

# Consumers in Action

No. 3/2010

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



**D**istrict Level Training Workshops (DLTWs) were held under the project entitled, 'Grassroots Reachout & Networking in Rajasthan through Consumer Action' (GRANIRCA) in all 12 districts of Rajasthan, i.e. Tonk, Chittorgrah, Kota, Bundi, Alwar, Banswara, Jodhpur, Jalore, Churu, Sikar, Dholpur and Dausa. These DLTWs were intended to fill the need of a strong consumer movement at the

grassroots by furnishing proper information, methodology, procedures and an approachable redressal mechanism to the people. It was designed to help the consumer activists to get acquainted with grievance redressal system for speedy, inexpensive and effective justice in project districts, which will further support underprivileged classes in their respective blocks.

DLTWs were coorganised by the district partners and witnessed the involvement of local activists, media, concerned officials, resource persons to ensure that maximum output of the workshop reach to the participants.

In these trainings, participants from each block of a district, identified by local partnering organisations were trained and equipped with necessary skills through intensive training, capacity building and orientation on relevant consumer protection issues in order to create a network of zealous grassroots activists who can take the consumer movement forward at the grassroots.

*CUTS is joining hands with Consumer International's campaign for better financial consumer protection calling on the G-20 to set up a new Experts Group to address Financial Consumer Protection.*

*For more information, please visit: [www.consumerinternational.org](http://www.consumerinternational.org)*

## Towards Better Protection of Consumer Rights

*Ushal Rani Agrawal vs Nagar Palika Parishad, Haldwani District*

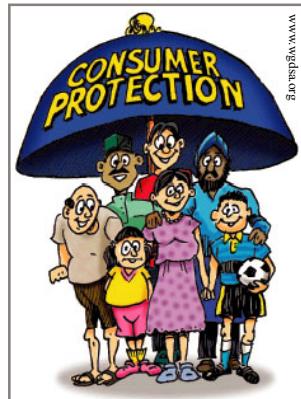
**I**n a landmark decision, a consumer forum has widened the scope of Consumer Protection Act (COPRA), 1986. Over the years, it was generally viewed that the municipal services rendered to the consumers are beyond the ambit of COPRA.

But in one of the major decision, the National Consumer Disputes Redressal Commission (NCDRC) has interpreted that when fees is paid by the consumers in the form of direct fee or taxes for municipal services and if there is a deficiency in service on their part, than the consumer can approach the consumer forum.

In Ushal Rani Agrawal vs Nagar Palika Parishad, Haldwani, Nainital, the Agrawals had contested in two different matters. One was for the demand of the certified copy of Tax Assessment Order, which the Agrawal had applied for after paying ₹10 as the requisite fee. After after repeated reminders, the Palika failed to give the copies and the aggrieved Agrawals were forced to file a complaint before the District Consumer Forum of Haldwani, where the decision was awarded in favour of consumer saying that the Palika had acted arbitrarily and harassed the complainant. But after the appeal in the State Consumer Disputes Redressal Commission (SCDRC) by Palika, the decision of the District Forum was set aside claiming that the complainant Agrawals are not at all consumers of the said services. Finally, the NCDRC held that it was deficiency in service and complainants would be consumers as they have not only deposited the requisite fee of ₹10 to the Palika but are also tax payers to the said services.

The same consumer Agrawals won the battle against the same opponents Nagar Palika Haldwani in another case of cleaning up the septic tank after paying ₹200 to them. The tank was not cleaned up and Agrawals had to get this job done through some private agency. Later they filed a complaint in the District Forum, which held that the officials had acted negligently and have failed to discharge their duties and directed the Nagar Palika to pay the compensation.

*(Case no 2774/2004/District Forum Haldwani)*



## IN THIS ISSUE

Towards Better Protection of Consumer Rights .....	1
Training of Trainers .....	2
High Cost of Medical Negligence .....	2



## Training of Trainers

A two day residential training of trainers (ToT) was held at CUTS Jaipur office on July 27-28, 2010 in order to equip identified consumer activists with required skills for undertaking sessions in DLTWs. More than 10 consumer activists from various districts of Rajasthan working on consumer issues were invited to the workshop. It included various sessions such as history of consumer movement, COPRA 1986, advocacy, communication and writing skills and moot courts. The

main aim of this training was to enable the participants to become master trainers, and along with the GRANIRCA team, facilitate sessions at DLTWs.

## Public Interface Meetings – Phase II

The second phase of Public Interface Meetings (PIMs) were organised in each of the 12 districts in. These PIMs were held at two identified blocks of each partner districts. The selection was based on the level of awareness in these areas. Blocks with low level of awareness on such issues were selected for these PIMs. The main objective of these PIMs was to serve as a platform for fruitful interaction between the common masses and government representatives from the district.

## High Cost of Medical Negligence

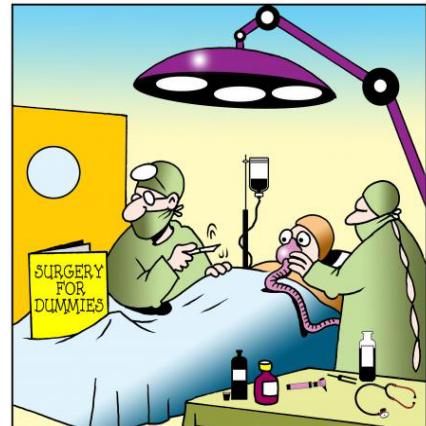
### *Indra Raj Choudhry vs L N Hospital*

Indra Raj Choudhry, a resident of Jodhpur met with an accident in which his humerus bone got fractured. He went to the L N Hospital where he was assured of getting high standard medical facilities. The complainant was told that his fracture would be cured by putting a plate and bone grafting after which his left hand would become alright and work as if no fracture had taken place. He was admitted in the hospital and undergone a surgical operation by Dr Vitthal Nath Das in which a plate was put with seven screws.

It was alleged by the complainant that one of the screws was put in between the two ends of fractured bone as was evident from the X-ray film. As per the complainant, the doctor had put a screw in the line of fracture in between the two ends of fractured bone which shows that these two ends of fractured bone were not to be united. The two ends of fractured bone of which union is sought should not be separated by any screw. This resulted in non-union of the complainant's fractured bone

which resulted in a second surgery conducted in Mahatma Gandhi Hospital, Jodhpur. It was also alleged that the doctors were not qualified in the hospital and since the operation was not done properly by the respondent, the complainant had to go for a second surgery, he is entitled to get compensation.

The respondent said that all the doctors in the hospital were well qualified having a long experience in the field of orthopedic surgery. It was also stated that it was not a case of simple fracture and the bone had fractured in multiple pieces and plate and screws were used to put the pieces of bone together. The patient was advised to restrict the movement of his hand but due to not following instructions properly, screws became loose. So it was due to carelessness of the complainant that he had to undergo a second surgery. There is no evidence to show that the previous surgery was not done properly or according to well established norms.



The members of the District Forum took a detailed look at all reports and X-rays and concluded that it was clearly evident from the X-ray film that the plate and screws were not fixed properly and as a result they got loose and the complainant had to go for a second surgery. The Forum held Dr Vitthal Nath Das negligent in performing the operation and ordered the hospital administration to pay Indra ₹60,000 as compensation and ₹10000 as cost of litigation with the interest at the rate of nine percent per annum.

*(Jaipur Consumer Forum, Appeal No. 1244/2003)*

## जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशाला: संक्षिप्त विवरण

‘ग्रनिका’ परियोजना अन्तर्गत दो दिवसीय जिला स्तरीय कार्यशालाएं, 12 जिला मुख्यालयों पर आयोजित की गई। उक्त कार्यशाला में कट्स प्रतिनिधि (दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, निकिता श्रीवास्तव व अर्जुन कांत झा) मुख्य संदर्भ व्यक्ति थे, साथ ही स्थानीय स्तर पर निम्नलिखित अधिकारियों और उपभोक्ता क्षेत्र के कार्यरत कार्यकर्ताओं को भी संदर्भ व्यक्तियों के रूप में आमंत्रित किया गया, जिसका विवरण इस प्रकार है:

क्र.सं.	स्थान	दिनांक	संदर्भ व्यक्ति का नाम व पद
1.	अलवर	10-11 अगस्त	शशि तिवाड़ी, पूर्व सदस्य, उपभोक्ता मंच, अलवर संतोष भार्गव, सचिव, अवार्ड संस्थान, अलवर
2.	धौलपुर	10-11 अगस्त	अशोक के. सक्सेना, अध्यक्ष, उपभोक्ता मंच, धौलपुर यदुनाथ शर्मा, सदस्य, उपभोक्ता मंच, धौलपुर अलका यादव, सदस्य, उपभोक्ता मंच, धौलपुर
3.	कोटा	17-18 अगस्त	राम बहादुर कुलश्रेष्ठ, सदस्य जिला उपभोक्ता मंच, कोटा राज कुमार जैन, सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच, कोटा
4.	टॉक	18-19 अगस्त	राजेन्द्र सिंह गुर्जर, उप निदेशक आई.सी.डी.एस., टॉक भंवर लाल बैरवा, सी.पी.ओ., टॉक
5.	जोधपुर	31 अगस्त-01 सितम्बर	धर्मन्द्र दुबे, जिला आई.ई.सी. समन्वयक एन.आर.एच.एम., जोधपुर रेशम बालाजी, जिला उपभोक्ता मंच, जोधपुर
6.	चूरू	31 अगस्त-01 सितम्बर	गिरीराज गुप्ता, अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता मंच हरलाल पूनिया, जिला रसद अधिकारी रंजीत, प्रधान
7	जालौर	03-04 सितम्बर	पालीवाल, एनफोर्समेंट इन्सपेक्टर डी.एस.ओ. ऑफिस, जालौर के.के. सेठिया, बाट व माप इन्सपेक्टर, जालौर
8.	सीकर	03-04 सितम्बर	जे.डी. सैनी (रिटायर्ड), संयुक्त उप निदेशक कॉलेज एज्यूकेशन, सीकर इन्दिरा चौधरी, सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच, सीकर
9.	दौसा	06-07 सितम्बर	महेश नारायण शर्मा, जिला रसद अधिकारी, दौसा शर्ति देवी गुर्जर, प्रधान, दौसा उदय चन्द्र भारूपाल, अध्यक्ष, उपभोक्ता मंच, दौसा
10.	चित्तौड़गढ़	06-07 सितम्बर	श्याम सुंदर शर्मा, जिला रसद अधिकारी, चित्तौड़गढ़ गंगाधर सोलंकी, सजग कार्यकर्ता, चित्तौड़गढ़
11.	बूदी	09-10 सितम्बर	चिरंजीलाल दायमा, ए.डी.एम., बूदी आँकार सिंह काव्या, जिला रसद अधिकारी, बूदी
12.	बांसवाड़ा	09-10 सितम्बर	रेशम मालवीय, जिला प्रमुख, बांसवाड़ा अर्चना दवे, सदस्य, जिला उपभोक्ता मंच, बांसवाड़ा

‘ड्रेस व किताबों के लिए शिक्षण संस्थान अभिभावकों पर नहीं बना सकेंगे दबाव, नहीं तो मान्यता रद्द’

शिक्षा विभाग ने जारी किया आदेश, अभिभावकों से सचेत रहने की अपील

राज्य सरकार ने स्कूलों से ही ड्रेस और किताबें खरीदने के लिए अभिभावकों पर दबाव डालने वाली शिक्षण संस्थाओं की मान्यता रद्द करने का निर्णय लिया है। शिक्षा विभाग ने आदेश जारी कर कहा है कि अगर किसी स्कूल ने ऐसा किया तो उसकी मान्यता रद्द की जा सकती है। इसके लिए शिक्षा विभाग के अधिकारियों को मॉनिटरिंग करने के लिए कहा गया है। अभिभावकों से भी सचेत रहने की अपील की गई है।



राज्य के कई निजी स्कूल पिछले कई सालों से विद्यार्थियों को स्कूल से ड्रेस तथा स्टेशनरी खरीदने के लिए बाध्य कर रहे हैं। पिछले साल भी राज्य सरकार ने अभिभावकों से मिली शिक्षायों के बाद दो दर्जन से अधिक स्कूलों के खिलाफ कार्रवाई की थी। वर्तमान में भी कुछ स्कूलों के संचालक अभिभावकों को किताबों से लेकर गणवेश तक की सामग्री विद्यालय से ही खरीदने के लिए बाध्य कर रहे हैं।

मान्यता प्राप्त विद्यालय राजकीय मानदंड के अनुसार विद्यालय संचालित करने के लिए अधिकृत है, न कि स्टेशनरी एवं पाठ्य पुस्तकों की दुकान चलाने के लिए। इस तरह की दुकानदारी के लिए लाइसेंस की आवश्यकता होती है। राज्य सरकार के आदेश के बाद शिक्षा विभाग ने सभी मान्यता प्राप्त विद्यालयों से आग्रह किया है कि इस तरह के काम यदि किसी स्कूल में पाए गए तो शॉप एक्ट के तहत उस पर कार्रवाई की जाएगी। उसकी मान्यता भी निरस्त की जा सकती है।

(दैनिक भास्कर- 07 जुलाई, 2010)

## 11 रूपए ज्यादा वसूले, देने होंगे साढे 11 हजार, एम.आर.पी. से अधिक राशि वसूलने का मामला

ग्राहक से चावल की एम.आर.पी. पर ग्यारह रूपए ज्यादा वसूलना शहर के एक डिपार्टमेन्टल स्टोर को तब भारी पड़ गया, जब शहर की उपभोक्ता अदालत ने इस सेवादोष के कारण डिपार्टमेन्टल स्टोर को साढे 11 हजार रूपए जुर्माने से दंडित किया। साथ ही अधिक वसूले गए ग्यारह रूपए भी लौटाने के निर्देश दिए।

यह आदेश जिला उपभोक्ता मंच (प्रथम) के अध्यक्ष के.के. भार्गव ने मुख्लीपुरा निवासी रणवर सिंह के परिवाद पर दिया। परिवाद में कहा कि उसने एक डिपार्टमेन्टल स्टोर से 15 सितम्बर, 08 को चावल का एक पैकेट 44 रूपए में सभी करों सहित खरीदा, लेकिन उससे बिल में 44 की जगह 55 रूपये वसूल किए गए। उसने स्टोर कर्मचारियों से बात की और एम.आर.पी. से 11 रूपए अधिक लेने का कारण पूछा, लेकिन कोई जवाब नहीं दिया गया। इसे परिवादी ने उपभोक्ता अदालत में चुनौती दी। अदालत ने परिवादी के पक्ष में निर्णय देते हुए डिपार्टमेन्टल संचालकों को अधिक वसूले गए 11 रूपए व जुर्माना राशि साढे 11 हजार रूपए देने के आदेश दिए।

(दैनिक भास्कर- 20 जून, 2010)

### आगामी गतिविधियां

- मीडिया परामर्श कार्यशाला:** 'ग्रेनिका' परियोजना के तहत पहली राज्य स्तरीय मीडिया कार्यशाला का आयोजन जयपुर में दिनांक 25 अक्टूबर, 2010 को किया जाना तय किया गया है। इस कार्यशाला हेतु राज्य के प्रतिष्ठित मीडिया समूहों के गणमान्य पत्रकारों के साथ-साथ मीडिया से जुड़े प्रबुद्ध बुद्धिजीवियों ने अपनी भागीदारी की स्वीकृति प्रदान की है। इसके अलावा परियोजना क्षेत्र के 12 जिलों से पत्रकारों ने भी भागीदारी हेतु सहमति प्रदान की है। इस परामर्श कार्यशाला के आयोजन का उद्देश्य 'नये युग में भारतीय उपभोक्ता और आम आदमी के समक्ष चुनौतियों' पर विचार करना है।
- राउंड टेबिल कार्यशाला:** इस वर्ष 'ग्रेनिका' परियोजना का यह अंतिम कार्यक्रम होगा और इस का उद्देश्य परियोजना से प्राप्त अनुभवों का गहन विश्लेषण करना और प्राप्त निष्कर्षों के आधार पर सुझाव प्रदान करना है। जिससे राज्य में उपभोक्ताओं के लिए अनुकूल माहौल का निर्माण हो सके। इस कार्यशाला का आयोजन नवम्बर, 2010 में किया जाना तय हुआ है। इस कार्यशाला हेतु केन्द्र व राज्य सरकार के माननीय मंत्रीगण व उपभोक्ता विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों को आमन्त्रित किया गया है।
- रिसर्च डोक्यूमेन्ट:** परियोजना के आरम्भ में राज्य के 12 जिलों में 06 विभागों के सर्वे से प्राप्त आंकड़ों का विश्लेषण किया गया। जिससे पता चलता है कि प्रदेश में उपभोक्ता फोरम में मात्र 26 प्रतिशत शिकायतों का निपटारा तय समय सीमा में होता है। अन्य कई तथ्य उभर कर आए। इन सभी तथ्यों को क्रमवार कर दस्तावेज के रूप में शीघ्र ही प्रकाशित किया जाना है।
- ट्रेनिंग मेन्यूअल:** परियोजना का एक प्रमुख उद्देश्य उपभोक्ताओं को सशक्त व सक्षम बनाना भी है। इसके लिए प्रत्येक वर्ष 12 प्रशिक्षण शिविर के आयोजन का भी प्रावधान है। अतः प्रशिक्षण के प्रमुख और ज्वलंत विषयों का संग्रहण कर एक प्रशिक्षण पुस्तिका का प्रकाशन किया जा रहा है।
- ब्रीफिंग पेपर:** परियोजना के अन्तर्गत छपने वाले ब्रीफिंग पेपर का पहला अंक अपने अंतिम रूप में है तथा 'विज्ञापन: चुनौतियां व अवसर' शीर्षक का यह ब्रीफिंग पेपर उपभोक्ताओं को विज्ञापन के मूल सिद्धांत, ए.एस.सी.आई. की भूमिका व भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध कार्यवाही व इन पर निगरानी रखने हेतु विभिन्न कानून व नियमों की जानकारी प्रदान करता है।

### जन संवाद बैठक (द्वितीय चरण)

#### प्रस्तावित तिथियां

जिला	प्रथम जन संवाद बैठक	द्वितीय जन संवाद बैठक
बांसवाड़ा	5 अक्टूबर, परतपुर, गढ़ी	6 अक्टूबर, तलवाड़ा
बूंदी	4 अक्टूबर, तालेड़ा	5 अक्टूबर, हिंडोली
कोटा	5 अक्टूबर, मुलतानपुर	7 अक्टूबर, लाडपुरा
जोधपुर	30 सितम्बर, फलौदी	2 अक्टूबर, मंडोर
जालौर	22 सितम्बर, जसवंतपुरा	26 सितम्बर, आहोर
चूल्हा	5 अक्टूबर, तारा नगर	6 अक्टूबर, रतनगढ़
टोंक	29 सितम्बर, उनियारा	5 अक्टूबर, देवली
धौलपुर	28 सितम्बर, बसेड़ी	30 सितम्बर, बाड़ी
अलवर	22 सितम्बर, रामगढ़	30 सितम्बर, उमरेन
दौसा	28 सितम्बर, महुवा	5 अक्टूबर, दौसा
सीकर	25 सितम्बर, पिपराली	28 सितम्बर, लक्ष्मणगढ़
चित्तौड़गढ़	26 सितम्बर, भूपालसागर	27 सितम्बर, डूंगला

### मीडिया विलप



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

D-222, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur 302016, India

Ph: 91.141.513259, 2282821, Fax: 91.141.4015395, 2282485

Email: [cart@cuts.org](mailto:cart@cuts.org), Website: [www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA](http://www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA)