

# Consumers in Action

No. 4/2011

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

## The Rajasthan Guaranteed Delivery of Public Services Act, 2011

The Rajasthan government implemented the Rajasthan Guaranteed Delivery of Public Services Act, 2011 on November 14, 2011 with the aim to provide time bound and hassle free delivery of certain services to the people of the State by the public authority. The Government of Rajasthan made a provision of the penalty imposed for failing to provide a service or for a delay. The penalty would be recovered from the salary of the concerned designated officer.



The Act covered 108 services of 15 major government departments, envisages a time-bound performance of duties by government officials and possessed a provision of cash penalty for offenders. The Public Services Guarantee Act included services pertaining to departments of police, finance, energy, medical, traffic, public health engineering, food, housing, water resources and social justice, among others.

### Provisions of Rajasthan Government Public Services Guarantee Act

- The competent appellate officer could impose a penalty, which should not be less than ₹500 and not more than ₹5,000. He could also impose a penalty of ₹250 per day on undue delay.
- The stipulated time for clearance of appeals would vary from an hour in some cases to 24 hours; like in the case of appeals made with regard to post-mortem reports and goes up to 45 days; depending upon the service desired.
- The time would be calculated from the day of the appeal submission.
- The designated officer of the department may reject an application for a notified service, having recorded the reason in writing and informing the applicant.
- A person whose application for a specific service or work is rejected for any reason would be entitled to approach the first appeal officer and thereafter the second appellate officer; with his grievances under the Act.
- The officials are accountable to ensure that either the desired service is provided or explain the limitations for not providing it.



## Compat Stays ₹630 Penalty on DLF



The Competition Commission of India (CCI) fined the country's biggest builder, real estate firm DLF for unfair trade practices in 2011. The penalty was imposed by the Commission after it found "abuse of dominant position" by DLF after the company introduced "discriminatory and abusive clauses" in sale agreements with home buyers in two high-profile residential projects (Belaire and Park Place) in Gurgaon. The order came on a complaint filed by the Belaire Owners' Association against DLF in May 2010 for delay in giving possession of flats and violating building restriction norms by increasing the number of floors and apartments.

However, the Competition Appellate Tribunal (Compat) stayed the ₹630 crore penalty. The Tribunal clarified in its interim order that if DLF loses its case, the company will have to deposit the entire penalty amount along with nine percent interest. A three-member bench headed by Justice Arijit Pasayat stayed

the execution of the CCI order. DLF moved against the CCI order in October 2011.

DLF was charging its buyers 15-18 percent interest in case of delayed payment, but promised only 10 percent annual interest if delay in construction and delivery. CCI asked the company to revise the terms of the sale agreement within 90 days.

(Economic Times, 09.10.11)



Pande delivered a presentation on **Consumer Protection and Sustainable Consumption**.

Four posters on consumer-related issues, rights and responsibilities were released. *Gram Gadar Award*, a CUTS Initiative for the best rural journalism, on the topic 'Corruption' to a rural-based media person was awarded to Laxmi Lal Sanghvi, a freelance journalist. The award consists of ₹10,000 cheque and an appreciation certificate.

### Some other Consumer Protection Interventions of CUTS

#### Consumer Awareness Workshop

Consumer awareness workshops were organised at Tonk on November 11, 2011, at Sikar and Chittorgarh on December 17 & 30, 2011 respectively in partnership with Telecom Regulatory Authority of India. Representatives of BSNL, Vodafone, Aircell, MTS, Idea Cellular on behalf of service providers actively participated.

**Campaign for Broadband Services**  
Campaign for Holding Broadband Service Providers to Accounts is a new project of Consumers International undertaken in partnership with CUTS to empower consumer organisations around the world to demand more equitable and accessible broadband service offerings, respecting consumers' rights and broader human rights. The first phase will be finished on December 2011.

#### Save to Survive' Campaign

Awareness about the energy-saving methods is expected to increase demand for energy efficient products. In addition to cost savings and economic benefits, residential sector energy saving initiatives can lower greenhouse gas emissions. The campaign will promote environment improvement by encouraging consumers to use energy efficient products.

### GRANIRCA Project Update

## Feedback Roundtable Meeting

A State Level Feedback Roundtable Meeting comprising stakeholders was held at Jaipur, on November 29, 2011. The main objective of this meeting was to consolidate and share the key learnings from the yearlong activities. Representatives of 12 project district partners, CSOs, the judiciary and the government, print and electronic media attended the meeting. Findings of the latest survey and related issues such as non-existence or non-functioning of state and district consumer protection councils in Rajasthan, poor infrastructure of food testing laboratories in the state, etc. were shared. Dr Poonam

**and Sustainable Consumption.**

### District Level Training Workshop

The last District Level Training Workshop was held at Banswara on November 02-03, 2011. This DLTW was targeted to empower consumers at the grassroots and ensure effective and strong consumer movement in



project districts, which would influence the entire State of Rajasthan. It will help consumer activists to get acquainted with grievance redressal mechanism for speedy, inexpensive and effective justice in project districts, which will further support the underprivileged classes in their respective blocks.

### Public Interface Meeting (PIMs)

A total of 1122 people participated in 24 PIMs as part of the Second Phase of the project organised at 24 blocks of 12 districts. 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; obtain feedback about the existing redressal mechanism condition; and bridge the gap between consumers and service providers/officials responsible for consumer protection.

### National Consumer Day Celebration

The Project Partners were part of the National Consumer Day which was observed at their respective districts on December 24, 2011 and state level functions organised by the State Government at Jaipur on the theme *Hak Se Maango Hak*. The Project team members – Deepak Saxena, Amarjeet Singh and Dharmendra Chaturvedi participated in the same.

## अगर इलाज में हुई लापरवाही तो मिलेगा मुआवजा

16 वर्षीय राहुल 12 सितम्बर, 1996 को बीमार हुआ और 16 दिसम्बर को झांसी के निर्मल अस्पताल ले जाया गया, जो डी.एन. मिश्रा के परिवार द्वारा चलाया जा रहा है। तबीयत अधिक खराब होने पर 21 दिसम्बर को भर्ती किया और देरी के कारण राहुल की मृत्यु हो गई। राहुल के परिवार ने राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज की। राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग की एक बैंच के जस्टिस आर. के. बत्रा ने इलाज के दौरान अनियमिताएं, तबियत में सुधार हेतु टेस्ट न कराए जाने, दवाईयों में बदलाव न करने तथा विश्व स्वास्थ्य संगठन के मानक अनुसार दवाईयाँ न देने के कारण अस्पताल पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत मृतक के माता-पिता को 11 लाख रुपये मुआवजा राशि देने का आदेश दिया।

राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने इस मामले की सुनवाई के दौरान यह आदेश दिया कि यदि कोई मरीज किसी ट्रस्ट/चैरिटी अस्पताल में मुफ्त इलाज ले रहा है और वह उसी अस्पताल के नर्सिंग होम फार्मेसी (दवाईयों की दुकान) से रूपए देकर दवाइयां खरीदता है तो इस प्रकार मरीज व अस्पताल के बीच उपभोक्ता व सेवा प्रदाता का संबंध बन जाता है। इस प्रकार उस अस्पताल पर उपभोक्ता अधिनियम लागू हो जाता है, क्योंकि उसी अस्पताल की दवाईयों की दुकान में रूपए देकर दवाइयां खरीदना, एक को भुगतान, सभी को भुगतान के सिद्धान्त जैसा है।

(न.नु., अक्टूबर 31, 2011)



## इलाज में लापरवाही से मृत्यु पर 1.73 करोड़ का मुआवजा

भारतवंशी अमेरिकी डॉ. कुणाल साहा की पत्नी अनुराधा, जो छुट्टियों में कोलकाता आई थी तथा इलाज के दौरान एडवांस मेडिकेयर एण्ड रिसर्च इन्स्टीट्यूट (ए.एम.आर.आई.) में तीन डॉक्टरों की लापरवाही के कारण वर्ष 1998 में उनकी मृत्यु हो गई थी। डॉ. साहा ने ए.एम.आर.आई. और डॉक्टरों के खिलाफ दीवानी और फौजदारी केस दर्ज कराया था। उन्होंने आरोप लगाया था कि उनकी पत्नी के इलाज में आपराधिक लापरवाही बरती गई। शुरू में 2006 में एन. सी. डी. आर. सी. ने साहा का केस खारिज कर दिया था। अदालत ने डॉक्टरों को आपराधिक मामले से बरी कर दिया।

सुप्रीम कोर्ट के निर्देश पर राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग के जस्टिस आर.सी. जैन ने मुआवजे की राशि 1.73 करोड़ रूपए ए.एम.आर.आई. और डॉ. सुकुमार मुखर्जी, डॉ. विद्यानाथा हलदार, डॉ. बलराम प्रसाद से अदा करने का आदेश दिया जो अब तक की सबसे बड़ी मुआवजा राशि है। अनुराधा स्वयं चाइल्ड साइकॉलोजिस्ट थी तथा साहा एच.आई.वी./एड्स शोधकर्ता है।

(दै. भा., अक्टूबर 22, 2011)

## स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी की पोर्टेबिलिटी स्कीम, लेकिन बढ़ेगा प्रीमियम

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आई.आर.डी.ए.) ने एक कंपनी से दूसरी कंपनी में हेल्थ इंश्योरेंस पॉलिसी शिफ्ट करने की स्कीम एक महीने पूर्व लागू की है। लेकिन इसमें बोनस की राशि कुल इंश्योर्ड में जुड़ने से प्रीमियम की राशि बढ़ जाती है तथा शिफ्टिंग में डॉक्यूमेंट्स की औपचारिकता भी बहुत ज्यादा होती है।

### कैसे बढ़ता है प्रीमियम:

- यदि इंश्योर्ड राशि 2 लाख रूपए हैं तथा बोनस 50,000 रूपए हैं तो कंपनी बदलने पर कुल इंश्योर्ड राशि 2.50 लाख रूपए का प्रीमियम भरना पड़ेगा।
- यदि नई कंपनी में 2.50 लाख रूपए की कोई पॉलिसी नहीं है तो 3 लाख या अधिक की पॉलिसी के अनुसार प्रीमियम भरना पड़ेगा। लेकिन पोर्टेबिलिटी 2.50 लाख रूपए की ही हो पाएगी। ('इरडा' की गाइडलाइन के अनुसार)

### स्कीम के नुकसान:

- 45 साल की उम्र के बाद कंपनी बदलने पर पॉलिसी धारक को पुनः सभी मेडिकल चैकअप करवाने पड़ेंगे।
- बीमारी डायनोसिस होने पर उसे प्री-एक्जिस्टिंग माना जाएगा।
- पॉलिसी धारक को नए नियमों के अनुसार पॉलिसी रिन्यू करवानी होगी।



- प्री-एक्जिस्टिंग बीमारी की वजह से हार्टअटैक, ऑर्गन फेलियर्स या नियमों के तहत आने वाली बीमारियों का क्लेम दो से चार साल बाद मिल पाएगा।
- गंभीर बीमारी होने पर पॉलिसी धारक को पोर्टेबिलिटी का फायदा नहीं मिलेगा।
- नई कंपनी को अपने नियमों के मुताबिक क्लेम का फायदा मिलेगा।

### स्कीम के फायदे:

- ग्रुप इंश्योरेंस के पॉलिसी धारक के अनुसार कंपनी या प्लान में व्यक्तिगत स्तर पर बदल सकते हैं।
- पॉलिसी धारक, जो रिटायर या रिजाइन देने वाले हैं, वे उसी इंश्योरेंस कंपनी से फेमिली फ्लोटर प्लान ले सकते हैं।

