ण या आंशिक वित्तीय सहायता मिली है।

- जिनके पास अपनी जमीन पर अपने पैसों से बने घर हैं, उनमें से केवल 12 प्रतिशत ने जन-आवास वित्तीयन या बैंक-वित्तीयन योजना का लाभ उठाने का प्रयास किया है। ऐसे लोगों के 74 प्रतिशत का मानना है कि वित्त सभी को आसानी से उपलब्ध नहीं है।
- लगभग 54 प्रतिशत उत्तरदाता सार्वजनिक आपूर्ति के माध्यम से अपनी पेयजल की आवश्यकता पूरी करते हैं। यद्यपि, शहरी क्षेत्रों में सार्वजनिक आपूर्ति का अनुपात अधिक (70 प्रतिशत) है।
- लगभग 74 प्रतिशत उत्तरदाता इन स्रोतों से पेयजल की पर्याप्त मात्रा प्राप्त करते हैं। यद्यपि, केवल 69 प्रतिशत ही यह मानते हैं कि इन स्रोतों से प्राप्त जल पीने के लिए सुरक्षित है। केवल 22 प्रतिशत पेयजल के प्राथमिक स्रोत को खर्चीला मानते हैं।
- 26 प्रतिशत उत्तरदाताओं को शौचालय की सुविधा उपलब्ध नहीं है। ग्रामीण क्षेत्रों में 33 प्रतिशत को शौचालय उपलब्ध नहीं है।
- लगभग 13 प्रतिशत शहरी उत्तरदाता सार्वजनिक शौचालयों का इस्तेमाल करते हैं और इससे 90 प्रतिशत शहरी लोगों को शौचालय उपलब्ध हैं।
- जिनके घरों में शौचालय है, उनमें केवल 16 प्रतिशत ने घर में शौचालय निर्माण में सरकारी समर्थन मिलने की सूचना दी। लगभग 24 प्रतिशत लोगों को निर्मल ग्राम योजना/समेकित कम लागत की सफाई योजना/राष्ट्रीय सफाई कार्यक्रम जैसे सस्ते और स्वच्छ सफाई की सुविधाएं उपलब्ध कराने की सरकारी योजनाओं की जानकारी है।
- लगभग 79 प्रतिशत उत्तरदाताओं के पास बिजली के कनेक्शन है।
- लगभग 23 प्रतिशत ग्रामीण और 48 प्रतिशत शहरी उपभोक्ताओं को एक दिन में सामान्यतः 20 घंटे बिजली मिलती है।
- केवल 62 प्रतिशत उपभोक्ता बिजली को सस्ती मानते हैं।
- केवल 33 प्रतिशत उत्तरदाताओं को विद्युत विनियामक की जानकारी थी।
- 46 प्रतिशत उत्तरदाता ईंधन के रूप में रसोई में लकड़ी इस्तेमाल करते हैं, जबकि केवल दो प्रतिशत केरोसीन का प्रयोग करते हैं। लगभग 37 प्रतिशत एल.पी.जी. का इस्तेमाल करते हैं।
- एल.पी.जी. या केरासीन का रसोई ईंधन के प्राथमिक स्रोत के रूप में इस्तेमाल करने वालों के करीब 56 प्रतिशत ने एल.पी.जी./केरासीन को काला बाजार

से खरीदने की सूचना दी है, जबकि उनमें से 20 प्रतिशत ने यह बताया कि उन्हें एल.पी.जी. या केरोसीन हमेशा काला बाजार से ही खरीदना पड़ता है।

- केवल 54 प्रतिशत उत्तरदाता रसोई ईंधन के प्राथमिक स्रोत को सस्ता मानते हैं।
- 64 प्रतिशत उत्तरदाता पढ़ने के लिए अपने बच्चों को सरकारी विद्यालयों में भेजते हैं।
- लगभग 80 प्रतिशत का मानना है कि शिक्षा के अधिकार और 70 प्रतिशत का मानना है कि मध्याह्न भोजन योजना के कारण शिक्षा सुलभ हुई है।
- 57 प्रतिशत उत्तरदाताओं के लिए यातायात के सामान्य साधन बसें या जीपें हैं।
- लगभग 78 प्रतिशत लोग मानते हैं कि उनके यातायात के साधन सुलभ हैं। यद्यपि, केवल 54 प्रतिशत उन्हें सस्ता मानते हैं।
- केवल 26 प्रतिशत उत्तरदाताओं को पिछले 6 महीनों में संस्थागत चिकित्सा/स्वास्थ्य सेवाएं मिली हैं, उनमें से भी 66 प्रतिशत सरकारी अस्पतालों से मिली है।
- लगभग 26 प्रतिशत लोगों को संस्थागत स्वास्थ्य सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए 5 किलोमीटर से अधिक दूर जाना पड़ा है।
- लगभग 50 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने स्वास्थ्य सुविधाओं को ठीक-ठाक बताया, न अच्छा, न बुरा।
- केवल 44 प्रतिशत उत्तरदाता स्वास्थ्य सेवाओं को सस्ती मानते हैं।
- 59 प्रतिशत उत्तरदाताओं के अनुसार डॉक्टरों आम तौर पर जैनेरिक या सस्ती दवाएं नहीं लिखते।
- 90 प्रतिशत उत्तरदाताओं के पास टेलीफोन की सुविधा है।
- केवल 22 प्रतिशत उत्तरदाता मूलभूत आवश्यकताओं को पर्याप्त, सुलभ एवं सस्ती बनाने के सरकारी प्रयासों से संतुष्ट हैं।
- लगभग 53 प्रतिशत उत्तरदाताओं का दृढ़ विश्वास है कि मूलभूत सुविधाओं के अधिकार का कानून पारित होना चाहिए, जिसके अन्तर्गत खाद्य, आवास, स्वास्थ्य, जल, शिक्षा, सफाई, ऊर्जा, परिवहन और संचार सेवाओं को शामिल किया जाना चाहिए।

सुरक्षा का अधिकार

- लगभग 22 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने बताया कि वे वस्तुओं और सेवाओं का उनके संभावित खतरों के आधार पर आंकलन करते हैं।

- 40 प्रतिशत उत्तरदाता खरीदने से पहले किसी सुरक्षा प्रमाणन जैसे ISI, ISO, ऐगमार्क, कोडेक्स इत्यादि की पड़ताल नहीं करते।
- 44 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने बताया कि कुछ खरीदते समय ISI उनके लिए सबसे ज्यादा जाना-पहचाना प्रमाणन है जिसकी वे जाँच करते हैं।
- केवल 2.5 प्रतिशत उत्तरदाता ही सिगरेट, पान मसाले, शराब, खाद्य पदार्थ और दवा के अलावा कम से कम एक अन्य उत्पाद का सही नाम बता पाए जिन पर संवैधानिक चेतावनी/सुरक्षा प्रावधान या प्रमाणन होना चाहिए।
- लगभग 83 प्रतिशत उत्तरदाताओं का मानना है कि प्रमाणन और चेतावनी सुरक्षा के अधिकार को सुनिश्चित करने के महत्वपूर्ण साधन हैं।

सूचित किये जाने का अधिकार

- लगभग 63 प्रतिशत उत्तरदाता खरीदने के पहले हमेशा उत्पाद के वजन/मात्रा की जाँच करते हैं, जबकि 32 प्रतिशत उत्तरदाता खरीदने के पहले हमेशा उत्पाद के मूल्य की जाँच करते हैं।
- केवल 20 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के बारे में सुना है या उससे अवगत हैं, जबकि 14 प्रतिशत वजन और माप कानून, 1976 के विषय में जानते हैं।
- सबसे ज्यादा सुपरिचित नाम भारतीय रिजर्व बैंक का है जिसे 40 प्रतिशत उत्तरदाता जानते हैं। दूसरे और तीसरे स्थान पर क्रमशः भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (27 प्रतिशत) और विद्युत विनियामक आयोग (26 प्रतिशत) आते हैं।

चयन का अधिकार

- केवल 1.6 प्रतिशत उत्तरदाता कम से कम किसी एक वस्तु या सेवा का सही नाम बता सके जिसके केवल एक या दो उत्पादक/आपूर्तिकर्ता हैं।
- केवल 3.6 प्रतिशत उत्तरदाता दूरसंचार के अतिरिक्त अन्य किसी एक वस्तु या सेवा का नाम बता सके जिसकी आपूर्ति बह्यता (पोर्टेबिलिटी) के साथ की जा सकती है।
- केवल 2.1 प्रतिशत उत्तरदाता कम से कम एक क्षेत्र का नाम बता सके जिसमें मुक्त और उचित प्रतियोगिता से उपभोक्ताओं को लाभ होगा।

- वैकल्पिक वस्तुओं/सेवाओं के चयन में होने वाली दो बाधाएं हैं वैकल्पिक वस्तु/सेवा की लागत (16 प्रतिशत) और लेन-देन का शुल्क (14 प्रतिशत)।

निवारण/उपचार पाने का अधिकार

- 61 प्रतिशत से अधिक उपभोक्ता अपनी शिकायतें आम तौर पर विक्रेता से करते हैं, जो आपूर्ति की श्रृंखला में उपभोक्ता से सीधे सम्पर्क में आने वाला अंतिम व्यक्ति होता है।
- 93 प्रतिशत ने वास्तव में कभी कोई औपचारिक शिकायत दर्ज नहीं कराई, जबकि 3 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने कंपनी/उत्पादक को अपनी शिकायत दर्ज कराई है। अपनी शिकायतों के उपचार के लिए केवल 0.3 प्रतिशत उपभोक्ताओं ने उपभोक्ता फोरम में शिकायत की है, जबकि 0.1 प्रतिशत ने क्षेत्रीय लोकपाल से गुहार लगाई है।
- 78 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने शिकायतों के निपटारे की प्रक्रिया को कठिन बताया है।
- 75 प्रतिशत मसलों का निपटारा ठीक से नहीं हुआ, जबकि उन अनसुलझे मामलों के 18 प्रतिशत मामलों को निपटारे के लिए उच्चतर प्राधिकरण तक ले जाया गया।
- 67 प्रतिशत से ज्यादा मामले 90 दिन या 150 दिन की यथानिर्धारित अवधि में नहीं निपटाए जा सकें।
- मामलों के निपटारे में देरी के तीन प्रधान कारण हैं: वकीलों/पक्षों द्वारा लिये गये स्थगन (19 प्रतिशत), पर्याप्त प्रशासनिक/सहायक कर्मियों की कमी (18 प्रतिशत) और शिकायतकर्ता का शैक्षणिक स्तर (11 प्रतिशत)।
- लगभग 22 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने उपचार मांगने के प्रत्यक्ष लागत को ऊँचा बताया।
- 55 प्रतिशत उत्तरदाता कंपनियों के आंतरिक शिकायत निवारण की व्यवस्था से अनभिज्ञ हैं।
- केवल 7 प्रतिशत का मानना है कि आंतरिक उपचार की व्यवस्था पारदर्शी और जवाबदेह नहीं है।
- लगभग 53 प्रतिशत लोगों को उपचार की बाहरी व्यवस्था की जानकारी नहीं है।

- बाहरी उपचार व्यवस्था से अवगत लोगों के केवल 28 प्रतिशत का मानना है कि यह आम आदमी के लिए आसानी के लिए सुलभ है, जबकि 37 प्रतिशत बाहरी उपचार व्यवस्था स्वतन्त्र और जवाबदेह है।
- केवल 12 प्रतिशत उपभोक्ता ही ऐसा मानते हैं कि शिकायत निवारण की मौजूदा व्यवस्था पीड़ित उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति दिलाने में समर्थ है।
- लगभग 34 प्रतिशत फोरम सदस्य विश्वास करते हैं कि उपभोक्ताओं को उपभोक्ता अधिकार विषयक शिक्षा से लाभ होगा। दूसरी ओर, 24 प्रतिशत सदस्यों की मान्यता है कि शिकायतकर्ता को निःशुल्क तकनीकी/कानूनी सहायता देने से शिकायत निवारण की प्रक्रिया उपभोक्ताओं के लिए सुविधाजनक हो जाएगी।
- राज्य और जिला सतर के उपभोक्ता विवाद उपचार आयोग/फरेम के लगभग 82 प्रतिशत सदस्यों का विश्वास है कि शिकायत निवारण की मौजूदा व्यवस्था पीड़ित उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति दिलाने के लिए पूर्णतः समर्थ है।

उपभोक्ता शिक्षण का अधिकार

- 40 प्रतिशत से कुछ अधिक उत्तरदाता उपभोक्ता अधिकारों से अवगत हैं।
- लगभग 50 प्रतिशत उत्तरदाता 'जागो ग्राहक जागो' अभियान से अनभिज्ञ हैं।
- 63 प्रतिशत उत्तरदाता टेलीविजन को उपभोक्ता शिक्षण का सबसे प्रभावी माध्यम बताते हैं।
- उपभोक्ता संगठनों की तीन प्रमुख गतिविधियां हैं:
 1. सेमीनारों, कार्यशालाओं, पुस्तकों, प्रकाशनों, मीडिया, समाचार पत्रों, नुक्कड़ नाटकों, एफ.जी.डी., सार्वजनिक बैठकों/सभाओं, और कैम्पों के माध्यम से समाज के विभिन्न वर्गों के बीच जागरूकता फैलाना।
 2. सामुदायिक कार्य/विकास कार्यक्रम।
 3. उपभोक्ता परामर्श: घर-घर जाकर परामर्श देना तथा पीड़ित उपभोक्ताओं के लिए व्यक्तिगत परामर्श सत्र आयोजित करना।
- 27 प्रतिशत उपभोक्ता संगठनों ने उपभोक्ताओं में जागरूकता की कमी को उपभोक्ता अधिकारों को बढ़ावा देने के रास्ते की सबसे बड़ी बाधा बताया।
- लगभग 53 प्रतिशत उपभोक्ता संगठन उपभोक्ताओं में जागरूकता के विस्तार को उपभोक्ता अधिकारों को बढ़ावा देने का सबसे महत्वपूर्ण उपकरण बताते हैं। जबकि 8 प्रतिशत उत्तरदाता गैर-सरकारी संगठनों को उपभोक्ता अधिकारों के

प्रति जागरूकता बढ़ाने के कार्य के लिए सरकारी समर्थन में वृद्धि की आवश्यकता बताते हैं, क्योंकि ये संगठन उपभोक्ताओं को शिक्षित करके और उन्हें परामर्श देकर उनके हितों की रक्षा कर सकते हैं।

- अन्य 9 प्रतिशत संगठनों ने उपभोक्ता शिक्षण को स्कूलों, कॉलेजों और विश्वविद्यालयों के पाठ्यक्रम में शामिल करने की आवश्यकता बताई।

सुनवाई/उपभोक्ता के प्रतिनिधित्व का अधिकार

- केवल 23 प्रतिशत लोगों को सार्वजनिक परामर्श या उपभोक्ता प्रतिनिधित्व की प्रक्रिया की जानकारी है।
- जिन्हें सार्वजनिक परामर्श या उपभोक्ता प्रतिनिधित्व की प्रक्रिया की जानकारी है उनमें से 28 प्रतिशत लोगों ने ऐसे आयोजनों में हिस्सा भी लिया है।
- जिन लोगों ने ऐसे आयोजनों में कभी भी हिस्सा लिया है, उनके 81 प्रतिशत की मान्यता है कि उनकी भागीदारी के परिणामस्वरूप लोक-हितकारी निर्णय/उपभोक्ता हितकारी विनियमन अस्तित्व में आए।
- लोगों में जागरूकता की कमी (64 प्रतिशत) ऐसे आयोजनों में कम भागीदारी की सबसे बड़ी वजह है।

स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार

- केवल 13 प्रतिशत उत्तरदाता एनर्जी स्टार रेटिंग, स्वचालित वाहनों के लिए भारत/यूरो उत्सर्जन, जैविक खाद एवं प्राकृतिक वस्त्र तथा दुबारा उपयोग में लाने लायक प्लास्टिक जैसे प्रमाणनों और पहलकदमियों से अवगत हैं।
- लगभग 63 प्रतिशत उत्तरदाता पर्यावरण अनुकूल उत्पादों को बढ़ावा देने के लिए सरकार द्वारा किए जाने वाले प्रोत्साहनों से अवगत हैं।
- जिन लोगों को ऐसे उत्पादों की जानकारी है, उनमें से 28 प्रतिशत ऐसे उत्पाद खरीदना चाहते हैं।
- ऐसे उत्पाद खरीदने वालों का 65 प्रतिशत इन उत्पादों के मूल्य को बाजार में उपलब्ध अन्य समतुल्य उत्पादों के मूल्यों की तुलना में प्रतियोगी पाते हैं।
- जिन्हें ऐसे उत्पादों की जानकारी है, उनके 63 प्रतिशत लोग इन उत्पादों को खरीदने के लिए कुछ अतिरिक्त कीमत चुकाने को भी तैयार हैं।

11

मुख्य अनुशंसाएं

परियोजना के परिणामस्वरूप सामने आई मुख्य अनुशंसाएं निम्नलिखित हैं:

- ग्रामीण क्षेत्रों, महिलाओं और अशिक्षित जनता पर विशेष ध्यान देते हुए उपभोक्ता जागरूकता के राष्ट्रीय अभियान सभी क्षेत्रीय भाषाओं में चलाया जाए।
- विनियामक एजेंसियों और उपभोक्ता संरक्षण के लिए उनके विनियमों में और अधिक जागरूकता उत्पन्न की जाए। विनियामक के पास उपभोक्ता संरक्षण के लिए एक समर्पित निधि होनी चाहिए।
- स्कूलों और कॉलेजों के पाठ्यक्रम में उपभोक्ता शिक्षण पर जोर दिया जाए।
- उपभोक्ताओं से सम्बन्धित सभी मामलों का संयोजन उपभोक्ता मामलों के एक अलग विभाग के द्वारा किया जाए।
- उपभोक्ता फोरमों की प्रक्रिया को सरल और तीव्र बनाया जाए। मामलों के समय पर निपटारे के उद्देश्य से उनकी समुचित निगरानी करने के लिए फोरमों में 'वाद प्रबन्धन व्यवस्था' होनी चाहिए।
- प्रखण्ड/तहसील स्तर पर उपभोक्ता फोरम तथा राज्य/राष्ट्रीय आयोग की पीठ की स्थापना की जाए, जिनके परिसरों में मध्यस्था/उपभोक्ता सलाह सेल की व्यवस्था हो।
- शिक्षा, स्वास्थ्य और जमीन जायदाद (रियल एस्टेट) क्षेत्र के लिए विनियामकों की स्थापना की जाए।
- पर्यावरण-अनुकूल उत्पादन और उपभोग को प्रोत्साहन देकर वहनीय उपभोग और उत्पादन को बढ़ावा दिया जाए।
- राष्ट्रीय/राज्य/जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषद् को सक्रिय/सशक्त किया जाए।
- अनुचित व्यापार व्यवहारों, मुख्यतः भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के लिए एक राष्ट्रीय प्राधिकरण बनाया जाए।

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

12

परिणाम

उद्देश्यों के संदर्भ में देखने से हम कह सकते हैं कि लोगों के सशक्तिकरण में हम सफल रहे हैं और चार राज्यों में आयोजित आठ ज्ञानवर्द्धक कार्यशालाओं के माध्यम से हमने 505 से अधिक कार्यकर्ता तैयार किए हैं जो अपने उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा और न्याय के लिए लड़ने में सर्वथा समर्थ हैं। इसके परिणामस्वरूप एक पूछताछ करने वाला समाज सामने आया है और नागरिक समाज के संगठन अपने-अपने राज्यों में प्रहरी की भूमिका निभाने में अब समर्थ हैं। परियोजना ने लक्षित राज्यों में एक ऐसा सामर्थ्यजनक माहौल बनाया जिससे राज्यों के हितों की रक्षा हुई और इसके फलस्वरूप अन्य जिलों में भी लागू किये जा सकने लायक अनुकरणीय मॉडल भी विकसित हुआ है।

वित्तीय विवरण

GOYAL DINESH AND ASSOCIATES
Chartered Accountants



C-97,, JANPATH, LAL KOTHI SCHEME JAIPUR,
JAIPUR RAJASTHAN 302015
Ph. 9414042635, 141-2740583

FORM NO. 10B

[See Rule 17B]

Audit Report under section 12A (b) of the Income-tax Act, 1961 in the case of charitable or religious trusts or institutions

We have examined the balance sheet of CONSUMER UNITY AND TRUST SOCIETY AAATC0869P [name and PAN of the trust or institution] as at 31/03/2013 and the Profit and loss account for the year ended on that date which are in agreement with the books of account maintained by the said trust or institution

We have obtained all the information and explanations which to the best of our knowledge and belief were necessary for the purposes of the audit. In our opinion, proper books of account have been kept by the head office and the branches of the above-named institution visited by us so far as appears from our examination of the books, and proper Returns adequate for the purposes of audit have been received from branches not visited by us subject to the comments given below:

As Informed by the management that there is Calcutta, Delhi, Chittorgarh Branches / Offices only . Accounts of these has been merged in head office and Audited with Head office Accounts .

In our opinion and to the best of our information, and according to information given to us the said accounts give a true and fair view: -

- in the case of the balance sheet of the state of affairs of the above-named institution as at 31/03/2013
- in the case of the profit and loss account, of the profit or loss of its accounting year ending on 31/03/2013

The prescribed particulars are annexed hereto.

For GOYAL DINESH AND ASSOCIATES
Chartered Accountants




(DINESH KUMAR GOYAL)
PARTNER
Membership No: 072959
Registration No: 003884c

Place : JAIPUR
Date : 30/09/2013

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2012

Consumer Unity & Trust Society, Jaipur
Balance Sheet as at 31st March, 2013

Figures as at 31.03.2012		Figures as at 31.03.2013		Figures as at 31.03.2012		Figures as at 31.03.2013	
Liabilities	Sch.	Liabilities	Sch.	Assets	Sch.	Assets	Sch.
3140395.50		3140395.50		20596850.12	"C"	39642947.12	
Add: Additions		6550325.00		4990337.72	"D"	46333629.31	
6946659.47		6946659.47		6715189.96	"E"	8729652.00	
Add: Additions		2700149.00		1932134.13			
5501271.73	"A"	48108702.86		B/F		1932134.13	
14189141.23				For the year		2982146.87	
B/F		14189141.23					
Add: Additions		3660846.77					
Less: Dep. On sold/		(444341.00)					
200000.00		17405647.00					
Employee Welfare Fund		200000.00					
4257044.00	"B"	5568630.60					
Sundry Creditors		9000000.00					
0.00							
Loan from bank							
34234511.93		99620509.43		34234511.93		99620509.43	

Significant Accounting Policies and Notes on Accounts

Sch. "F"

AUDITORS' REPORT

In terms of our report of even date annexed hereto
For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants


Dinesh K Goyal
Partner
M N 072959



Jaipur
Dated 30 SEP 2013

For Consumer Unity & Trust Society

 
Secretary General Treasurer

Consumer Unity & Trust Society, Jaipur
Income & Expenditure account for the year ended on 31st March 2013

Previous year	Expenditure	Anx.	Current year	Previous year	Income	Amount in 'Rs.'	
						Anx.	Current year
28515795.00	To Salary & Honorarium	"A"	33241176.00	48752.00	By Contribution for Publication	"G"	37534.32
38681011.72	To Research & Investigation	"B"	36815745.99	113855397.10	By Grant in Aid (Utilised)		112633715.00
22318918.70	To Seminar & Workshop	"C"	25296433.32	2211275.77	By Interest received	"H"	2379841.04
15024747.12	To Office Costs	"D"	15913379.15	65000.00	By Membership		-
7509621.98	To Training & Networking	"E"	2013717.00	294378.15	By Miscellaneous Income	"I"	270348.00
2991942.39	To Publication	"F"	1811453.00	-	By Training Fee	"J"	449166.00
2477015.13	To Depreciation		3660846.77	1044249.02	By Excess of Expenditure over Income		2982146.87
117519052.04			118752751.23	117519052.04			118752751.23

Significant Accounting Policies and notes on Accounts Sch. "F"

AUDITORS' REPORT

In terms of our report of even date annexed hereto

For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants

Dinesh K Goyal
Partner
M N 72959



For Consumer Unity & Trust Society

Secretary General Treasurer

Jaipur
Dated **30 SEP 2013**

Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution, Department of Consumer Affairs
 Project: Indian Consumers in the New Age (Consumer's Up)
 Ref. Sanction letter dated 19/10/2011 No. -0-11011/121/2010-CWF
 Statement of Expenditure for the Financial Year 2012-13

in INR

Particulars	Budget (Balance as on 01.04.12)	Expenses (F.Y. 2012-13)	Balance
1. Personnel Cost	875,000	875,000	-
1.1 Project Director (Rs. 15,000 per month X 12 months) – 20% time	105,000	105,000	-
1.2 Project Coordinator (Rs. 30,000 per month X 12 months) – 100% time	210,000	210,000	-
1.3 Project Officers (Rs. 20,000 per month X 12 months X 4) – 100% time	560,000	560,000	-
2. Programme Cost			
2.1 Research: State of the Indian Consumers	2,729,100	2,723,963	5,137
2.1.1 Sample Survey (11000 questionnaires X Rs. 200 per questionnaire)	1,869,100	1,870,570	(1,470)
2.1.2 Analysis of Data & Findings	60,000	57,375	2,625
2.1.3 Commissioned Research Papers (10 papers X Rs. 50,000 per paper)	500,000	500,000	-
2.1.4 Printing & Distribution of the State of the Indian Consumer Report	300,000	296,018	3,982
2.2 Advocacy & Networking	2,371,400	2,421,458	(50,058)
2.2.1 Four Regional Consultation Meetings (1 day) (Rs. 2,50,000 X 4) (including venue, accommodation, communication, travel, food, resource kit, etc)	1,000,000	1,013,692	(13,692)
2.2.2 National Conclave of the Indian Consumer Organisations in Delhi (2 days)(inclusive of charges for venue, accommodation, communication, travel, food, resource kit, printing & distribution of the proceedings, etc)	1,200,000	1,236,329	(36,329)
2.2.3 Printing & Distribution of Quarterly Newsletter (4 per year X Rs.50,000) (inclusive of developing, editing, layout, printing and postage, etc)	146,400	146,437	(37)
2.2.4 Annual Charges for website Update & Maintenance	25,000	25,000	-
2.3 Knowledge Enhancing	1,102,862	965,379	137,483
2.3.1 8 State Level Knowledge Enhancement Workshops (2 in each of 4 project states) (2 days each) Rs. 2,00,000 X 8(Inclusive of charges for venue, communication, accommodation, travel, food, resource kit, honorarium for resource persons, etc)	1,102,862	965,379	137,483
2.4 Other Recurring Cost	609,818	440,007	169,811
2.4.1 Staff Travel for Monitoring and Coordination (Rs. 30,000 per month X 12 months)	249,818	80,007	169,811
2.4.2 Honorarium to State Partner Organisations (Rs. 10,000 per month X 4 partners X 12 months)	360,000	360,000	-
3. Total Direct Cost	7,688,180	7,425,807	262,373
4. Overheads (5% of Total Direct Cost & Rounded-off)	410,000	674,000	(264,000)
Total budget	8,098,180	8,099,807	(1,627)
CUTS Contribution	809,818	811,445	(1,627)
Total Grants in aid by MoCA	7,288,362	7,288,362	-

E & OE

For S.Mohnot & Company
 Chartered Accountants


 Sameer Mohnot
 M N 79118

Date: 21.05.2013
 Place : Jaipur



For Consumer Unity & Trust Society



G C Jain
 Asst. Director (F&A)



मीडिया कवरेज

'Choices in every walk of life confuse customers'
A two-day knowledge enhancement workshop inaugurated in...

Survey to find out status of consumer rights in J'khand
HT Correspondent

'Consumers Should be Responsible'
Express News Service

Workshop on consumer protection to be held
Staff Correspondent

Consumers rights discussed at seminar
CHANDIGARH: "Consumer protection organisations must make suggestions to improve Consumer Protection Act, 1930"

Only 20% consumers know about consumer protection law says study
RBI most known regulator among Indians: Survey

Two-day Knowledge Workshop from April 26
Express News Service

उपभोक्ता संरक्षण पर दो दिवसीय कार्यशाला का समापन, समाजसेवी समाकांत ने कहे

उपभोक्ता फोरम में जाने से पूर्व ठोस साक्ष्य रखें

उपभोक्ता जानें अपने अधिकार

सामान खरीदने के दो साल बाद भी दर्ज करा सकते हैं शिकायत

20% consumers know about consumer protection law: Study

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2012

नये युग में भारतीय उपभोक्ता: आम आदमी के मुद्दों से जुड़ी एक भविष्योन्मुख परियोजना (कन्ज्यूमर्सअप परियोजना)

गतिविधियों की झांकियां





ISBN 978-81-8257-202-7

CUTS
International

डी- 217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर- 302016, भारत
फोन: +91-141-5133259, 2282821, फैक्स: +91-141-4015395
ईमेल: cart@cuts.org, वेब: www.cuts-international.org/cart/consumersup

