

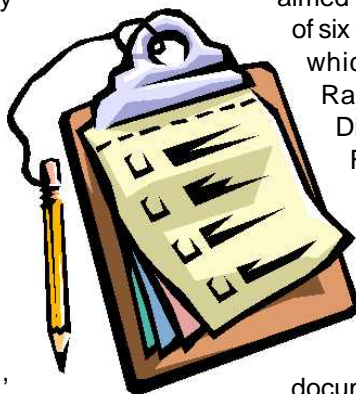
# Consumers in Action

No. 2/2010

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

## Only 25% of Consumer Cases are Resolved within Stipulated Time

Only 25 percent of cases are being solved in stipulated time of 150 days in the district consumer forums in Rajasthan. Also only three percent of consumer cases are being represented by consumers themselves or by some consumer organisations. These results are amongst the few findings of the surveys conducted by CUTS in 12 districts of Rajasthan under the project entitled 'Grassroots Reachout & Networking in Rajasthan through Consumer Action' (GRANIRCA) to increase consumer awareness in rural areas of Rajasthan.



The survey commenced after the launch meeting of the project in March 2010 and was extensively carried out in 12 districts of Rajasthan by the district partners. The survey aimed to unearth the status and functioning of six important government departments, which deal with consumer issues in Rajasthan: District Collector Office, District Consumer Disputes Redressal Forum, District Supply Office, Drug Inspectors Office, District Medical and Health Department and Legal Metrology Department.

After conducting the survey, a detailed analysis and documentation was done. Findings of the survey were shared with each of 12 districts in structured Public Interface Meetings (PIMs). The officials from the surveyed departments were invited to the PIMs. These PIMs witnessed the presence of public representatives in several districts, which added to the purpose of the meetings.

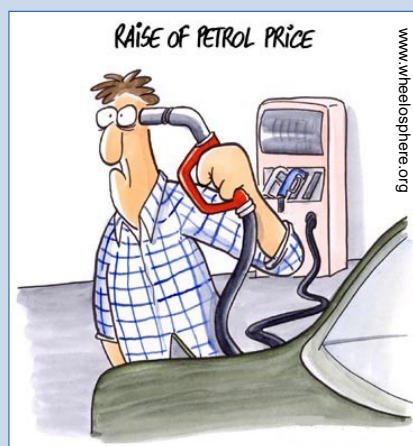
The survey will serve as an advocacy tool and help chalk out a future course of action and develop a strategy to improve the implementation of consumer friendly schemes in the targeted departments.

The survey further revealed that in 25 percent of districts only financial support was provided to the consumer clubs by the districts and the amount provided for free legal assistance to the consumers was only 17 percent. In most of the districts either the post of drug inspector was vacant or a single drug inspector was in-charge of more than one districts. Moreover, 58 percent of total complaints were disposed off by the Weights and Measures Department in the financial year.

## Rise in Petrol Prices – Food items to follow. . . offcourse !

For citizens of India it has been a continuous rise in the petrol prices since last one year, after prices of petrol rising more than once in the past one year. This time in July, petrol became dearer by Rs 3.65 per litre, diesel by Rs 1.95 and cooking gas by Rs 36.40 per cylinder. Kerosene prices, too, have gone up after a gap of eight years by Rs 3 a litre in Calcutta.

This is a stringent measure that the government has taken, forgetting its earlier promises that it would try its best to bring down prices of essential goods. At a time when ordinary people are struggling to make ends meet, there are many alternative measures that could have been adopted by the government to cut costs. Instead, it chose to withdraw the subsidies on petroleum products and to let their prices be influenced by international rates. It seems that this price rise is not going to end in the near future and obviously the effects of the same would result into deprived, unfortunate and unprivileged future of only one class – the common man.



25 years  
1983 2008  
**CUTS**  
International



Ministry of Consumer Affairs,  
Food & Public Distribution  
Government of India



CUTS CART

### IN THIS ISSUE

Rise in Petrol Prices – Food items to follow offcourse! .....	1
Public Interface Meetings .....	2
Jago Yatri Jago .....	2

## Public Interface Meetings

The first phase of Public Interface Meetings (PIMs) in collaboration with the district partners was held in 12 districts of Rajasthan: in Dausa, Chittorgarh, Alwar, Banaswara, Sikar, Jodhpur, Churu, Jalore, Bundi, Kota, Dholpur and Tonk in May 2010. Representatives from civil society, media, educational institutions, legal system and others were targeted in these PIMs. The main objective of PIMs was to share the findings of the survey conducted by CUTS and its partner organisations in 12 districts of Rajasthan. The findings were shared with the participants of these PIMs and an open house discussion was carried out based on its findings.



Another main objective of these PIMs was to serve as a platform for fruitful interaction between the common mass and government representatives from the districts. Representatives from the surveyed departments as well as other important officers participated and answered to the queries raised by the participants.

PIMs were successful in terms of participation. Details of these PIMs can be found further in this newsletter and the report uploaded on the website.

Mass awareness campaign is required at the grassroots on consumer issues. At the same time, project team noted that number of consumer forums to be increased in accordance with population and marketing activities.

## Jago Yatri Jago

### Railway Ministry's initiative to curtail overcharging while rail travel

The Railway Ministry has come up with a new initiative to keep a check on the overcharging by food suppliers on the food items supplied in trains. The initiative is called *Jago Yatri Jago*. It aims at keeping a check on the rates and quality offered by the food vendors in the trains, starting helpline numbers to deal with consumer complaints and creating mass awareness by IEC display at platforms and trains. The initiative is seen as an innovative beginning to fight against the prevailing monopoly of food vendors and suppliers in the train.



### Types of Overcharging

- Overcharging on Tea & Coffee
- Overcharging on Meals
  - ◆ Adding extra dish without order of passengers
  - ◆ Charging on account of non availability of change
  - ◆ Charging extra for chilled PDW bottle
  - ◆ Adding items to combo meals without order of passengers and not as per
  - ◆ Prescribed menu
- Overcharging of PAD items over and above printed MRP

### Actions to Curb Overcharging

- Drive on overcharging
- Pasting of Bilingual Menu Stickers in Mail/Express trains
- Letter issued to licensees to stop overcharging
- Instructions to QCPs to cover this particular aspect in their inspections
- Time to time counseling of licensees and their service staff
- Punitive action against licensee on overcharging.
- Rounding off to amount in Rupee

### Suggestions to Passengers

- Carry change to avoid overcharging
- Demands bills/receipt, grammage
- Check MRP & date of expiry
- Buy food items only from stalls and not from unauthorised vendors either at platform or in train
- Check the brand of packed items
- Demand complaint book
- To lodge your complaint, suggestions and feedback[ use Toll Free No. 1800-111-139 & SMS on 9971111139

# ग्रेनिका परियोजना के अर्न्तगत सर्वे के प्रमुख निष्कर्ष

## जिलाधीश कार्यालय

अधिकांश जिलों में जिला उपभोक्ता सुरक्षा सैल ६ इन के अभाव में सुप्त अवस्था में है। 12 जिलों में कुल 275 उपभोक्ता क्लब अस्तित्व में हैं मगर गत वर्षों में आर्थिक सहयोग के अभाव में यह निष्क्रिय हैं। प्राप्त आकड़ों से पता चलता है कि मात्र गत वर्ष एक संस्था को राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष से आर्थिक सहयोग प्राप्त हुआ है।

## जिला रसद विभाग

- अधिकांश शिकायतें राशन से सम्बन्धित थी और कार्यवाही के नाम पर राशन की डीलरशिप निरस्त कर दी गई। रसोई गैस एजेन्सियों पर भी कार्यवाही की गई।
- उपभोक्ता हितार्थ संगठनों को 300 रु० की राशि कानूनी सलाह और उपभोक्ता न्यायालय में फरियाद करने पर दी जाती है।

## जिला उपभोक्ता विवाद निस्तारण मंच

12 जिलों में मात्र 7 मंच ही पूर्ण रूप से क्रियाशील है, जो दो मंचों एवं दो सदस्यों के बूते पर चल रहा है और अन्य पूर्ण रूप से निष्क्रिय हैं। 75 प्रतिशत से अधिक मामलों में निर्णय तय समय सीमा 90 से 150 दिनों में नहीं हो पाता है।

## औषधि निरीक्षक विभाग

- अधिकांश जिलों में औषधि निरीक्षक पद रिक्त हैं और स्थिति को अधिक विकट बनाने के लिए एक अधिकारी पर कई जिलों का कार्यभार सौंप दिया जाता है।
- निरीक्षकों के द्वारा लिये गये नमूने के मामलों में उचित कार्यवाही का अभाव भी देखा गया।
- अधिकांश जिलों में सरकारी परीक्षण लैब के उचित रख-रखाव व समय अनुरूप उन्नत नहीं किये गये हैं।
- अधिकांश निरीक्षकों ने सूचना देने से मना कर दिया, जिससे यह अंदाजा लगाया जा सकता है कि वे कार्य सही नहीं कर रहे हैं अथवा सूचनाओं का संग्रहण सही नहीं किया जा रहा है अथवा क्रियाकलाप पारदर्शी नहीं है।

## जिला औषधि व स्वास्थ्य विभाग

सी.एम.एच.ओ. को भारी मात्रा में शिकायतें प्राप्त होती हैं। गत वर्ष 2083 नमूने लिये गये और 81 प्रतिशत मामलों में नमूने पैमानों पर खरे उतरे जोकि मीडिया के द्वारा प्रकाशित मामलों से ठीक उल्टे हैं।

## जिला नाप-तौल विभाग

इस विभाग का बेहद कम शिकायते प्राप्त हुई हैं क्योंकि राज्य में नाप-तौल विभाग उद्योग विभाग के अधीन कार्यरत है, जिससे इस विभाग के क्रियाकलापों के विषय में भ्रम की स्थिति बनी रहती है।

## जन संवाद कार्यक्रम के प्रमुख संदर्भ व्यक्ति

क्र.सं.	पी.आई.एम. तिथि व जिले	मुख्य वक्ता के नाम व पद
1	दौसा, 10 जून	राजेन्द्र जैन राजा बाबू, अधिवक्ता सत्य नारायण, अधिवक्ता प्रेम चन्द्र जैन, अधिवक्ता श्री राम दयाल शर्मा, अधिवक्ता
2	चित्तौड़गढ़, 10 जून	श्याम सुन्दर शर्मा, जिला रसद अधिकारी डी.सी.जैन, अतिरिक्त जिलाधीश सुशील जींगर, जिला प्रमुख मुद्दू लाल सावंत, उप जिला प्रमुख
3	अलवर, 11 जून	आलोक, जिला उद्योग अधिकारी एम.एल. शर्मा, जिला खाद्य विभाग संजय प्रधान, बाट-माप निरीक्षक
4	बांसवाड़ा, 11 जून	पी.एस. अमेटा, उप महाप्रबन्धक, बी.एस.एन.एल अर्चना दवे, सदस्य, जिला उपभोक्ता फोरम अजीत भाई, भूतपूर्व सदस्य, जिला उपभोगता फोरम
5	सीकर, 24 जून	रीता सिंह, जिला प्रमुख जे.डी. सैनी, जे.डी कॉलेज राजकुमार पारीक, जन सम्पर्क निदेशक
6	जोधपुर, 24 जून	मुरारी लाल वैष्णव, जिला उपभोक्ता फोरम एस.आर. देवासीस, निरीक्षक, माप-तौल विभाग
7	चुरु, 25 जून	न्यायाधीश गिरिराज गुप्ता, जिला उपभोक्ता फोरम विनोद कुमार जांगिर, जिला उद्योग अधिकारी श्री धर्मेन्द्र पुनिया, महाप्रबन्धक, जिला उद्योग केन्द्र
8	जालौर, 25 जून	पुष्प राज पालिवाल, कार्यकारी अधिकारी, माप-तौल विभाग मदन राज बोहरा, बोहरा इंजिनियरिंग कं.
9	बूंदी, 28 जून	राकेश बोयता, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद राजकुमार दाधीच, अधिवक्ता व भूतपूर्व सदस्य, जिला उपभोक्ता फोरम
10	कोटा, 29 जून	राजकुमारी, सदस्य, जिला उपभोक्ता फोरम राकेश जैसवाल, जिला रसद अधिकारी हरी मोहन शर्मा, निरीक्षक, माप-तौल विभाग राम भरोसे, सदस्य, जिला उपभोक्ता फोरम
11	टोंक, 30 जून	आर.पी. मीना, सी.एच.एम.ओ. बी.एल. बैरवा, मुख्य योजना अधिकारी
12	धौलपुर, 02 जुलाई	सुखराम कोली, एम.एल.ए., बासेडी बी.एल. नाथावत, जिला रसद अधिकारी देवी सिंह, खंड विकास अधिकारी



## जेनेरिक दवाइयां भी लिखें चिकित्सक

A colorful illustration of various medical supplies. In the foreground, a hand holds a yellow syringe, drawing liquid from a vial. A stethoscope with a blue tube and gold chest piece lies on a red folder. A white pill bottle with a gold cap and a computer monitor displaying a green screen are also visible. A blue folder with a white sheet of paper featuring a signature and the date '2/1' is in the center.

## मीडिया क्लिप

ज्ञान संवाद कार्यक्रम: कई सुझाव आए

उपभोक्ता मंच को  
सशक्त बनाने पर जोर

पत्रिका संवाधना @ दिल्ली

कदम इन्टरनेशनल की ओर से  
मुखार को जिला परिषद सभागार में  
जल संवाह कार्यक्रम आयोजित किया  
गया। यक्ताओं ने कई उपयोगी सुझाव  
दिए।

कहस मानव विकास केन्द्र के समन्वयक अशीष त्रिपाठी ने बताया कि केन्द्रीय उपभोक्ता एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के सहयोग से संचालित ग्राम रूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान यू कन्ज्यूमर

कदस इंटरनेशनल की ओर से आयोजित जनसंवाद कार्यक्रम में  
भा.पे.का अध्यक्ष अश्विनी

## जाने अधिकार और दायित्व

जनसंवाद कार्यक्रम आयोजित  
अलवर, ग्रेनिका परियोजना के तहत  
मुक्तवाच को होटल स्वरूप किलास में  
नवम्बर को जनसंवाद कार्यक्रम  
आयोजित किया गया। इसमें मुख्य  
काष्ठ एडवोकेट हरिंशंकर गोपाल ने  
उपभोक्ता अधिकारी व उनकी रक्षा

के संबंध में विस्तार से जानकारी दी।  
गोपाल ने कहा कि जाहिरात  
उपभोक्ता ही अपने अधिकारों की  
रक्षा कर सकता है। इसलिए  
उपभोक्ताओं में जागरूकता लाना  
अवस्यी प्राथमिकता होगी चाहे।  
पहले पर कस्टम ग्रेनिका के

पदाधिकारियों व शुभम महिला प्रशिक्षण संस्थान की सचिव सुशील देवी ने भी विचार रखे। उन्होंने कहा कि उपभोक्ता के जागरूक होने पर ही उसके अधिकारों की रक्षा हो सकेगी। इस अवसर पर उपभोक्ता अधिकारों, कर्तव्यों आदि की भी जानकारी दी गई।

उपभोक्ता के अधिकार  
सूराक्षा का अधिकार, सूचना का अधिकार, चयन का अधिकार, सुनवाई का अधिकार, क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार, उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार। उपभोक्ताओं के कार्यालय, जयपुर, जय-संगम, जय बिल अवश्य लें। वस्तुओं को खरीदते समय पैकेट पर लिखी शर्तों व सेवा संबंधी विवरण को अवश्य पढ़ें। आईएसआई व एगमाई वस्तुओं की खरीदारी को प्राथमिकता दें, वस्तु और सेवा में कमी होने पर शिक्षायाव अवश्य दर्ज करवायें।

ग्रामीण उपभोक्ताओं  
को जागरूक करने  
की जरूरत

जागरूक हों उपभोक्ता

मौका मिला तो जताई नाराजगी

उपभोक्ताओं ने दज  
कराई शिकायतें

साक्षात्कार की तिथि निकलने के बाद पहुंचते हैं। नवाब इज्जोन्नियर व उभोक्ताओं ने विद्युत व शिक्षा विभाग के कर्मचारियों की लापरवाही से होने वाली परेशानियों के बारे में उपस्थित अधिकारियों को अवगत कराया। जिला स्तर पर अधिकारी राजेश जायसवाल, विधिक भाग माप तैयार विज्ञान विभाग के निरीक्षक हरिमोहन शर्मा, कच्चीमूर पोराम के रामप्रसाद कुलश्रेष्ठ, राजकुमार कच्चीमूर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसाइटी (कटक्ष) के प्रतिनिधि अमरीपुत्र व अनेवर अहमद सहित

**जागरुकता के अभाव में ठगे जाते हैं**

में 'ग्रास रूट ट्री आउट नेटवर्किंग थू कंजुम इन रायस्थान' (ग्रैनिका) परियोजना के तहत जन कार्यक्रम आयोजित किया गया।  
 निम्न को मुख्य अतिथि पद से संबोधित करते हुए मुख रंकेश बोयट ने कहा कि जागरूकता के ग्रामीण क्षेत्र के उपभोक्ता सबसे जल्द ओके जा सकें पंचायत राज संस्थाओं के जन प्रतिनिधियों से ग्रामीण क्षेत्रों में भी पहुंचाया जाएगा। बोयट प्रतिस्पर्धा के इस युग में जागरूकता की महती है। जिले में भी संस्थाएं इस कार्य में आए जनता को

**बून्दी में कट्स का जनसंवाद**

बूंदी, 28 जून। प्रवेश में उपभोक्ता हितों के संरक्षण हेतु लम्बे अरसे से कार्यरत सामाजिक कल्याण कंस्ट्रक्शन्स लि. साहित्य एवं शिक्षण एवं बूंदी की संस्था रिचमण्डल संस्था, साहित्य एवं शिक्षण सोसायटी के तत्वावधान में सोमवार को यहां डिस्ट्रिक्ट क्लब में 'ग्रास रूट रीच आउट नेटवर्किंग थू कंजुमर प्रवर्शन इन रायस्थान' (मेरिका) परियोजना के तहत प्रथम जन

वाला कोई दिखाई नहीं देता। उन्होंने कहा कि को पंचायतीराज संस्थाओं के जनप्रतिनिधियों के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में भी पहुंचाया जाएगा। इस मौके पर कट्स इंटरनेशनल के जयपुर से आए संदंर्भ व्यक्ति अमरदीप सिंह व अर्जुन ने कट्स द्वारा उपभोक्ता संरक्षण एवं अधिकारों की दिशा में किए जा रहे विभिन्न प्रयासों का खुलासा किया। उन्होंने बताया कि माचिस की डिब्बों में कम तिलयों

एवं संरक्षण क्षेत्र में किए जा रहे कार्यों की विस्तृत जानकारी दी। उन्होंने बताया कि जिले में उपभोक्ताओं के हितार्थ उपभोक्ता हेल्पलाइन शुरू की गई है, जिसमें उपभोक्ता 9461332814 व 2444124 पर अपनी समस्या दर्ज करवा सकता है। उन्होंने बताया कि जिले में प्रत्येक माह उपभोक्ता हितों के लिए जन संवाद कार्यक्रम का आयोजन जिलेभर