

Consumers in Action

No. 4/2010

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



IN THIS ISSUE

Sensitising Media on Consumer Issues	2
Spurious Drugs – Reward Scheme for Whistleblowers	2
Public Interface Meetings	4

Ensure Effective Implementation of Consumer Protection Act

“Consumer Protection Act (COPRA) is a strong and effective law for sensitising consumers at large and as such there is a need to pressure both Central as well as state governments to enforce rules and provisions as laid down under the Act” said M L Mehta, former Chief Secretary, Government of Rajasthan while speaking as a keynote speaker at a roundtable feedback meeting organised by CUTS in Jaipur on December 15, 2010. The meeting was held under the project entitled, Grassroots Reachout and Networking in Rajasthan through Consumer Action (GRANIRCA), with the support of the Ministry of Food, Consumer Affairs and Public Distribution, Government of India.

Experts and consumer activists requested the Centre and states to implement the provisions of the COPRA, 1986 in an effective manner, which they hailed as a strong and powerful legislation. The participants lamented that consumer protection remained a neglected area by the governments, which failed to create the basic infrastructure for dispensation of justice under the law.

Participants argued that the absence of infrastructure in consumer fora was leading to inordinate delays in decisions. Consumer protection was often treated by the governments as dumping ground for bureaucrats as they want to get rid of from the mainstream administration. They also aired the view that the legislation needed some amendments to meet the challenges posed by technological advancement and globalisation.

“Indian farmers are the most vulnerable sections of society, but they are least protected by the consumer laws”, observed Rao Rajendra Singh, MLA from Shahpura, Jaipur. He further said that there is no guarantee of the effectiveness of pesticides or other farm inputs. He demanded a ban on drugs and pesticides which have already been banned at the international level.



Sukh Ram Kohli, MLA from Basedi, Dholpur felt that rural consumers are more exploited than the urban ones. There is a need to have more product testing laboratories in Rajasthan. He also sought a lesser role for lawyers in the consumer forums.

Haneef Mohammed, former President, Jaipur District Consumer Forum, pointed out that Rajasthan does not have even a single testing laboratory as per the provisions of the COPRA. At least all divisional headquarters should have well equipped laboratories so that complaints related to product testing could be effectively taken up.

G P Gupta, President, District Consumer Forum, Churu opined the consumer courts were, at times, more equipped than the mainstream ones, but what was often missing was the manpower.

George Cherian, Director CUTS International, stated that most of the posts related to consumer protection, including those of the consumer protection councils in Rajasthan are vacant. There are delays in dispensing justice in consumer forums, as vacancies remained.

Sunny Sebastian, a senior media person from *The Hindu* earmarked the problems to aggrieved consumers, who face delay in redressal due to non-existence of members or presidents in district forums. He also demanded strict and vigilant check over adulterated food items in the market.

Deepak Saxena, Programme Officer, CUTS CART presented the overview of the project, key findings, issues emerged out from the overall activities and recommendations put forth under the project.

For more details, please visit: www.cuts-international.org/cart/granirca

Sensitising Media on Consumer Issues

CUTS organised a State-level Media Consultation in Jaipur on October 25, 2010. The main objective of the consultation was to sensitise the state and district level media representatives, both from print and electronic, on consumer protection issues and discuss the possible interventions to strengthen and take the consumer movement forward to common masses.

Pragya Paliwal, Director News, *Doordarshan Kendra*, Jaipur stated that media should give more space to concerns of common consumers. P N Pandey, Joint Director, Weights & Measures Department, Government of Rajasthan endorsed the need for a separate legal metrology department in Rajasthan. Vimal Jain, *Rajasthan Patrika* said that despite all constraints media would continue to highlight the issues of common men backed by proper evidences. Sunny Sebastian, Special Correspondent, *The Hindu* opined that media should concentrate on and highlight consumer issues.

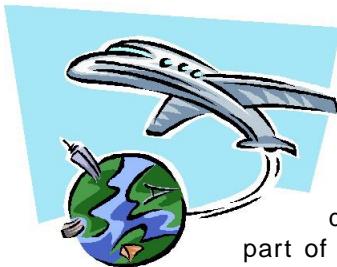
J S Kothari, Chief Executive, *Nafa Nuksaan* urged media to join hands to raise awareness on these issues and build pressure on the government to adopt preventing policies. George Cherian, Director CUTS International flagged off major issues pertaining to consumer protection.

Two important documents under the project were released on the occasion. A research survey was conducted and its findings were collated in the form of a research document entitled, 'Status of Consumer Protection in Rajasthan' which analyses the status of consumer protection/welfare regime in Rajasthan. A 'Training Manual on Consumer Protection' which focuses on all aspects of consumer protection, Act, its provisions, information about other link departments and the redressal mechanism available at different levels.

More than 51 representatives of print and electronic media attended the workshop from Jaipur as well as 12 project districts.



Airlines Penalised Heavily



Col. D.K. Kapur, an ex-Army officer and a senior citizen approached the District Consumer Disputes Redressal Forum, New Delhi with a complaint alleging various deficiencies in service on part of KLM Northwest Airlines during his journey from Delhi to Seattle, US via Detroit and claiming compensation.

After considering the pleadings, evidence and documents produced before it and hearing the parties, the District Forum found Airlines guilty of deficiency in service, viz., inexplicable delay and consequent harassment, in delivery of the complainant/petitioner's baggage at Detroit, US and directed the complainant to pay a compensation of ₹25,000 and costs of ₹10,000 within 30 days of its order.

Dissatisfied, the complainant appealed against the order of the District Forum to the Delhi State Consumer Disputes Redressal Commission, New Delhi. The State Commission confirmed the findings and award of the District Forum.

Still unhappy, Col. Kapur then came up with this revision petition under Section 21 (b) of the COPRA, 1986 for enhancement of the compensation, etc., awarded to him.

After hearing both the parties, the NCDRC revised the petition and the order of the State Commission was modified to the extent that the respondent Airlines shall pay to the petitioner/complainant a sum of ₹50,000.

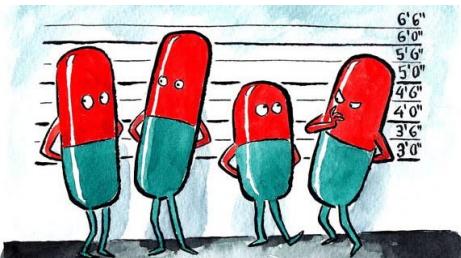
(Revision petition no 4635 of 2009/NCDRC)

Spurious Drugs – Reward Scheme for Whistleblowers

Drugs/medicines are the most essential component to fight various diseases prevalent in the country. It is, however, important that the drugs so available are not only of standard quality but are safe, potent and efficacious. Drugs are in the concurrent list of the Constitution of India. Regulatory control over the quality of drugs in the country is exercised by both the Central and state governments through the provisions of the Drugs & Cosmetics Act, 1940 and the Drugs & Cosmetics Rules, 1945.

Since spurious/fake drugs are a sensitive issue affecting the health of the citizens as well as the prestige of the country's pharmaceutical trade interests, there is a sense of urgency in taking on the menace on a priority basis. People's participation is imperative in this regard.

With this aim in view, a scheme has been devised by the Central Government for giving monetary rewards to whistleblowers, who can take risk of providing the information about the perpetrators of such crimes. The 'Reward Scheme' provides for giving handsome rewards to the informers, who provide specific information to designated authorities, leading to the seizures of spurious, adulterated, misbranded and not of standard quality drugs, cosmetics and medical devices.



कम्प्यूटर बदलो, नहीं तो साढ़े तीन लाख दो

अनुबंध में तय शर्तों के आधार पर कम्प्यूटर सामान की आपूर्ति नहीं करना वैशाली नगर स्थित राइट किल्क एल.जी. 19 को भारी पड़ गया। जिला उपभोक्ता मंच (प्रथम) जयपुर ने इस मामले में विपक्षी राइट किल्क की सेवा में कमी मानते हुए आदेश दिया कि वह परिवादी फर्म को अनुबंध के आधार पर शेष बचे हुए कम्प्यूटर व यूपीएस को बदलकर दें। अगर वह सामान देने में असमर्थ है तो परिवादी से बाकी के कम्प्यूटर व यूपीएस भी प्राप्त करें और इसमें से करीब 24000 रुपए प्रिन्टर के काटकर शेष राशि 3.44 लाख रुपए का भुगतान किया जाए। मंच ने विपक्षी को आदेश दिए कि वह मानसिक संताप की क्षतिपूर्ति के तौर पर परिवादी फर्म को पचास हजार व परिवाद व्यय के लिए दो हजार रुपए भी दें।

मंच ने यह फैसला परिवादी फर्म अन्तरराष्ट्रीय दृष्टिहीन व विकलांग कल्याण संस्थान के संस्थापक अध्यक्ष डॉ. नरेन्द्र शर्मा के परिवाद पर सुनाया। परिवादी ने परिवाद में बताया कि संस्था में आधुनिक शिक्षा देने के उद्देश्य से विपक्षी को करीब साढ़े तीन लाख रुपए की कम्प्यूटर सामग्री आपूर्ति का अनुबंध किया। अनुबंध शर्तों के तहत तय कंपनी के बजाय दूसरी कंपनी का डेस्कटोप दे दिए। शिक्षायत पर प्रथम चरण में विपक्षी ने तीन कम्प्यूटर व यूपीएस बदलकर देने को कहा, लेकिन उसने न तो यह सामान बदला और न ही लौटाया।

(राजस्थान पत्रिका, 8 नवम्बर, 2010)

रूपए 3 ज्यादा लिए, हर्जाना 17 हजार

जयपुर जिला उपभोक्ता मंच (प्रथम) ने एक ग्राहक से काबुली चने की कीमत तीन रुपए अधिक वसूल करने को एक कंपनी पर अनफेयर ट्रेड प्रेक्टिस मानते हुए 17 हजार रुपए हर्जाना लगाया है।

मंच के अध्यक्ष के.के. भार्गव ने झोटवाड़ा निवासी किरण के परिवाद पर यह आदेश दिया। फोरम ने कहा कि हालांकि अधिक वसूली गई राशि बहुत कम है, लेकिन स्टोर में रोजाना ज्यादा सेल होती है। ऐसी स्थिति में स्टोर की अधिक वसूली गई राशि से अनुचित लाभ पहुंचा है। लिहाजा स्टोर संचालक परिवादी को मानसिक क्षतिपूर्ति व परिवाद खर्च के 12000 रुपए दें। साथ ही 5000 रुपए उपभोक्ता कल्याण कोष समिति में जमा कराए और आदेश का पालन एक माह में करें।

परिवादी ने उपभोक्ता फोरम में शिकायत की थी कि उसने झोटवाड़ा स्थित एक प्रसिद्ध कंपनी के स्टोर से 29 जून, 2008 को 125 रुपए 57 पैसे का सामान खरीदा, जिसमें काबुली चने की कीमत सभी कर सहित 26 रुपए थी, लेकिन उससे 29 रुपए वसूले गए। जब स्टोरकर्मियों से ज्यादा वसूल की गई राशि लौटाने के लिए कहा तो उसे राशि नहीं लौटाई गई व अभद्र व्यवहार किया।

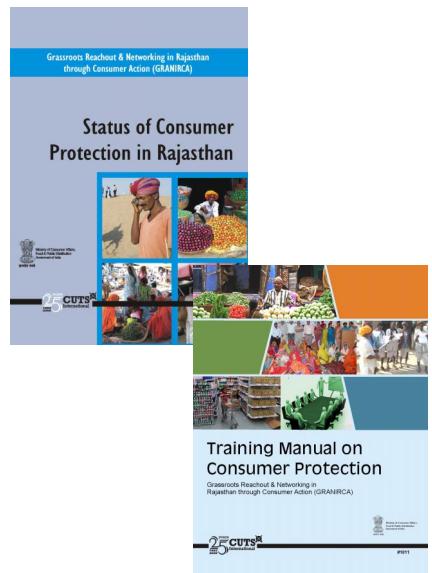
(दैनिक भास्कर, 17 अक्टूबर, 2010)

ग्रेनिका परियोजना के अन्तर्गत प्रकाशित सामग्री

ग्रेनिका परियोजना के अन्तर्गत निम्नलिखित सामग्री का प्रकाशन किया गया:

रिसर्च डोक्यूमेन्ट

परियोजना के आरम्भ में राज्य के 12 जिलों में किए गए 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। इसके अलावा और भी कई तथ्य उभर कर सामने आए। सभी तथ्यों को क्रमवार कर दस्तावेज में प्रकाशित किया गया है।



ट्रेनिंग मेन्यूअल

परियोजना का एक प्रमुख उद्देश्य उपभोक्ताओं को सशक्त व सक्षम बनाना 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 गया है।

ब्रीफिंग पेपर्स

- परियोजना के अन्तर्गत '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 कार्रवाई व इन पर निगरानी रखने हेतु विभिन्न कानून व नियमनों की जानकारी प्रदान करता है।
- इसी प्रकार से एक अन्य ब्रीफिंग पेपर 'वित्तीय क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण: चुनौतियां व भविष्य की रूपरेखा' देश की वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में मौजूद उपभोक्ता संरक्षण की स्थिति को दर्शाता है। विशेषकर उपभोक्ताओं को इस क्षेत्र में आने वाली परेशानियां व उनके समक्ष चुनौतियां तथा भविष्य में एक स्थायी व सुरक्षित क्षेत्र के रूप में इसे स्थापित करने के लिए सुझावों के बारे में इस ब्रीफिंग पेपर में वर्णन है।

