

Consumers in Action

No. 4/2012

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

59 percent are not aware of Grievance Redressal Mechanism of Electricity Service Providers

A State Level Media Consultation under the project entitled, 'Grassroots Reachout & Networking in Rajasthan through Consumer Action' (GRANIRCA) was organised at Jaipur, on October 30, 2012. The Consultation was well represented by the media people from 12 districts, where the project is being implemented. Senior local media persons, officials from Rajasthan Electricity Regulatory Commission (RERC), Discom and representatives of various other print and electronic media also participated in the consultation.

George Cherian, Director, CUTS International, in his opening remarks welcomed all the dignitaries and explained the project. He laid emphasis on the importance and value of using

media as a strong tool throughout the project activities. Speaking about the consultation, he said that it is the 14th such consultation during three years at the state and district levels. This consultation aimed at focussing on the key findings of the research survey, 'Plight of Electricity Consumers in Rajasthan'.

Deepak Saxena, Senior Programme Coordinator presented key findings of the survey showcasing status of electricity consumers in the state. Chief Guest P N Bhandari, ex-Chairman of the erstwhile Rajasthan Electricity Board said that media plays an important role in highlighting the problems and that one should not be always



negative in giving feedback as the service providers are working for the people. Regarding subsidy in electricity tariff, Bhandari said that it should be given only to the needy people.

Gopal Sharma, Additional Director, Department of Information and Public Relations, Government of Rajasthan appreciated the work done by CUTS and stressed on the need for media to play a pivotal role in imparting social issues to masses. Rajendra Prasad Bora, Senior Journalist; R C Sharma, Joint Secretary, RERC; Jai Singh Kothari, Chief Executive Officer, *Nafa Nuksan*; Vimal Jain, Senior Editor, *Rajasthan Patrika*; Lokpal Sethi, *The Pioneer*; D R Mathur, Electricity Ombudsman, Rajasthan; Shyam Sunder Sharma, *Rashtriya Sahara* and R G Gupta, Ex-Chief Managing Director, Discoms also shared their views.

A book on "Plight of Electricity Consumer in Rajasthan" was formally released on this occasion.

Gram Gadar Award, which is being given by CUTS every year for best write ups in order to promote rural journalism, was also distributed to Chuna Ram Godara from rural Barmer.

Dual Pricing in Consumer Products

Mumbai resident Lopamudra Roy was taken aback, when a leading restaurant charged her ₹75 for a 500 ml bottle of Sprite, usually available for ₹30 elsewhere. When she raised the issue with the management, it refused to give her a satisfactory answer.

Roy did not complain to the consumer forum about the inflated price. But Raigarh district resident Prahlad Padalikar did. When he was charged ₹25 for a one litre-bottle of Oxyrich mineral water at Kamat Hotel, he filed a complaint with the Maharashtra Consumer Disputes Redressal Commission. The bottle, usually available for ₹15 elsewhere, was labelled 'Specially Packed for Kamat Hotel'.

The Commission took up Padalikar's complaint as a case of exploitation of consumer and ruled that, "₹25 is a much higher, exorbitant and unconscionable price at which the Oxyrich bottle is sold to the complainant. The stamping 'Specially Packed for Kamat Hotel' is equally misleading and misrepresenting, since it has no nexus with either quality, quantity, purity or service other than the one which are available with Oxyrich packed drinking water bottle available at ₹15, elsewhere." The purchase cost for Kamat Hotels was ₹10.75 a bottle. Most people face the issue of dual pricing in many consumer products especially in cinema halls, malls etc. and thus the case is a landmark for all.

(*The Hindu*, 22.11.12)



Supreme Court to Review its Decision on Telcos' Accountability

The Supreme Court had held in the case, *General Manager vs. M Krishnan* (2009), that those who have grievances against telecom service providers cannot invoke consumer law. Giving a strict construction to Section 7B of the Indian Telegraph Act, 1885, it said any complaint against the service provider shall be determined by an arbitrator appointed by the Central government and the award shall be conclusive, and it shall not be questioned in any court.



The judgment was delivered in an appeal against the Kerala High Court decision, which had stated that complaints could be moved in consumer forums against telecom service providers. While hearing the appeal in the Supreme Court, the complainants did not appear, though they had been served notice. It was natural because the

thousands of aggrieved consumers could not travel to Delhi to assert their claims against the telecom giants who were represented well by corporate lawyers.

Recently, the Tamil Nadu State Consumer Commission delivered a judgment giving a different twist to the issue. It stated that the Supreme Court did not consider certain important aspects of the law while deciding in favour of the telecom companies. Therefore, it trawled the whole law in its judgment, *J Subramaniam vs Bharti Airtel Ltd.* It can trigger a review of the Supreme Court judgment.

First, the Supreme Court did not take into consideration the modern laws like the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997; the Information Technology Act 2000; the Indian Telegraph (Amendment) Act 2003; the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007; and lastly, the Consumer Protection Act 1986. These laws preceded the Supreme Court judgment; still the court did not take serious note of them.

(Business Standard, 05.12.12)

Damage to Car due to Waterlogging can be Claimed

The Union Territories' Consumer Disputes Redressal Forums ruled that damages to a car due to water-logging after heavy rains can be claimed after Chandigarh-based Harjit Singh's insurance company rejected his claim. While travelling in 2011, Singh was caught in heavy rains and his car got stalled. He paid ₹1 lakh to repair the car but his insurance company blamed the damage on the owner's negligence, as he allegedly tried to start the car on a water-logged road and damaged the engine, which Singh denied.

The Consumer Forum observed that the policy had promised cover against loss due to "flood, typhoon, hurricane, storm, tempest, inundation, cyclone, hailstorm and frost" and directed the insurance company to pay ₹97,646 to Singh towards repair of the car, ₹25,000 as compensation for the harassment caused to him, and litigation costs of ₹10,000.

(Times of India, 15.10.12)

GRANIRCA's Final Evaluation gets Over

The final external evaluation of GRANIRCA was done by the evaluator Ashok R Patil, Professor, Chair Consumer Law & Practice at National Law School of India, Bengaluru on December 19-21, 2012. On the first day, Patil met with George Cherian & the project team and discussed the implementation of the project activities and reviewed the documents printed and prepared under different activities. Later, he had a luncheon meeting with few Project Resource Advisory Group members and discussed finance related matters with the Finance section.



On the second day, he attended the State Level Feedback Roundtable Meeting as an observer and a speaker and also had separate post lunch meeting with 12 district partners, where all district partners shared their experiences, learnings and achievements from the project. On the third day, i.e. Dr Patil had a de-briefing session with the project team during the first half, which concluded the evaluation on December 21, 2012.

राज्य में उपभोक्ता जागरूकता और शिक्षा की सतत आवश्यकता: राज्य स्तरीय राऊंड टेबल फीडबैक बैठक

राजस्थान के 12 जिलों में संचालित परियोजना 'ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर एक्शन (ग्रेनिका)' के तहत 'राज्य स्तरीय फीडबैक राऊंड टेबल' का आयोजन दिनांक 20 दिसम्बर, 2012 को होटल जयपुर पैलेस में किया गया। कार्यक्रम के प्रारम्भ में 'कट्टस' के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने परियोजना की तीन वर्ष की गतिविधियों के बारे में विस्तार से बताया तथा पिछले तीन वर्षों के दौरान किये गये विभिन्न प्रकार के सर्वे की जानकारी दी। सर्वेक्षण से प्राप्त निष्कर्षों के आधार पर की गई पैरवी के फलस्वरूप राज्य के सभी जिलों में उपभोक्ता संरक्षण परिषदों का गठन हुआ। उन्होंने ग्राम स्तर पर उपभोक्ता शिकायत निवारण की व्यवस्था पर जोर देते हुए उपभोक्ताओं को जागरूक होकर अपने अधिकारों के लिए लड़ने की सलाह दी।



कार्यक्रम के दौरान परियोजना के तहत की गई तीन वर्ष की गतिविधियों का प्रस्तुतिकरण दिया गया। वरिष्ठ पत्रकार राजेन्द्र बोडा ने उपभोक्ताओं को जागरूक होने व राज्य स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण हेतु कार्यक्रमों की आवश्यकता पर जोर दिया। विधिक बाट व माप विभाग के संयुक्त निदेशक पी.एन. पांडे ने कहा कि राजस्थान में 32 निरीक्षक हैं जो कि राज्य की स्थिति को ध्यान में रखते हुए अपर्याप्त हैं। उन्होंने कहा कि उपभोक्ताओं को आगे आकर विधिक बाट व माप विभाग को सहयोग करना चाहिए।

अतिरिक्त जिला रसद अधिकारी लियाकत अली ने प्रशासन द्वारा संचालित किये गये 'शुद्ध के लिए युद्ध' अभियान की चर्चा की तथा प्रशासन द्वारा चलाये जा रहे उपभोक्ता हितार्थ कार्यों की जानकारी दी। विद्युत लोकपाल डी.आर. माथुर ने विद्युत उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण प्रक्रिया के लिए बनाए गए विद्युत लोकपाल की कार्यप्रणाली के बारे में बताया। कार्यक्रम में भारतीय मानक ब्यूरो के अतिरिक्त निदेशक शिव प्राद गुडे, जिला रसद कार्यालय, जयपुर के प्रवर्तन अधिकारी कुशाल बिलाला एवं डॉ. अशोक आर. पाटिल, प्रोफेसर, नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी, बैंगलोर ने भी अपने विचारों व अनुभवों को साझा किया। कार्यक्रम में राज्य के सभी 33 जिलों से स्वयंसेवी संस्थाओं के प्रतिनिधियों, मीडिया प्रतिनिधियों एवं उपभोक्ता हितार्थ कार्य करने वाली स्वयंसेवी संस्थाओं के प्रतिनिधियों सहित 100 से अधिक भागीदारों ने सक्रिय रूप से भाग लिया।

भूखण्ड नहीं देने पर 20 लाख का हर्जाना

राजस्थान उपभोक्ता परिवोष आयोग ने 5.88 लाख रूपए लेने के बावजूद भूखण्ड नहीं देने के मामले में एक कंपनी पर 20 लाख रूपए का हर्जाना लगाया है। भूखण्ड के लिए दी राशि व 50 हजार रूपए वाद खर्च भी कंपनी चुकाएगी। आयोग ने कंपनी की भूखण्ड आवंटन की योजना को कांगड़ी बताते हुए कहा कि पैसा लेने के बाद कंपनी ने अपना दफतर ही बंद कर दिया। इससे साफ है कि कंपनी के मन में खोट था, तभी गायब हो गई।

आयोग अध्यक्ष ने यह भी कहा कि 26 लाख 38 हजार 800 रूपए की यह राशि जब तक कंपनी नहीं देगी, तब तक उसे 9 प्रतिशत वार्षिक ब्याज भी देना होगा। गुड़गांव की त्रिवेशी विशिष्ट व गणेशी लाल वशिष्ट ने आयोग में परिवाद दायर कर कहा कि नीमराना योजना में दो भूखण्ड के लिए दिल्ली की वियान इन्फ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड को 5 लाख 88 हजार 800 रूपए जमा कराएं, लेकिन कंपनी ने भूखण्ड नहीं दिया। (रा.प., 9.10.2012)

ज्योति राव यूनिवर्सिटी को लौटाने होंगे फीस के 40 हजार रूपए

जिला उपभोक्ता मंच चतुर्थ, जयपुर ने ए.आई.सी.टी.ई. से मान्यता नहीं होने पर भी एम. फार्मा कोर्स में प्रवेश देने पर महात्मा ज्योति राव फुले यूनिवर्सिटी को निर्देश दिया है कि वह कोर्स फीस की राशि 40 हजार रूपए परिवादी को लौटाए। साथ ही हर्जाना राशि 5 हजार रूपए भी दें। मंच ने यह आदेश राधिका मेनन के परिवाद पर दिया। परिवाद में कहा कि 2009 में यूनिवर्सिटी ने एम. फार्मा कोर्स में प्रवेश के लिए विज्ञापन जारी किया और कोर्स ए.आई.सी.टी.ई. से मान्यता होना बताया। राधिका ने प्रवेश ले लिया, लेकिन बाद के विज्ञापनों में यूनिवर्सिटी ने कोर्स को मान्यता प्राप्त होना नहीं बताया। (रा.प., 14.10.2012)

गलत स्पेलिंग पर गुड दिया, देना होगा 4500 रूपए का हर्जाना

जिला उपभोक्ता मंच चतुर्थ, जयपुर ने प्री प्राइमरी स्कूल में बच्चे के स्कूल वर्क की कॉपी में गलत स्पेलिंग पर गुड देने के मामले में वंडर्स स्कूल पर 4500 रूपए का हर्जाना किया। मंच ने यह आदेश रत्न गोयल के परिवाद पर दिया। उनकी बेटी को नवम्बर, 2007 में इस स्कूल की प्रिपरेटरी क्लास में दाखिला दिलवाया। अप्रैल, 2010 में गोयल की बेटी प्रेप क्लास में पहुंच गई। स्कूल प्रशासन ने जुलाई, 2010 को फीस वातचर दिया, जिसमें फीस के साथ विकास शुल्क 2 हजार रूपए और मांगे। गोयल की पत्नी इंदु ने बेटी की पढ़ाई के बारे में जानकारी चाही तो स्कूल प्रशासन ने रुखा व्यवहार किया। इंदु ने बेटी की स्कूल वर्क की कॉपी चेक की तो, उसमें फिफ्टी और बिट्टीन की गलत स्पेलिंग को चैक कर स्टार और गुड वर्क दिया था। इसे मंच में चुनौती दी गई। मंच ने स्कूल प्रशासन को सेवा दोष के मामले में 4500 रूपए हर्जाना लगाते हुए उसे परिवादी को देने के लिए कहा। (दै.भा., 28.10.2012)

जन संवाद कार्यक्रमों द्वितीय दौर 2012 का आयोजन

पिछले दो वर्ष की गतिविधियों की भाँति, इस वर्ष भी तीसरे वर्ष (2012) में द्वितीय 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। संवाद 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। इस दौर के जन संवाद कार्यक्रमों की विशेषता यह रही कि इनमें सभी कार्यक्रमों में उपभोक्ता कर्तव्यों व अधिकारों का संदेश लोक नृत्यों, कठपुतली, कवि सम्मेलन तथा नुकङ्ग नाटकों आदि के माध्यम से दिया गया। आयोजित जन संवाद बैठकों का संक्षिप्त विवरण इस प्रकार है:

क्र.सं.	जिला सहयोगी संस्था	दिनांक	स्थान	भागीदार
1.	जिला उपभोक्ता जागरण समिति, सीकर	20 नवम्बर, 2012	नेछवा, सीकर	59
2.	एम.एम.एम. शिक्षण एवं जन सेवा संस्थान, टोंक	23 नवम्बर, 2012	अरानियानील, टोंक	64
3.	‘कट्टू’ मानव विकास केन्द्र, चित्तौड़गढ़	27 नवम्बर, 2012	चित्तौड़गढ़	62
4.	शुभम महिला प्रशिक्षण संस्थान, अलवर	27 नवम्बर, 2012	राजगढ़, अलवर	47
5.	वागड़ विकास संस्थान, बांसवाड़ा	28 नवम्बर, 2012	परतापुर गढ़ी, बांसवाड़ा	49
6.	सामाजिक विकास समिति, धौलपुर	06 दिसम्बर, 2012	तसीमो, धौलपुर	54
7.	मानव प्रगति संस्थान, चूरू	05 दिसम्बर, 2012	मेघसर, चूरू	33
8.	के.बी. सोशल वेलफेयर सोसायटी, दौसा	06 दिसम्बर, 2012	चान्दराना, दौसा	62
9.	ऑक्सफोर्ड शिक्षण प्रशिक्षण विकास संस्थान, कोटा	06 दिसम्बर, 2012	लाडपुरा, कोटा	81
10.	रिचमण्ड कला साहित्य एवं शिक्षण सोसायटी, बूंदी	07 दिसम्बर, 2012	मटूंडा, बूंदी	62
11.	नेटिव इन्स्टीट्यूट ऑफ डेजर्ट अवेयरनेस एण्ड नोलेज सोसायटी, जोधपुर	11 दिसम्बर, 2012	बालेसर, जोधपुर	54
12.	संकल्प संस्थान, जालौर	12 दिसम्बर, 2012	थुम्बा, जालौर	90



GRANIRCA in Media



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

D-217, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur 302016, India

Ph: 91.141.5133259, 2282821, Fax: 91.141.4015395, 2282485

Email: cart@cuts.org, Website: www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA