

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

World Consumer Rights Day 2012

'Our Money, Our Rights: Campaigning for real choice in financial services'



The right to choose is one of the eight basic consumer rights. A consumer should be able to select from a range of products and services, offered at competitive prices with an assurance of satisfactory quality. For a consumer, this gives them the freedom to choose the best deal and hold providers to account. For the wider economy, the right to choose is fundamental to the creation of a genuinely competitive market that drives innovation and rewards firms which deliver good-value products and customer service and punishes firms which do not.

Consumers should not be forced to tolerate excessive charges, poor service or irresponsible corporate behaviour because of a lack of choice. But this basic consumer right is being undermined in financial services, one of the most important sectors for consumers and the economy.

Consumer Unity & Trust Society (CUTS International) organised a public event on the occasion of World Consumer Rights Day 2012 at Jaipur on March 16, 2012, where senior officials from the Reserve bank of India and Banking Ombudsman; Department of Consumer Affairs, Government of Rajasthan; various senior managers of banks such as the State Bank of India, Indian Overseas Bank, South Indian Bank, State Bank of Bikaner and Jaipur, and Cooperative Bank and other banking officials and representatives of various consumer organisations and activists participated.

George Cheriyan, Director, CUTS International explained the importance of the theme 'Our money, our rights', campaigning for a 'real choice' in financial services. He said that this year the Indian Consumer Protection Act (COPRA) has completed 25 years of its existence, and this is also the 50th year of John F Kennedy's, historical speech to American Congress on March 15, 1962 in which he upheld four basic rights of consumers.

Speaking on the theme, he said after completion of more than 40 years of Nationalisation of Banks in India, still 60 percent of the people are not banked. Therefore, financial inclusion needs to be given priority along with enhancing quality of services. He added that unique identification would play a key facilitator in financial inclusion. Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act had given a boost to financial inclusion by opening a large number of accounts, without any efforts by banks. Allowing SB account portability in India is a good way to induce competition among various service providers and improve the quality of services.

Amarjeet, Singh, CUTS made a presentation on financial consumer Protection; the challenges including policy and practical challenges and way forward to strengthen the same.

K. Sundari, Deputy General Manager, Reserve Bank of India and Secretary, Office of Banking Ombudsman, Jaipur briefed the participants about fairness in financial services and role of banks in handling the complainant in case of financial abuses.

Sanjay Jhala, Enforcements officer, Department of Consumer Affairs, Government of Rajasthan emphasised on behavioural aspect of consumer and service provider relationships and constraints due to ignorance.





TRAI to Act like a Civil Court?

The Telecom Ministry has made it clear to give more powers to Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) acting like a watchdog by strengthening it and empowering to discharge its duties. These powers are expected to be made official in the upcoming National Telecom Policy (NTP) 2012.

The Telecom Commission approved the bulk of TRAI's suggestions on NTP 2012. The Commission is expected to complete the remaining work on NTP very shortly and forward it to the Cabinet for approval. The Cabinet is expected to clear NTP 2012 by April 2012.

It is also added that "TRAI is considering the establishment of a grievance monitoring system to protect the interests of consumers." However, few things are still not clear:

1. Whether TRAI will be permitted to penalise operators for non-compliance of the terms and conditions of their license?
2. Whether individual grievances against operators will be entertained by TRAI or not?

Currently, guidelines say that the TRAI Act, 1997 does not envisage handling of individual consumer complaints by TRAI.

Competition Commission Act under the term 'consumer' includes a single person. So an individual can approach the Competition Commission of India, however in the landmark cases it has been observed that group of aggrieved people have approached the court. And for Securities and Exchange Board of India too, an individual can file a case against a listed company, but only after he/she has approached the company, then the National Stock Exchange/ Bombay Stock Exchange.

(Economic Times, 13.03.12)

ICICI to Compensate for Wrong Delivery of ATM Card

The Delhi Consumer Forum directed ICICI Bank to pay ₹20,000 as compensation for mental agony and harassment to one of its consumers for wrong delivery of ATM card. The card was delivered at the wrong address and then misused for ₹48,000. The amount was deducted from complainants' account by the bank directly.

The Forum favouring the complainant said that the act of bank caused "mental agony and harassment" to the complainant for its failure to deliver the card at the right address.

The Forum said that on account of the act of the bank, the complainant had to send legal notice and suffered harassment, pain and mental agony. Therefore, he should also be awarded ₹5,000 towards litigation charges.

The ICICI Bank argued that it had delivered the ATM card and the PIN no. to the complainant only, but the Forum brushed aside their arguments saying that the delivery sheet of the courier company shows that the card was not delivered to the complainant or any of his family members.

The complainant contended that the delivery sheet of the courier company bore the name of some Datu Ram without his complete address and that the mobile number belonged to a third person and not the complainant.

(Akosha, 09.03.12)

Inadequate Infrastructure Cripples Consumer Forums

As India celebrates 25 years of enactment of its COPRA, 1986 on World Consumer Day, India's official consumer protection apparatus suffers from critical gaps when it comes to delivery of justice to consumers in the country.

The gaps include significant deficits in human infrastructure as also physical infrastructure at thousands of India's state and district consumer courts in the country. This is likely to result in further delay in clearing a whopping 3,43,736 cases pending in consumer courts at state and district level.

According to ZRG analysis of current pendency cases, Uttar Pradesh followed by Maharashtra topped the list of pending cases with maximum of 1,05,698 and 35,988 consumer cases pending respectively before state consumer commission and district consumer forums.

A profile assessment of consumer courts in these two worst performing states reveals that Uttar Pradesh has two posts for the role of the president and four for members role lying vacant as of now. In Maharashtra, eight posts for president and 26 for members are vacant.

Alongside the state of UP and Maharashtra, Rajasthan, Haryana and Gujarat too are also facing a long list of pending cases at consumer forums. A large number of consumers in Rajasthan, Haryana and Gujarat are also waiting for justice with 29,348, 22,362 and 20,694 pending cases seeking consumer redressal.

Presently, there are 629 district fora, 35 state commissions and one National Commission in place in the country for inexpensive and quick redressal of consumer grievances. The district consumer forums alone are laden with highest 2,47,620 cases. State consumer commissions and National Consumer Commission follow closely with 96,116 and 9,493 pending cases with them respectively.

(Zee Research Group, 19.03.12)

परियोजना साझेदारों के साथ परियोजना समीक्षा बैठक

‘विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस’ के अवसर पर ‘ग्रेनिका’ परियोजना के तहत परियोजना में शामिल सभी 12 सहयोगी संस्थाओं की 15 मार्च, 2012 को ‘कट्स कार्ट’ कार्यालय में समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। इसका उद्देश्य परियोजना के अन्तर्गत आगामी वर्ष की गतिविधियां प्रारम्भ करने से पूर्व गत वर्ष की गई गतिविधियों का मूल्यांकन और समीक्षा करना था, जिससे कि गत वर्ष अगर कोई कमी रह गई हो तो उस पर विचार विमर्श कर उसमें सुधार करते हुए इन्हें और असरदार तरीके से क्रियान्वित कर सकें।

जयश्री सोनी एवं परियोजना पार्टनरों ने दो वर्ष की गतिविधियों का पुनरावलोकन करते हुए उद्देश्यों व परिणामों पर चर्चा की। निदेशक जॉर्ज चेरियन ने अपने सम्बोधन में परियोजना के बारे में विस्तार से प्रकाश डाला। दीपक सक्सेना ने परियोजना की दो वर्ष की गतिविधियों का मूल्यांकन करते हुए प्राप्त उपलब्धियों एवं परिणामों के बारे में बताते हुए परियोजना के जिलों में स्थापित उपभोक्ता परामर्श एवं सहायता केन्द्रों की स्थिति का उल्लेख किया। इसके पश्चात् राजस्थान में उपभोक्ता संरक्षण की स्थिति की समीक्षा करते हुए देश में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के 25 वर्ष पूरे होने पर प्राप्त उपलब्धियों, कानूनी खामियों, लोक सेवा गारंटी अधिनियम एवं राज्य स्तरीय विभिन्न नियामक आयोगों के बारे में विस्तार से चर्चा की गई। चर्चा में जिला पार्टनरों के अतिरिक्त दीपक सक्सेना, अर्जुन कान्त झा, अमरजीत सिंह व अभिमन्यु सिंह ने भाग लिया।



मंत्रालय द्वारा ‘ग्रेनिका’ परियोजना की प्रगति की समीक्षा

भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य व सार्वजनिक वितरण मंत्रालय द्वारा 10 फरवरी, 2012 को कृषि भवन, नई दिल्ली में उपभोक्ता मामले विभाग के अधिकारियों की ‘ग्रेनिका’ परियोजना टीम के सदस्यों के साथ बैठक आयोजित की गई। बैठक का उद्देश्य परियोजना के दूसरे वर्ष की गतिविधियों की समीक्षा व तीसरे वर्ष के लिए अनुदान जारी करना था।

तृतीय वर्ष की सर्वे गतिविधि आरम्भ

परियोजना के तहत तीसरे वर्ष, 2012 के सर्वे हेतु ‘विद्युत क्षेत्र में उपभोक्ताओं की संतुष्टि व जागरूकता का स्तर’ विषय चुना गया। इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं में विद्युत सुधार कार्यक्रम की जागरूकता व विद्युत सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जा रही सेवाओं के विषय में संतुष्टि का स्तर मापना है। इस हेतु प्रश्नावली तैयार कर प्रकाशित करवाई गई व परियोजना साझेदारों को सर्वे पद्धति साथ प्रेषित की गई। इससे पूर्व टीम ने फीडबैक के आधार पर प्रश्नावली का फील्ड टेस्ट किया व बाद में आवश्यकतानुसार संशोधन किया।

अन्य उपभोक्ता गतिविधियां

दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा कार्यशालाएं

इस अवधि के दौरान ‘कट्स’ द्वारा भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) के सहयोग से तीन जिला स्तरीय दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षा कार्यशालाएं क्रमशः 31 जनवरी, 2012 को चूरू, 18 फरवरी, 2012 को धौलपुर व 1 मार्च, 2012 को दौसा में आयोजित की गईं। इन कार्यशालाओं में विभिन्न सेवा प्रदाता कंपनियों, यथा एयरसेल, बी.एस.एन.एल., एम.टी.एस., आईडिया, वोडाफोन और एयरटेल के प्रतिनिधियों सहित बड़ी संख्या में दूरसंचार उपभोक्ताओं ने सक्रिय रूप से भाग लिया।

आई.सी.आई.सी.आई. बैंक 8 लाख रूपए जुर्माने के तौर पर अदा करें

जयपुर स्थित वैशाली नगर निवासी डॉ. आलोक सक्सेना ने उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर में आई.सी.आई.सी.आई. बैंक के विरुद्ध परिवाद दायर कर मंच को बताया कि उसने 2006 में बैंक से 5.25 लाख रूपए का ऋण प्राप्त किया था। कुछ किश्ते देने के बाद उन्होंने बैंक को पूरे ऋण की अदायगी के लिए 4,99,769 रूपए का भुगतान कर बैंक से रसीद भी प्राप्त कर ली थी। लेकिन इसके बाद भी बैंक ने उसको 56,414 रूपए की बकाया वसूली का नोटिस दे दिया। उसका नाम क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो लिमिटेड की काली सूची में भी दर्ज कर दिया गया था।

मामले की सुनवाई के दौरान बैंक अधिकारी यह स्पष्ट नहीं कर पाये कि बकाया राशि की वसूली किस मद में की जा रही है। मंच ने सारा हिसाब-किताब किया तो पाया कि बैंक का रवैया उपभोक्ता को धोखा देना जैसा है। उपभोक्ता मंच ने परिवादी पर जारी किये गये 56,414 रूपए के नोटिस को निरस्त कर परिवादी का नाम काली सूची से हटाने का आदेश दिया। साथ ही बैंक पर आठ लाख रूपए का जुर्माना भी लगाया, इसमें से एक लाख रूपए का भुगतान परिवादी को करने तथा शेष 7 लाख रूपए उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा करवाने का निर्देश दिया गया। इसके अलावा परिवादी द्वारा अधिक जमा की गई राशि पर आठ माह की अवधि के लिए ब्याज व परिवाद व्यय के रूप में 5,000 रूपए अदा करने का भी निर्देश दिया। (न.ज., 12.01.2012)

मेमोरी कार्ड खराब होने पर 7 हजार का अर्थ दंड

जयपुर स्थित अग्रवाल फार्म निवासी देवरतन हर्ष ने रायसर प्लाजा स्थित सी.एम. एन्टरप्राइजेज से 4 जून, 2009 को 336 रूपए में मेमोरी कार्ड खरीदा था। कंपनी की ओर से कार्ड पर लाइफ टाइम वारंटी दी गई थी। मार्च, 2010 में कार्ड में गड़बड़ी होने पर परिवादी दुकानदार के पास कार्ड ठीक कराने गया, जहां उसने कुछ दिन बाद कार्ड ठीक कर देने को कहा। इसके बावजूद मेमोरी कार्ड ठीक नहीं किया गया तो देवरतन ने जिला उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर में परिवाद दायर किया। सुनवाई पर मंच ने आदेश दिया कि कंपनी मेमोरी कार्ड को निःशुल्क ठीक कर लौटाए। ठीक नहीं होने की स्थिति में दूसरा कार्ड दें। नया कार्ड नहीं देने की स्थिति में वसूली गई कीमत ब्याज सहित लौटाए तथा परिवादी को मानसिक संताप के पांच हजार रूपए तथा परिवाद व्यय के दो हजार रूपए भी अदा करें।

(रा.प., 04.02.2012)

फीस नहीं लौटाने वाला कॉलेज दोषी

जयपुर स्थित प्रताप नगर निवासी बनवारी लाल कुमावत ने उपभोक्ता संरक्षण मंच, जयपुर (द्वितीय) में शिकायत की कि उसने डब्ल्यू.एल.सी. कॉलेज, श्याम नगर में पी.जी.डी. बी.ई. में प्रवेश लिया था। उसने 22,440 रूपए जमा कराए थे। उसे बताया गया कि सितम्बर, 2007 में कक्षाएं शुरू होगी व उसके बाद किसी कंपनी में काम करने के लिए भेज दिया जाएगा। कंपनी से जो राशि मिलेगी, उससे वह फीस जमा करा सकता है। लेकिन कॉलेज प्रबन्धन ने उससे दो माह पूर्व ही, अर्थात् जुलाई, 2007 में ही 40 हजार रूपए और मांग लिए। बनवारी ने जमा कराई गई फीस लौटाने की मांग की, लेकिन कॉलेज ने दलील दी कि इस कोर्स की फीस 1 लाख 61 हजार रूपए है और छात्र ने जो फीस जमा कराई थी, वह रजिस्ट्रेशन फीस थी, जिसे वापस नहीं दिया जा सकता।

मामले की सुनवाई के दौरान मंच ने कहा कि शिक्षण संस्थाएं छात्रों से फीस प्राप्त कर लेती हैं और फिर उसको लौटाती नहीं है। उनके सेवादोष पर अंकुश लगाने के लिए भारी हर्जाना लगाना उचित है। मंच ने कॉलेज पर 70 हजार रूपए हर्जाना लगाने के साथ ही वसूली गई राशि लौटाने और परिवाद शुल्क 5 हजार रूपए अदा करने को कहा है।

(दे.भा., 06.01.2012)

Recent Publications

1. Status of Consumers in Rajasthan, 2011: A research report analysing the actual status of awareness level of consumers at the grassroots
2. Strengthening Consumer Voices – The Way Forward in Rajasthan: Advocacy document to brief readers about the ways and methodology and issues taken up for advocacy with the government during two years of the project.
3. Medical Services and Consumer Protection Act, 1986: This briefing paper evaluates the significance of the COPRA, 1986 in tune with Medical Services
4. Remittances – Travails of the Migrants: This briefing paper examines major issues related to international remittances from a consumer perspective and suggests improvements
5. Consumer Participation in Standardisation Process: This briefing paper aims to inform consumers and their representatives about the standardisation process and its importance
6. Annual Progress Report – January-December 2010: A brief of activities of first year of the project including achievements and outcomes



GRANIRCA in Media



CUTS CART

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

D-217, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur 302016, India

Ph: 91.141.5133259, 2282821, Fax: 91.141.4015395, 2282485

Email: cart@cuts.org, Website: www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA