



State Consumer Helpline Knowledge Resource Management Portal
(SCHKRMP)



सत्यमेव जयते
Government of India

Consumer Bulletin



Monthly E-Bulletin of State Consumer Helpline Knowledge Resource Management Portal (SCHKRMP), Center of Consumer Studies, Indian Institute of Public Administration (IIPA), New Delhi

The Consumer's Conclave 2014

State Consumer Helpline Knowledge Resource Management Portal (SCHKRMP) participated in a **"Inter-School Competition on Consumer Awareness"** on August 27, 2014 organized by Centre for Consumer Studies, Indian Institute of Public Administration, New Delhi in collaboration with Gen X Consumer Club of Air Force School, Subroto Park, New Delhi. The Programme was sponsored by Department of Consumer Affairs, Government of India. 17 public Schools of Delhi participated in the competitions. The objective of the competition was to create awareness among the students in the area of consumer rights & responsibilities. Project Manager, SCHKRMP was one



of the judges in a Power Point Presentation given by students of various schools covering the following topics:-

- (i) **"Addictive Consumers — A Modern Malady"**
- (ii) **"If the consumers does not have a strategy, he becomes part of other strategy"**
- (iii) **"Save food, it's not an option — it's a basic human needs"**

Brief on the Interesting Resolved Cases

1. Mr. Ankur Aggarwal from Bhiwani brought two- window ACs of Hitachi from Shree Jee Electronics, Rothak on 11 April, 2014. The capacity of Hitachi Air Conditioner was 1.5 ton. Its remote was not working from last one month. On 12 June, 2014, he raised complaint with Hitachi Service Centre bearing complaint no. 15061200562. He was assured to solve his problem within 48 hours. After not receiving any response from Service Centre, he contacted them again. Mr. Prakash who was dealing his complaint

Editor-in-Chief

Prof. Suresh Misra
(Project Director)

Associate Editor

Shri. G.N. Sreekumaran
(Consultant)

Editor

Shri S. K. Virmani
(Project Manager)

Designer

Priyank Khare

(System Analyst)

Research

Shashi

(Research Officer)

made excuse that he would visit him soon. After few days, complainant and contacted Mr. Prakash. He did not care for his complaint and responded very badly. On 25 June, 2014, complainant called Mr. Vijender from Service Centre, Hitachi. Mr. Vijender directed Mr. Prakash to resolve his complaint. Mr. Prakash assured to resolve the complaint same day, but he had not visited the complainant.

The complainant registered his online complaint with State Consumer Helpline through web-portal "www.consumeradvice.in". He was advised to make written complaint to Area Sales Manager (ASM), Hitachi, and Mr. Virender Sharma. State consumer helpline also contacted ASM and talked to him about the matter. He assured to look into the matter. His complaint has been resolved on 10 July, 2014.

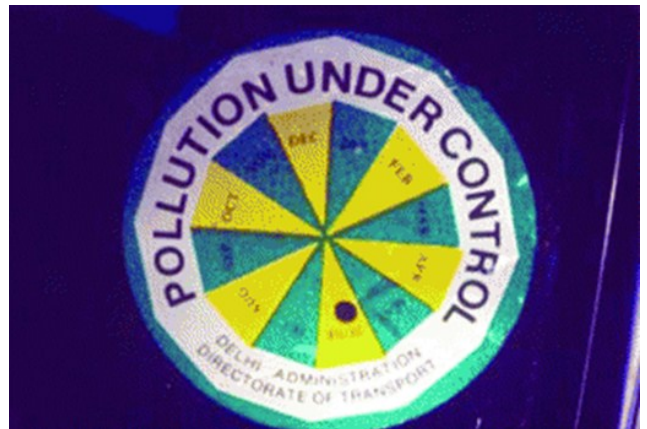
2. Mr. Jagdish Singh from Panipat purchased 2 Kent Water Purifiers, one from Ambala (Military Canteen) and one from Delhi. His purifiers were not installed. He contacted customer care many times, but no one came to install them. Kent water purifier contact number is 01203870452. Complainant contacted State Consumer Helpline, Haryana through toll free number: 1800-180-2087. Helpline advised him to write a complaint to Area Sales Manager (ASM) of Kent Purifier. His complaint is resolved.
3. MR. ARUN from Panchkula went to ICICI BANK ATM, SECTOR-20, and Panchkula ON 4.05.2013 for withdrawal of money. After just entering PIN, an amount of Rs. 5000 was debited by ATM automatically. He immediately complained to the concerned branch. They assured to refund the wrongly debited amount; it was credited in his account. The same amount was again debited from his account on 10.5.2013. On contacting bank, the officials, told that consumer had withdrawn the amount, which he had not. On 30.5.2013 consumer made a complaint to branch manager, sector-20, Panchkula and requested him to show CCTV footage and ATM- log copy. There was nothing in CCTV footage. Even then he was not refunded the amount.

The complainant registered his complaint with State Consumer Helpline through e-mail and requested to take up the matter with ICICI Bank, Sector-20, Panchkula. Even though the complaint had become almost one year old yet the State Consumer Helpline, Haryana took up the matter with ICICI Bank, sector-20, panchkula. Helpline also took up the matter with ICICI Zonal Office for Haryana in sector-17, Chandigarh. Our project director, Mr. S. K. Virmani intervened in the matter. Now the amount. Now the amount has been refunded to complainant and matter is resolved.

From Oct. 1: No fuel if no PUC certificate

[*The Asian Age: 21st August 2014*]

New Delhi: Vehicles which do not possess Pollution Under Control (PUC) certificates will not be provided diesel and petrol in the national capital from October 1. The decision to this effect was taken up by the city government's high-powered committee, constituted by lieutenant-governor Najeeb Jung, on Wednesday. The committee, set up to check air and water pollution in the city, is chaired by chief secretary Sanjay Srivastava.



Figures compiled by the transport department show that there are about 80 lakh vehicles registered in the city. Of these 80 lakh vehicles, 30 to 40 lakh are estimated to be plying on the city roads on any given day. A senior transport official said, however, only 15 to 20 lakh vehicles have valid PUC certificates. That means about 67 per cent of the vehicles are plying in the city without the PUC certificates.

Vehicles registered before 2010 have to get PUC certificates after every three months and post-2010 vehicles need an annual PUC certificate. For two-wheelers, it costs `60, for four-wheeler petrol vehicles it is Rs 80 and for diesel vehicles it is Rs 100. The rates are expected to remain the same.

Sources said that *the PUC certificates would also be mandatory for purchase of diesel and petrol for the vehicles which enter the city from the neighboring states*. A large number of vehicles enter the city from Haryana and Uttar Pradesh every day. "These vehicles will also have to have these certificates. Then only, will we provide them petrol and diesel in Delhi," a senior official told this newspaper.

The decision to make PUC certificates mandatory for the purchase of diesel and petrol in the city was taken only after a series of consultations with the chairman-cum-managing directors of the Indian Oil Corporation Limited, Bharat Petroleum Corporation Limited and Hindustan Petrol Corporation Limited.

The government has also decided to launch a massive awareness campaign about the PUC certificates. [“All the stakeholders like petrol dealers, federations and other bodies, including schoolchildren, would be involved in the awareness campaign,”](#) a senior city government official said. “A massive advertising campaign through print and electronic media, hoardings, billboards and radio jingles will also be launched. All the oil companies have been directed to put up creative advertisements at various petrol pumps in the city,” another senior official said.

Sources said that a mechanism was being evolved so that there was no chaos at the petrol pumps. The government is also keen to ensure that there is better enforcement of the new system. “As the transport department has just 30 enforcement teams, we are likely to increase their strength in the near future,” the officer said.

A top source said a database of all the vehicles would soon be integrated so that the list of defaulters was available 24 x 7 with the enforcement teams. “We will be sending warnings to defaulters through SMS’s and emails on a regular basis.”

Patients have right to get medical records from hospitals

[Business line: 22nd August 2014]

Patients have a right to get their medical records from hospitals and the Health Ministry should issue instructions to ensure that such documents are not denied, the Law Ministry said today.

Against the backdrop of a Central Information Commission judgment ordering disclosure of information to a former RAW official, the Law Ministry has pointed out that "most of the time the hospital authorities do not provide details of the medical record or the treatment given to a patient."



In a letter to Union Health Secretary Lov Verma, Union Law Secretary P K Malhotra has said that according to the CIC's July 23 order, a patient has a right to his/her medical record which is rooted in Article 19 and 21 of the Constitution and the hospital authorities have a duty to provide the same under RTI Act, Consumer Protection Act, Medical Council Act and world medical ethics dealt with constitutional rights.

"If there are existing instructions to this effect, the same need to be reiterated and the concerned authorities sensitized about the same," Malhotra wrote.

He said if there are no existing instructions, the Health Ministry may consider issuing suitable orders or rules so that patients get copies of their medical record including details of treatment, "as a matter of right."

Sources in the Law Ministry said easy availability of medical records will help patients avoid approaching courts or quasi judicial bodies for remedy.

He said the instructions can be issued based on the CIC order.

सावधान! सुपरस्पेशियलिटी सुविधा वाले अस्पतालों में घूम रहे हैं दलाल

[Rashtriya Sahara: 6th August 2014]

नई दिल्ली। यदि आप या फिर आपका कोई करीबी गंभीर या फिर मामूली रूप से बीमार है। बेहतर इलाज, उपचार की उम्मीद से आप अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान (एम्स), गोविंद बल्लभ पंत अस्पताल या फिर राजधानी के किसी अन्य सुविधा संपन्न सरकारी अस्पताल में इलाज कराने जा रहे हैं। इमरजेंसी, बाह्य रोगी कक्ष, केंद्रीयकृत प्रयोगशालीय कक्ष के बाहर कोई इन सेवाओं को जल्द कराने का भरोसा दे तो आप सावधान हो जाइए। यह हमदर्द के रूप में ठग या दलाल भी हो सकता है। जल्दी काम करवाने का लालच, फिर थोड़े खर्च की बात और फिर खर्च बढ़ते-बढ़ते आपका बटुआ खाली हो सकता है। उस पर भी जल्दी काम की गारंटी नहीं, यह भी हो सकता है कि 'प्लीज वेट' का झांसा देकर वह आपका पैसा लेकर रफू चक्कर हो जाए।



इन्हें बनाते हैं निशाना:

ये उन मरीजों को निशाना बनाते हैं जो बाहर से आते हैं और यहां उन्हें डॉक्टर से मिलने से लेकर टेस्ट कराने तक तमाम परेशानियों का सामना करना पड़ता है। ये उन्हें जल्दी काम कराने का लालच देकर बदले में एक हजार से दो हजार रुपयों की मांग करेंगे। लेकिन पैसे देने के बाद काम की कोई गारंटी नहीं है। अगर ये अस्पताल के कि सी कर्मचारी से मिले हैं तो आपका काम हो जाएगा। सीटीवीएस यूनिट में सर्जरी कराने की बात जोहने वाले बुलंदशहर के राज सिंह (56), आंतों की इंडोस्कोपी कराने वाले मेरठ के जैल सिंह (61), टूटे पैर की सर्जरी की बात जोह रहे एनएस पाठक (67) ने ऐसे ठगों के खिलाफ मंगलवार को एम्स प्रशासन को शिकायत की है। एम्स चिकित्सा अधीक्षक डा. डीके शर्मा ने कहा कि जून महीने से अब तक 9 ठगों को पकड़ा गया है।

मरीजों की जुबानी:

अपना मेडिकल सर्टिफिकेट बनवाने आए रोहित ने बताया कि जब डॉक्टरों ने मना कर दिया तो एक शख्स ने प्रमाणपत्र बनवाने की गारंटी दी। उसने इसके लिए एक हजार रुपए लिए और 2 घंटे बाद सर्टिफिकेट हाथ में था। एम्स के एक कर्मचारी ने बताया कि असल में दलालों संग अस्पताल का स्टाफ भी मिला होता है। ये कमीशन लेकर डॉक्टरों से अपना रिश्तेदार बताकर काम करवा देते हैं।

ठगों की संग ये सब:

वाई बॉय, कुछ नर्स, हाउस कीपिंग वाले और यहां तक कि क्लर्क, सफाई कर्मचारी, निजी एजेंसी के गार्ड्स।

सक्रियता केंद्र:

केंद्रीयकृत पैथलैब्स, सर्जरी यूनिट, कार्डियोलॉजी, कैंसर सेंटर, नैफ्रोलॉजी, ओपीडी केंद्र, रेडियोलॉजी यूनिट।

रिश्तेदार बता कर डॉक्टरों को देते हैं झांसा:

जीबी पंत अस्पताल में कुल 6 लोगों को पकड़ा गया है। अस्पताल के चिकित्सा अधीक्षक डा. एसपी जयंत ने कहा कि इन पर नजर रखने के लिए स्व्वायड टीम का गठन किया गया है। इस टीम की मदद से तीन महीने में छह लोगों को गिरफ्त में लिया गया है।

इन कामों के लिए यह दलाल देते हैं ऑफर-

लैब टेस्ट तुरंत कराने के लिए, अस्पतालमें बेड दिलवाने के लिए, सर्जरी की जल्द डेट दिलाने, डॉक्टर से अप्वाइंटमेंट कराने, मेडिकल सर्टिफिकेट बनवाने आदि के लिए 500 से 2 हजार रुपये तक वसूले जाते हैं।

गलत मेडिकल सर्टिफिकेट दिया तो नपेंगे डॉक्टर

[Rashtriya Sahara: 16th August 2014]

नई दिल्ली। किसी भी बीमारी के लिए आंख बंद कर मेडिकल सर्टिफिकेट देना अब डॉक्टरों के लिए भारी पड़ सकता है। डॉक्टरों के कामकाज पर निगरानी रखने और समय-समय पर दंडित वाली एकमात्र सर्वोच्च संवैधानिक संस्था मेडिकल काउंसिल ऑफ इंडिया (एमसीआई) की इस पर कड़ी नजर होगी। यदि कोई भी मेडिकल सर्टिफिकेट फर्जी पाया गया तो डॉक्टर को न केवल जुर्माना देना होगा, बल्कि उसकी प्रैक्टिस पर भी रोक लग सकती है। इतना ही नहीं, अब किसी भी मेडिकल सर्टिफिकेट को कोई भी संस्था या आम आदमी एमसीआई के समक्ष चुनौती दे सकता है। नए दिशा निर्देशों के अनुसार, अब मेडिकल सर्टिफिकेट जारी करने वाले डॉक्टरों को मरीज के पहचान चिह्न को दर्शाना होगा और उसका डुप्लीकेट रिकार्ड भी रखना होगा। किसी भी मरीज को आम बीमारी के लिए कोई भी डॉक्टर 15 दिन से ज्यादा मेडिकल सर्टिफिकेट नहीं दे पाएगा। इसके बाद उसे अस्पताल में किसी विशेषज्ञ की शरण में जाना होगा।

दरअसल, पिछले दिनों कुछ डॉक्टरों के खिलाफ शिकायत मिली थी कि वे कमीशन लेकर मेडिकल जांच कराते हैं या फिर कुछ मेडिकल स्टोर्स से डॉक्टरों की सांठगांठ के मामले मिले हैं। एमसीआई ने इन्हें गंभीरता से लेते हुए डॉक्टरों पर वैकिक कसना शुरू किया। उसी के बाद अब उन्हें एक नई तरह की शिकायत मिली कि देश भर में कई ऐसे डॉक्टर हैं जो अवकाश या अन्य किसी तकनीकी जरूरत को पूरा करने के लिए लोगों को लंबी अवधि के मेडिकल सर्टिफिकेट जारी कर रहे हैं। कई सर्टिफिकेट तो अदालतों में भी पकड़े गए हैं, जबकि कई सर्टिफिकेट तो अवकाश लेने के लिए हैं जिसमें स्कूली छात्रों व कार्मिकों को जारी किए जाते हैं।



इस शिकायत को भी एमसीआई व राज्य मेडिकल काउंसिलों ने गंभीरता से लिया है और दिशा निर्देश जारी कर सभी डॉक्टरों से कहा है कि वे मेडिकल सर्टिफिकेट जारी करने से पहले मरीज का पूरा लेखा-जोखा रखें और जारी मेडिकल सर्टिफिकेट की अवधि 15 दिन से ज्यादा नहीं होनी चाहिए। मेडिकल सर्टिफिकेट धारक की जांच कराई जा सकती है और उसके साथ यदि सपोर्टिंग प्रपत्र नहीं मिले तो डॉक्टर को दोषी माना जाएगा। मेडिकल सर्टिफिकेट धारक की यदि शिकायत हो गई तो यह जिम्मेदारी डॉक्टर की होगी कि वह मेडिकल सर्टिफिकेट में दिए गए तथ्यों की तकनीकी जानकारी व साक्ष्य स्वयं देगा, न कि सर्टिफिकेट धारक को देने होंगे। इसी तरह के कई अन्य तकनीकी नियमों को सख्त किया गया है। इस तरह के दिशा निर्देश सभी राज्यों को भेज दिए गए हैं।

घर के पास खरीदें रेल टिकट

[Navbharat Times: 9th August 2014]

यदि आप इलेक्ट्रॉनिक टिकट की बजाय रेलवे का रिजर्वेशन टिकट खरीदना चाहते हैं, तो यह आपके घर के नजदीक भी मिल सकेगा। यह इसलिए संभव होने जा रहा है, क्योंकि रेलवे ने रिजर्वेशन टिकट काउंटर खोलने के लिए प्राइवेट पार्टिसिपेशन को मंजूरी दे दी है। इसके तहत पांच साल से ज्यादा वक्त से रेलवे एजेंट का काम करने वाले लोग यह काउंटर खोल सकेंगे। इंडियन रेलवे ने शुक्रवार को इसके औपचारिक आदेश जारी कर दिए हैं। इसे यात्री टिकट सुविधा केंद्र का नाम दिया है। हालांकि अब तक इस तरह से प्राइवेट एजेंटों को अनरिजर्व टिकट जारी करने का अधिकार दिया गया था, लेकिन रिजर्व

टिकट जारी करने का अधिकार इन एजेंटों के पास नहीं था। हालांकि कुछ लोग अपने कंप्यूटर से आईआरसीटीसी की वेबसाइटके जरिये जरूर लोगों को टिकट बुक कराकर देते हैं। लेकिन ये टिकट इलेक्ट्रॉनिक टिकट होता है और यदि वेटिंग का टिकट कन्फर्म नहीं होता, तो ऐसे टिकट ऑटोमैटिक कैंसल हो जाते हैं। रेलवे के अधिकारियों के मुताबिक अब एजेंटों को यह अधिकार मिलने के बाद उन्हें रेलवे का सिस्टम ही उपलब्ध होगा और जिस तरह से रेलवे के टिकट काउंटर से पैसेंजर से टिकट मिलता है, वैसा ही टिकट एजेंट अपने काउंटर से उपलब्ध कराएगा। इसका सबसे बड़ा फायदा यह है कि अब तक रेलवे टिकट रिजर्व कराने के लिए पैसेंजरों को रेलवे स्टेशन या फिर रेलवे के तयशुदा काउंटरों पर जाना होता है। वहां सीमित तादाद में काउंटर होने की वजह से पैसेंजरों को लंबी कतारों में लगना होता है। चूंकि रेलवे एजेंटहर क्षेत्र में हैं, लिहाजा वे वहीं काउंटर बना सकेंगे। ये एजेंट भी उसी वक्त से टिकटदे सकेंगे, जिस वक्त से रेलवे के काउंटर खुलते हैं। काउंटर के लिए कंप्यूटर सिस्टम खुद रेलवे ही उपलब्ध कराएगा। इसके लिए रेलवे एजेंट को कुछ शर्तें पूरी करनी होंगी और सिक््युरिटी डिपॉजिट देना होगा। इसके बदले में रेलवे एजेंट तयशुदा शुल्क वसूल सकेंगे।

Room No. - 7
 Indian Institute of Public Administration
 (IIPA)
 I. P. Estate, Ring Road,
 New Delhi - 110002
 Phone - (011)-23705054/55
 Fax - (011)-23705054
 E-Mail ID - schkrmp.iipa@gmail.com

The *Department of Consumer Affairs, Government of India* in partnership with the *Centre for Consumer Studies, Indian Institute of Public Administration, New Delhi* has set up a National Nodal Agency known as the **State Consumer Helpline Knowledge Resource Management Portal (SCHKRMP)**.

The Knowledge Resource Management Portal will coordinate and monitor the activities of State Consumer Helpline's, (SCH) provide solutions and advisory services to these helplines, maintain knowledge and database, build capacity of the SCH's personnel and provide for integration and convergence.

WE'RE ON THE WEB !

<http://consumereducation.in/>

<http://consumeradvice.in/>

STATE CONSUMER HELPLINES

ANDHRA PRADESH 1800-425-0082 1800-425-2977	GUJARAT 1800-233-0222 079-27489945 / 46	MADHYA PRADESH 0755-2559778 / 155343	RAJASTHAN 1800 -180- 6030
ARUNACHAL PRADESH 1800-345-3601	HARYANA 1800 -180- 2087	MAHARASHTRA 1800-2222-62	SIKKIM 1800-345-3209 1800-345-3236
ASSAM 1800-345-3611	HIMACHAL PRADESH 1800 -180- 8026	MIZORAM 1800 -231 -1792	TAMIL NADU 044-28592828
BIHAR 1800 -345- 6188	KARNATAKA 1800-425-9339	NAGALAND 1800-345-3701	UTTAR PRADESH 1800-1800-300
CHHATTISGARH 1800 -233 -3663	KERALA 1800-425-1550	ODISHA 1800-345-6724 1800-345-6760 0674-2351990 / 2350209	WEST BANGAL 1800-345-2808