

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

How Effective are our Redressal Systems?

Real estate developers often delay handing over properties to buyers. But how many buyers approach consumer courts to get redressal? How many file FIRs on loss of wallets or mobile phones? Not many. The common reason cited is, "It will take forever".

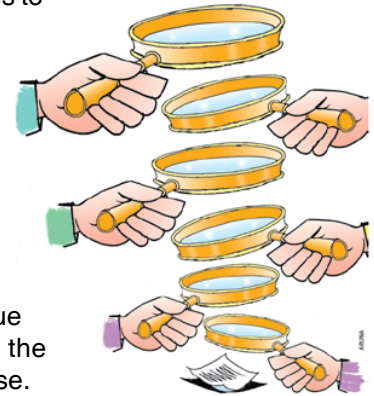
In the last financial year, the National Stock Exchange received 5,325 complaints, of which 4,025 were resolved. The rest have been carried forward. The Bombay Stock Exchange received 2,907 complaints and 1,836 were resolved. For stock market-related grievances, investors should first approach the concerned broking firm/fund house/intermediary. If the issue remains unresolved at that level, they should approach the arbitration committee set up by the exchanges for this purpose.

If the total number of pending complaints against a company exceeds 25 and remains unresolved for over 45 days, then the exchange steps in. It can suspend trading in the company's stock or may transfer it to the 'Z' group. This indicates the firm has not complied with the listing agreement and investors should be cautious.

According to a Reserve Bank India (RBI) report on the Ombudsman Scheme (June 30, 2011), only 30 percent of complaints were resolved in 2010-11. Around 51 percent were non-maintainable or outside the Ombudsman's ambit and remaining 19 percent remain with the Ombudsman.

The procedure to file a complaint is similar for banks and insurers. One has to first complain to the insurer/bank and wait for 15 and 30 days, respectively, for a response. In case of no or unsatisfactory response, one can knock on the respective Ombudsman's door. If not satisfied by the Ombudsman's verdict could move a consumer court.

(Business Standard, 22.05.12)



Rajasthan Enacts Law on Right to Hearing

The Rajasthan Assembly, recently in April 2012, passed a Bill providing the people with the right to a hearing on governance related issues within a stipulated timeframe. The state is the first in the country to do so. The concerned Minister said that many grievances and problems of common citizens or group of citizens are related to the governance, which needs to be effectively and speedily addressed by the government.

The law shall extend to the whole of the state and the government shall appoint Public Hearing Officer (PHO), first appellate authority, second appellate authority and revision authority, as well as give stipulated time limits for disposing complaints. A complainant may be lodged by a citizen or a group of citizens before PHO for seeking any benefit or relief relating to any policy, programme or scheme being run by the Central or state government.

For effective implementation of the law, provision has been made for the establishment of information and facilitation centres, including citizen care centres, call centres, and help desks. The law envisages providing opportunities to common people to lodge complaints, if their grievances are not heard by the officials. The Bill also has provision of penalty. Where the second appellate authority is of the opinion that the PHO has failed to provide an opportunity of hearing within the stipulated time limit without sufficient and reasonable cause, it may impose on him a penalty not less than Rs 500 and not exceed than 5000.



GRANIRCA District Level Training Workshops, 2012

District	Date	District	Date
Dholpur	July 06-07, 2012	Jodhpur	August 06-07, 2012
Kota	July 12-13, 2012	Churu	August 08-09, 2012
Dausa	July 12-13, 2012	Jalore	August 17-18, 2012
Alwar	July 19-20, 2012	Bundi	August 17-18, 2012
Tonk	July 24-25, 2012	Sikar	August 23-24, 2012
Chittorgarh	July 26-27, 2012	Banswara	August 30-31, 2012

Firms to Compensate for not Rendering Services

In separate incidents, two consumer durables manufacturers were ordered to compensate customers for delayed and negligent service. In a complaint to the Chennai Consumer Redressal Forum, K Venugopal, a resident of Kambar Nagar paid ₹7,790 on July 28, 2009, by way of cheque for the purchase of a vacuum cleaner. Though he was promised that the vacuum cleaner would be delivered in the first week of August, the sales representatives failed to do so despite repeated requests.

Following this, the complainant issued a legal notice asking Eureka Forbes to deliver the vacuum cleaner or return money with interest. But there was no response from the company. Hence, Venugopal filed a plea seeking to direct the company

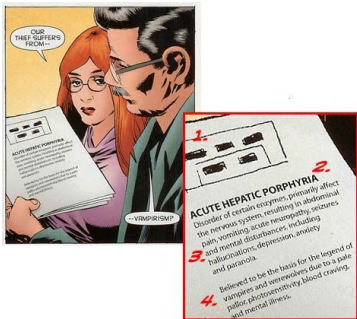
to pay compensation. However, the counsel for Eureka Forbes contended that the complaint was not maintainable. When the vacuum cleaner was taken to the complainant's house, it could not be delivered since the house was locked. Subsequently, it was delivered at a later date, the counsel said.

Concluding that the consumer durables firm was negligent and its service deficient, the District Consumer Redressal Forum pointed out that only after receiving a notice from the Forum, the vacuum cleaner had been delivered to the complainant on October 18, 2010. As such it was evident that they took nearly 15 months to deliver the vacuum cleaner subsequent to the receipt of money from the

complainant. The Forum ordered Eureka Forbes to pay ₹15,000 to the complainant as compensation towards delayed delivery of vacuum cleaner, and another sum of ₹5,000 towards its cost.

In another case, the Consumer Forum ordered a water purifier company to compensate a consumer for a defective water purifier. The Forum also directed it to either replace the water purifier or refund a sum of ₹11,500 with interest at 12 percent from September 08, 2010, till date of payment. It also ordered the company to pay the complainant a sum of ₹7,000 as compensation. The Forum gave the order on a complaint from M S Girithara of Sowcarpet, who purchased an Aqua Pure Plus water purifier on September 08, 2010 for ₹11,500, and found it to be defective.

(The Hindu, 25.06.12)



Diagnostic Lab Fined for Incorrect Test Report

The Super Religare Laboratories Ltd has been directed by a New Delhi, East District Consumer Forum here to pay ₹1.43 lakh to a patient for incorrectly concluding that she was suffering from the highly infectious disease swine flu. The Forum also suggested to the Centre and the Delhi government to consider taking appropriate action against the hospitals or diagnostic labs which "propagate" false reports on dangerous diseases and cause panic among general public.

The complainant (Pushpa Gupta) did not only suffer physically, mentally and socially but also financially. She claimed a sum of ₹1,43,662 which includes the cost of mental agony and harassment.

(The Hindu, 04.06.12)

Now, Online Details of Insurance Claims for Road-Accident Victims

Victims of road-accidents can now access the insurance policy details of the vehicle involved with a click of a mouse. The Insurance Regulatory and Development Authority (IRDA) has launched the facility on the portal of its Insurance Information Bureau, which will update the data being provided by the insurers.

The insurance status of vehicles can be known by filling in, among others, the registration number of the vehicle and date of accident. The information will then immediately pop-up. As there is a time lag of two months for submission of information by insurers to the data repository, there is a possibility of information not being available immediately. In such cases, a message will be flashed giving reasons for absence of information which might include, time lag in uploading data by the insurer.

In the case of new vehicles, only the chassis and engine numbers are submitted by the insurer to the regulator. When the record is not available, the searched registration/chassis or engine number will be automatically communicated to all general insurers to verify their database and check whether the information can be provided.

Soon, the facility will be made available to the police and regional transport officers, as it would help them track vehicle-owners who evade insurance or the insurance status of stolen vehicles. The facility would help insurers expedite the processing of claims arising due to the accident.



(The Hindu Business Line, 21.04.12)



जन संवाद कार्यक्रमों का आयोजन

पिछले दो वर्ष की गतिविधियों की भांति, इस वर्ष भी तीसरे वर्ष (2012) में प्रथम चरण के जन संवाद कार्यक्रमों का आयोजन सभी 12 जिलों में ब्लॉक स्तर पर आयोजित किया गया। इन जन संवाद बैठकों का उद्देश्य उपभोक्ता जागरूकता का स्तर बढ़ाने हेतु ग्रामीण क्षेत्रों में आम जन तक पहुँचना व उन्हें उनके अधिकारों व कर्तव्यों के बारे में बताना है व उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के हल के लिए मौजूदा शिकायत निवारण प्रणाली की जानकारी देना है। सेवा का उद्देश्य एक उपभोक्ता के रूप में उनके विचारों व सुझावों को लेकर उसे पैरवी के मुद्दे के रूप में विकसित करना भी है, जिससे कि सेवा प्रदाता तथा वस्तु विक्रेताओं का उपभोक्ता के मध्य अंतर कम हों व बेहतर सामन्जस्य हो सके। जन संवाद बैठकों का संक्षिप्त विवरण इस प्रकार है:

क्र.सं.	जिला सहयोगी संस्था	दिनांक	स्थान	भागीदार	संदर्भ व्यक्ति
1.	मानव प्रगति संस्थान चूरू	5 अप्रैल, 2012	राजीव गांधी मीटिंग हॉल ग्रा.पं. बीदासर ब्लॉक सुजानगढ़, चूरू	50	मेघराम, प्रधानाचार्य, राजकीय विद्यालय, बीदासर व पंचायती राज सदस्य
2.	के.बी. सोशल वेलफेयर सोसायटी, दौसा	6 अप्रैल, 2012	होटल मधुवन, दौसा	72	वीरेन्द्र शर्मा एवं संतोष गोडवाल, पार्षद, दौसा; कमलेश बोहरा, व मीडिया के सदस्य
3.	एम.एम.एम. शिक्षण एवं जन सेवा संस्थान, टोंक	7 अप्रैल, 2012	जैन धर्मशाला, टोडारायसिंह, टोंक	40	गोपाल सैनी, शांति नामा तथा प्रेम प्रकाश, सामाजिक कार्यकर्ता
4.	जिला उपभोक्ता जागरण समिति, सीकर	10 अप्रैल, 2012	ग्रा.पं. रेवासा, तह. दांतारामगढ़, सीकर	72 (35 स्कूली बच्चे सहित)	इंदिरा चौधरी, सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच; आर.के. बगड़िया, जिला उद्योग अधिकारी
5.	सामाजिक विकास समिति धौलपुर	11 अप्रैल, 2012	सरमथुरा, धौलपुर	38	कन्हैयालाल सैनी, तहसीलदार, सरमथुरा; अशोक त्रिपाठी, सदस्य, पंचायत समिति, बसेड़ी
6.	ऑक्सफोर्ड शिक्षण प्रशिक्षण विकास संस्थान, कोटा	12 अप्रैल, 2012	महफिल खाना, जंगली शाह बाबा दरगाह, कोटा	67	राम बहादुर कुलश्रेष्ठ, सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच; अब्दुल अजीज अंसारी, अध्यक्ष, जिला वक्फ कमेटी हिम्मता बाई, सरपंच
7.	रिचमण्ड कला साहित्य व शिक्षण सोसायटी, बूंदी	13 अप्रैल, 2012	राजकीय बॉयज़ पी.जी होस्टल, देवपुरा, बूंदी	63	मुकेश दाधीच, सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच; शिवराम जाट, खाद्य निरीक्षक; इतिहाक अजमेरी, जिला प्रबन्धक, राजस्थान राज्य खाद्य व नागरिक आपूर्ति निगम; गिरधर गोपाल, पी.ए., जिला जज; कृष्ण मुरारी मीणा, यू.डी.सी., उपभोक्ता विभाग; राजकुमार दाधीच, पूर्व सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच
8.	'कट्स' मानव विकास केन्द्र, चित्तौड़गढ़	13 अप्रैल, 2012	भारत निर्माण सेवा केन्द्र भैंसरोड़गढ़, चित्तौड़गढ़	35	कैलाश पुरी गोस्वामी, रिपोर्टर; शंकर लाल धाकड़, सरपंच, ग्रा.पं. तम्बोलिया
9.	नेटिव इन्स्टीट्यूट ऑफ डेज़र्ट अवेयरनेस एण्ड नोलेज सोसायटी, जोधपुर	21 अप्रैल, 2012	बालेसर, जोधपुर	55	चेनाराम, सरपंच, ग्रा.पं. दुरगावत, ब्लॉक बालेसर
10.	शुभम महिला प्रशिक्षण संस्थान, अलवर	23 अप्रैल, 2012	अग्रसेन धर्मशाला, बानसूर, अलवर	35	हेमन्त कुमार तथा किशन स्नेही, स्थानीय कार्यकर्ता
11.	संकल्प संस्थान जालौर	11 मई, 2012	राजकीय माध्यमिक स्कूल खवरा, आहोर, जालौर	40	जयसिंह, सरपंच, खवरा; ताराचंद गहलोत, प्रधानाचार्य, राजकीय स्कूल; मोहन लाल, प्रधानाध्यापक, राजकीय स्कूल; मुरारी लाल शर्मा, जगदीप प्रजापत तथा गोविन्द राम टेलर, स्थानीय कार्यकर्ता
12.	वागड़ विकास संस्थान बांसवाड़ा	19 मई, 2012	होटल रारा एविस, बांसवाड़ा	62	पी.एस. आमेटा, महाप्रबन्धक, बी.एस.एन.एल.; ओंकार सिंह कविया, जिला रसद अधिकारी; मणि खिंची, सहायक जिला रसद अधिकारी; दीपक श्रीमाल, पत्रकार; रामावतार मंत्री, शाखा प्रबन्धक, एल.आई.सी., के.के. जैन, सहायक शाखा, प्रबन्धक, एल.आई.सी. तथा नेमराज शेहलोत व अवधेश मालोट

फोर्टिस अस्पताल पर 2 लाख का हर्जाना: मरीज को अस्पताल से ही महंगी दवा खरीदने को मजबूर करने का मामला

जायपुर के जिला उपभोक्ता मंच (तृतीय) ने फोर्टिस एस्कोर्ट हॉस्पिटल पर मरीज को बाजार से सस्ती दवाइयां खरीदने के बजाय हॉस्पिटल से ही महंगी दवाई खरीदने के लिए मजबूर करने पर 2 लाख रूपए हर्जाना लगाया है। साथ ही हॉस्पिटल को निर्देश दिया कि लिखित प्रार्थना करने पर वे उपभोक्ताओं को बाजार से दवाइयां खरीदने दें। मंच ने आदेश दिया कि हर्जाने में से 1 लाख रूपए प्रार्थी को और 1 लाख रूपए राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा कराए।

अधिवक्ता के अनुसार परिवारी मीनू जैन जीबी सिन्ड्रोम बीमारी के कारण 25 मई, 2009 को हॉस्पिटल में भर्ती हुई। उसे 26 मई को एम-आईसीयू में वेंटीलेटर पर रखा गया। इस दौरान हॉस्पिटल के डॉक्टर ने मीनू के पति प्रेमचंद जैन से कहा कि हर दिन पांच इन्जीक्शन एकस इंजेक्शन लगाने जरूरी है, जिनकी कीमत 45 हजार (एक इंजेक्शन 9 हजार रूपए) है। लेकिन बाद में कहा कि इंजेक्शन 9 हजार के बजाय 18,990 रूपए का है और यह हॉस्पिटल से ही लेने होंगे। ऐसे में इंजेक्शन की कीमत दुगुनी से भी ज्यादा हो गई। बाहर मालूम करने पर इंजेक्शन 30 से 40 प्रतिशत डिस्काउंट पर भी उपलब्ध होना पाया, लेकिन मरीज ने मजबूरी में इलाज करवाया और डिस्चार्ज होने के बाद 6,82,965 रूपए का बिल हॉस्पिटल को चुकाया। बाद में मीनू ने इसके खिलाफ उपभोक्ता मंच में वाद दायर किया और 11 लाख रूपए से ज्यादा का मुआवजा मांगा। मामले की सुनवाई के बाद मंच ने उक्त आदेश दिया। (दैन.भा., 25.5.2012)

10 घंटे की हवाई यात्रा में रहना पड़ा भूखा, कंपनी की लापरवाही से छोड़ना पड़ा अतिरिक्त बैगेज

जेट एयरवेज की लापरवाही से एक परिवार के चार लोगों को 10 घंटे की हवाई यात्रा में भूखा रहना पड़ा। अतिरिक्त बैगेज छोड़ने पड़े। इससे एयरलाइन पर उपभोक्ता फोरम ने 71 हजार रूपए का जुर्माना लगाया है।

दिल्ली के रोहिणी इलाके में रहने वाले शर्मा परिवार ने दिल्ली से टोरंटो और टोरंटो से दिल्ली के टिकट ट्रेवल एजेंट के जरिए बुक कराए थे। उन्हें दिल्ली से लंदन तक जेट की फ्लाइट से जाना था। आगे लंदन से टोरंटो तक की यात्रा एयर कनाडा से तय करनी थी। जेट ने एयर कनाडा को इस परिवार के भोजन का विकल्प नहीं बताया। इससे उन्हें लंदन से टोरंटो की यात्रा में भूखा रहना पड़ा।

जेट ने शर्मा परिवार को यह भी नहीं बताया कि एयर कनाडा में ये कितने बैग अपने साथ ले जा सकते हैं। जेट की फ्लाइट में उन्हें 23 किलो वजन के दो बैग ले जाने की इजाजत थी। जबकि एयर कनाडा ने एक ही बैग की इजाजत दी। इससे उन्हें 4,500 रूपए का जुर्माना देना पड़ा। साथ ही परिवार के हर सदस्य को करीब दो हजार रूपए के अतिरिक्त बैगेज छोड़ने पड़े।

पीड़ित परिवार ने जिला उपभोक्ता फोरम में मामला दायर किया। फोरम ने उनकी शिकायत को सही मानते हुए जेट को जुर्माना अदा करने का आदेश दिया। हालांकि जेट एयरवेज ने ईमेल से अपने जवाब में कहा कि यात्रियों को एयर कनाडा के नियमों का पालन करना था। उन्हें ट्रेवल एजेंट ने गलत जानकारी दी थी। फोरम ने कहा कि टिकट दिल्ली से जारी किए गए थे, बीच रास्ते में यात्रा के नियम नहीं बदले जा सकते। (रा.प., 19.4.2012)

New Publications

Briefing Paper on 'Insurance Services: Challenges and Opportunities before Consumers' is an effort to raise consumer awareness on different insurances, its long run importance, rights of consumers as insured, fundamental principles of insurance, precautions to be taken while accepting insurance policies etc. and more importantly, the challenges and opportunities before consumers with the entry of private players in the insurance sector.



Annual Progress Report (January-December, 2011)- A brief of activities of first year of the Project including achievements and outcomes.



Publication of Consumer Dialogue e-newsletters of January-February; March-April and May-June 2012 and Consumer in Action (January-March 2012) consisted of news related to consumer issues, related matters, project updates etc.

