

Consumers in Action

No. 1/2010

Grassroots Reachout and Networking in Rajasthan through Consumer Action (GRANIRCA)



Jaipur, on March 17, 2010. Nagar urged the Central and state governments to come forward to combat current price rise and promised government support for such activities. The official website and brochure of GRANIRCA project was launched by Rajeev Agarwal,

Reflections
"CUTS is well known for its efforts on consumer protection and does not require a certificate from anybody, we are there to support them in this initiative and others, as and when and where required"

Babu Lal Nagar
State Minister for Consumer Affairs, Food & Civil Supplies, Government of Rajasthan

"Public awareness is the key to ensure consumer protection and there are various measures taken at the state and district level to ensure awareness but unfortunately it is not reaching the grassroots. Here comes the importance of initiatives like GRANIRCA"

Rajiv Agarwal
Secretary to Government of India
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution

"To empower consumers along with providing necessary information to them; there should be a support system in place. Apart from CSOs and the government, media has to play a very important role in taking the consumer protection movement forward"

M L Mehta
President, CUTS & Former Chief Secretary, Government of Rajasthan

Initiatives like CUTS' GRANIRCA Needed for More Perceptive Consumer

While speaking on the occasion of formal launch of GRANIRCA project, Babu Lal Nagar, Hon'ble Minister for Consumer Affairs, Food and Civil Supplies, Government of Rajasthan, said "Such initiatives to make consumer aware of their rights and entitlements are needed and thus I must congratulate CUTS for this effort". The project was launched in

Secretary, Ministry of Consumer Affairs, Food and Civil Supplies, Government of India. He along with Justice Sunil Kumar Garg, President, Rajasthan State Consumer Disputes Redressal Commission and M L Mehta, Former Chief Secretary, Government of Rajasthan congratulated CUTS for this initiative.

Other keynote speakers included Pradeep S Mehta, Secretary General, CUTS and George Cherian, Director, CUTS and Head, CUTS CART. They briefed the audience about the history of consumer movement and CUTS' role in supporting consumer movements and such consumer groups over the years.

More than 80 participants including representatives of CSOs, media, government departments and private service providers, consumer activists, members of district consumer forum actively participated in the meeting.

After the formal launch of the project, one and a half day partners' orientation programme was organised, in which representatives from all partner NGOs were trained on the Act guarding consumer and its implications. They were also oriented on how to move ahead with the implementation of the project.

National Consumer Helpline – an effort to ensure fast redressal

A national telephonic consumer helpline has been set up in the University of Delhi by the Department of Consumer Affairs, Government of India with support from the Consumer Welfare Fund. This helpline aims to deal with a host of problems arising in consumers' day-to-day dealings with business and service providers.

Complaints can be registered at a Toll - Free number 1800-11-4000 (from MTNL & BSNL lines) where one can call to seek information, advice or guidance for dealing with his/her consumer problems.

For more information visit: <http://www.nationalconsumerhelpline.in/About-NCH.aspx>



IN THIS ISSUE

National Consumer Helpline – an effort to ensure fast redressal ...	1
Our money, Our rights	2
Consumer Campaign at the Grassroots	3

Our money, Our rights

Every year, World Consumer Rights Day (WCRD) is celebrated on March 15. This year, the WCRD's theme was 'Our money, our rights' which highlighted consumer issues in relation to financial services.

The financial sector is lagging behind both in terms of customer care and basic access. Access to stable, secure and fair financial services is important for consumers everywhere, not least in the context of the global financial crisis. Consumer organisations around the world support and promote consumer rights in the financial services sector.



However, consumers around the world face problems in their dealings with financial service providers, from irresponsible lending practices to unfair contracts, abusive charges and advice by salespeople lacking in objectivity. Despite this, most consumers manage their affairs responsibly; indeed in many poor countries savings ratios are higher than those in much richer

countries. The reality is that many consumers have no access to financial services at all.

Taking all the above concerns into consideration, CUTS in line with the above theme carried out a survey targeting consumers in 15 districts.

For more details, please visit www.cuts-international.org/CART.htm

Landmark Judgment widens Scope of COPRA

So far, barring a few state commissions, the general view had been that disputes against cooperative societies could not be filed under the COPRA because the Cooperative Societies Act barred the jurisdiction of such disputes being adjudicated by other courts.

Recently, in the case of Kalawati & Ors V/s M/S United Vaish Co-operative Thrift and Credit Society Ltd, the National Consumer Disputes Redressal Commission (NCDRC) has authoritatively and lucidly explained how the acts are to be interpreted to decide the question of jurisdiction.

The NCDRC clarified that '*Section 8 of the COPRA states that the Act is in addition to and not in derogation of the provisions of any other law for the time being in force. Unless another law specifically bans the remedy under COPRA, a consumer can always file a complaint under COPRA, which provides an additional remedy.*

The NCDRC observed that though the jurisdiction of other courts was excluded, the additional remedy available under the COPRA could be availed of because the consumer forum is neither a civil court nor a revenue court, even though it may have the trappings of a civil court.

(Express India, 16.01.10)

Letter from Hon'able Chief Minister to CUTS



CHIEF MINISTER
RAJASTHAN

No. OSD(K)/Bissa/CMR/2010/14498
Jaipur, Dated: 15/03/2010

Dear Shri George Cherian Ji,

Thank you for inviting me as Chief Guest on the occasion of launching of the project "Grassroots Reach out and Networking in Rajasthan through Consumer Action" on March 17, 2010 in Jaipur.

I am glad to know that Consumer Unity & Trust Society (CUTS) is doing this project in partnership with the department of Consumer Affairs, Government of India. We already have the Consumer Protection Act 1986 which is a benevolent social legislation and which provides for promotion and protection of consumer rights. The consumers at the grassroots are not much aware of their rights despite the Act. Therefore, it is imperative to build a strong consumer movement at the grassroots and to equip the consumer activists with skills and capacity, so that they are never cheated or misled. I appreciate the initiatives taken by CUTS in the field of consumer rights and protection.

It would have been a pleasure to join the launching ceremony but I regret my inability to do so due to the ongoing Budget session of the Rajasthan State Assembly.

I wish function a big success.

With best wishes,

Sincerely yours,

(Ashok Gehlot)

Shri George Cherian,
Director,
Centre for Consumer Action,
Research & Training,
D-222, Bhaskar Marg,
Bani Park – 302 018.
JAIPUR.



Consumer is the New King

In March 2010, Maruti Suzuki decided to recall one hundred thousand units its A star cars to fix faulty fuel tanks. It turned out to be one of the biggest recalls in Indian history. Earlier in 2007, Nokia decided to recall 46 million of its cell phone batteries globally (including India). Toyota recalled more than 8.5 million cars mostly in US to fix faulty gas pedals that allegedly resulted in 34 accidental deaths in US. Honda too, decided to recall 400,000 cars from all over world, including 8500 from India, to mend faulty airbags.

The reasons behind such recalls varies from company deciding to recall products even before the consumer discovers a defect to save company's image and trust.

Consumer movement in India has helped in increasing consumer awareness and strengthening of grievance redressal mechanism for protection of consumer interests. This has resulted in action by consumers against defective products and deficiency in services. Now consumer fora constituted under the Consumer Protection Act (COPRA), 1986 are flooded with consumer complaints. This leads to companies ensuring zero defect products, to avoid legal action from consumers as well as to save their image and name of the company.

Major Recalls by Companies

- 1999 – Coca Cola recalls at least 15 million cans of coke, as 31 children were hospitalised in Belgium after drinking it
- 2000 – Bridgestone recalls 6.5 million tyres in US and Mexico after several vehicles are involved in accidents
- 2006 – Dell recalls more than 4 million laptop batteries, when several batteries made by sony catch fire
- 2007 – Nokia recalls 48 million cell phone batteries after knowing that certain batteries could catch fire

Source: Hindustan Times

धरातल स्तर पर उपभोक्ता अभियान

उपभोक्ताओं के पास पर्याप्त सूचना का अभाव, निवारण तंत्र प्रणाली/प्रक्रिया के बारे में सही समझ की कमी आदि कई ऐसे कारण हैं, जिसके फलस्वरूप विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में आज भी न्याय से वंचित है।

इसी समस्या के सतत समाधान के लिए 'कट्स' ने उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत उपभोक्ता मामलों के विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार के सहयोग से राजस्थान के 12 जिलों में "ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर एक्शन" नामक परियोजना को क्रियान्वित करने का निश्चय किया है। इस परियोजना का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता हितों की सुरक्षा के लिए अनुकूल माहौल सुनिश्चित करते हुए राज्य के 12 जिलों में धरातल स्तर पर एक सशक्त उपभोक्ता आंदोलन की नींव स्थापित करना है।

परियोजना के अन्तर्गत की जाने वाली गतिविधियां

- जयपुर में राज्य स्तर पर परियोजना का शुभारम्भ तथा जिला स्तर की सहयोगी संस्थाओं का उन्मुखीकरण।
- शोध संबंधी गतिविधियां, जिसमें गैर-सरकारी संगठनों की पहचान, उपभोक्ता संरक्षण पर सर्वेक्षण, क्षेत्रीय अध्ययन व इसके आकलन द्वारा संग्रहण, संकलन और उपभोक्ताओं के मुद्दों पर विश्लेषण आदि कार्य सम्मिलित है।
- उपभोक्ता मुद्दों पर जन सुनवाई एवं कार्यशालाएं/बैठकें।
- 12 जिलों के मुख्यालयों में प्रत्येक पर जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाएं।
- विभिन्न जिलों के अनुभवों व उनके आधार पर नेटवर्क को मजबूत बनाने के लिए राज्य स्तर पर बैठकों का आयोजन।
- 12 जिलों में प्रत्येक में जिला स्तरीय मीडिया जागरूकता कार्यशालाएं।



- संभागीय, राज्य व केन्द्र स्तर की सरकारी एजेंसियों के समक्ष पैरवी।
- उपभोक्ता शिकायत निवारण, सूचना व सलाहकार एजेंसी के रूप में सेवाएं देना।
- प्रतिवेदनों, सारांश पत्रों व न्यूजलेटरों का प्रकाशन और एक परियोजना वेबसाइट का निर्माण और व्यापक प्रसार के लिए एक सामूहिक संचार प्रणाली का गठन।

संभावित परिणाम

- जागरूकता:** अपने अधिकार को सुनिश्चित करते हुए न्याय के लिए लड़ने की क्षमता विकसित करते हुए सभी 12 जिलों में उपभोक्ताओं में जागरूकता वृद्धि होना।
- प्रश्नवाचक समाज:** सभी 12 जिलों में सहयोगी संस्थाओं की क्षमता विकसित करते हुए उन्हें एक निगरानी रखने वाली संस्था के रूप में स्थापित करना।
- अनुकूल वातावरण:** 12 जिलों में उपभोक्ता हितों की रक्षा करते हुए एक ऐसा वातावरण बनाना जो कि अन्ततः पूरे राज्य के हितों की रक्षा का माध्यम बने।
- सुशासन:** परियोजना राज्य में स्वच्छ प्रशासन सुनिश्चित करते हुए सहस्राब्दि विकास के मुद्दों को प्राप्त करने की दिशा में पहल व सहयोग देगी।
- प्रतिकृति मॉडल:** यह परियोजना नेटवर्किंग के माध्यम से उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के लिए एक प्रतिकृति मॉडल के रूप में उदृत होगी।



राजस्थान में वित्तीय बाजार में उपभोक्ता की स्थिति

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2010 के अवसर पर कन्ज्यूमर्स इंटरनेशनल के तत्त्वावधान में कट्स द्वारा राजस्थान में करवाए गए सर्वे के परिणाम से स्पष्ट होता है कि उपभोक्ता वित्तीय बाजार के शोषण के शिकार हैं। यह सर्वे राज्य के भिन्न भागों में रहने वाले कट्स के नेटवर्क साथियों के सहयोग से सम्पन्न हुआ, जिसमें कुल 201 व्यक्तियों ने अपने अनुभवों को व्यक्त किया। सूचनाओं के विश्लेषण को देखने से लगता है कि उपभोक्ताओं में जानकारी के अभाव के कारण सेवा प्रदाता के द्वारा सेवा में दोष प्रमुख कारण है। साथ ही राजस्थान के उपभोक्ताओं को आज भी अदालती पहलुओं का ज्ञान न होना सब से बड़ा कारण है। इस सर्वे से तीन प्रमुख जानकारी प्राप्त हुई जो कि निम्न हैः-

- प्राप्त आकड़ों को देखने से लगता है कि अधिकांश प्रतिभागी धन निवेश के लिए बैंक को ही प्राथमिकता देते हैं। शेयर व प्राईवेट वित्तीय बाजार में अभी भी लोगों का विश्वास जमा नहीं हैं या फिर समझ का अभाव है।
- वित्तीय संस्थानों में निवेशकों की संतुष्टि बेहद कम हैं, बैंक और पोस्ट आफिस जैसे क्षेत्र में मात्र 15 प्रतिशत निवेशक ही संतुष्ट हैं और अन्य क्षेत्रों में भी संतुष्टि की मात्रा लगभग समान है।
- संस्थानों की अनियमितताओं व मनमानी पर कोई कार्यवाही नहीं है। 17 प्रतिशत से अधिक व्यक्तियों ने कहा है कि उन्हें प्रक्रिया की जानकारी नहीं है और 13 प्रतिशत से कुछ अधिक व्यक्तियों को न्यायिक प्रक्रिया के प्रति विश्वास ही नहीं है। 57 प्रतिशत प्रतिभागियों ने अन्ततोगत्वा मिलने वाली मुआवजा की रकम को बेहद कम होने को प्रमुख कारण माना है।

विद्युत निगम पर

12 हजार का हर्जाना

बिल की राशि जमा कराने के बाद भी उपभोक्ता का विद्युत कनेक्शन काटना जयपुर वितरण निगम लिमिटेड को भारी पड़ गया। इस मामले में जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच जयपुर (प्रथम) ने विपक्षी जयपुर विद्युत वितरण निगम के प्रबंधक निदेशक व झोटवाड़ा कार्यालय के सहायक अभियंता की सेवा में कमी मानते हुए आदेश दिए कि वे परिवादी को एक महीने में मानसिक संताप की क्षतिपूर्ति के तौर पर दस हजार रुपए दे। साथ ही परिवाद व्यय के तौर पर दो हजार रुपए परिवादी को दिलवाए। बाइपास रोड, झोटवाड़ा निवासी परिवादी बद्रीनारायण गोठवाल ने परिवाद में बताया कि वह नियमित रूप से विद्युत बिल जमा करता रहा है। नवम्बर 98 में बिल जमा कराने के बाद भी विपक्षी ने बिना सूचना के उसका विद्युत कनेक्शन विच्छेद कर दिया। बाद में उसने 75 रु० देकर पुनः कनेक्शन करवाना पड़ा।

(राजस्थान पत्रिका, दिसम्बर 02, 2009)

परियोजना सहभागी

वागड़ विकास संस्थान, बांसवाड़ा
नेमराज सहलोत
फोन: 02962-244781
ईमेल: vagad_vikas@rediffmail.com

निदान, जोधपुर
तेजवीर चौधरी
फोन: 0291-2227907
ईमेल: nidanjodhpur@gmail.com

कट्स मानव विकास केन्द्र, चितौड़गढ़
आशीष त्रिपाठी
फोन: 01472-241472
ईमेल: chd@cuts.org

संकल्प संस्थान, जालौर
महेन्द्र कुमार ओझा
फोन: 02978-222312
ईमेल: sankalpsansthan6@gmail.com

रिचमण्ड कला साहित्य और शिक्षा सोसाईटी, बून्दी
राजीव सक्सेना
फोन: 0747-2444124
ईमेल: rajivshawari@yahoo.co.in

मानव प्रगति संस्थान, चूरू
प्रदीप पूनिया
फोन: 01562-258054
ईमेल: mpsrajgarh170@yahoo.co.in

आक्सफोर्ड शिक्षण प्रशिक्षण विकास संस्थान, कोटा
अनवर अहमद खान
फोन: 0744-2501712
ईमेल: anwar.kotasw@gmail.com

एम.एम.एम. शिक्षण एवं जन सेवा संस्थान, टोंक
गोपाल लाल सैनी
फोन: 0143-2687730
ईमेल: mmmsansthan_tonk@rediffmail.com

सामाजिक विकास समिति, धौलपुर
राकेश कुमार परमार
फोन: 05646-272012
ईमेल: svsdholpur@gmail.com

सुभम महिला प्रशिक्षण संस्थान, अलवर
सुशीला देवी
फोन: 09352 606266
ईमेल: smahilasansthan@yahoo.com

के.बी. सोसल वेलफेर सोसाईटी, दौसा
कमलेश कुमार बोहरा
फोन: 01427-220684
ईमेल: kbmsvskamlesh10@gmail.com

जिला उपभोक्ता जागरण समिति, सीकर
सत्य नारायण सिखवाल
फोन: 01572-252705
ईमेल: mukesh.sikhwal@yahoo.com

उपरोक्त परियोजना सहभागी उपभोक्ता शिकायत निवारण, सूचना एवं सलाहकार एजेंसी के रूप में भी कार्य करेंगे।



CUTS Centre for Consumer Action, Research & Training (CART)

D-222, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur 302 016, India
Ph: 91.141.513 3259, 228 2821, Fax: 91.141.401 5395, 228 2485
Email: cart@cuts.org, Website: www.cuts-international.org

Printed at KBS Printers, Jaipur