

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

16 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 2295

05-02-2026 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനം

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. യു. എ. ലത്തീഫ്		ശ്രീ ജി ആർ അനിൽ (ഭക്ഷ്യ-പൊതുവിതരണ വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	സംസ്ഥാന തലത്തിലും ജില്ലാ തലങ്ങളിലും രൂപീകരിച്ച ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളുടെ ഉദ്ദേശ്യ ലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് വിശദീകരിക്കുമോ; ഉദ്ദേശ്യ ലക്ഷ്യങ്ങൾ അനുസരിച്ചാണോ പ്രസ്തുത സ്ഥാപനങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കുന്നതെന്ന് പരിശോധിച്ചിട്ടുണ്ടോ;	(എ)	ഇന്ത്യൻ പാർലമെന്റ് പാസാക്കിയ, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം 1986ഉം തുടർന്ന് നിലവിൽ വന്ന ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം 2019 ഉം പ്രകാരം ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി രൂപീകരിക്കപ്പെട്ട ഒരു Quasi - judicial സംവിധാനമാണ് ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകൾ. ബാങ്കിംഗ്, ഇൻഷുറൻസ്, മെഡിക്കൽ അശുര്യം, വിമാന യാത്ര തുടങ്ങിയ സേവന മേഖലകളിലെ വീഴ്ചകൾ, ഓൺലൈൻ വ്യാപാരങ്ങൾ, പ്ലാറ്റ്, വില്ല, വാഹനങ്ങൾ, ഗൃഹോപകരണങ്ങൾ, ഇല ക്ലോണിങ്ങ് ഉപകരണങ്ങൾ തുടങ്ങിയ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വാങ്ങലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അധാർമിക വ്യാപാര രീതികൾ, വൈദ്യുതി, കുടിവെള്ളം, പാചകവാതകം, ടെലികോം പോലുള്ള അവശ്യ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചൂഷണങ്ങൾ എന്നിവക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുക എന്നതാണ് ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകളുടെ ഉദ്ദേശ്യ ലക്ഷ്യങ്ങൾ. 2019ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ പ്രാധാന്യം നൽകുന്നതും, ഉപഭോക്താക്കളെ ചൂഷണം ചെയ്യുന്നതിനെതിരെ ശക്തമായ ശിക്ഷാനടപടികൾ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതുമായ വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതുമാണ്.
(ബി)	സംസ്ഥാന കമ്മീഷനിൽ എത്ര പരാതികൾ പെൻഡിങ്ങുണ്ടെന്നും ജില്ലാ കമ്മീഷനുകളിൽ എത്ര പരാതികൾ പെൻഡിങ്ങുണ്ടെന്നും ജില്ല തിരിച്ചും വർഷം തിരിച്ചും വ്യക്തമാക്കുമോ;	(ബി)	സംസ്ഥാന കമ്മീഷനിലും ജില്ലാ കമ്മീഷനുകളിലുമായി പെൻഡിങ്ങുള്ള പരാതികളുടെ ജില്ല തിരിച്ചും വർഷം തിരിച്ചുമുള്ള എണ്ണം അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു.
(സി)	പരാതികളിന്മേൽ എത്ര നാളിനകം തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കണമെന്നാണ് വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ളത്; വിശദമാക്കാമോ;	(സി)	ചരക്കുകളുടെ വിശകലനമോ പരിശോധനയോ ആവശ്യമില്ലാത്ത പരാതിയിൽ എതിർ കക്ഷിക്ക് നോട്ടീസ് ലഭ്യമായ ദിവസം മുതൽ മൂന്നു മാസകാലയളവിനുള്ളിലും ചരക്കുകളുടെ

			വിശകലനമോ പരിശോധനയോ ആവശ്യമുള്ളതാണെങ്കിൽ അഞ്ച് മാസങ്ങൾക്കുള്ളിലും പരാതിയിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനായിട്ടുള്ള പരിശ്രമം നടത്തേണ്ടതും കൂടാതെ ഓരോ പരാതിയും കഴിയുന്നത്രയും വേഗത്തിൽ തീർക്കേണ്ടതുമാകുന്നു.
(ഡി)	ഉപഭോക്താക്കൾ കമ്മീഷനിൽ വർഷങ്ങളോളം കയറി ഇറങ്ങേണ്ട അവസ്ഥയാണെന്നതും യഥാസമയം പരാതികളിൽ തീർപ്പു കൽപ്പിക്കുന്നില്ലെന്നുമുള്ള കാര്യങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ കാരണം പരിശോധിച്ചിട്ടുണ്ടോ;	(ഡി)	ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ല. പരാതികൾ യഥാസമയം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നതിനുവേണ്ട നടപടികൾ എടുക്കുവാനായി ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
(ഇ)	കമ്മീഷൻ പ്രസിഡന്റ് ആയി ജുഡീഷ്യൽ സർവീസിൽ നിന്നും റിട്ടയർ ആയശേഷം നിയമിക്കപ്പെട്ടവരിൽ ചിലർ കോടതികളുടെ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതും പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാതെ നീട്ടി കൊണ്ട് പോകുന്നതും ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ആത് നിയന്ത്രിക്കുവാൻ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുമോ;	(ഇ)	ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ല.
(എഫ്)	കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന പരാതികളിൽ സമയ ബന്ധിതമായി തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുമോ?	(എഫ്)	2023 മുതൽ കേസുകൾ എത്രയും വേഗം തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി മീഡിയേഷൻ സെൽ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കേസുകൾ റഫർ ചെയ്യുന്നത് പ്രകാരം മീഡിയേഷൻ സെല്ലിൽ പരിചയ സമ്പന്നരായ മീഡിയേറ്റർമാർ മുഖാന്തിരം പരാതിക്കാരുടെയും എതിർ കക്ഷികളുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ കേസുകൾക്ക് പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നു. കൂടാതെ കമ്മീഷനുകളുടെ നേതൃത്വത്തിൽ പ്രത്യേക അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുകയും കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. കൂടാതെ വർഷത്തോറും മെഗാ അദാലത്തുകളും നടത്തിവരുന്നു. സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനിൽ കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് പൊതുവിതരണ ഉപഭോക്തൃകാര്യ വകുപ്പിൽ നിന്നും രണ്ടു വീതം കോൺഫിഡൻഷ്യൽ അസിസ്റ്റന്റ്, ക്ലാർക്ക്, ഓഫീസ് അറ്റൻഡന്റ് എന്നീ തസ്തികയിലെ ആറ് ജീവനക്കാരെ താൽക്കാലികമായി ഷിഫ്റ്റ് ചെയ്ത് അനുവദിച്ചു നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

PENDING CASES

Year	STATE	IVM	KLM	PIA	ALP	KIM	IDK	EKM	TSR	PKD	MLM	KZD	WYD	KNR	KSD
1995	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2001	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2002	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2003	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2005	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2006	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1
2007	0	9	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0
2008	1	3	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	1
2009	1	2	0	0	0	1	0	9	7	0	0	1	0	1	0
2010	2	16	0	0	1	0	0	3	5	0	0	2	0	0	2
2011	1	14	0	0	0	0	0	5	8	0	0	8	0	0	1
2012	16	16	0	0	1	10	0	10	11	0	0	3	0	0	3
2013	12	48	0	0	5	5	0	25	24	0	0	27	1	0	1
2014	29	42	0	4	1	3	0	52	38	0	3	41	2	0	0
2015	61	52	3	4	2	0	1	44	28	0	1	26	3	0	0
2016	138	67	7	0	0	0	1	162	121	0	0	13	2	2	1
2017	377	81	13	2	0	2	2	64	302	0	4	27	1	0	3
2018	425	102	21	4	3	3	7	135	272	0	8	28	1	2	8
2019	318	130	46	7	1	0	18	171	325	1	17	79	7	1	17
2020	208	101	68	18	1	2	16	171	253	1	41	79	10	1	16
2021	318	160	83	21	2	5	27	258	294	2	10	82	14	3	21
2022	522	207	158	39	6	4	66	305	387	1	18	164	40	8	75
2023	645	380	192	76	78	10	144	598	445	8	87	392	217	34	83
2024	701	839	497	211	308	84	219	1438	817	117	433	680	228	213	274
2025	712	903	666	387	593	368	91	1716	1097	365	1023	845	356	743	412
2026 January	61	76	53	13	64	52	7	95	45	21	7	74	5	49	20
TOTAL	4550	3258	1807	786	1066	550	599	5275	4483	516	1692	2571	887	1057	939