

**15 -ാം കേരള നിയമസഭ**

**11 -ാം സമ്മേളനം**

**നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 2286**

**21-06-2024 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

**ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമപ്രകാരമുള്ള അവകാശങ്ങൾ**

ചോദ്യം	ഉത്തരം
<p align="center"><b>ശ്രീ. അനൂപ് ജേക്കബ്</b></p>	<p align="center"><b>ശ്രീ ജി ആർ അനിൽ</b> <b>(ക്ഷേമ-പൊതുവിതരണ വകുപ്പ് മന്ത്രി)</b></p>
<p>(എ)</p> <p>ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമപ്രകാരമുള്ള അവകാശങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉറപ്പുവരുത്താൻ എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്; വിശദമാക്കാമോ;</p>	<p>(എ)</p> <p>Online Hybrid Sitting എന്ന ഓൺലൈൻ സംവിധാനം വഴി തിങ്കൾ, വെള്ളി ദിവസങ്ങളിൽ virtual ഹിയറിംഗുകൾ സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനിൽ നടത്തിവരുന്നു. ആയത് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അവരുടെ പ്രതിനിധികൾക്കും കമ്മീഷനിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകാതെ തന്നെ നടപടികളിൽ പങ്കെടുക്കുവാൻ സാധിക്കും.</p> <p>നിർധനരായ പരാതിക്കാർക്ക് നിയമ സഹായം നൽകുന്നതിന് നിയമ വിദഗ്ധരുടെ പാനലിൽ നിന്നും സൗജന്യ നിയമ സഹായം നൽകി വരുന്നു. പ്രസ്തുത കേസുകളിൽ വിദഗ്ധ/ അഭിഭാഷക കമ്മീഷണർമാർക്കുള്ള പ്രതിഫലം നിയമ സഹായ ഫണ്ടിൽ നിന്നും നൽകി വരുന്നു. പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷന്റെ ഓദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് മുഖാന്തിരം E-Daakhil സംവിധാനത്തിലൂടെയും, കമ്മീഷനുകളിലെ കേസുകളുടെ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് Confonet സംവിധാനത്തിലൂടെയും സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. സംസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ എറണാകുളത്ത് വച്ച് മാസത്തിൽ 6 ദിവസം ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് നടത്തി വരുന്നു. ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകളും അതാത് ജില്ലകളിൽ നിശ്ചിത സ്ഥലങ്ങളിൽ ക്യാമ്പ് സിറ്റിംഗ് നടത്താറുണ്ട്.</p>
<p>(ബി)</p> <p>ഇക്കാര്യത്തിൽ ബോധവൽക്കരണം നടത്തുന്നതിനായി എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്; ഇത്തരത്തിലുള്ള ബോധവൽക്കരണപരിപാടികൾ എത്രത്തോളം ഫലപ്രദമാണെന്ന് വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ;</p>	<p>(ബി)</p> <p>ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ ശാക്തീകരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കൂടുതൽ സമഗ്രമായും ഫലപ്രദമായും നടത്തി വരുന്നു. ടി.വി., അച്ചടി മാധ്യമങ്ങൾ, റേഡിയോ എന്നിവയിലൂടെയുള്ള മാസ് മീഡിയ പരസ്യങ്ങളിലൂടെയും, പരസ്യ ചിത്രങ്ങൾ, പോസ്റ്ററുകൾ, ചുമർ ചിത്രങ്ങൾ, ബോർഡുകൾ,</p>

		<p>ഇൻസ്റ്റ്രക്ഷനുകൾ, ബുക്ക് ലെറ്റ്, നോട്ടീസ് തുടങ്ങിയവ ഉപയോഗിച്ചും ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും, ഹരിത ഉപഭോഗത്തെക്കുറിച്ചും മറ്റുമുള്ള ഉപഭോക്തൃ ബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംഘടിപ്പിച്ചു വരുന്നു.</p> <p>റസിഡൻസ് അസോസിയേഷനുകൾ, ഉപഭോക്തൃസന്നദ്ധ സംഘടനകൾ, സ്കൂൾ /കോളേജ് കൺസ്യൂമർ ക്ലബുകൾ, നാഷണൽ സർവീസ് സ്കീം എന്നിവയിലൂടെയും, പൊതുവിതരണ ഉപഭോക്തൃകാര്യ കമ്മീഷണറുടെ കാര്യലയത്തിലുള്ള സോഷ്യൽ മീഡിയ ലാബ് വഴിയും, പൊതുവിതരണ ഉപഭോക്തൃകാര്യ വകുപ്പിന്റെ പോളിസി മാസികയായ "ഉപഭോക്തൃകേരളം" വഴിയും ഉപഭോക്തൃബോധവൽക്കരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തി വരുന്നു. ഉപഭോക്തൃ സംസ്ഥാനമെന്ന നിലയിൽ ഉപഭോക്തൃ ചൂഷണം അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനായി കൂടുതൽ വ്യാപകമായ ബോധവൽക്കരണ പരിപാടികൾ ആവിഷ്കരിച്ചു നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു.</p>
(സി)	<p>ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കേസുകൾ സമയബന്ധിതമായി പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്; വിശദമാക്കാമോ?</p>	<p>(സി) 2023 മുതൽ കേസുകൾ എത്രയും വേഗം തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി സംസ്ഥാന കമ്മീഷനിലും, ജില്ലാ കമ്മീഷനുകളിലും മീഡിയേഷൻ സെൽ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കേസുകൾ റഫർ ചെയ്യുന്നത് പ്രകാരം മീഡിയേഷൻ സെല്ലിൽ പരിചയ സമ്പന്നരായ വക്കീലന്മാർ മുഖേന പരാതിക്കാരുടെയും എതിർ കക്ഷികളുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ കേസുകൾക്ക് പരിഹാരം നടത്തി വരുന്നു. കൂടാതെ ഉപഭോക്തൃ കമ്മീഷനുകളുടെ നേതൃത്വത്തിൽ പ്രത്യേക അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുകയും, കേസുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. സംസ്ഥാന, ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനുകൾ ആഴ്ചയിൽ ഒരു ദിവസം വീതം അദാലത്തുകളും, കൂടാതെ പ്രത്യേക അദാലത്തുകളും നടത്തിവരുന്നു.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ