

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

10 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 2389

12-02-2024 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ

ചോദ്യം		ഉത്തരം																																									
ശ്രീ ഡി കെ മുരളി		ശ്രീ ജി ആർ അനിൽ (ക്ഷേമ-പൊതുവിതരണ വകുപ്പ് മന്ത്രി)																																									
(എ)	കേരളത്തിലെ സംസ്ഥാന, ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിൽ തീർപ്പാക്കാനവശേഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടേയും അപ്പീലുകളുടേയും എണ്ണത്തിന്റെ വർഷം തിരിച്ചുള്ള കണക്ക് ലഭ്യമാക്കാമോ;	(എ)	<p>സംസ്ഥാന, ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിൽ തീർപ്പാക്കാനവശേഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെയും അപ്പീലുകളുടെയും എണ്ണത്തിന്റെ വർഷം തിരിച്ചുള്ള കണക്കുകൾ ചുവടെ ചേർക്കുന്നു.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>വർഷം</th> <th>തീർപ്പാക്കാൻ അവശേഷിക്കുന്ന പരാതികളുടെയും അപ്പീലുകളുടെയും എണ്ണം</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1995</td><td>1</td></tr> <tr><td>1996</td><td>1</td></tr> <tr><td>1997</td><td>0</td></tr> <tr><td>1998</td><td>0</td></tr> <tr><td>1999</td><td>0</td></tr> <tr><td>2000</td><td>4</td></tr> <tr><td>2001</td><td>11</td></tr> <tr><td>2002</td><td>23</td></tr> <tr><td>2003</td><td>7</td></tr> <tr><td>2004</td><td>8</td></tr> <tr><td>2005</td><td>25</td></tr> <tr><td>2006</td><td>15</td></tr> <tr><td>2007</td><td>27</td></tr> <tr><td>2008</td><td>30</td></tr> <tr><td>2009</td><td>41</td></tr> <tr><td>2010</td><td>48</td></tr> <tr><td>2011</td><td>68</td></tr> <tr><td>2012</td><td>208</td></tr> <tr><td>2013</td><td>338</td></tr> </tbody> </table>	വർഷം	തീർപ്പാക്കാൻ അവശേഷിക്കുന്ന പരാതികളുടെയും അപ്പീലുകളുടെയും എണ്ണം	1995	1	1996	1	1997	0	1998	0	1999	0	2000	4	2001	11	2002	23	2003	7	2004	8	2005	25	2006	15	2007	27	2008	30	2009	41	2010	48	2011	68	2012	208	2013	338
വർഷം	തീർപ്പാക്കാൻ അവശേഷിക്കുന്ന പരാതികളുടെയും അപ്പീലുകളുടെയും എണ്ണം																																										
1995	1																																										
1996	1																																										
1997	0																																										
1998	0																																										
1999	0																																										
2000	4																																										
2001	11																																										
2002	23																																										
2003	7																																										
2004	8																																										
2005	25																																										
2006	15																																										
2007	27																																										
2008	30																																										
2009	41																																										
2010	48																																										
2011	68																																										
2012	208																																										
2013	338																																										

2014	420
2015	535
2016	841
2017	1300
2018	1447
2019	1613
2020	1496
2021	2000
2022	3187
2023	6704
2024	603
ആകെ	21001

(ബി)	<p>ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം 2019 നിലവിൽ വന്നതിനു ശേഷം ഉപഭോക്താക്കൾ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികളുടെ എണ്ണത്തിൽ വർദ്ധനവ് ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടോ; വ്യക്തമാക്കാമോ;</p>	(ബി)	<p>ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം 2019 നിലവിൽ വന്നത് 2020 ജൂലൈയിലാണ്. ടി കാലയളവിൽ കോവിഡ് മഹാമാരിയുടെ തീവ്രത കാരണം പരാതികളുടെ എണ്ണം കുറവായിരുന്നു. കോവിഡ് അനന്തര സാഹചര്യത്തിൽ പരാതികളുടെ എണ്ണത്തിൽ ക്രമാനുഗതമായ വർദ്ധനവ് ഉണ്ടാകുന്നുണ്ട്.</p>
------	--	------	--

(സി)	<p>പ്രസ്തുത പരാതികൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് വിശദമാക്കാമോ;</p>	(സി)	<p>പരാതികൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിന് കോവിഡ് മഹാമാരിയുടെ കാലത്ത് ആരംഭിച്ച (Online Hybrid Sitting) ഓൺലൈൻ സംവിധാനം നിലവിൽ ഒരു സ്ഥിര സംവിധാനമായി തുടർന്നുവരുന്നു. സാധാരണക്കാരായ പരാതിക്കാർക്ക് നിയമവിദഗ്ധരുടെ പാനലിൽ നിന്നും സൗജന്യ നിയമസഹായം നൽകിവരുന്നു. തികൾ, വെള്ളി ദിവസങ്ങളിൽ virtual ഹീയറിംഗുകൾ സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനിൽ നടത്തിവരുന്നു. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് E-Daakhil എന്ന വെബ് സൈറ്റിലും, കമ്മീഷനുകളിലെ കേസുകളുടെ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് Confonet എന്ന വെബ്സൈറ്റിലും സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃതർക്കപരിഹാരകമ്മീഷൻ എറണാകുളത്ത് വച്ച് മാസത്തിൽ 3 ദിവസം വീതം 2 തവണ ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് നടത്തി വരുന്നു.</p> <p>ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിൽ നിന്നും ദൂര പ്രദേശങ്ങളിൽ താമസിക്കുന്നവർക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് മാസത്തിൽ രണ്ടോ മൂന്നോ ദിവസങ്ങളിൽ നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട സ്ഥലങ്ങളിൽ ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് നടത്തി വരുന്നു.</p>
------	---	------	---

<p>(ഡി) ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം 2019 അനുശാസിക്കുന്ന മീഡിയേഷൻ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഇതര തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ സംസ്ഥാനത്ത് പൂർണ്ണമായും നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ടോ; വ്യക്തമാക്കാമോ;</p>		<p>(ഡി) 2023 മുതൽ കൊല്ലം, പത്തനംതിട്ട, ആലപ്പുഴ, എറണാകുളം, തൃശൂർ, പാലക്കാട്, മലപ്പുറം, കണ്ണൂർ, കാസർഗോഡ് എന്നിവിടങ്ങളിലെ ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിൽ കേസുകൾ എത്രയും വേഗം തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി മീഡിയേഷൻ സെല്ലുകൾ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കേസുകൾ റഫർ ചെയ്യുന്നത് പ്രകാരം മീഡിയേഷൻ സെല്ലിൽ പരാതിക്കാരുടെയും എതിർ കക്ഷികളുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ കേസുകൾ വിളിച്ച് പരിഹാരം നടത്തിവരുന്നു. കൂടാതെ കമ്മീഷന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ പ്രത്യേക ഫയൽ അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുകയും കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. സംസ്ഥാന കമ്മീഷനിലും, മറ്റ് ജില്ലാ കമ്മീഷനുകളിലും മീഡിയേഷൻ സെൽ പൂർണ്ണതോതിൽ പ്രവർത്തനം ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു.</p>
<p>(ഇ) പ്രത്യേക അദാലത്തുകൾ നടത്തി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുമോ; വിശദമാക്കാമോ?</p>		<p>(ഇ) പരിഹരിക്കാൻ കഴിയും. സംസ്ഥാന/ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിൽ ആഴ്ചയിൽ ഒരു ദിവസം വീതം അദാലത്തുകൾ നടത്താറുണ്ട്, കൂടാതെ ലോക് അദാലത്തുകളും നടത്തി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നുണ്ട്.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ