

Repossession of vehicles without following due process – Unfair trade practice, deficiency of service

The National Consumer Disputes Redressal Commission (NCDRC) ordered a private finance company to pay Rs.80,000/- to a borrower, whose tractor was seized by the company for alleged non-payment of dues. A finance company cannot forcibly take possession of a vehicle for non-payment of dues, without issuing appropriate notice to the borrower, observed the Commission. The Commission relied on the vehicle repossession notice issued by the company to the borrower, which showed that the notice was issued 10 days after the actual date of repossession. The Commission said that seizure of vehicle in such circumstances, violating the principles of natural justice without giving an opportunity to the borrower to show his bona-fides, amounts not only to unfair trade practice but also deficiency of service for which the financier is liable to compensate the complainant.

Recovery of loans, including repossession of vehicles, can be done only on following the due processes. As early as in 2003, the Reserve Bank of India (RBI) promulgated Guidelines on Fair Practices Code for Lenders, which stated that “In the matter of recovery of loans, the lenders should not resort to undue harassment, viz. persistently bother the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans, etc.”

In 2015, the RBI came out with an explicit circular on Fair Practices Code for Non-Banking Financial Companies which states that, “NBFCs must have a built-in re-possession clause in the contract/loan agreement with the borrower, which must be legally enforceable. To ensure transparency, the terms and conditions of the contract/loan agreement should also contain provisions regarding: (a) notice period before taking possession; (b) circumstances under which the notice period can be waived; (c) the procedure for taking possession of the security; (d) a provision regarding final chance to be given to the borrower for repayment of loan before the sale / auction of the property; (e) the procedure for giving repossession to the borrower; and (f) the procedure for sale / auction of the property.”

The Banking Codes and Standards Board of India’s (BCSBI) Code of Bank’s Commitment to Customers - a voluntary code of customer rights, which sets minimum standards of banking practices and provides protection to consumers, and which banks, as members of BCSBI, commit to follow – has a specific section titled “Collection of Dues”. This, inter alia, provides for processes such as having a board approved policy for collection of dues, appointment and training of recovery agents, procedure to be followed at the time of recovery, provide assistance to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner, etc.

The RBI has repeatedly stated that complaints regarding violation of the guidelines on fair practices code and adoption of abusive practices followed by banks’ recovery agents would be viewed seriously and that RBI may consider imposing a ban on a bank from engaging recovery agents in a particular area for a limited period. Hence, it is important that financial institutions abide by the RBI guidelines for recovery of loans, instead of harassing the already distressed consumers.

REGIONAL WORKSHOP ON RERA

CAG participated in the regional workshop on RERA, titled “A New Era of Transparency and Accountability in Real Estate”, organized by the Ministry of Housing and Urban Affairs in association with TN State Department of Housing and Urban Development. Saroja from CAG pointed out the need for a permanent authority, for appropriate action in order to ensure registration of all ongoing real estate projects and for setting up of conciliation forum for amicable redressal of grievances. Union Minister of State for Housing and Urban Affairs

Mr. Hardeep Singh Puri, Deputy Chief Minister Mr. O. Panneerselvam, Principal Secretary (Housing) Mr. S. Krishnan, RERA officials from the states of Karnataka, Andhra, Telengana and Kerala, Representatives from Builders' Associations and consumers spoke at the workshop held on October 12, 2018.

Tamil Nadu State Consumer Disputes Redressal Commission ordered Kovai Sri Ramakrishna Hospital to pay 5 lakhs to victim's family

Chitra Elango, a 38 year old woman, who was working at Tamil Nadu Agricultural University, Coimbatore was admitted to Sri Ramakrishna Hospital for a hernia operation. As part of the medical check-up before the surgery, she had to undergo a coronary angiogram. During the procedure, the catheter inserted into her body broke into three pieces and lodged near three vital arteries, obstructing the blood flow. A surgery was performed to remove them only after Chitra paid Rs.64,475/-.

A few months later, since pain in her lower limbs persisted, Chitra took a CT scan in a private clinic which revealed that the broken pieces of the catheter were still present in her vascular system. Chitra filed the case. The hospital argued that it provided infrastructure to the doctors, who were consultants, and cannot be held responsible for their actions. It also stated that breaking of catheter during angiogram procedure was not uncommon. Chitra died during the pendency of the case. The Commission upheld the order of the Coimbatore District Forum and ordered the hospital and the surgeon concerned to jointly pay Rs. 5 lakhs as compensation and Rs.3000 towards costs, to the victim's family. **Source: The New Indian Express**

பயணிக்கு மீதி தொகையை அளிக்காத அரசுப் பேருந்து நடத்துநருக்கு அபராதம்: நுகர்வோர் நீதிமன்றம் உத்தரவு

பயணச்சீட்டு கட்டணம் போக மீதி தொகையை பயணியிடம் அளிக்காமல் கடுமையாக நடந்துகொண்ட அரசுப் பேருந்து நடத்துநருக்கு ரூ.3 ஆயிரம் அபராதம் விதித்து, கோவை நுகர்வோர் நீதிமன்றம் உத்தரவிட்டுள்ளது. இது தொடர்பாக, கோவை கோபாலபுரத்தைச் சேர்ந்த வழக்கறிஞர் எம்.காசிராஜன், கோவை மாவட்ட நுகர்வோர் குறைதீர் மன்றத்தில் தாக்கல் செய்த மனுவில் கூறியிருப்பதாவது:

“கடந்த 2015 ஜூலை 19ம் தேதி உலியம்பாளையத்தில் இருந்து கோவை ரயில் நிலையம் வருவதற்காக 35ஏ என்ற அரசுப் பேருந்தில் ஏறினேன். ரூ.11 டிக்கெட்டுக்காக, இரண்டு ரூ.10 நோட்டுகளை நடத்துநரிடம் அளித்தேன். அதற்கு அவர், ஒரு ரூபாய் அளித்துவிட்டு ரூ.10 பெற்றுக்கொள்ளுங்கள் என்றார். என்னிடம் ஒரு ரூபாய் இல்லை. மீதி தொகையை உடனடியாக அளிக்க வேண்டாம். பேருந்தைவிட்டு இறங்கும்போது அளித்தால் போதும் என்றேன். அதற்கு கடுமையான வார்த்தைகளை அவர் பிரயோகித்ததுடன், மீதி தொகையையும் தரவில்லை. எனவே, எனக்கு ஏற்பட்ட மன உளைச்சலுக்கு இழப்பீடாக ரூ.20 ஆயிரம் வழங்க, நடத்துநருக்கு உத்தரவிட வேண்டும்” என்று மனுவில் கூறப்பட்டிருந்தது.

இந்த மனுவை விசாரித்த கோவை மாவட்ட நுகர்வோர் குறைதீர் மன்றத் தலைவர், ஏ.பி. பாலசந்திரன், உறுப்பினர் சி. அமுதம் ஆகியோர் பிறப்பித்த உத்தரவில், “பயணச்சீட்டு கட்டணம் போக மீதி தொகையை திருப்பி அளிக்க வேண்டியது நடத்துநரின் கடமை. ஆனால், மீதி தொகையை திருப்பி அளிக்காமல், மற்ற பயணிகள் முன்னிலையில் மனுதாரரிடம் நடத்துநர் கடுமையாக நடந்துகொண்டுள்ளார். மனுதாரரின் மன உளைச்சலுக்கு இழப்பீடாக ரூ.3 ஆயிரத்தை 9 சத வீத வட்டியுடன் நடத்துநர் வழங்க வேண்டும். அதனுடன், மீதி தொகையான ரூ.9, வழக்கு செலவாக ரூ.2 ஆயிரத்தையும் அளிக்க வேண்டும்”, என குறிப்பிட்டுள்ளனர். **Source: kamadenu**

இன்சூரன்ஸ் பாலிசி எடுத்தவர் சர்க்கரை நோயால் இறந்தாலும் காப்பீட்டு தொகை தர தேசிய ஆணையம் அதிரடி உத்தரவு

சர்க்கரை நோயால் இறந்த நபரின் குடும்பத்துக்கு ரூ.5 லட்சம் காப்பீட்டு தொகையை எல்.ஐ.சி. நிறுவனம் வழங்க வேண்டும் என்று தேசிய குறைதீர்ப்பு ஆணையம் (என்சிடிஆர்சி) உத்தரவிட்டுள்ளது. சண்டிகரை சேர்ந்தவர் நீலம் சோப்ரா. இவரது கணவர் சர்க்கரை நோயால் அவதிப்பட்டு வந்தார். இந்நிலையில், அவரது கணவர் கடந்த 2003ம் ஆண்டு, தான் பணியாற்றும் நிறுவனம் மூலம் காப்பீட்டு தொகை பெறுவதற்காக விண்ணப்பித்து இருந்தார். ஆனால், அவர் 2004ம் ஆண்டு இதய செயலிழப்பு காரணமாக இறந்தார். அதற்கு பிறகு நீலம் சோப்ரா தனது கணவரின் காப்பீட்டுத் தொகையை கேட்டு விண்ணப்பித்தார். ஆனால், தற்போது அவரது இன்சூரன்ஸ் காலாவதியாகி விட்டது என்று கூறி அந்த விண்ணப்பத்தை நிராகரித்து விட்டது.

இதையடுத்து, தேசிய நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தில் நீலம் சோப்ரா வழக்கு தொடர்ந்தார். இதை விசாரித்து ஆணையம் அளித்துள்ள தீர்ப்பில் கூறியிருப்பதாவது: இறந்த போன நபர் இதயம் மற்றும் மூச்சு திணறல் காரணமாக இறந்துள்ளார். அந்த பிரச்சனை அவர் இறந்த தேதிக்கு முன்னதாக 5 மாதங்கள் மட்டும்தான் இருந்துள்ளது. அதனால், இது வழக்கமான நோயும் அல்ல. மேலும், சர்க்கரை நோய் என்பது முன்பே சில காலம் இருந்திருந்தாலும் இறந்த நபர் காப்பீட்டுத் தொகை கேட்டு விண்ணப்பிக்கும் போது சர்க்கரை நோய் கட்டுக்குள் இருந்துள்ளது தெளிவாக தெரிகிறது. அதனால், காப்பீடு செய்யும் நபர் இது போன்ற நோய்களை மறைத்து விட்டார் என்று காரணம் கூற உரிமை இல்லை. காப்பீட்டு தொகை வழங்க மறுத்தால் காப்பீடு செய்தவர்கள் பாதிக்கப்படுவார்கள். காப்பீடு செய்யும் போது முன்பே இருக்கும் நோய் பற்றிய விவரங்களை மறைத்திருந்தாலும் அது இறப்புக்கு காரணமாக இருக்க முடியாது அல்லது இறப்புக்கு நேரடியான தொடர்பு இல்லாத போது அதை வைத்து காப்பீட்டு தொகை கேட்க முடியாது என்று முற்றிலும் மறுக்கக் கூடாது. எனவே, இறந்த நபரின் குடும்பத்தினருக்கு எல்ஐசி நிறுவனம் ரூ.5 லட்சம் வழங்க வேண்டும், ஈட்டுத் தொகையாக ரூ.25 ஆயிரம், நீதி மன்ற வழக்கு செலவுக்காக ரூ5 ஆயிரம் ஆகியவற்றை 45 நாட்களுக்குள் சண்டிகர் எல்ஐசி கிளை வழங்க வேண்டும். இவ்வாறு தீர்ப்பில் கூறப்பட்டுள்ளது. **ஆதாரம்: தினகரன்**



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

CAG is a 32 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