

CONSUMER UPDATE



Consumer Guidance Seminar on Real Estate (Regulation and Development) Act, 2016

The Real Estate (Regulation and Development) Act (RERA), 2016 was enacted to protect the interests' of home-buyers as well as help boost investments in the real estate industry by improving transparency and efficiency in the sector. However, even after one year since the law came into force in Tamil Nadu, it was observed that awareness about the legislation is much low among consumers and builders/promoters/real estate agents. Thus, to educate consumers about the benefits of the Act and builders/real estate agents on the basic, mandatory requirement of registration with the Authority, among others, CAG decided to organize seminars on RERA in various districts of Tamil Nadu. CAG is also interacting with the government for better implementation of the Act.

The first seminar was held in Coimbatore on 23.06.2018. We organized this in association with Citizens Voice Club, Coimbatore. Mr. CM Jayaraman, President, Citizens Voice Club gave a brief introduction to the seminar. Mr. AL Balachandran, President, Coimbatore District Consumer Disputes Redressal Forum, delivered the key-note address. Following him, Mr. Martin, advocate and consumer activist from Trichy, presented on "RERA and consumers". He explained in detail about the various consumer friendly provisions of RERA like registration of projects/ real estate agents, availability of information in website of RERA, separate bank accounts for projects, builders liability on structural defects for 5 years after handing over possession, need for advertisements to carry RERA approval details, not more than 10% of total cost of an apartment can be taken from buyer before signing of agreement for sale and registration, redress mechanisms, etc.



Later, Ms. Saroja from CAG shared information about uptake of RERA by the states over the year, since its implementation, and gave a comparison of its progress in various states with respect to few salient features. She presented data on the number of projects and agents registered with RERA till June 2018 and compared it with Maharashtra RERA that is performing exceptionally well. She also spoke about the positives of TNRERA and suggested for improvements like appointment of a dedicated chairperson and members for the Authority (currently, Principal Secretary, Department of Housing and Urban Development holds additional charge), suo motu action by Authority, publicizing RERA, upgrading website content for better accessibility and transparency – this includes bilingual content, organizational structure, orders passed by the Authority, statistics on the number of registered projects and real estate agents, number of complaints received, pending and solved by Authority, Tribunal, suo motu orders passed by the Authority, etc. Both, Ms. Saroja and Mr. Martin, reiterated the fact that the legislation was not against promoters but aimed at reforming the sector which was largely unregulated.

Next, Mr. Surendar Vittal, incoming President of Confederation of Real Estate Developers' Associations of India (CREDAI), Coimbatore Chapter, spoke on builders' perspective of RERA. He said that it was a good legislation which will be beneficial to builders who followed the rule of the land. He said that the law will ensure protection of buyers from promoters who failed to abide by the law and cheated them.

Subsequently, Mr. S. Selvakumar, Secretary (Projects), Real Estate Regulation Authority, spoke about the various processes under RERA and the steps initiated by the government to strengthen implementation of the Act in Tamil Nadu. Following this was the open house, which saw a lively discussion. Participants raised many questions about RERA and other land related issues. Mr. Selvakumar, Mr. Martin and others responded to those questions. The seminar ended with the vote of thanks proposed by Mr. VA Shanmugham, Secretary, Citizens Voice Club, Coimbatore.

There were around 120 participants and included promoters, real estate agents, representatives from consumer organizations, consumers, lawyers, law students, academicians, etc. The event attracted wide media coverage.

**Saroja writes in Mangayar Malar on consumer rights -
"Nam Urimai, Naam Arivom"**

Quick tests to check adulteration in household food items

According to Food Safety and Standards Authority of India (FSSAI), food adulteration is defined as "the addition or subtraction of any substance to or from food, so that the natural composition and quality of food substance is affected". Food adulteration is a cause of great concern and can have harmful effects on one's health. It might sound unbelievable, but starting from milk to sugar, confectioneries, spices and condiments, oils and food grains that we consume on a daily basis can have adulterants. This is done by unscrupulous businesses to increase quantity and make more profit. In order to ensure safe food to citizens, FSSAI conducts testing of food for different type of adulterants and other safety parameters for food. In addition, it has released a guide "Detect Adulteration with Rapid Test (DART)" which gives a list of easy tests for items like milk and milk products, oils and fats, sugar and confectionery, food grains, spices and condiments, that can be done at home, to quickly determine if the food bought from the store is adulterated. For more details, visit <http://fssai.gov.in/dart/>

Ombudsman has 400 insurance pending cases

The Insurance Ombudsman's office was without a head since July last year leading to piling up off cases. Mr. M. Vasantha Krishna, who took over charge as Ombudsman said that there were 401 cases pending which he hoped to clear before the end of this fiscal year. For the year ended March 2018, the Ombudsman's office received 1,720 complaints as against 1,545 received in the previous fiscal. While 20% of complaints related to life insurance, within the non-life section, 85% were disputes with respect to medical insurance policies. For more details, [click here](#)

வீட்டின் மேற்கூரையை சீரமைத்ததில் குறைபாடு: ஓய்வு பெற்ற என்.எல்.சி. ஊழியருக்கு ரூ.1 1/4 லட்சம் நஷ்ட ரூ. வழங்க வேண்டும் - என்ஜினீயருக்கு நுகர்வோர் கோர்ட்டு உத்தரவு

வீட்டின் மேற்கூரையை சீரமைத்ததில் குறைபாடு ஏற்பட்டதால் ஓய்வு பெற்ற என்.எல்.சி. ஊழியருக்கு ரூ.1 1/4 லட்சம் நஷ்ட ரூ. வழங்க வேண்டும் என்று என்ஜினீயருக்கு நுகர்வோர் கோர்ட்டு உத்தரவிட்டது.

கடலூர் பாதிரிக்குப்பம் கணேஷ் நகர் முதல் தெருவை சேர்ந்தவர் வரதராஜன் (வயது 78). என்.எல்.சி.யில் ஊழியராக பணி புரிந்து ஓய்வு பெற்றவர். இவருடைய வீட்டின் மேற்கூரையில் நீர் கசிவு ஏற்பட்டதையடுத்து அதை சீரமைப்பதற்காக புதுச்சேரியை சேர்ந்த என்ஜினீயர் சங்கர் என்பவரை தொடர்பு கொண்டார். அப்போது நானோ தொழில் நுட்பத்தை பயன்படுத்தி வீட்டின் மேற்கூரையில் உள்ள நீர் கசிவை சரி செய்து தருவதாகவும், இதற்கு 15 ஆண்டுகள் உத்தரவாதம் அளிப்பதாகவும், அதற்கான செலவு கட்டணம் ரூ.96 ஆயிரத்து 55 தர வேண்டும் என சங்கர் கூறினார். அவர் கேட்ட தொகையை வரதராஜன் கொடுத்தார்.

இதையடுத்து வீட்டின் மேற்கூரை சீரமைக்கும் பணி 5.5.2012 அன்று முடிவடைந்தது. கடந்த 27.10.2012 முதல் 31.10.2012 வரை பெய்த மழையால் வீட்டின் மேற்கூரையில் அனைத்து இடங்களிலும் நீர் கசிவு ஏற்பட்டது. இதனால் வரதராஜன் குடும்பத்தினர் சிரமத்துக்கு உள்ளானார்கள். இது குறித்து வரதராஜன், என்ஜினீயர் சங்கரை நேரடியாகவும், செல்போன்மூலமாகவும் தொடர்பு கொண்டு கேட்டபோது அவர் சரியான முறையில் பதில் அளிக்கவில்லை. இதையடுத்து நுகர்வோர் கூட்டமைப்புப் பொதுச்செயலாளர் நிஜாமுதீன் மூலம் என்ஜினீயர் சங்கர் மீது கடலூர் நுகர்வோர் கோர்ட்டில் வரதராஜன் வழக்கு தொடர்ந்தார்.

இந்த வழக்கு நுகர்வோர் கோர்ட்டு நீதிபதி லட்சுமிகாந்தம், உறுப்பினர்கள் பாபு மற்றும் எழிலரசி ஆகியோர் முன்பு விசாரணைக்கு வந்தது. வழக்கு விசாரணை முடிவடைந்ததையடுத்து தீர்ப்பு கூறப்பட்டது. அதன்படி நானோ தொழில்நுட்பத்தை முறையாக பயன்படுத்தி வீட்டின் மேற்கூரையை சீரமைக்காததால் 15 ஆண்டுகள் உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட வீட்டின் மேற்கூரை, சீரமைப்பு பணிகள் முடிந்த 5-வது மாதத்திலேயே நீர் கசிவு ஏற்பட்டுள்ளது தெரியவந்துள்ளது. அதை வேறு ஒரு என்ஜினீயரை வைத்து சீரமைப்பதற்கு ஆகும் செலவு ரூ.1 லட்சமும், வரதராஜனுக்கு ஏற்பட்ட மன உளைச்சலுக்கு ரூ. 25 ஆயிரமும், வழக்கு செலவு ரூ. 2 ஆயிரமும், இதற்கு 9 சதவீத வட்டியுடன் தொகையை 2 மாத காலத்துக்குள் வழங்க வேண்டும் என என்ஜினீயர் சங்கருக்கு கோர்ட்டு உத்தரவிட்டது.

Consumer Awareness Programs

CAG had organized a series of awareness programs on consumer rights, which includes quiz competitions for women and students, guest lectures by officials from the consumer protection and food safety department and Villupaatu by CTTE College students, in Model Lane, Royapuram. The aim of these programs were to help consumers ascertain their rights as consumers and make informed choices. We also organized a multi-stakeholder meeting which saw the presence of key opinion leaders from Model lane, the local doctor, trade union representative, officials from the consumer protection and food safety department, team from Arunodaya and CAG to discuss about possible solutions for the various issues faced by the consumers of Model Lane.



Mumbai lounge bar fined Rs 5,000 for 'mental agony'

In a victory for a consumer, a District Consumer Disputes Redressal forum directed a Mumbai lounge bar to refund the service charge it had "wrongly" charged him. The restaurant was directed to refund the service charge of Rs 3,002 with 9% interest since January 2018. Besides Rs 5,000 towards legal costs, it was also asked to shell out damages of Rs 5,000 for mental agony suffered by the customer.

Ashwin Vora dragged the eatery to the Central Mumbai Consumer Forum over 'deficiency of service' faced when he visited Tamasha Restaurant last November. Vora said he and nine friends had ordered food and liquor and ran up a bill of over Rs 35,000/-. It included Rs 3,000 'service charges'. Vora's case was that the service charge was "illegally recovered" since restaurants are not supposed to levy it. "We spoke to the steward, but he refused to listen and asked us to recover it from the Consumer Court," he said. **Source: Times of India**

Adulterated tea bags seized by food safety officials

In one of its biggest hauls ever, food safety officials seized around 34,000 kgs of tea, adulterated with synthetic colours from a godown in Arumbakkam, Chennai. Low grade tea leaves were mixed with artificial colours and the authorities found that for every kilo of tea leaves, more than 10 grams of colours were added.

For more details, [click here](#)

2016-17 Annual Report of Banking Ombudsman Scheme

- 1,30,987 complaints were received by 20 Offices of the Banking Ombudsmen.
- Complaints increased by 27% compared to the previous year
- Complaints pertaining to failure to meet commitments, non-observance of fair practices code, Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) Codes constituted the largest category of complaints, at 34%
- ATM/Debit card complaints comprised 12.5% of complaints received
- Credit card complaints comprised 6.4% of complaints received

ஆபரேஷனின் போது சிறுவன் இறப்பு:

குடும்பத்தினருக்கு ரூ.3 லட்சம் இழப்பீடு - மதுரை நுகர்வோர் கோர்ட்டு உத்தரவு

மதுரை ஓர்க்கொப் ரோட்டைச் சேர்ந்த தமிழரசி, மதுரை மாவட்ட நுகர்வோர் கோர்ட்டில் தாக்கல் செய்த மனுவில், எனது மகன் மதன்குமார் (வயது 8) கடந்த 2007-ம் ஆண்டில் 4-ம் வகுப்பு படித்த வந்த போது ஹெர்னியாவால் பாதிக்கப்பட்டான். இதனால், அவனை மதுரை வடக்கு மாசி வீதியில் உள்ள ஒரு டாக்டரிடம் அழைத்து சென்றோம். அவர் ரூ.20 ஆயிரம் செலவில் ஆபரேஷன் செய்ய வேண்டும் என்று கூறி பழைய நத்தம் ரோட்டில் உள்ள ஒரு மருத்துவமனைக்கு பரிந்துரைத்தார். அரை மணி நேரத்தில் முடிய வேண்டிய ஆபரேஷன் பல மணி நேரம் நடந்தது. இதில் என் மகன் பாதிக்கப்பட்டதால் வேறொரு மருத்துவமனைக்கு கொண்டு சென்றோம். அங்கு பரிசோதித்த டாக்டர்கள் அவன் ஏற்கனவே இறந்துவிட்டதாக தெரிவித்தனர். டாக்டரின் கவனக்குறைவாலும், முறையான மருத்துவ வசதி இன்றி ஆபரேஷன் செய்ததாலும்தான் என் மகன் இறந்தான். எனவே, இதற்கு காரணமான டாக்டர் தரப்பில் உரிய இழப்பீடு வழங்க உத்தரவிட வேண்டும் என்று கூறியிருந்தார்.

இந்த மனுவை மதுரை மாவட்ட நுகர்வோர் குறைதீர் தலைவர் பாலசுந்தரகுமார், உறுப்பினர்கள் பாக்கியலட்சுமி, மறைக்காமலை ஆகியோர் விசாரித்தனர். முடிவில், மனுதாரர் மகன் இறந்ததற்கு டாக்டர் தரப்பில் ரூ. 3 லட்சம் இழப்பீட்டு தொகையை 6 சதவீத வட்டியுடன் வழங்க வேண்டும் என்று நீதிபதிகள் உத்தரவிட்டனர்.



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