

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

13 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 314

17-03-2025 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

കാര്യക്ഷമമായ ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ

ചോദ്യം	ഉത്തരം
<p align="center">ശ്രീമതി സി. കെ. ആശ, ശ്രീ പി എസ് സുപാൽ, ശ്രീ വി ശശി, ശ്രീ വാഴൂർ സോമൻ</p>	<p align="center">ശ്രീ ജി ആർ അനിൽ (ക്ഷേമ-പൊതുവിതരണ വകുപ്പ് മന്ത്രി)</p>
<p>(എ) ഓൺലൈൻ വിൽപനയുടെയും മൾട്ടി ലെവൽ മാർക്കറ്റിംഗിന്റെയും കാലഘട്ടത്തിൽ ഉപഭോക്തൃസേവന, തർക്കപരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ;</p>	<p>(എ) ഓൺലൈൻ വിൽപനയുടെയും മൾട്ടി ലെവൽ മാർക്കറ്റിംഗിന്റെയും കാലഘട്ടത്തിൽ ഉപഭോക്തൃസേവന, തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഓൺലൈൻ മേഖലയിലെ ചൂഷണത്തിനും തട്ടിപ്പിനും എതിരെ ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിന് പത്ര, ദൃശ്യ, ശ്രവ്യ മാധ്യമങ്ങളെ കൂടുതലായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നുണ്ട്. സംസ്ഥാന/ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിലെ കേസുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗുകളും അദാലത്തുകളും, മെഗാ അദാലത്തുകളും നടത്തിവരുന്നു. കൂടാതെ മീഡിയേഷൻ സെല്ലുകൾ വഴിയും കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നുണ്ട്. സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലേയ്ക്ക് എത്തിച്ചേരാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്യുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി വീഡിയോ, ഓഡിയോ display സൗകര്യങ്ങളുള്ള പ്രചാരണ വാഹനം വഴി ഗ്രാമപ്രദേശങ്ങളിലും നഗരപ്രദേശങ്ങളിലും പ്രചാരണം നടത്തിവരുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അവബോധത്തിനായി പരസ്യ വീഡിയോകളും ഫിലിമുകളും നിർമ്മിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. 2019-ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിന്റെ സവിശേഷതകളും പരിസ്ഥിതി സൗഹൃദ ഉപഭോഗത്തിന്റെ സാധ്യതകളും ആളുകൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന തരത്തിൽ പരസ്യങ്ങൾ നിർമ്മിച്ച് പ്രചാരണം നടത്തിവരുന്നു. സാധനങ്ങൾ</p>

		<p>വാങ്ങുമ്പോൾ കിട്ടുന്ന ബില്ലിന്റെ പ്രാധാന്യം, ലേബൽ വായനയുടെ പ്രാധാന്യം, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾക്കെതിരായ സന്ദേശങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി നിരവധി പോസ്റ്ററുകൾ തയ്യാറാക്കി പൊതു സ്ഥലങ്ങളിലും സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴിയും പ്രചരിപ്പിക്കുന്നുണ്ട്. സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ അവബോധം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനായി, പൊതുവിതരണ ഉപഭോക്തൃകാര്യ കാര്യലയത്തിൽ സോഷ്യൽ മീഡിയ ലാബ് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാന/ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിലെ പ്രധാന ഉത്തരവുകൾ ഡിജിറ്റലായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിനു "ദർപ്പണം" എന്ന പേരിൽ ഒരു മൊബൈൽ പ്രദർശന സംവിധാനം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാനത്തിന്റെ ഉപഭോക്തൃ ശാക്തീകരണ സംരംഭങ്ങൾക്ക് ദിശാബോധം നൽകുന്നതിനായി "ഉപഭോക്തൃകേരളം" എന്ന പേരിൽ ഒരു മാസിക പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു. സംസ്ഥാന ത്തിന് സ്വന്തമായി ഉപഭോക്തൃനയം രൂപീകരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.</p>
(ബി)	<p>തർക്കപരിഹാരം, ബോധവൽക്കരണം, നയരൂപീകരണം എന്നിങ്ങനെ സമസ്തമേഖലകളിലും ഉപഭോക്തൃ ശാക്തീകരണത്തിനും സേവനങ്ങൾക്കുമായി ഫലപ്രദമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുന്നുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ;</p>	<p>(ബി) ഓൺലൈൻ വിൽപനയുടെയും മൾട്ടി ലെവൽ മാർക്കറ്റിംഗിന്റെയും കാലഘട്ടത്തിൽ ഉപഭോക്തൃസേവന, തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഓൺലൈൻ മേഖലയിലെ ചൂഷണത്തിനും തട്ടിപ്പിനും എതിരെ ഉപഭോക്തൃകളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിന് പത്ര, ദൃശ്യ, ശ്രവ്യ മാധ്യമങ്ങളെ കൂടുതലായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നുണ്ട്. സംസ്ഥാന/ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിലെ കേസുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗുകളും അദാലത്തുകളും, മെഗാ അദാലത്തുകളും നടത്തിവരുന്നു. കൂടാതെ മീഡിയേഷൻ സെല്ലുകൾ വഴിയും കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നുണ്ട്. സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലേയ്ക്ക് എത്തിച്ചേരാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്യുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി വീഡിയോ, ഓഡിയോ display സൗകര്യങ്ങളുള്ള പ്രചാരണ വാഹനം വഴി ഗ്രാമപ്രദേശങ്ങളിലും</p>

		<p>നഗരപ്രദേശങ്ങളിലും പ്രചാരണം നടത്തിവരുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അവബോധത്തിനായി പരസ്യ വീഡിയോകളും ഫിലിമുകളും നിർമ്മിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. 2019-ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിന്റെ സവിശേഷതകളും പരിസ്ഥിതി സൗഹൃദ ഉപഭോഗത്തിന്റെ സാധ്യതകളും ആളുകൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന തരത്തിൽ പരസ്യങ്ങൾ നിർമ്മിച്ച് പ്രചാരണം നടത്തിവരുന്നു. സാധനങ്ങൾ വാങ്ങുമ്പോൾ കിട്ടുന്ന ബില്ലിന്റെ പ്രാധാന്യം, ലേബൽ വായനയുടെ പ്രാധാന്യം, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾക്കെതിരായ സന്ദേശങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി നിരവധി പോസ്റ്ററുകൾ തയ്യാറാക്കി പൊതു സ്ഥലങ്ങളിലും സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴിയും പ്രചരിപ്പിക്കുന്നുണ്ട്. സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ അവബോധം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനായി, പൊതുവിതരണ ഉപഭോക്തൃകാര്യ കാര്യലയത്തിൽ സോഷ്യൽ മീഡിയ ലാബ് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാന/ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിലെ പ്രധാന ഉത്തരവുകൾ ഡിജിറ്റലായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിനു "ദർപ്പണം" എന്ന പേരിൽ ഒരു മൊബൈൽ പ്രദർശന സംവിധാനം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാനത്തിന്റെ ഉപഭോക്തൃ ശാക്തീകരണ സംരംഭങ്ങൾക്ക് ദിശാബോധം നൽകുന്നതിനായി "ഉപഭോക്തൃകേരളം" എന്ന പേരിൽ ഒരു മാസിക പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു. സംസ്ഥാനത്തിന് സ്വന്തമായി ഉപഭോക്തൃനയം രൂപീകരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.</p>
(സി)	<p>ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര കമ്മീഷന്റെ സേവനം ഗുണഭോക്താക്കൾ നല്ല തോതിൽ ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നുണ്ടോ; സംസ്ഥാനത്ത് ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നിരക്കിലെ പുരോഗതി പരിശോധിച്ചിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കുമോ;</p>	<p>(സി) 1986 ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കേരളത്തിൽ സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനും 14 ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളും രൂപീകരിക്കുകയുണ്ടായി. പുതുക്കിയ ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നിയമം 2019 ജൂലൈ 20 ന് നിലവിൽവന്നു. ഓൺലൈൻ വ്യാപാരം, നേരിട്ടുള്ള വില്പന തുടങ്ങിയ നിരവധി മേഖലകൾകൂടി ഉൾപ്പെട്ട പുതിയ നിയമം ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര കമ്മീഷനുകളുടെ അധികാര പരിധി വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും, സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര കമ്മീഷന്റെ സാമ്പത്തിക അധികാര പരിധി 2 കോടിയായും, ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളുടെ സാമ്പത്തിക അധികാര പരിധി 50 ലക്ഷമായും ഉയർത്തുകയുണ്ടായി. പരാതികൾ യഥാസമയം</p>

		<p>പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കോവിഡ് മഹാമാരിയുടെ കാലത്ത് ആരംഭിച്ച (Online Hybrid Sitting) ഓൺലൈൻ സംവിധാനം നിലവിൽ ഒരു സ്ഥിര സംവിധാനമായി തുടർന്നു വരുന്നു.</p> <p>സാധാരണക്കാരായ പരാതിക്കാർക്ക് നിയമ സഹായം നൽകുന്നതിന് നിയമ വിദഗ്ദ്ധരുടെ പാനലിൽ നിന്നും സൗജന്യ നിയമ സഹായം നൽകി വരുന്നു. പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും, ഓൺലൈൻ ആയി കമ്മീഷൻ നടപടികളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനും കേന്ദ്ര ഉപഭോക്തൃകാര്യ വകുപ്പുമായി സഹകരിച്ച് “ e-jagriti - ” എന്ന പേരിൽ ഒരു വെബ് പോർട്ടൽ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ എറണാകുളത്ത് വച്ച് മാസത്തിൽ 5 ദിവസം ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് നടത്തി വരുന്നു. ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളിൽ നിന്നും ദൂര പ്രദേശങ്ങളിൽ താമസിക്കുന്നവർക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് മാസത്തിൽ 2 അല്ലെങ്കിൽ 3 ദിവസങ്ങളിൽ നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട സ്ഥലങ്ങളിൽ ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് നടത്തി വരുന്നു. കേസുകൾ എത്രയും വേഗം തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി 2023 മുതൽ എല്ലാ കമ്മീഷനുകളിലും മീഡിയേഷൻ സെല്ലുകൾ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ കമ്മീഷനുകളുടെ നേതൃത്വത്തിൽ പ്രത്യേക അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുകയും കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകൾ ആഴ്ചയിൽ ഒരു ദിവസം വീതം അദാലത്തുകളും, കൂടാതെ വർഷംതോറും മെഗാ അദാലത്തുകളും നടത്തിവരുന്നു. സംസ്ഥാന/ ജില്ലാ കമ്മീഷനുകൾ ആരംഭിച്ചത് മുതൽ 31-12-2024 വരെ ഫയൽ ചെയ്ത 290912 കേസുകളിൽ 265478 കേസുകൾ തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. (91.25%)</p>
(ഡി)	<p>ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണാനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ കൂടുതൽ ജനകീയമാക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ;</p>	<p>(ഡി) ഉണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ജനങ്ങളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിനുള്ള വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടന്നുവരുന്നു.</p>
(ഇ)	<p>സ്കൂൾ-കോളേജ് തലത്തിൽ ബോധവൽക്കരണ ക്ലബ്ബുകൾ സ്ഥാപിച്ച് വിദ്യാർത്ഥികളെ ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്രചാരകരാക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ?</p>	<p>(ഇ) സംസ്ഥാനത്ത് 301 സ്കൂൾ ഉപഭോക്തൃ ക്ലബ്ബുകളും, 2 കോളേജ് ഉപഭോക്തൃ ക്ലബ്ബുകളും ഇതുവരെ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാനത്ത് വരും വർഷങ്ങളിൽ 1000 സ്കൂൾ കൺസ്യൂമർ ക്ലബ്ബുകളും കൂടുതൽ കോളേജ് ഉപഭോക്തൃ ക്ലബ്ബുകളും രൂപീകരിക്കാനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. സ്കൂൾ ഉപഭോക്തൃ ക്ലബ്ബുകളും, കോളേജ് ഉപഭോക്തൃ ക്ലബ്ബുകളും രൂപീകരിച്ചതു വഴി വിദ്യാർത്ഥികൾക്ക് മികവുറ്റ രീതിയിൽ ഉപഭോക്തൃ</p>

ബോധവൽക്കരണം നടത്തുന്നതിന് സാധിക്കുന്നുണ്ട്.
വിദ്യാർത്ഥികളെ ഉപഭോക്തൃ
ബോധവൽക്കരണത്തിന്റെ അടിസ്ഥാന സേവന
പ്രചാരകരാക്കുകയാണ് ഇതുവഴി ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ