

# Consumers in Action

No. 2/2011

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

### Public Interface Meetings – Phase I of Year Two

About 24 Public Interface Meetings (PIMs) were conducted in all 12 project districts of Rajasthan during April-June 2011. The objectives of PIMs were to raise consumer awareness at the grassroots to build a strong consumer movement at the grassroots level in Rajasthan; share the existing appropriate mechanisms for exchange of information on measures of consumer protection; empower consumers to make informed choices and thereby protect their health and safety and get more value for money; obtain feedback from the people about the existing redressal mechanism condition, environment and accessibility; and bridge the gap between consumers and service providers/officials responsible for consumer protection.

The participants included local consumers. In all the programmes, the responses from consumers were overwhelming and several questions were raised.

The speakers and resource persons included local lawyers, retired presidents and members of consumer fora and sitting presidents. The district supply officers and other officials also participated as representatives of their departments.

Some key observations and highlights of PIMs are:

- i. Overwhelming response was received from media, youths, *panchayat* representatives and women.
- ii. Majority of participants at blocks were unaware of consumer rights, availability of redressal mechanism and procedure of filing complaints at their respective districts.
- iii. Unawareness towards packed items, standardisation and food adulteration was prevalent at rural areas.
- iv. Public distribution system (PDS), electricity and telecom emerged as one of the main problematic areas among other district-level departments besides

other second-generation issues.

- v. At most of the places, *Zila Pramukh*, *Zila Up Pramukh*, Chairman, *Sarpanch*, *Pradhan* and members of District Consumer Forum etc. actively participated.
- vi. Participants raised good points and shown keen interest on several issues.



#### IN THIS ISSUE

Consumer International World Congress .....	2
Now Life Imprisonment for Adulterators .....	2
Up-coming Events .....	4

### Customer May be King, but Customer Service is God

Around 90 percent of Indian consumers are willing to spend more provided they get better customer services. This has been revealed in a recent study done by American Express. The number has grown from 76 percent in 2010.

As per the 2011, Global Customer Service Barometer, 40 percent of respondents were willing to spend over 20 percent more than they were paying currently, for services from companies they believed provided 'excellent customer service.'

98 percent of consumers tell other people about a good customer service experience, with 67 percent doing so 'all of the time'. 91 percent of them speak about a poor service experience, with 56 percent talking about it 'all the time'.

However, 80 percent of respondents did not complete a business transaction or did not make an intended purchase because of poor customer service. 29 percent of consumers were willing to travel a longer distance to consumer, a brand that delivered better customer service. About 52 percent of respondents would try a new brand to get better customer service.

The most annoying thing to hear on the customer care phone line, for 34 percent of respondents, was: 'Your call is important to us, please continue to hold'. About 73 percent of respondents admitted to losing their temper with a customer service professional, with 11 percent also admitting to using profanity. A total of 1,002 adults were surveyed in India for the study in 2011.

(*The Hindu Business Line*, 02.05.11)

# Empowering Tommorow's Consumers

George Cherian, Director, CUTS International participated in the 19<sup>th</sup> Consumers International World Congress and General Assembly held in Hong Kong, during May 03-06, 2011 on the theme 'Empowering Tomorrow's Consumers'. Consumers International is an independent apex consumer organisation having 220 members in 115 countries, organised 19<sup>th</sup> World Congress at Hong Kong Conference and Exhibition Centre. Cherian presented the status of Financial Consumer Protection Bodies and the regulatory bodies in the financial sector in India.



## Amendments in Consumer Protection Act, 1986

Deepak Saxena attended a workshop on 'Possible Amendments in Consumer Protection Act, 1986' organised by Consumer Association of India, Chennai and sponsored by Indian Institute of Public Administration, in Chennai on June 18-19, 2011. The objective of the workshop was to discuss the possible amendments in Consumer Protection Act, 1986. More than 25 participants attended the programme.

## Workshop on Non-PDS Consumer Items

Deepak Saxena, Amarjeet Singh and Dharmendra Chaturvedi attended a daylong orientation jointly organised by the Department of Food, Civil Supplies and Consumer Affairs of Government of Rajasthan and the newly constituted Food and Civil Supplies Corporation of Government of Rajasthan at Indira Gandhi Panchayati Raj Sansthan on June 13, 2011.

The objective of the workshop was to explore the possibility of including some identified non-PDS items such as tea, salt and soap etc. as non-PDS consumer items and sell to consumers through PDS channels on subsidised rates and make people available these items on much low rates as are available presently in the market. The purpose is to bring fair price shops in the mainstream of consumer markets, which at present is on the darker side with restricted marketing of very select consumer goods.

## Field Research

The second year research survey was completed and 200 questionnaires were received from 12 districts. The objective of conducting the perception survey was to gauge the level of awareness and determine the status of overall scenario of consumer protection in 12 districts of Rajasthan and the performance of concerned agencies/institutions responsible for consumer protection at district level.

At the same time, the questionnaire will assess awareness on basic eatable commodities available to consumers. In the field, GRANIRCA team visited all the districts to monitor the work and accompanied district partners to get few forms filled up in front of them. Data feeding of 2400 forms has been completed and data analysis is in progress and a report will be prepared on completion of the analysis. The findings of the survey would then be further disseminated through media and also in the next round of activities such as PIMs, Phase IV and media workshops at the district level.

## Now Life Imprisonment for Adulterators

The new anti-adulteration law makes food adulteration an offence punishable with life imprisonment and manufacturers can be fined up to ₹10 lakh.

The Food Safety and Standards Act passed by the Parliament in 2006 will come into force soon. The Act integrates multiplicity of provisions under various food related laws. It will, among other things, regulate food safety standards and uniform licensing in the country.

Of the 101 sections in the Act, so far 43 have been notified and the rest will be notified shortly. The new Act provides for penalty on manufacturers of adulterated food items including fine of ₹1 lakh to ₹10 lakh to be adjudicated by an officer of the rank of Sub-Divisional Magistrate. Earlier, the fine was to be decided by the court, which will now decide on imprisonment. Adulterers will face six-month to life imprisonment if found guilty.

The new Act aims to ensure safe, hygienic and wholesome food for the citizens of the country. It also bestows responsibility on the food manufacturers and traders to manufacture and supply safe, hygienic and wholesome food. It also provides provisions regarding food recall procedures and improvement notices.

<http://www.igovernment.in/site/new-law-proposes-life-term-food-adulterators-37401>

## सात दिन में लौटाओ ए.टी.एम. में फंसा पैसा: देरी पर हर दिन देनी होगी 100 ₹ क्षतिपूर्ति

बैंकों के ए.टी.एम. में पैसा फंसने से परेशान लोगों को जल्द

इस समस्या से निजात मिलने वाली है। रिजर्व बैंक ने ए.टी.एम. में फंसी राशि को सात दिन में लौटाने का निर्देश देते हुए बैंकों से कहा है कि ऐसा नहीं होने पर उन्हें ग्राहक को 100 ₹ प्रतिदिन के हिसाब से क्षतिपूर्ति राशि देनी होगी।

रिजर्व बैंक का यह निर्देश एक जुलाई 2011 से लागू होगा। बैंकों के ए.टी.एम. से कई बार पैसा निकलता नहीं है, पर ग्राहक के खाते में से राशि कट जाती है। ऐसे में ग्राहकों को काफी परेशानी होती है। उन्हें बैंकों के चक्र काटने पड़ते हैं। पर अब उनको इस परेशानी से निजात मिलने वाली है। भारतीय रिजर्व बैंक के नए निर्देश से ऐसे ग्राहकों की समस्या दूर हो सकती है। केन्द्रीय बैंक की एक अधिसूचना में कहा गया है कि ग्राहक की शिकायत मिलने के दिन से पैसा लौटाने की समय सीमा 12 कार्यादिवस से घटाकर सात कार्यादिवस कर दी गई है। केन्द्रीय बैंक ने कहा है कि ग्राहक को इस तरह की परेशानी होने के 30 दिन के भीतर शिकायत करनी होगी, तभी वह क्षतिपूर्ति पाने के हकदार होगा।

(ग.प. 28.05.11)



## करार के बावजूद निःशुल्क सेवा देने से इंकार करना अनुचित व्यापारिक व्यवहार

जयपुर जिला उपभोक्ता मंच ने एक मामले में परिवादी की प्रार्थना को आंशिक रूप से स्वीकार करते हुए उसे 7000 ₹ के मुआवजे का हकदार माना। मंच ने यह भी स्पष्ट किया कि विपक्षी ने परिवादी को सम्बन्धित वस्तु पर निःशुल्क सेवा उपलब्ध न कराकर सेवादोष कारित किया है। कृष्ण मुरारी अग्रवाल बनाम दी नेक्स्ट रिटेल शॉप परिवाद संख्या 617/2009 के इस मामले में परिवादी कृष्ण मुरारी ने एक वीडियोकॉन वार्शिन मशीन विपक्षी दुकान से 7260 ₹ में खरीदी थी, साथ ही एक ए.एम.डी. अर्थात् वार्षिक रखरखाव करार भी किया था, जिसके अन्तर्गत उसने 880 ₹ जमा कराये थे।

इस आदेश के तहत उसे तीन वर्ष तक की अवधि के लिए मशीन की प्री मेंटीनेंस सर्विस दी गई थी। परिवादी की मशीन में दो माह में ही टाइमर खराब हो गया। उसने रिपेयरिंग सेंटर पर सम्पर्क किया और मशीन की निःशुल्क सर्विस करने को कहा। परंतु सर्विस सेंटर ने यह कहकर इस प्रस्ताव से इंकार कर दिया कि उनके यहां उक्त मशीन की कोई ए.एम.सी. नहीं हुई है। परिवादी ने उसे रसीद भी दिखाई, परंतु सेंटर का कहना था कि कंपनी ने अब वार्शिंग मशीनों पर ए.एम.सी. बंद कर दी है। अतः उक्त स्कीम के अन्तर्गत उसकी निःशुल्क सर्विस नहीं की जा सकती। इस पर परिवादी ने जिला मंच की शरण ली और ए.एम.सी. के नाम पर वसूली गई राशि वापस दिलाने तथा मुआवजा मंजूर करने की प्रार्थना की। मंच ने परिवादी के तर्कों तथा मामले के तथ्यों का अध्ययन किया और पाया कि परिवादी ने ए.एम.सी. के अन्तर्गत विपक्षी को 880 ₹ का भुगतान किया और तथ्य साक्षित भी हो चुका है। यह राशि सर्विस सेंटर को प्राप्त भी हो चुकी थी। इस करार के अन्तर्गत उसे वार्शिंग मशीन की तीन वर्ष तक निःशुल्क मरम्मत करनी थी। परंतु ऐसा नहीं किया गया।

ऐसी स्थिति में सर्विस सेंटर अर्थात् टेक्निक विजन, न्यू सांगानेर रोड को अनुचित व्यापारिक व्यवहार का दोषी मानते हुए मंच ने सर्विस सेंटर को आदेश दिया कि वह परिवादी को 880 ₹ की राशि वापिस लौटाये तथा मानसिक संताप की क्षतिपूर्ति स्वरूप 7000 ₹ अदा करें। परिवाद व्यवहार के रूप में 2500 ₹ भी मंजूर किये गये।

(न.नु. 23.05.11)

## प्रामक विज्ञापन प्रकाशित करने वाला संस्थान शुल्क लौटाने का दायी

राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने एक मामले में कोलकाता के इंडियन इन्स्टीट्यूट ऑफ होटल मैनेजमेंट की ओर से दायर याचिका रद्द करते हुए राज्य आयोग के फैसले को सही ठहराते हुए आयोग ने संस्थान को परिवादी का शुल्क लौटाने का आदेश दिया। इंडियन इन्स्टीट्यूट ऑफ होटल मैनेजमेंट बनाम सुश्री रेशमी दत्ता (पुनरीक्षण याचिका सं. 2352/2010) के इस मामले में विपक्षी प्रबन्धन संस्थान द्वारा 5 दिसम्बर, 2008 के अखबारों में होटल प्रबन्धन के पाठ्यक्रम में प्रवेश का विज्ञापन प्रकाशित किया गया। इस विज्ञापन की प्रतिक्रिया में परिवादी रेशमी ने भी आवेदन किया। संस्थान ने उसे प्रवेश देकर शुल्क के रूप में 45,460 ₹ व सूल लिये। रेशमी ने तीन दिन कलासें ली और फिर उसे यह पता चला कि संस्थान में पाठ्यक्रम तो छह महीने पहले ही शुरू हो चुका है तथा पहले सेमेस्टर की पढ़ाई भी लगभग समाप्त हो गई है और कुछ दिनों बाद ही परीक्षाएं शुरू होने वाली हैं।

रेशमी ने छात्र समन्वयक से सम्पर्क कर उसे सम्बन्धित रिकॉर्ड दिखाने की प्रार्थना की। समन्वयक ने उसे आश्वासन दिया कि संस्थान उसे दूसरे सेमेस्टर की परीक्षा के आधार पर पहले सेमेस्टर के अंक भी प्रदान कर देगा। किंतु रेशमी इससे संतुष्ट नहीं हुई और उसने जिला उपभोक्ता मंच के समक्ष परिवाद दायर कर शुल्क वापस दिलाये जाने की मांग की। जिला मंच ने उसका परिवाद रद्द कर दिया। इस पर उसने पश्चिम बंगाल राज्य आयोग के समक्ष एक अपील दायर की। राज्य आयोग ने उसके तर्कों को सही मानते हुए जिला मंच का आदेश रद्द कर दिया और संस्थान को आवश्यक रिकॉर्ड छिपाने का दोषी माना। उसने उसे परिवादी रेशमी के शुल्क की राशि व्याज सहित लौटाने का आदेश दिया, साथ ही 1000 ₹ का मुआवजा भी मंजूर किया।

आयोग के सामने संस्थान की ओर से कहा गया कि जो विज्ञापन उसने 23 नवम्बर, 2008 को प्रकाशित कराया था, वह किसी को प्रवेश के लिए आमन्त्रित करने के लिए नहीं था, वह तो केवल छात्रों को परीक्षा संबंधी सूचना देने के लिए प्रकाशित कराया गया था। दूसरे, जब एक बार परिवादी को प्रवेश दे दिया था तो उसके बहां से निकलने पर उसे नियमनुसार शुल्क नहीं लौटाया जा सकता था, भले ही संस्थान को उसके जाने से कोई नुकसान हुआ हो या नहीं। परिवादी ने अपनी मर्जी से संस्थान में अनुपस्थित रहने का विकल्प चुना था, इसलिए संस्थान उसे किसी भी नुकसान की भरपाई करने का दायी नहीं है।

राष्ट्रीय आयोग ने संस्थान के तर्कों को सुनकर राज्य आयोग के निर्णय का विश्लेषण कर पाया कि 23 नवम्बर, 2008 को प्रकाशित विज्ञापन में यह बात स्पष्ट रूप से कही गई थी कि प्रवेश लेने के इच्छुक उम्मीदवार 300 ₹ का भुगतान करके आवेदन पत्र प्राप्त कर सकते हैं। अगर वह उस समय प्रवेश नहीं दे रहा था तो उसे इसकी सूचना स्पष्ट रूप से देनी चाहिए थी। अतः इस बात से इंकार नहीं किया जा सकता कि संस्थान ने भ्रामक विज्ञापन देकर उम्मीदवारों को गुमराह किया। राज्य आयोग ने प्रोसेसिंग शुल्क की 1000 ₹ की राशि काटकर शेष शुल्क वापस करने का आदेश संस्थान को देकर कोई गलती नहीं की है। आयोग ने राज्य आयोग के निर्णय में कोई फेरबदल न करते हुए उसे सही ठहराया और संस्थान की याचिका रद्द कर दी।

(न.नु. 10.05.11)

## आगामी गतिविधियां

- परियोजना की मध्यावधि समीक्षा:** परियोजना की गतिविधि व मंत्रालय के साथ अनुबंध की शर्तों के अनुसार परियोजना, जो कि 30 जून, 2011 को अपनी मध्यावधि पूर्ण कर रही है तथा इसकी बाह्य स्तर पर समीक्षा व मूल्यांकन करने के लिए गांधीनगर, अहमदाबाद के स्कूल ऑफ लिबरल स्टडीज, दीन दयाल पेट्रोलियम यूनिवर्सिटी के डॉ. संतोष कुमार 4-6 जुलाई, 2011 को किया गया है, जिससे यह जाना जा सके कि परियोजना की अब तक की डेढ़ वर्ष की गतिविधियों में कितनी सफलता प्राप्त हुई, कहां कहां कमी रह गई व अगले डेढ़ वर्ष की अवधि में क्या सुधार किये जा सकते हैं। समीक्षा के दौरान समीक्षक 'ग्रेनिका' टीप सदस्य, विभिन्न भारीदारों व जिला सहयोगियों से मिलेंगे व दो जिलों का दौरा कर जानकारी भी जुटायेंगे जिससे कि परियोजना की गतिविधियों का प्रभाव ज्ञात किया जा सके।
- रिसर्च डोक्यूमेंट:** परियोजना अन्तर्गत वर्ष 2011 में किए गए शोध का आंकलन व सर्वे से प्राप्त आंकड़ों का विश्लेषण किया जाएगा, जिससे 12 जिलों में सम्पूर्ण उपभोक्ता जागरूकता के स्तर का पता चल सकेगा। इन परिणामों को तत्पश्चात् जिले में की जाने वाली मीडिया कार्यशालाओं में व अन्य गतिविधियों में प्रस्तुत किया जाएगा तथा इसका दस्तावेजीकरण भी किया जाएगा।
- जिला स्तर पर मीडिया परामर्श कार्यशालाएं:** 'ग्रेनिका' परियोजना के अन्तर्गत वर्ष 2011 के अगस्त माह में सभी 12 जिलों में जिला स्तरीय

मीडिया परामर्श कार्यशालाएं आयोजित की जानी प्रस्तावित हैं। इन मीडिया कार्यशालाओं में स्थानीय पत्रकारों व मीडिया कर्मियों के साथ उपभोक्ता विषयक जानकारियों का आदान-प्रदान, उपभोक्ता आंदोलन व जागरूकता कार्यक्रमों में मीडिया की भूमिका एवं परियोजना के अन्तर्गत इस वर्ष उपभोक्ता जागरूकता के स्तर का आंकलन करने हेतु शोध के परिणामों पर चर्चा की जाएगी।

4. **ट्रेनिंग मैन्यूअल व पोस्टर निर्माण:** पिछले वर्ष की गई सम्पूर्ण गतिविधियों, विशेषकर जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों के दौरान सभी वर्गों के भागीदारों की बेहद मांग पर प्रशिक्षण मैन्यूअल को हिन्दी में बनाया जाना निश्चित हुआ है, जिसका कार्य प्रारम्भ कर दिया गया है। इसी प्रकार से जागरूकता बढ़ाने के लिए एक बहुत ही कारगर हथियार के रूप में उपभोक्ता विषयक मुद्रों पर पोस्टरों का निर्माण भी किया जाना है।
5. **ब्रीफिंग पेपर:** परियोजना के अन्तर्गत छपने वाले ब्रीफिंग पेपर का तीसरा अंक अपने अंतिम रूप में है तथा यह मूलतः एक विशेष उपभोक्ता मुद्रे पर आधारित होगा।
6. **जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाएं, 2011:** पिछले वर्ष की भांति इस वर्ष भी प्रत्येक जिले में प्रशिक्षण कार्यशालाओं का आयोजन माह सितम्बर में किया जाना प्रस्तावित है। इसमें प्रत्येक जिले में सभी पंचायत समितियों के प्रतिनिधि भाग लेंगे तथा जिला स्तर पर प्रशासनिक अधिकारी व खाद्य विभाग के प्रतिनिधि भी भाग लेंगे।

## मीडिया क्लिप

...ताकि उपर  
हो जाएँ

पत्रिका संवाददाता @ बिलाडा

## वेदिव अंग

नेटिव इंस्टीट्यूट ऑफ डेजर्ट अवेरेनेस एण्ड नोलेज (निदान) संस्था व कर्टस जयपुर के तत्वावधान कंस्टेक्स में उपभोक्ता के अधिकार, उपभोक्ता के अधिकार व कर्तव्य प्रश्नाएँ दाला। उनमें ग्रामीण गोपनीयों के लिये मंदिर व विद्यालयों का एवं राजनीतिक वापर वापरी वापरी के संबंध में जागरूकता देते हैं। इनकी कामों को सम्पूर्ण क्रांति और प्रगति पर विद्युत दाला। विद्यालय गंगाराम जारीगढ़ ने ये प्रामाणक बाबों को मूँह भरना और उत्तरांग का खुलासा करते हुए निकाल पाया जाता है कि मानवी विकास का पर प्रकाश दाला।

