

പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
പന്ത്രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത
ചോദ്യം നമ്പർ : 3177.

11.12.2014 -ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം

ചോദ്യം
ശ്രീ. കെ. എൻ. എ. ഖാദർ.

ഉത്തരം
ശ്രീ. അനൂപ് ജേക്കബ്
(ഭക്ഷ്യവും പൊതുവിതരണവും
ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണവും രജിസ്ട്രേഷനും
വകുപ്പു മന്ത്രി)

<p>(എ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങളാണ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത് ;</p>	<p>(എ) 1986 - ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമപ്രകാരം ഉപഭോക്താവിനുള്ള പരാതിയ്ക്ക് പരിഹാരം തേടുന്നതിന് എല്ലാ ജില്ലകളിലും ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറവും, സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനും പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു. അഡ്വക്കേറ്റിന്റെ സഹായമില്ലാതെ തന്നെ കമ്മീഷനിലും, ഫോറങ്ങളിലും ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. കേസുകൾ കുറഞ്ഞ ചെലവിൽ, കുറഞ്ഞ സമയത്തിനുള്ളിൽതന്നെ തീർപ്പാക്കുന്നതുമാണ്.</p>
<p>(ബി) ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറങ്ങളിൽ എല്ലായിടത്തും ആവശ്യമായ അംഗങ്ങളും ജീവനക്കാരും സൗകര്യങ്ങളും നിലവിലുണ്ടോ ;</p>	<p>(ബി) കോഴിക്കോട് ഉപഭോക്തൃ ഫോറത്തിൽ ഒരു മെമ്പറുടെ ഒഴിവുണ്ട്. ആയത് നികത്തുന്നതിലേയ്ക്കുള്ള നടപടികൾ പുരോഗമിച്ചുവരികയാണ്. സേവനകാലാവധി പൂർത്തിയാക്കുന്ന ജില്ലാഫോറം പ്രസിഡന്റുമാർക്കും, മെമ്പർമാർക്കും പകരം നിയമനം നടത്തുന്നതിന് സമയബന്ധിതമായി നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p> <p>കൊല്ലം, പത്തനംതിട്ട, കോട്ടയം, മലപ്പുറം ഫോറങ്ങൾക്ക് പുതിയ കെട്ടിടത്തിന്റെ പണികൾ പൂർത്തിയായി വരുന്നു. മറ്റു ഫോറങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാന സൗകര്യ വികസനം കേന്ദ്ര ഗവൺമെന്റിന്റെ സ്ട്രാറ്റജിക് കൺസ്യൂമർ ഫോറം പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി അനുവദിച്ച തുക വിനിയോഗിച്ച് നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് നടപടി സ്വീകരിച്ചുവരികയാണ്.</p>

<p>(സി) ഇത്തരം സംവിധാനങ്ങളെ ക്കറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളിൽ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ നൽകുമോ ;</p>	<p>(സി) ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണം നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് വേണ്ടി നിയമം അനുശാസിക്കുന്ന പ്രകാരം പൊതുജനങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ, സന്നദ്ധ ഉപഭോക്തൃ സംഘടനാ പ്രതിനിധികൾ എന്നിവരെ ഉൾപ്പെടുത്തി സ്റ്റേറ്റ് കൺസ്യൂമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ കൗൺസിലും ജില്ലാ കൺസ്യൂമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ കൗൺസിലുകളും രൂപീകരിച്ച് പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ബോധവൽക്കരണം നടത്തുന്നതിനായി കേന്ദ്ര സഹായത്തോടെ സംസ്ഥാനത്ത് കൺസ്യൂമർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ വിദ്യാർത്ഥികളെ ഉപഭോക്തൃകാര്യങ്ങളിൽ ബോധവാൻ മാരാക്കുന്നതിന് സംസ്ഥാനത്ത് തെരഞ്ഞെടുത്ത സ്കൂളുകളിൽ കൺസ്യൂമർ ക്ലബ്ബുകൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p>
<p>(ഡി) അടിയന്തിര പരിഹാരം ആവശ്യമുള്ള ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങൾ അതിവേഗം പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രത്യേക സംവിധാനം നിലവിലുണ്ടോ; ഇല്ലെങ്കിൽ, ഇതിനു പ്രത്യേക സംവിധാനമൊരുക്കുന്ന കാര്യം പരിഗണിക്കുമോ ?</p>	<p>(ഡി) സംസ്ഥാന കമ്മീഷൻ മാസംതോറും സംഘടിപ്പിക്കുന്ന അദാലത്തുകൾ മുഖേന തർക്കപരിഹാരം ദ്രുതഗതിയിലായിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ രംഗത്ത് പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്ന സന്നദ്ധ സംഘടനകൾ മുഖേന പരാതികൾ അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെ (conciliation) തീർപ്പാക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ ഫോറങ്ങളിലൂടെ തർക്ക പരിഹാരം നേടുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുന്നതിനും സാധ്യതകളുണ്ട്. നിലവിൽ എല്ലാ ജില്ലകളിലും ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര ഫോറങ്ങൾ പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നുണ്ട്. ജില്ലാ ഫോറങ്ങളുടെ താലൂക്ക്തല ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗുകൾ എറണാകുളം, ഇടുക്കി താലൂക്കുകളിൽ തുടങ്ങിയിട്ടുണ്ട്. മറ്റ് ജില്ലകളിൽ ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് ആരംഭിക്കുന്നത് ഗവൺമെന്റ് പരിശോധിക്കുന്നു.</p>

[Handwritten mark]

[Signature]
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ.