

പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം.604

28.10.2011-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറങ്ങൾ

ചോദ്യം

ശ്രീ.വി.എം.ഉമ്മർ മാസ്റ്റർ
ശ്രീ.എം.ഉമ്മർ
ശ്രീ.പി.കെ.ബഷീർ
ശ്രീ.പി.ഉബൈദുള്ള

ഉത്തരം

ശ്രീ.ടി.എം.ജേക്കബ്
(ഭക്ഷ്യവും സിവിൽ സപ്ലൈസും
രജിസ്ട്രേഷനും വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ അധികാരസംരക്ഷണത്തിനും തർക്ക പരിഹാരത്തിനുമുള്ള സംവിധാനങ്ങളെന്തെല്ലാമാണെന്ന് വിശദമാക്കുമോ;

(എ) 1986-ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമപ്രകാരം ഉപഭോക്താവിനുള്ള പരാതിയ്ക്ക് പരിഹാരം തേടുന്നതിന് എല്ലാ ജില്ലകളിലും ഓരോ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറവും സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനും പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നുണ്ട്. ഫോറങ്ങളിലും കമ്മീഷനിലും ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. സിവിൽ കോടതിയിലെ പോലെ അഡ്വക്കേറ്റിനെ നിയമിക്കേണ്ട ആവശ്യകതയില്ല. കേസുകൾ കുറഞ്ഞ ചെലവിൽ കുറഞ്ഞ സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതുമാണ്. പരാതിക്കാസ്പദമായ കാരണമുണ്ടായ ദിവസം മുതൽ രണ്ട് വർഷത്തിനുള്ളിൽ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇരുപതു ലക്ഷം രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെടുന്ന കേസുകൾ ജില്ലാ ഫോറത്തിലും ഇരുപതു ലക്ഷത്തിന് മുകളിൽ ഒരു കോടി രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെടുന്ന കേസുകൾ സംസ്ഥാന കമ്മീഷനിലും ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ജില്ലാ ഫോറങ്ങളിലെ വിധിക്കെതിരെ എതിർകക്ഷികൾക്ക് സംസ്ഥാന കമ്മീഷനിൽ അപ്പീൽ

നൽകാവുന്നതാണ്. ജില്ലാ ഫോറത്തിന്റെ വിധിയിൽ അനുവദനീയമായ നഷ്ട പരിഹാരവും കോടതി ചെലവും ഉൾപ്പെടെയുള്ള തുകയുടെ പകുതിയോ 25,000/- രൂപയോ അതിൽ ഏതാണോ കുറവ് ആ തുക ഡെപ്പോസിറ്റ് ചെയ്ത് കമ്മീഷനിൽ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന അപ്പീലുകൾക്ക് ഈ നിബന്ധനകൾ ബാധകമല്ല. ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന പരാതികൾ കേട്ട് ജില്ലാ ഫോറങ്ങൾ വിധികൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറങ്ങൾക്ക് സിവിൽ ക്രിമിനലും നടപടി ചട്ട പ്രകാരം വിധി നടപ്പാക്കുന്നതിന് വ്യക്തമായ അധികാരം ഉണ്ട്. വിധി നടപ്പാക്കുന്നതിന് ജുഡീഷ്യൽ ഫസ്റ്റ് ക്ലാസ്സ് മജിസ്ട്രേറ്റിന്റെ അധികാരങ്ങൾ ഫോറത്തിനും കമ്മീഷനും ഉണ്ട്. വിധി നടപ്പിലാക്കാത്ത കക്ഷിയ്ക്ക് 3 വർഷം വരെ തടവോ, 10,000 രൂപ വരെ പിഴയോ ശിക്ഷയായി വിധിക്കാനുള്ള അധികാരം ഫോറങ്ങൾക്കും കമ്മീഷനും ഉണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കേൾക്കുന്നതിനും രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും പരിഹാരം നിർദ്ദേശിക്കുന്നതിനുമായി കൺസ്യൂമർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു. കൺസ്യൂമർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിനും, തർക്ക പരിഹാരത്തിനുമുള്ള ഒരു ബദൽ സംവിധാനമാണ്. ഗ്രാമപ്രദേശങ്ങളിലേയും പിന്നോക്ക മേഖലകളിലേയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഹെൽപ്പ്

ലൈൻ മുഖേന പെട്ടെന്ന് പരിഹാരം കാണാവുന്നതാണ്. കൺസ്യൂമർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ മുഖേന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും പരാതികൾ അറിയിക്കുവാൻ സാധിക്കുമെന്നതിനാൽ സാധാരണ ജനങ്ങൾക്ക് ഇത് വളരെയേറെ പ്രയോജനപ്രദമാണ്. ഇതിലേക്കായി 1800-425-1550 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

കൂടാതെ സംസ്ഥാനത്ത് ഉപഭോക്തൃ പ്രസ്ഥാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനായി സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ ക്ഷേമനിധി രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിനുള്ള നടപടികളുടെ ഭാഗമായി ഉപഭോക്തൃകാര്യ വകുപ്പും, സിവിൽ സപ്ലൈസ് കമ്മീഷണറേറ്റിലെ ഉപഭോക്തൃകാര്യ സെല്ലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സംശയ നിവർത്തി വരുത്തുകയും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ കാര്യങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതിലേക്കായി www.consumeraffairs.kerala.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റ് നിലവിലുണ്ട്.

(ബി) ജില്ലാതല അധികാരങ്ങളെന്തെല്ലാമെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;

ഫോറങ്ങൾക്കുള്ള (ബി) ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറങ്ങൾക്ക് സിവിൽ ക്രിമിനലും നടപടി ചട്ട പ്രകാരം വിധി നടപ്പാക്കുന്നതിന് വ്യക്തമായ അധികാരം ഉണ്ട്. വിധി നടപ്പാക്കുന്നതിന് ജൂഡീഷ്യൽ ഫസ്റ്റ് ക്ലാസ്സ് മജിസ്ട്രേറ്റിന്റെ അധികാരങ്ങൾ ഫോറത്തിനുണ്ട്. വിധി നടപ്പിലാക്കാത്ത

കക്ഷിയ്ക്ക് 3 വർഷം വരെ തടവോ, 10,000 രൂപ വരെ പിഴയോ ശിക്ഷയായി വിധിക്കാനുള്ള അധികാരം ജില്ലാതല ഫോറങ്ങൾക്ക് ഉണ്ട്.


(സി) പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് (സി) കാലതാമസമുണ്ടാകുന്നുവെന്ന ആക്ഷേപങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ; (ഡി) എങ്കിൽ പരിഹാര നടപടികളെ സംബന്ധിച്ച് പരിശോധിച്ചിട്ടുണ്ടോ;

(ഡി) പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുന്നതിനും, നിലവിലെ സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും നിർദ്ദേശങ്ങളെന്തെങ്കിലും പരിഗണനയിലുണ്ടോയെന്ന് വെളിപ്പെടുത്തുമോ?

ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. മെഡിക്കൽ നെഗ്ലിജൻസ്, കമ്മീഷൻ റിപ്പോർട്ടുകൾ ആവശ്യമായവ തുടങ്ങിയ കേസുകൾ തീർപ്പാക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം വേണ്ടി വരുന്നു. കൊല്ലം ജില്ലയിൽ പ്രസിഡന്റിന്റെ ഒഴിവ് 26.5.2011 മുതലും ഒരു വനിതാ മെമ്പറിന്റെ ഒഴിവ് 18.5.2011 മുതലും നിലനിന്നിരുന്നതിനാൽ പ്രസ്തുത ജില്ലയിൽ കേസുകൾ തീർപ്പാക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല. എന്നാൽ കൊല്ലം ജില്ലയിൽ ഇപ്പോൾ പ്രസിഡന്റിനെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്മീഷനിൽ ഒഴിവുള്ള വനിതാ മെമ്പറുടെയും കൊല്ലം, പത്തനംതിട്ട, ഇടുക്കി ഫോറങ്ങളിലെ മെമ്പർമാരുടെയും ഒഴിവ് നികത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ നടന്നു വരുന്നു.

ജില്ലാതലത്തിൽ കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ സ്റ്റേറ്റ് കമ്മീഷൻ എല്ലാ മാസവും വാങ്ങി പരിശോധിക്കുകയും ആയതിന്റെ കൺസോളിഡേറ്റഡ് ലിസ്റ്റ് നാഷണൽ കമ്മീഷനിലേയ്ക്ക് പരിശോധനയ്ക്കായി അയച്ച് കൊടുക്കുകയും ചെയ്യാറുണ്ട്. കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിൽ പിന്നോക്കം നിൽക്കുന്ന മെമ്പർമാർക്ക് കൂടുതൽ കേസുകൾ തീർപ്പാക്കണമെന്ന കർശന നിർദ്ദേശം നല്കിയിട്ടുണ്ട്. അതിനും പുറമെ കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് കാലതാമസം ഒഴിവാക്കാൻ എല്ലാ

ഫോറങ്ങൾക്കും നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. അദാലത്തുകളും നടത്തി വരുന്നു. മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, വിധവകൾ എന്നിവർ നല്ല കേസുകൾ, കാലപ്പഴക്കമുള്ള കേസുകൾ എന്നിവ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകാറുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃബോധവൽക്കരണ പരിപാടികളുടെ ഫലമായി ഫോറങ്ങളിൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്ന കേസുകളുടെ എണ്ണം വളരെ വർദ്ധിച്ചിട്ടുണ്ട്.


സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

ⓧ