

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



### State Level Media Consultation

October 25, 2010, Jaipur



Submitted by

---

Consumer Unity & Trust Society (CUTS)  
D-217, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur – 302016,  
Ph: 91-141-533259, 2282821 Fax: 91-141-4015395  
Email: [granirca@cuts.org](mailto:granirca@cuts.org), [cart@cuts.org](mailto:cart@cuts.org)  
Webpage: [www.cuts-international.org/cart/GRANIRCA](http://www.cuts-international.org/cart/GRANIRCA)

## 1. Background

CUTS International is a registered Indian NGO established in 1983, pursuing social justice and economic equity within and across borders. It is working through six resource centres in India and four overseas resource centres at Lusaka (Zambia), Nairobi (Kenya), Hanoi (Vietnam) and Geneva. CUTS also works with several national, regional and international organisations.

CUTS was one of the organisations responsible for the enactment and strengthening of the dynamic Consumer Protection Act (COPRA), 1986. In 1998, as part of advocacy for a National Consumer Policy, CUTS prepared a draft through a consultative process and submitted to the Department of Consumer Affairs, Government of India.

On January 08, 2010 CUTS signed MoU for partnering with the Ministry of Consumer Affairs on a project entitled 'Grassroots Reachout and Networking in Rajasthan through Consumer Action (GRANIRCA)'. GRANIRCA is being implemented in Rajasthan by CUTS Centre for Consumer Action, Research & Training (CUTS CART) (<http://www.cuts-international.org/CART/index.htm>) in partnership with the Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution, Government of India and in active collaboration with Department of Consumer Affairs, Food & Civil Supplies, Government of Rajasthan. The objective of the project is to strengthen the consumer movement at the grassroots in 12 districts of Rajasthan.

For more information, please visit: <http://www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA/index.htm>

## 2. Objectives

Consultations and involvement of media has been on the forefront of all activities implemented under the project and to give it more focus, a state-level consultation workshop was organised in Jaipur, which was at the state level. The main objectives of the workshop was to sensitise the state and district level media representatives, both from print and electronic on consumer protection issues and discuss the possible intervention to strengthen and take the consumer movement effectively to common masses.

Under this project as an essential part to strengthen the consumer movement, there is strong feeling that the media has to be sensitised in order to promote awareness amongst the common masses through informed reporting.

## 3. Participation

The workshop was attended by more than 51 representatives of print and electronic media from Jaipur as well as 12 project districts. District level project partners and representatives from concerned government departments and the project team was also part of this consultation. *(Please find the list of participants attached)*

## 4. Proceedings

The workshop commenced with welcome remarks by Deepak Saxena, CUTS CART. *(Please see the agenda as annexure-1)*

#### 4.1 Opening Remarks

In his opening remarks George Cheriyan, Director, CUTS and Head, CUTS CART flagged off major issues pertaining to consumer protection such as non-existence or non-functioning of consumer protection councils in the state, delay in redressal in consumer fora, non-existence of Consumer Directorate despite of its announcements by the earlier government and ineffective Consumer Helpline etc. He stated that in today's world, financial literacy and protection of consumers is a key concern as annually more than 150 million new consumers join financial services globally



and most of them are not aware of the terms and conditions and the risks involved. Such financial consumers are not even aware of proper redressal mechanism available. George further told that keeping this view CUTS joined the international campaign run by Consumer International to demand establishment of an expert group by G20 countries on financial consumer protection. He also shed light on the improper utilisation of consumer welfare funds at the state level, which has come out as a major concern.

#### 4.2 Project Overview and Progress so far:

Deepak Saxena, CUTS CART provided a brief overview of the project, its objectives, activities, area, design and governance etc. He also briefed the participants about the project activities implemented so far and the future activities to be implemented such as the State Level Roundtable, which is planned for December 2010.



#### 4.3 Release of project documents

Two important documents under the project were released on the occasion. A research survey was conducted and the findings of this research 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, which was compiled through a survey conducted in the project area of 12 districts in Rajasthan targeting District Consumer Dispute Redressal Forum and the departments like District Supply Office & Collector's Office, Health Department & District Drug Inspector and Legal Metrology Department.

A 'Training Manual on Consumer Protection' was also released which focuses on all aspects of consumer protection, Act, its provisions, information about other link departments and the redressal mechanism available at different levels.

#### 4.4 Presentation of project study findings

Amarjeet Singh from CUTS CART presented the key findings and recommendations of the study done under the project to determine the status and performance of the concerned agencies/institutions responsible for consumer protection at district level in the project districts. He revealed that only 26 percent cases are resolved within the stipulated time and health department found only 14 percent adulterated food. Most of drug inspectors shoulders responsibility of more than two districts.



Amarjeet further elaborated the following recommendations emerged out of the study, which are summarized as:

1. Consumer protection councils should be made fully functional.
2. Vacancies in districts should be filled immediately and the recruitment process should start well in advance.
3. Departments working for consumer protection should work in a proactive manner to protect the interest of consumers, not merely fulfilling the minimum targets.
4. There should be a separate department for legal metrology.
5. Big districts should have more than one permanent District Forum.
6. A proper follow up and monitoring of cases registered should be in place to ensure that the culprits are punished as soon as possible.
7. Providing adequate financial resources as well as proper implementation of schemes of consumer clubs, financial assistance to consumers filing complaints, financial assistance to consumer organisations and reward to consumer activists.
8. Mentioned departments should proactively disclose information for better transparency and accountability. Best way is to have websites having all information.
9. Consumer Directorate should be established and active for better coordination within concerned departments.
10. Permanent labs should be established at district level for product testing.

#### 4.5 Keynote Address

Pragya Paliwal Director, News, Doordarshan Kendra, Jaipur expressed that the study findings reveal that the condition of consumer protection is not satisfactory in the state. She urged media, especially electronic, to give more space to concerns of common consumers, which is negligible now. This would help in enhancing consumers' empowerment.



Pragya said that many a times, only the decisions of consumer fora in favour of some consumer is printed but the story of struggle behind should also be published so that other consumers can get inspired to fight for their rights. She suggested that a joint network of media and consumer activists could be effective tool to protect the interest of consumers.

#### 4.4 Special Addresses

##### 4.4.1 P N Pandey, Joint Director, Weights and Measures Department of Industries, Government of Rajasthan

Reflecting the historical perspective and background, Pandey stated that India has old history of standardisation of weights and measures. It was treated as an important instrument for consumer protection since long time. He said that in the name of cost cutting, government is backing out from its functions in many fields, including legal metrology. He told that today one inspector is catering nearly 22000-25000 establishments against the set norm of one inspector to cater maximum 1500 establishments.



Pandey told about the limitations regarding lack of infrastructure and manpower in the legal metrology department. He stated that only 34 inspectors are available in legal metrology in the state and new recruitments are not done. Against the set norms of one inspector for 1500 establishments, today one inspector is catering about 22000-25000 establishments. But despite of this fact, the department is doing more than the targeted inspection and registration of cases. He also urged consumers and consumer organisations to come forward to support the officials in creating awareness as well as better implementation of the Standards of Weights & Measures Act and Packaged Commodity Rules.

Pandey also endorsed the demand of a separate department for legal metrology in Rajasthan. He narrated an interesting fact that this department is treated as an attachment to other big departments in the whole country like in Maharashtra, where it is attached to Police department. In other states, it is linked with home and likewise. It means that this department though being very important from the consumer protection perspective does not have a separate entity. Only Uttar Pradesh has a separate Weights and Measures department.

4.4.2 Sunny Sebastian Special Correspondent, 'The Hindu', Jaipur

is an eminent media person of Jaipur and has spent over 20 years in the field and established his position as a proactive media personality. Speaking as a guest speaker, Sunny thanked CUTS for providing a platform to media to share their views on a very important topic. He stated that there are some inherent contradictions in the interests of media and consumer. Media wants unrestricted freedom of commercial speech in terms of marketing, product advertisement etc. On the other hand, interests of consumers demand control on unethical marketing. He said that India would be celebrating 25<sup>th</sup> year of the enactment of Consumer Protection Act, 1986 in 2011. In this period, considerable progress is made to achieve some of the consumer rights like right to know and right to choice, but there has not been much progress with regard to creating awareness on the right to redressal and, right of consumer education. He assured full cooperation of media towards ensuring consumer protection.



4.2.3 Rajendra Bora former Bureau Chief, PTI, Jaipur

Occupies a special status among the media world of Jaipur and he is that kind of person, who besides from his media community, has maintained his closeness with NGO sector also and that is the reason, he was invited to give a special address on the occasion.

Bora emphasised that each trader should understand that he is also a consumer and think before cheating a consumer because if he can do that then he could also be cheated in the similar manner. He also mentioned the concept of paid news, which could be a challenge to faithfulness of media. Bora urged media to play a pivotal role in sensitising consumers by way of sensible reporting and advertisement policies.



## 5. Open Discussion: Role of Media in Consumer Protection and Media Expectations from NGOs

### *5.1 Address by J.S Kothari, Chief Executive 'Nafa Nuksaan', Jaipur*

Jai Singh Kothari is another big name in the media community and is better known for his articulations through economic analysis of issues. Highlighting various issues for common consumers like international trade, derivative & forward trading, healthcare, outdated education system, fast urbanisation etc. Kothari urged media to join hands to raise awareness on these issues and build pressure on government for preventive steps.



He focused his attention on issues such as forward trading, which is slowly but gradually showing its ill impact on the economy and subsequently affecting common consumers. Until and unless it is properly monitored, it would collapse the whole system. Kothari said that in the era of liberalisation, products chase consumers, whereas before liberalisation, consumers used to run after products. Now, the products are manufactured as per the choice of consumers. He called the media to help in fighting evils such as corruption, cheating against consumers etc.

### *5.2 Address by Lokpal Sethi, Special Correspondent, The Pioneer*

Lokpal Sethi, special Correspondent, The Pioneer is also a renowned and senior media person and was with HT as its Jaipur Chief. Sethi explained media consumers relations by citing with some examples. He said that, if consumer is awarded and asserted, then he could himself fight against the trader. He emphasised on the need to bring consumers and media at a common platform so that a stage could be set up to fight against evils and malpractices.



Sethi cautioned media about the misleading ads, which could result into disaster at the later stage. Misled consumers would always blame the media and thus joint efforts would go in vein.

### 5.3 Address by Vimal Jain, Senior Editor, Rajasthan Patrika, Jaipur

Vimal Jain, Senior Editor, Rajasthan Patrika, Jaipur has been around since many years and is better known for his consumer protection write ups and his association with NGOs. Jain said that despite all constraints media would continue to highlight the issues of common man, which are backed with proper evidence. He opined that both media and consumers have to be cautioned in the present era of liberalisation because this is an age of multinational corporations and consumers often tends to get attracted by these.



After the addresses by the facilitators the participants also expressed their views about role of media in consumer protection.

## **6. Outcome**

1. Media was sensitised about the importance of consumer protection issues in state and their role in the overall consumer protection regime. It will likely to result in more space to consumer issues in media and joint advocacy on the issues.
2. CUTS was able to share the finding of reserch done under on the status of consumer protection in Rajasthan and other activities before the media, so that media can highlight the issues and build pressure for action on the same.

## **7. Recommendations**

1. To establish a joint network of media and voluntary consumer organisations to enhance consumer protection in state.
2. To highlight the lowlights of all consumer-linked departments through reporting to help improve the system.
3. To be cautioned against misleading ads.
4. To conduct similar programmes at regular intervals.
5. To publish Hindi material to the extent possible for wider circulation and outreach to the beneficiaries.

## **8. Vote of thanks**

Arjun Kant Jha of CUTS CART thanked the participants for their participation, valuable suggestions and overall contribution.

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

### State Level Media Consultation

Jaipur, October 25, 2010

### PROGRAMME SCHEDULE

10.30-11.00	Registration & Tea	
11.00-11.05	Welcome	Deepak Saxena, CUTS CART
11.05 –11.20	Opening Remarks	George Cheriyan , Director, CUTS & Head, CUTS CART
11.20- 11.40	Project Overview and Progress so far	Deepak Saxena, CUTS CART
<b>Release of Publications</b>		
11.40- 12.00	Presentation of the Project Study Findings	Amarjeet Singh, CUTS CART
12.00-12.15	Keynote Address	Pragya Paliwal Gaur, Director, News, Doordarshan Kendra, Jaipur
12.15- 13.00	Special Addresses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P N Pandey, Joint Director, Weights and Measures, Department of Industries, Govt. of Rajasthan</li> <li>• Sunny Sebastian, Special Correspondent, 'The Hindu'</li> <li>• Rajendra Bora, former Bureau Chief, PTI, Jaipur</li> </ul>
<b>Working Tea</b>		
13.00- 14.00	<b>Open Discussion:</b> Role of Media in Consumer Protection and Media Expectations from NGOs	<b>Facilitators:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vimal Jain, Senior Editor, Rajasthan Patrika, Jaipur</li> <li>• J S Kothari, Chief Executive 'Nafa Nuksaan', Jaipur</li> <li>• Lokpal Sethi, Special Correspondent, the Pioneer</li> </ul>
14.00- 14.10	Vote of thanks	Arjun Kant Jha, CUTS CART
14.10 onwards	<b>Lunch</b>	

# उपभोक्ता अच्छा पिता बनने के लिए 'चॉकलेट' लाना जरूरी!

## नहीं मिल रही उपभोक्ताओं को राहत

जयपुर, केन्द्र और राज्य सरकारें उपभोक्ता हितों व संरक्षण की बात तो काफी करती हैं, लेकिन वास्तव में उपभोक्ताओं को कम मामलों में ही न्याय मिल पा रहा है। वहीं, कई जिला उपभोक्ता मंच में रिक्त पदों पर नियुक्तियां ही नहीं हो पा रही। ऐसे में उपभोक्ताओं को राहत कैसे मिले। ये विचार कट्स इंटरनेशनल की ओर से सोमवार को आयोजित राज्य स्तरीय मीडिया परामर्श संगोष्ठी में सामने आए। हाल ही कट्स के एक सर्वे के अनुसार 12 जिलों में कार्यरत उपभोक्ता फोरम के वर्ष 2008-09 के दौरान दर्ज हुए मामलों की तुलना में केवल 26 प्रतिशत मामलों का ही निपटारा हो सका। हालांकि इसमें यह भी स्पष्ट नहीं कि जिन मामलों का निपटारा हुआ वे मामले कितने पुराने थे। सर्वे रिपोर्ट में ये तथ्य भी उभरकर आए कि मात्र 3 प्रतिशत शिकायतों का निपटारा ही बगैर वकीलों की मदद के संभव हो पाया है। कार्यशाला में बांट-माप विभाग के उप निदेशक पीएन पांडे ने कहा कि मानकों की पालना के बिना उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा संभव नहीं है।

उन्होंने सरकारी अमला घटने पर चिंता जताई और इसे देरी का प्रमुख कारण बताया। इस मौके पर कट्स के निदेशक जॉर्ज चेरियन और कार्यक्रम अधिकारी दीपक सक्सेना ने ग्रैनरिका परियोजना की विस्तृत जानकारी दी।

जयपुर, 25 अक्टूबर (जागरूकता के लिए संचार माध्यमों को एक मंच पर लाना है उपभोक्ताओं के मुद्दों को उ. सोमवार को कट्स की तीन व नेटवर्किंग इन राजस्थान धू परियोजना के अन्तर्गत की गई में दूरदर्शन केन्द्र की निदेशक अतिथि के रूप में व्यक्त किए पत्रों में केवल उपभोक्ता सम्बन्ध हैं, जबकि पीडित उपभोक्ताओं के रूप में उल्लेख किया जाना है जॉर्ज चेरियन ने उपभोक्ता सं-

कट्स की कार्यशाला में विशेषज्ञों ने भ्रामक विज्ञापनों पर जताई चिंता

डेली न्यूज ब्यूरो

जयपुर > 25 अक्टूबर

आज के युग में अच्छा पिता बनने के लिए चॉकलेट लाना और अच्छी गृहिणी बनने के लिए ऑफिस से लौटे थके-हारे पति को चाय पिलाना जरूरी है। हकीकत में जिंदगी के मायने चाहे कुछ और हों लेकिन विज्ञापनों में कंपनियां अपने-अपने ब्रांड को प्रमोट करने के लिए कुछ इसी तरह का भ्रामक प्रचार-प्रसार कर रही हैं। उपभोक्ताओं की जागरूकता के लिए संचार माध्यमों और उपभोक्ता संस्थाओं को एक मंच पर लाना जरूरी है।

कट्स की तीन वर्षीय 'ग्रासरूट एंड नेटवर्किंग इन राजस्थान धू कन्ज्यूमर एक्शन' (ग्रैनरिका) परियोजना की ओर से सोमवार को आयोजित मीडिया परामर्श कार्यशाला में विशेषज्ञों ने कुछ इसी तरह के विचार रखे। जयपुर दूरदर्शन केन्द्र की निदेशक प्रज्ञा पालीवाल ने कहा कि समाचार पत्रों में केवल उपभोक्ता संबंधी फैसले ही प्रकाशित होते हैं, जबकि पीडित उपभोक्ता की संपूर्ण शिकायत का भी उल्लेख किया जाना चाहिए।

वरिष्ठ पत्रकार राजेंद्र बोड़ा ने कहा कि हर व्यापारी को यह सोचना होगा कि वह भी कहीं न कहीं उपभोक्ता है। जो ठगी करता है वह खुद भी ठगा जा सकता है। कट्स के निदेशक



जॉर्ज चेरियन ने उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन नहीं होने, उपभोक्ता मंचों में देरी, उपभोक्ता निदेशालय की निष्क्रियता, उपभोक्ता मामलों के लिए अलग विभाग तथा उपभोक्ता हैल्पलाइन न होने जैसे मुद्दों को उठाया। बाट व माप विभाग के उप निदेशक पी. एन. पाण्डे ने कहा कि राज्य में उपभोक्ताओं की शिकायत के लिए अलग से विभाग होना चाहिए। नफा नुकसान के मुख्य कार्यकारी जयसिंह कोठारी ने उपभोक्तावाद का आर्थिक विश्लेषण करते हुए उदारीकरण के दौर का जिक्र किया तथा इस दौर में उपभोक्ताओं को होने वाली परेशानियों पर प्रकाश डाला। वरिष्ठ पत्रकार सन्नी सेबस्टियन ने भी विचार व्यक्त किए। कट्स के कार्यक्रम अधिकारी दीपक सक्सेना ने परियोजना की जानकारी दी।

# बहुत क्षीण स्थिति है राजस्थान में उपभोक्ता संरक्षण की

जयपुर। राजस्थान में उपभोक्ता संरक्षण के लिहाज से बहुत ही क्षीण हालात बने हुए हैं। यह बात प्रमुख उपभोक्ता संगठन कटर्स को ओर से आयोजित एक सेमीनार में उभर कर सामने आई। इस सेमीनार का आयोजन मीडिया प्रतिभागियों के लिहाज से किया गया था और प्रदेश के दिग्गज नीतिया प्रतिनिधि इसमें उपस्थित थे। सेमीनार के प्राथम्य में कटर्स के निदेशक जार्ज जार्ज चेरियार ने जानकारी दी कि भारत सरकार के उपभोक्ता मंत्रालय ने सभी राज्य सरकारों को साफ निर्देश दे रखे हैं कि उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा सतत बनाये रखने के लिए राज्य स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषद का गठन किया जाने और इस प्रवाह को निचले स्तर पर जारी रखने के लिए जिला स्तरीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद बने। इन परिषदों के संचालन के लिए भारत सरकार को ओर से आर्थिक सहायता भी दी जाती है। लेकिन राजस्थान में न तो जिला स्तर पर और न ही राज्य स्तर पर इस तरह की कोई परिषद बनी हुई है।

**26 प्रतिशत मामले ही निपट रहे हैं :** जार्ज चेरियार ने एक बात यह भी कही कि कटर्स ने ग्रासस्ट रीचआउट एंड नेटवर्किंग इन राजस्थान थू कंज्यूमर एक्शन अर्थात जीआरएएफआईआरसीए नामक एक परियोजना चला रखी है, जिसे राज्य के 12 जिलों में चलाया जा रहा है। इस परियोजना को खास बात यह है कि इन जिलों में उपभोक्ता संबंधी मुद्दों को स्थानीय उपभोक्ता कार्यकर्ताओं के जरिये जीवंत बनाये रखा जा रहा है। इस परियोजना के तहत हाल ही एक सर्वे किया गया था, जिसमें जिला उपभोक्ता मंच कितने गतिशील हैं इसका विश्लेषण किया गया। यह कार्य वर्ष 2008 व 2009 के लिए किया गया था, जिसमें अंकड़ों यह सामने आया कि 12 जिलों में जितने मामले आलोच्य वर्ष के दौरान जिला उपभोक्ता मंचों के पास आये थे, उनमें से केवल 26 प्रतिशत का ही तय अवधि के भीतर निस्तारण हो पाया था। बल्कि स्थिति यह है कि अधिकतर मामले ऐसे हैं जिनका निस्तारण 3-4 वर्ष के भीतर जाकर हो पाता है और वह भी तब जबकि उपभोक्ता खुद सतत सक्रिय बना रहता है। सर्वे में एक जानकारी यह भी सामने आई कि आलोच्य अवधि के दौरान संकर जिलों में तो उपभोक्ता संरक्षण मंच का अस्तित्व ही नहीं था और जोधपुर में उसका एक सदस्य भी नहीं था।

**तकनीक का भी उपयोग नहीं :** उन्होंने एक बात यह भी कही कि 11 वीं पंचवर्षीय योजना अर्थात के दौरान उपभोक्ता मंचों

में विवाद निस्तारण बेहतर तरीके से हो सके इसके लिए उन्हें तकनीकी रूप से दुरुस्त किया गया। सभी मंचों को बाकायदा कंप्यूटर दिये गये, उन्हें इंटरनेट से जोड़ा गया, साथ ही जिला मंचों को इस बात का प्रशिक्षण दिया गया कि वे तमाम मामलों को इस इंटरनेट पर डालें और किस मामले को क्या स्थिति है इसकी जानकारी उसमें समाहित करें। लेकिन स्थिति यह है कि राज्य के 34 जिलों के उपभोक्ता मंचों में से केवल 12 में ही इंटरनेट चल पा रहा और उनमें भी 4 ही जिले ऐसे हैं जो इस तकनीक का एक सामान्य उपयोग कर रहे हैं।

**सरकारी तंत्र भी दुरुस्त नहीं :** उपभोक्ताओं की समस्याओं को लेकर जिला स्तर पर जो अन्य सरकारी तंत्र है, वह भी दुरुस्त नहीं है। जिला रसद अधिकारी और जिला स्तरीय दवा अधिकारी दोनों को जवाबदेही है कि अपने जिले की स्थिति की निगरानी रखें। लेकिन जिला रसद अधिकारी तो राशन के जरिये वितरित होने वाली सामग्री भी पूरी तरह समुचित नहीं धिकना पा रहे और रही बात जिला स्तरीय दवा अधिकारियों को तो वे इस बात की जांच ही नहीं करते कि जिले में बिकने वाली दवाएं नकली हैं या असली। यदि कहीं सैपल लेते भी हैं तो नकली पाये जाने पर संबंधित कारोबारी के खिलाफ कार्रवाई नहीं करते। इसी तरह जिला मुख्याधिकारिया एवं स्वास्थ्य अधिकारी की जिम्मेदारी होती है कि जिले में हालातवटी खाद्य वस्तुओं की धिक्री पर निगरानी रखे, लेकिन इस बारे में उनका कार्यालय भी समुचित गतिशील नहीं रहता।

**स्थिति ब्याट व माप विभाग की :** उपभोक्ता को मिलने वाली वस्तु वजन व नाम में समुचित हो, इसके लिए राज्य सरकार में ब्याट एवं माप विभाग बना हुआ है। इस विभाग की स्थिति यह है कि कुल 34 निरीक्षक इसके पास हैं, जिसमें 7 जयपुर और 4 जोधपुर में नियोजित हैं। अनेक जिले ऐसे हैं जहां कोई निरीक्षक ही नहीं है। दूसरी अहम बात यह कि राज्य में जितने कारोबारी स्थानीय निकायों में व्यापारी या उत्पादक के रूप में पंजीकृत हैं उनके अनुसार प्रति 1500 कारोबारियों पर इस विभाग की ओर से एक निरीक्षक होना चाहिये, लेकिन स्थिति यह है कि एक निरीक्षक 25-30 हजार कारोबारियों को हैंडल करता है, ऐसे में ब्याट एवं माप के लिहाज से कैसे काम चले ? इस विभाग में विगत लंबे समय से नहीं भर्ती हो नहीं की गई।

**फिर भी उपभोक्ता सम्राट है :** सेमीनार में प्रमुख आर्थिक विश्लेषक अयसिंह कोटारी ने कहा कि उदारीकरण के पहले देश में उत्पाद महत्वपूर्ण था और अब उपभोक्ता महत्वपूर्ण हो गया है। पहले उपभोक्ता उत्पाद की तरफ भागता था और अब उत्पाद उपभोक्ता की ओर भाग रहा है। वर्ष 2012 के दौरान अधिसंख्य देशों के साथ भारत का मुक्त व्यापार समझौता पूरी तरह लागू हो जायेगा, तब इन देशों से जिन वस्तुओं का आयात होगा और बढ़ेगा तो यह देश के बाजार में एक वस्तु विशोध के अनेक विकल्प उपलब्ध करा देगा और वही सही मामले में प्रतिस्पर्धा वाला बाजार हो जायेगा। उनका कहना था कि अब उपभोक्ता को पसंद का युग आ रहा है और उसकी पसंद के अनुसार उत्पादक चलेगे। साथ ही अब तक उत्पाद का दौर था, लेकिन आने वाले समय के दौरान उत्पादकता का दौर चलेगा। जहां तक बात मीडिया की है, तो उसे सबसे बड़ी चुनौती प्रेषणाचार से लड़ना चाहिये। साथ ही हमारी शिक्षण प्रणाली आउट-डेटेड हो गई है उसे आने वाले समय की आवश्यकता के अनुरूप बनाने की दिशा में प्रयास करना चाहिये।

**दिग्गज पत्रकारों के अनुसार :** सेमीनार के पहले पत्र में दूरदर्शन की समाचार निदेशक प्रज्ञा पालीवाल गौड़, बरिष्ठ पत्रकार राजेंद्र बोड्डा और सनी सैबेस्टियन ने तथा दूसरे सत्र में लोकपाल सेठी और विमल जैन ने उपभोक्ता संबंधी मामलों पर अपने दृष्टिकोण से अवगत कराया। प्रज्ञा पालीवाल का कहना था की मीडिया की भूमिका इसमें महत्वपूर्ण है और वह सजगता बना सकता है। राजेंद्र बोड्डा ने अखबारों में पेड न्यूज की अवधारणा को अखबारों की विश्वसनीयता के प्रति चुनौती बताया। सनी सैबेस्टियन ने कहा कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम बने 25 वर्ष होने जा रहे हैं, फिर भी इसकी प्रभावी पालना अभी तक समुचित रूप से नहीं हो पाई है। लोकपाल सेठी ने कुछ उदाहरण देकर बताया कि उपभोक्ता यदि जागरूक हो तो वह सोभे ही उत्पादक या विक्रेता को चुनौती दे सकता है। विमल जैन ने भारत को चीन के बाद दूसरा सबसे बड़ा उपभोक्ता देश बताया और कहा कि आर्थिक विकास की वर्तमान गति को देखते हुए यहां का उपभोक्ता बाजार बहुराष्ट्रीय कंपनियों के लिए आकर्षक का केंद्र बना हुआ है। कार्यक्रम का संचालन दीपक सक्सेना ने किया।

- कार्यालय संवाददाता

