



# CONSUMER UPDATE

## Consumer Guidance Seminar on Use of Credit/Debit Cards

CAG, in collaboration with Citizens' Voice Club (CVC), Coimbatore organized a Consumer Guidance Seminar on Use of Credit/Debit Cards on January 5, 2019 at Coimbatore. The aim of the seminar was to educate consumers on smart use of debit/credit cards and inform them about the available banking policies and redress mechanisms in case of credit/debit card frauds,. Mr. Jayaraman of CVC welcomed the gathering and gave an overview of the seminar. Mr. Ramanujam, AGM (Retd.), State Bank of India, delivered the inaugural address. He spoke about various issues faced by consumers while using debit/credit cards.

In the next session, S. Saroja from CAG spoke about the advantages and disadvantages of credit/debit cards, RBI's Master Circular with instructions on credit card operations of banks and non-banking financial companies and issuance of debit cards, RBI's Notification regarding Limiting Liability of Customers in Unauthorised Electronic Banking Transactions, Banking Ombudsman Scheme with case studies, and precautions that consumers should take while using credit/debit cards.



Following this, Mr. Muruganandam, Retd. Manager, Reserve Bank of India, spoke about RBI's role in payment and settlement systems in India and safety measures to be adopted while transacting online. He advised consumers to be cautious about spam emails and fraudulent messages and advised to not reveal bank account/card details over phone.

This was followed by an interactive session where consumers shared their experiences and questioned the effectiveness of the Banking Ombudsman Scheme, charges for use of debit cards and so on. The seminar was well attended with around 130 participants which included bank officials, representatives from civil society organizations, students, lawyers and the general public.

## Consumer Awareness Programmes

S. Saroja and T. Savitha from CAG spoke on topics such as unfair trade practices, consumer rights and sustainable consumption, at events organized by the Consumer Clubs of Loyola College, Justice Basheer

Ahmed Sayeed College for Women and Women's Christian College, in the month of February, 2019. Around 500 students and faculty members participated. The sessions were very interactive.



### Drug resistance among top threats: World Health Organisation (WHO)

Antimicrobial Resistance (AMR) has been identified as one of the 10 threats to global health in 2019 by WHO. The health organisation has warned that if action is not taken to prevent overuse of antibiotics, we could go back to the time when it was hard to treat infections like pneumonia, tuberculosis, gonorrhoea and salmonellosis. Indiscriminate use of antibiotics in India, with drugs even entering our food chain and water, means drug-resistant bacteria is already a major concern here. This is why the Union Health Ministry has formulated the National Action Plan on Antimicrobial Resistance (NAP AMR) 2017-21. While officials say that government plans to frame guidelines regarding antibiotic use and over-the-counter sales, ban or restrict their use as growth enhancers in livestock, and improve prescription audits in hospitals and the medical community, doctors feel that more action is required on the ground to prevent AMR. For more details, [click here](#)

### Telecom Subscription Data as on December 31, 2018

Particulars	No. of Wireless subscribers (in Millions)	No. of Wire-line Subscribers (in Millions)	No. of Total subscribers (Wireless + Wire-line) (in Millions)
Urban Telephone subscribers	647.52	18.76	666.28
Rural Telephone subscribers	528.48	3.11	531.59
Total Telephone subscribers	1176.00	21.87	1197.87
Overall Tele-density	89.78	1.67	91.45
Share of Urban Subscription	55.06%	85.78%	55.62%
Share of Rural Subscription	44.94%	14.22%	44.38%
No. of Broadband Subscribers	500.38	18.17	518.55

A total of 411.98 million consumers have availed MNP facility, since its implementation.

Source: TRAI

## Permanent Authority for Tamil Nadu Real Estate Regulation Authority (TNRERA)

The much awaited Permanent Authority for TNRERA is finally in place! This is an important demand that CAG was actively advocating for! The Housing and Urban Development Department, vide Government Order dated 09.02.2019, appointed Mr. K. Gnanadesikan, IAS as Chairperson and Mr. S. Manohar, Chief Engineer, PWD and Mr. V. Jeyakumar, Advocate, as Members of the Authority. For more details, [click here](#)

## Ombudsman Scheme for Digital Transactions

The Reserve Bank of India (RBI) launched the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, vide Notification dated January 31, 2019 for redressal of complaints against System Participants as defined in the said Scheme.

The Scheme will provide a cost-free and expeditious complaint redressal mechanism relating to deficiency in customer services in digital transactions conducted through non-bank entities regulated by RBI. Complaints relating to digital transactions conducted through banks will continue to be handled under the Banking Ombudsman Scheme. The offices of Ombudsman for Digital Transactions will function from the existing 21 offices of the Banking Ombudsman and will handle complaints of customers from their respective territorial jurisdiction. The Scheme provides for an Appellate mechanism under which the complainant / System Participant has the option to appeal against the decision of the Ombudsman before the Appellate Authority. For more details, [click here](#)

## Inflated hospital bill for treatment not provided - unfair trade practice

Raising inflated bills for treatment not provided amounts to unfair trade practice on the part of doctors and hospitals, the National Consumer Disputes Redressal Commission held. In the case in question, the commission found that a man was billed for admission in ICU and charged for surgical gloves, micro-set and other materials, even though facts showed that a surgery was never performed. The patient was awarded Rs 3 lakhs as compensation and the doctor held guilty of unfair trade practice.

For more details, [click here](#)

## கடனை செலுத்தியபின் மீண்டும் நோட்டீஸ்

**வாடிக்கையாளருக்கு ரூ.15 ஆயிரம் இழப்பீடு வழங்க தனியார் வங்கிக்கு நுகர்வோர் நீதிமன்றம் உத்தரவு**

மதுரை பசும்பொன்னகரைச் சேர்ந்த திரு. ஞானோதயம், ஒரு தனியார் வங்கியின் கிரெடிட் அட்டையை பயன்படுத்தி ரூ.25 ஆயிரம் கடன் பெற்றிருந்தார். அந்தக்கடனை செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டதால், ரூ.25 ஆயிரத்தை அதற்கான வட்டியுடன் ஒரே மாதத் தவணையில் செலுத்துமாறு அந்த தனியார் வங்கி அவருக்கு நோட்டீஸ் அனுப்பியது. உடனடியாக, திரு. ஞானோதயம், முதலில் ரூ.2 ஆயிரம் மற்றும் அடுத்த ஒரு வாரத்தில் ரூ.23 ஆயிரமும் என மொத்த தொகையையும் செலுத்தி கடனை அடைத்துவிட்டார். அதற்கான ரசீதும் வங்கியிலிருந்து அவருக்கு வழங்கப்பட்டது.

இந்த நிலையில், 8 மாதங்களுக்கு பிறகு அவர் வங்கிய ரூ.25 ஆயிரம் கடனுக்கு வட்டியுடன் சேர்த்து ரூ.28,321-ஐ செலுத்துமாறு வங்கி அவருக்கு மீண்டும் நோட்டீஸ் அனுப்பியது. அதிர்ச்சி அடைந்த திரு. ஞானோதயம், இது குறித்து

சம்பந்தப்பட்ட வங்கியிடம் கேட்டபோது உரிய பதில் கிடைக்கவில்லை. எனவே, திரு. ஞானோதயம் மதுரை நுகர்வோர் குறைதீர் மன்றத்தில் மனு தாக்கல் செய்தார். மனுவில், வங்கியின் சேவை குறைப்பாட்டால் தனக்கு ஏற்பட்ட மன உளைச்சலுக்காக ரூ.2 லட்சம் இழப்பீடு வழங்க உத்தரவிட வேண்டும் என்று கூறியிருந்தார்.

இந்த வழக்கினை விசாரித்த மதுரை நுகர்வோர் நீதிமன்றம், விசாரணை முடிவில், வங்கியின் சேவை குறைபாடு காரணமாகவே மனுதாரருக்கு மீண்டும் நோட்டீஸ் அனுப்பப்பட்டுள்ளது. எனவே, மனுதாரருக்கு இழப்பீடாக ரூ.15 ஆயிரத்தை வங்கி நிர்வாகம் வழங்க வேண்டும் என்று உத்தரவிட்டது.

### கேஸ் சிலிண்டருக்கான மானிய தொகை - தெரிந்து கொள்வீர்!

கேஸ் சிலிண்டர் வாங்கினால் மானிய பணம் சரியான முறையில் தங்களுக்கு வங்கி கணக்கில் வருகின்றதா? எப்படி தெரிந்து கொள்வது?

மத்திய அரசு நாம் வாங்கும் சிலிண்டருக்கு மானியம் வழங்குகிறது. அந்தப் பணம் நமது வங்கி கணக்கிற்குத்தான் வரும். ஆனால், மானிய தொகை சரியாக வருகின்றதா என்று பலரும் கவனிப்பதில்லை. ஒரு சிலர் பணம் வரவில்லை என்று கேஸ் கம்பெனிக்கு சென்று விவரம் கேட்கின்றனர். ஆனால், நீங்கள் எங்கும் அலையாமல் வீட்டில் இருந்தே உங்களுடைய கேஸ் சிலிண்டருக்கான மானிய தொகை சரியாக வருகின்றதா என்பதனை சரிபார்த்துக் கொள்ளலாம். அதேபோல் மானிய தொகை வரவில்லை என்றால் அதற்கு புகாரும் கொடுக்கலாம்.

முதலில் நீங்கள் WWW.MYLPG.IN வெப்சைட்டில் செல்ல வேண்டும். அங்கு 3 கேஸ் கம்பெனிகளின் பெயர் இருக்கும். அதில் உங்களின் கேஸ் கணக்கின் உள்ள கம்பெனியின் பெயரை க்ளிக் செய்ய வேண்டும். அதில் NEW USER என்று இருக்கும் பகுதியில் உங்களது விவரங்களை பதிவு செய்து லாக் இன் செய்து உள்ளே செல்லவும். உங்களது கேஸ் கணக்கின் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து விவரங்களும் அங்கு இருக்கும். அதில் TRACK YOUR REFILL என்று உள்ளதை க்ளிக் செய்தால், நீங்கள் கேஸ் வாங்கியது, அதற்கான மானிய தொகை எவ்வளவு, எப்பொழுது வழங்கப்பட்டது போன்ற தகவல்கள் இருக்கும். மேலும், இதில் கேஸ் புக் செய்யலாம், அதற்கு ஆன்லைனில் பணத்தையும் செலுத்தலாம்.

மானிய தொகை உங்கள் கணக்கில் வராமல் போனால், அதன் புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம். மேலும் நீங்கள் 18002333555 என்ற எண்ணுக்கு போன் செய்தும் புகார் செய்யலாம். நீங்கள் உங்கள் சிலிண்டருக்கான மானிய தொகைக்கு விண்ணப்பிக்கவில்லை என்றால், சிலிண்டருக்கான கணக்கின் யார் பெயரில் உள்ளதோ அவர்கள் ஆதார் அட்டை மற்றும் வங்கி கணக்கு புத்தகம் இரண்டையும் உங்கள் கேஸ் கம்பெனிக்கு எடுத்து சென்று விண்ணப்பம் அளிக்க வேண்டும்.



# CAG

Citizen consumer and civic Action Group

New No.246, Old No.277-B,  
T.T.K. Road (J.J. Road),  
Alwarpet, Chennai 600 018.  
Ph: 044 - 2499 4458 / 2466 0387  
Email: [helpdesk@cag.org.in](mailto:helpdesk@cag.org.in)

CAG is a 33 year old non profit, non political, professional organization working towards protecting citizen's rights in consumer and environmental issues and promoting good governance including transparency, accountability and participatory decision making.

The complaints cell at CAG addresses specific problems of consumers. Also CAG regularly conducts consumer awareness programmes for schools, colleges and special target groups.

#### TRUSTEES

Sriram Panchu  
Arjun Rajagopalan  
Suchitra Ramakumar

R. Hema

George S. Thomas

C. Rammanohar Reddy

Keshav Desiraju

#### ADVISORS

Tara Murali

N.L. Rajah